



INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

A participação de mulheres em casa de abrigo na tomada de decisão

Marta Ribeiro Andrade Santos

Mestrado em Economia Social e Solidária

Orientadora:

Professora Doutora Dália Maria de Sousa Gonçalves da Costa, Professora Auxiliar,
Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa

Novembro de 2020



CIÊNCIAS SOCIAIS
E HUMANAS

A participação de mulheres em casa de abrigo na tomada de decisão

Marta Ribeiro Andrade Santos

Mestrado em Economia Social e Solidária

Orientadora:

Professora Doutora Dália Maria de Sousa Gonçalves da Costa, Professora Auxiliar,
Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa

Novembro de 2020

*Para as mulheres vítimas de femicídio.
Para as mulheres que, todos os dias, sobrevivem à violência.
Para as mulheres que lutam pelo fim dela.*

Agradecimentos

Às mulheres feministas que abriram o caminho para que esta investigação fosse possível.

Às companheiras da União de Mulheres Alternativa e Resposta, pela disponibilidade e encaminhamento necessário sempre que solicitado. Também a elas agradeço pelo seu ativismo e resistência feminista.

Às mulheres que participaram nesta dissertação, pelo seu incansável trabalho e disponibilidade.

Aos meus pais, pelo amor e apoio incondicional.

Às minhas amigas. Nenhuma homenagem faria justiça à rede segura que, juntas, construímos.

À Sara e ao Ricardo, por serem a minha casa, com tudo o que isso envolve.

À professora Dália, pelo sério compromisso com a investigação e orientação feminista e pelo persistente acordar da consciência crítica.

Ao professor Rogério, por me apresentar a Economia Social e Solidária, pela sua generosidade e pela sua amizade.

Resumo

A Economia Social e Solidária é um lugar privilegiado para a construção da igualdade. A Economia Solidária tem na sua base um conjunto de valores no qual a participação é ponto de partida para a concretização da democracia. Com uma visão mais alargada, inclusiva e menos economicista do próprio sistema económico e contrapondo-se, por isso, ao sistema capitalista, configura-se como um cenário e uma alternativa adequados para a desconstrução do sistema patriarcal e hierárquico vigente. Partindo do princípio de que a discriminação se manifesta de diferentes formas e em diferentes camadas, inclusivamente através da violência de género, que é ao mesmo tempo causa e consequência da desigualdade de género, foi possível cruzar a área de estudos da ESS com os estudos feministas. A partir dos testemunhos de quem trabalha numa casa de abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica, tutelada por uma organização feminista, explorámos a participação das mulheres em acolhimento nas tomadas de decisão no local que é, transitoriamente, a sua casa. A rejeição do assistencialismo, comum às duas áreas de estudo, revelou-se estar alinhada com os valores da intervenção feminista, da participação e do *empowerment*.

Palavras-chave: Economia solidária, participação, casa de abrigo, intervenção feminista

Abstract

Social and Solidarity Economy is a privileged place to build equality. Solidarity Economy is based on a set of values in which participation is the starting point for real democracy. With a broader, more inclusive and less economical view of the economic system itself and, therefore, opposing the capitalist system, it figures a suitable and alternative scenario for the deconstruction of the current patriarchal and hierarchical system. Assuming that discrimination manifests in different ways and in different layers, including through gender violence, which is both a cause and a consequence of gender inequality, it was possible to connect these studies with the feminist ones. Based on the testimonies of those who work in a shelter for women who experienced domestic violence, under the management of a feminist organization, we explored the participation of these women in decision-making, in the place that is, at the moment, their home. The rejection of an assistance intervention, common to both areas of study, proved to be aligned with the values of feminist intervention, participation and *empowerment*.

Keywords: Solidarity economy, participation, feminist intervention, women's shelter

Índice

Glossário de siglas.....	7
Introdução.....	9
1. Considerações iniciais e enquadramento histórico.....	11
1.1. Os feminismos em Portugal e a perspetiva pós-moderna.....	11
1.2. Metodologias feministas e reflexividade na investigação nas ciências sociais.....	14
2. Enquadramento legislativo e institucional.....	15
2.1. Caracterização da Economia Social em Portugal.....	15
2.2. Economia Social ao serviço da igualdade.....	17
2.2.1. A UMAR – União de Mulheres Alternativa e Resposta.....	18
2.3. Prevenção e combate à violência de género: a resposta institucional das casas de abrigo....	19
3. Enquadramento teórico-concetual.....	21
3.1. Violência de género e (des)igualdades entre Homens e Mulheres.....	21
3.2. Participação enquanto meio de consolidar a cidadania e promover igualdade.....	23
3.3. Economia Social e Solidária: lugar privilegiado para a construção da igualdade.....	29
3.4. Encontros entre Economia Feminista e Economia Solidária.....	31
4. Estado de arte acerca da participação de mulheres em casa de abrigo.....	33
5. O estudo da participação de mulheres numa casa de abrigo.....	39
5.1. Pertinência científica, inovação, utilidade, oportunidade e limites do estudo.....	39
5.2. Objetivos.....	41
5.3. Métodos e técnicas de pesquisa.....	42
5.4. Resultados esperados.....	43
5.5. Discussão dos resultados.....	44
5.5.1. Funcionamento da casa de abrigo.....	45
5.5.2. Equipa.....	49
5.5.3. Intervenção com as mulheres na casa de abrigo.....	53
5.5.4. Participação e <i>empowerment</i>	56
5.5.5. Constrangimentos à (desejada) otimização dos serviços.....	59
Conclusão.....	61
Fontes.....	63
Referências bibliográficas.....	65
Anexos.....	69
Anexo A.....	69
Anexo B.....	70
Anexo C.....	71
Anexo D.....	72

Glossário de siglas

ACFA: Associações Com Fins Altruísticos
ARID: Associações Representativas dos Imigrantes e seus Descendentes
CASES: Cooperativa António Sérgio para a Economia Social
CIDM: Comissão para Igualdade e Direitos das Mulheres
CIG: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género
CNAIM: Centro Nacional de Apoio à Integração de Migrantes
CSES: Conta Satélite da Economia Social
DRSS: Direção Regional da Solidariedade Social
ES: Economia Social
ESS: Economia Social e Solidária
INE: Instituto Nacional de Estatística
IPSS: Instituições Particulares de Solidariedade Social
ISES: Inquérito ao Setor da Economia Social
ISS: Instituto da Segurança Social
ODS: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
OMA: Observatório das Mulheres Assassinadas
ONG: Organizações Não Governamentais
ONGA: Organizações Não Governamentais de Ambiente
ONGD: Organizações Não Governamentais para o Desenvolvimento
ONGM: Organizações Não Governamentais de Mulheres
TAV: Técnica/o de Apoio à Vítima
PAIMH: Plano de Ação para a Igualdade entre Mulheres e Homens
PAOIEC: Plano de Ação para o Combate à Discriminação em razão da Orientação Sexual, Identidade e Expressão de género e Características sexuais
PAVMVD: Plano de Ação para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e à Violência Doméstica
PII: Plano Individual de Intervenção
RAA: Região Autónoma dos Açores
RASI: Relatório Anual de Segurança Interna
UMAR: União de Mulheres Alternativa e Resposta
VAB: Valor Acrescentado Bruto
VG: Violência de Género

Introdução

Esta dissertação parte da intenção de compreender como é que a participação das mulheres em casa de abrigo para mulheres vítimas de violência, se concretiza nas tomadas de decisão. O contexto selecionado para análise é uma casa de abrigo tutelada pela organização feminista UMAR – União de Mulheres Alternativa e Resposta. O objeto de estudo – participação das mulheres nas tomadas de decisão numa casa de abrigo tutelada por uma organização feminista – é analisado no âmbito do mestrado em Economia Social e Solidária (ESS), pela existência de conceitos chave comuns a esta área de estudo e aos estudos feministas, nomeadamente a participação e o *empowerment*. Além disso, a ESS por ser um espaço privilegiado para a construção da igualdade, permite estas intersecções.

O esforço no combate à violência de género também se concretiza na academia, mas não lhe é exclusivo. Desta forma, aliou-se a pesquisa teórica, às dimensões ativista, de agência e construção de conhecimento empírico identificadas nos testemunhos das mulheres que trabalham na estrutura escolhida como contexto para o desenvolvimento desta investigação. A mesma resulta desse trabalho conjunto, inerente ao compromisso com o exercício de reflexividade e com as metodologias feministas, assumido aquando do posicionamento deste estudo.

Trata-se, portanto, de um estudo exploratório, que, partindo dos valores da Economia Solidária procura identificá-los, em termos efetivos, ou, por outras palavras, de facto, na intervenção e funcionamento de uma casa de abrigo. Espera-se que os resultados do estudo possam dar continuidade a debates há muito iniciados e que promovam outros, que também foram surgindo ao longo do atípico ano que vivemos. A pandemia veio expor vulnerabilidades e desigualdades que comprometem verdadeiramente o projeto democrático desejado no seio da Economia Social e Solidária e pelos movimentos feministas.

Assim, numa primeira parte da dissertação, a mesma é brevemente enquadrada na história dos feminismos em Portugal e na perspetiva pós-moderna dos mesmos. Ainda se reflete sobre metodologias feministas e reflexividade na investigação nas ciências sociais, de forma a contextualizar as opções pesquisa. Num segundo momento, enquadra-se cientificamente a Economia Social em Portugal, caracterizando-a a partir da legislação e dos dados conseguidos com a Conta Satélite da Economia Social (INE, 2016) e o Inquérito ao Setor da Economia Social (INE, 2019). Segue-se uma breve referência à UMAR e um enquadramento da resposta institucional das casas de abrigo em Portugal, também prevista na lei.

Em terceiro lugar, situa-se e define-se melhor o objeto de estudo com recurso a literatura sobre violência de género, participação, ESS e encontros entre Economia Solidária e Economia Feminista. De seguida, registou-se o estado da arte acerca da participação de mulheres em casa de abrigo, que antecede o capítulo do estudo da participação das mulheres na casa de abrigo da UMAR. Neste último, discute-se a pertinência científica, limites e oportunidades desta dissertação, bem como os objetivos estipulados, os métodos e técnicas utilizados e os resultados esperados. Finalmente, apresentam-se os resultados em

cinco partes: funcionamento da casa de abrigo, equipa, intervenção com as mulheres em casa de abrigo, participação e *empowerment* e constrangimentos à otimização dos serviços. Conclui-se com as reflexões finais, deixando algumas pistas para estudos subsequentes.

1. Considerações iniciais e enquadramento histórico

Neste capítulo, considerámos pertinente fazer um breve enquadramento histórico do percurso dos feminismos em Portugal, a partir da segunda metade do século XX, de forma a situar os objetivos e o objeto de estudo desta dissertação, que também integra os temas típicos.

1.1. Os feminismos em Portugal e a perspetiva pós-moderna

Antes de mais, importa enquadrar o uso do plural em feminismos. Seria pertinente, para uma discussão mais aprofundada sobre o tema, discutir os inúmeros conceitos já alcançados acerca do que é o feminismo. Para efeitos desta dissertação, limitamo-nos a citar Anne Cova (1998), que afirma que “a expressão “o feminismo” esconde um mosaico de situações diferentes, muito afastadas de um conjunto homogéneo, sendo que a aparente comunhão de ideologias sob a bandeira do feminismo esconde a variedade dos feminismos” (Tavares, 2010, pp.33). É não só importante, como necessário, reconhecer a pluralidade dos estudos de género, feministas e sobre as mulheres, aliados a movimentos cívicos, que se foram estabelecendo ao longo de várias correntes de pensamento.

Relativamente à presença deste pensamento na sociedade portuguesa, a historiadora Manuela Tavares (2010) elucida-nos acerca dos momentos mais relevantes das últimas décadas, até ao início do novo milénio e a partir da segunda metade do século XX. Esta janela temporal, antecedida daquilo a que a autora chama de “apagamento da memória histórica dos feminismos” (pp.41), é especialmente relevante para esta investigação, a partir das décadas de 1980 e 1990.

No início da década de 1950, tinham já sido extintos pelo regime, espaços de organização e reivindicação feminista, como o Conselho Nacional das Mulheres Portuguesas e a Associação Portuguesa Feminina para a Paz. O ativismo das mulheres, diluiu-se assim, segundo Tavares (2010), na luta antifascista, deixando reivindicações feministas para trás. Já na década seguinte, enquanto na Europa e nos EUA se iniciavam ruturas com, por exemplo, conceções conservadoras sobre a família e o papel das mulheres na sociedade, os movimentos em Portugal continuavam a luta contra a ditadura, que em tanto atrasou a conquista da cidadania. A Guerra Colonial foi um marco importante, que levou mulheres ao envolvimento na luta política, bem como ao caminho por uma maior autonomia. No final desta década, surgem novamente os debates sobre a situação das mulheres, depois de duas décadas num contexto de isolamento político, que limitou a construção de um caminho próprio.

A década de 1970 ficou marcada por mudanças importantíssimas no que diz respeito ao estatuto das mulheres em Portugal. A queda do regime fascista e a chegada da democracia com o 25 de Abril de 1974 e a Constituição da República Portuguesa, de 1976, abriram portas para o exercício da cidadania. Contudo, Tavares (2010) afirma que não se assistiu a um “impulsão de um forte movimento de características feministas, onde as reivindicações de cariz novo pudessem ter eco na sociedade portuguesa” (pp.539). Ainda que tardia, é nesta década que a luta pela despenalização do aborto ganha

força, prolongando-se por mais duas décadas. O início da década seguinte é marcado precisamente por esta bandeira, sendo que na segunda já surgiam seminários sobre temas como a violência contra as mulheres. Nesta altura, também surgem novas organizações de mulheres e novas ligações a instituições internacionais.

A década de 1990 ficou marcada pela evolução do pensamento feminista em Portugal, abordando-se temas como a família, as relações de poder, a violência contra as mulheres ou mesmo a mutilação genital feminina. No que diz respeito ao debate em torno do fenómeno da violência contra as mulheres, Tavares (2010) relembra que este foi um tema que já na década de 1970 se discutia e respondia, noutros países. Houve, portanto, um atraso em Portugal, quer no plano político, quer nos domínios institucional de iniciativa espontânea e de ativismo social (Costa, 2017) também contextualizado pela tardia queda da ditadura, cujos resquícios se materializavam através da ideia de que as questões do foro privado eram isso mesmo, e não problemas políticos e sociais.

Além deste breve enquadramento, interessa-nos posicionar esta dissertação numa perspetiva pós-moderna. A entrada na pós-modernidade foi caracterizada por um feminismo de reação, no qual se passaram a recusar proposições homogeneizadoras sobre a identidade feminina e a ideia de que se pode representar o ponto de vista de todas mulheres (Ferreira, 1988). É também neste sentido que o biológico perde importância e a identidade a ganha e se dá continuidade a uma discussão em torno do processo através do qual o feminino e o masculino se constroem. A recusa do essencialismo e da ideia de que nascer e ser mulher tem significados e implicações uniformes, independentemente dos contextos, vão sendo aceites pela(s) ciência(s) já nos anos 80 do século passado, com o contributo das teorias e dos estudos feministas. Ao ser erodida a ideia da unicidade do que é ser mulher, justifica-se a fragmentação dentro da teoria feminista e abre-se mais a discussão ao tema da interseccionalidade. Ao mesmo tempo, a afirmação e reconhecimento da importância do contexto, convocando perspetivas culturalistas e relativistas, deixa claro que as relações de género e a definição de atributos ao masculino e ao feminino, assim como de expectativas de comportamento, desempenho de papéis sociais e interação social, sendo sociais, são passíveis de mudança. O feminismo na pós-modernidade olha para a multiplicidade de fenómenos e processos sociais e como estes impactam as relações entre os agentes, tendo sempre em consideração o contexto de enquadramento institucional (Ferreira, 1988) e sociocultural, acrescentamos.

Para Henriques (2017), a articulação entre o feminismo e a pós-modernidade pode resultar na aquisição de vantagens para ambas as perspetivas. Refere a tese de Fraser e Nicholson (1988), segundo a qual um feminismo pós-moderno deve manter as narrativas históricas que permitem a compreensão das raízes do sexismo e das macroestruturas sociais, ao mesmo tempo que deve seguir as diretrizes da perspetiva pós-moderna. Isto implica ser não-universalista e, por isso, considerar as mudanças culturais e históricas em vez de tentar estabelecer leis explicativas universais, bem como abandonar a ideia de “um sujeito da história” (pp.44) e contrariar a utilização de conceitos unitários, procurando ser mais plural na análise, ao incluir, por exemplo, perspetivas de classe, etnicidade e/ou orientação sexual. O

feminismo na pós-modernidade deve também ser pragmático e plural na metodologia, ajustando-a consoante a temática em questão. Este ponto é particularmente interessante para guiar a decisão da metodologia a utilizar nesta dissertação.

Henriques (2017) diz ainda que, afirmar um universal, especialmente no campo do feminismo, é sempre excludente porque se desenha um todo que não inclui todas as partes e quando se toma esse todo como modelo, está também a definir-se uma hierarquia, ideia com que iniciámos este capítulo. Esta discussão também se verifica no campo da Economia Feminista e da Economia Solidária, quando se discute, por exemplo, a pós-colonialidade e as epistemologias do Sul e o reconhecimento de diferentes expressões económicas que não se inserem no sistema normativo capitalista ou predominantemente capitalista.

A pós-modernidade e o feminismo, surgiram num novo paradigma de análise crítica. Ainda assim, os autores e as autoras pós-modernistas não oferecem conceções de crítica social tão robustas quanto as/os feministas que, por sua vez, carecem muitas vezes de críticas ao fundamentalismo e essencialismo. Aqui Fraser e Nicholson em 1988, consideram que as duas perspetivas podem complementar-se, podendo a perspetiva da pós-modernidade beneficiar da visão crítica do feminismo, em específico a crítica que estabelece ao viés androcêntrico na análise e compreensão dos temas.

Ao privilegiar o social, permite-se uma crítica ao próprio feminismo por parte das mulheres que não se sentem representadas na teoria feminista e das que denunciaram as quasi-metanarrativas sustentadas, na sua maioria, por mulheres brancas, heterossexuais e de classe média, pressupondo-se os seus privilégios nas sociedades.

Fraser e Nicholson (1988) explicam que a crítica pós-moderna não deve negar as narrativas históricas ou deixar de analisar as macroestruturas sociais. Deve, sim, ser explicitamente histórica, e ter em conta especificidades culturais nas diferentes sociedades e períodos históricos, cronologicamente situados. Deve também ser não-universalista e assumir a ideia do sujeito histórico. Para o efeito, deve substituir noções unitárias e conceitos abstratos como “mulher” e “identidade de género feminina” por conceções da identidade social que sejam construídas de forma mais plural e complexa, tratando não só o género como fator relevante, mas como um fator entre outros, numa interação que tende a acentuar a discriminação, agravando desigualdades, além da ideia de discriminações múltiplas – que sugere somatório em vez de um efeito multiplicador ou exponencial. Uma teoria feminista pós-moderna tende a ser pragmática, ao utilizar os métodos e categorias de análise adequados ao contexto em questão, contrariando a ideia de um só método ou epistemologia feminista única ou singular. Para as autoras mencionadas, a vantagem mais importante de uma teoria que se guie por estes pontos, é a sua utilidade na prática política feminista contemporânea, cada vez mais assente sobre alianças e não sobre uma ilusória unidade que partilha interesses ou identidades em comum e reconhece as diferentes necessidades e experiências das mulheres.

1.2. Metodologias feministas e reflexividade na investigação nas ciências sociais

O compromisso com o exercício de reflexividade, implica assumir um posicionamento. Seguimos Tavares, Coelho e Góis (2011) quando referem que uma teoria feminista reconhece “que a política e a ciência estão vinculadas e que só um conhecimento baseado nesta dimensão permite entender as relações de poder” (pp.28). A escolha do tema de investigação é política e a opção por dar um contributo científico para a área da Economia Social e Solidária, surge como resistência, alternativa e crítica ao sistema predominante que vigora, capitalista, machista e racista. Assim sendo, escrever esta dissertação torna-se imperativamente um exercício crítico feminista, anticapitalista e antirracista.

Pereira e Santos (2014) consideram que a desvalorização do debate metodológico e epistemológico limita o crescimento e inovação da investigação feminista, o que é ainda mais problemático quando se trata de uma área simultaneamente académica e política. O potencial interdisciplinar desta área de estudos permite, ainda segundo as autoras, a emergência de novas ferramentas de análise, bem como de interpretações alternativas. Esta “reconceptualização da produção de conhecimento científico” (pp.15), alinhada com o exercício rotineiro de reflexividade, imperativo na investigação feminista, só tem a acrescentar aos campos académico e político, a nosso ver.

A ideia perpetuada pelas abordagens positivistas da ciência, de que a/o cientista competente é aquela/e que se consegue neutralizar em relação a valores e ideologias aquando do exercício da profissão, contribui para a (pseudo)neutralidade na interpretação dos resultados (Neves e Nogueira, 2005). Este alheamento do impacto que a própria subjetividade pode ter na produção de conhecimento, é sintoma do legado deixado nas práticas e metodologias de investigação positivistas. A reflexividade na investigação, por um lado, e, por outro lado, admitir que a investigação crítica deve ser baseada num exercício reflexivo, implica equacionar princípios como:

“a) a adoção de designs de investigação flexíveis; b) a promoção da componente educacional para todos/as, incluindo a comunidade em geral; c) a desmistificação da convicção de que o conhecimento científico é propriedade apenas dos/as especialistas, mostrando que ele é e deve ser efetivamente pertença de todos/as; d) o envolvimento de todos/as na interpretação dos resultados e na criação de recomendações para a mudança; e) o favorecimento de oportunidades para que todos/as possam coapresentar e ser coautores/as nos relatórios de investigação elaborados, os quais devem contemplar experiências e perspetivas pessoais” (Neves e Nogueira, 2005, pp.409).

Trata-se de “pensar sobre o nosso próprio pensamento, constatar e criticar os nossos próprios pré-entendimentos epistemológicos e os seus efeitos na investigação e explorar compromissos alternativos possíveis” (Neves e Nogueira, 2005, pp.410). O exercício de reflexividade deve ainda estar patente a quatro níveis, nomeadamente na identificação das relações de poder, na análise da teoria particular do poder, no reconhecimento dos julgamentos éticos, valores partilhados e interesses políticos e, por fim, na responsabilidade pelo conhecimento que é produzido (Neves e Nogueira, 2005). As autoras referem ainda que, de acordo com Haraway (cit in Neves e Nogueira, 2005, pp.411), as/os feministas devem

responder às questões da responsabilidade, do posicionamento e da parcialidade quando investigam. Este compromisso envolve, por exemplo, referir quem patrocina a investigação, se for o caso, quem beneficia dos resultados da mesma e quais são os valores, as políticas e as crenças da/o profissional.

2. Enquadramento legislativo e institucional

Neste capítulo, temos como objetivo elucidar acerca da realidade da Economia Social (ES) em Portugal, recorrendo ao que está previsto na lei e à apresentação e análise do seu peso na economia nacional. Também se caracteriza a UMAR e, finalmente, enquadra-se o funcionamento das casas de abrigo, no panorama jurídico português e no âmbito de uma entidade gestora feminista, como a UMAR.

Desta forma, segue-se uma referência à Lei de Bases da Economia Social (Lei n.º 30/2013, de 8 de maio) e uma apresentação dos dados mais recentes da Conta Satélite da Economia Social (2016) e do Inquérito ao Setor da Economia Social (2018). De seguida, são efetuadas algumas referências à fundação da UMAR e aos seus marcos históricos relevantes para esta investigação e tecidas considerações ao Decreto Regulamentar n.º 2/2018, de 24 de Janeiro, que vem regulamentar “as condições de organização e funcionamento das estruturas de atendimento, das respostas de acolhimento de emergência e das casas de abrigo que integram a rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica”.

2.1. Caracterização da Economia Social em Portugal

A Lei de Bases da Economia Social, a lei n.º 30/2013, de 8 de maio, estabelece como entidades da ES, desde que abrangidas pelo ordenamento jurídico português: as cooperativas; as associações mutualistas; as misericórdias; as fundações; as instituições particulares de solidariedade social (IPSS) não abrangidas pelas anteriores; as associações com fins altruísticos que atuem no âmbito cultural, recreativo, do desporto e do desenvolvimento local; as entidades abrangidas pelos subsectores comunitário e autogestionário, integrados nos termos da Constituição, no setor cooperativo e social e outras entidades dotadas de personalidade jurídica, que respeitem os princípios orientadores da ES previstos na lei e que constem da base de dados da ES. Estes princípios orientadores, estipulados no artigo 5.º da lei, segundo os quais as entidades da ES devem atuar, são: o primado das pessoas e dos objetivos sociais; a adesão e participação livre e voluntária; o controlo democrático dos respetivos órgãos pelos seus membros; a conciliação entre o interesse dos membros, utilizadores ou beneficiários e o interesse geral; o respeito pelos valores da solidariedade, da igualdade e da não discriminação, da coesão social, da justiça e da equidade, da transparência, da responsabilidade individual e social partilhada e da subsidiariedade; a gestão autónoma e independente das autoridades públicas e de quaisquer outras entidades exteriores à ES; a afetação dos excedentes à prossecução dos fins das entidades da ES de acordo com o interesse geral, sem prejuízo do respeito pela especificidade da distribuição dos excedentes, própria da natureza e do substrato de cada entidade da ES, constitucionalmente consagrada.

No que diz respeito à organização e representação das entidades da ES, a lei prevê que estas se possam livremente organizar e constituir em associações, uniões, federações ou confederações que as representem e defendam os seus interesses. Estas entidades têm representação no Conselho Económico e Social e nos restantes órgãos com competências no domínio da definição de estratégias e de políticas públicas de desenvolvimento da ES.

Relativamente à relação entre o Estado e as entidades da ES, o primeiro assume como compromissos: estimular e apoiar a criação e a atividade das entidades da ES; assegurar o princípio da cooperação; desenvolver mecanismos de supervisão e garantir a estabilidade das relações estabelecidas com as entidades da ES. Está ainda previsto, no artigo 10.º da referida lei, o fomento da ES pelo Estado, através, por exemplo, da promoção dos princípios e dos valores da ES, do incentivo à investigação, à inovação na ES e à formação profissional no âmbito das suas entidades, assim como aprofundar o diálogo entre os organismos públicos e os representantes da ES a nível nacional e a nível da União Europeia, de forma a promover o conhecimento mútuo e a disseminação de boas práticas.

Sobre o peso da ES na economia nacional, importa rever os dados mais recentes da Conta Satélite da Economia Social (CSES), projeto desenvolvido pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), em parceria com a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES). Em 2016, o Valor Acrescentado Bruto (VAB) da ES representou 3,0% do VAB da economia. Em termos de emprego remunerado, representou 6,1% no emprego remunerado da economia nacional.

Neste projeto, distinguiram-se grupos de entidades da ES segmentando-as em cooperativas, associações mutualistas, misericórdias, fundações, subsectores comunitários e autogestionários e associações com fins altruísticos (ACFA). Nas últimas, estão incluídas a maior parte das denominadas “outras entidades da ES detentoras de estatutos especiais”, como as ONGA (organizações não governamentais de ambiente), ONGD (organizações não governamentais para o desenvolvimento), ONGPD (organizações não governamentais das pessoas com deficiência), ONGM (organizações não governamentais de mulheres) e as ARID (associações representativas dos imigrantes e seus descendentes). Das cerca de 72 mil unidades consideradas, as ACFA agregavam 92,9% do total, seguindo-se as cooperativas como segundo grupo de entidades da ES com um maior peso em termos de unidades, e as misericórdias, mais relevantes relativamente ao contributo no emprego remunerado. No que diz respeito à remuneração, a média da ES correspondeu a 86,3% da remuneração média da economia nacional, sendo inferior à remuneração média do setor institucional das Sociedades Financeiras e das Administrações públicas. Comparativamente com os restantes países da União Europeia, Portugal surge num escalão intermédio no que toca ao peso do emprego remunerado da ES, no emprego remunerado do total da economia nacional, a par com a Estónia e a Dinamarca.

O universo da ES em Portugal é, como se explicou, muito vasto para uma análise detalhada, nesta dissertação. Ainda assim, fez-nos sentido recuperar alguns dados do Inquérito ao Setor da Economia Social (ISES), aplicado em 2018 com o intuito de obter informação mais pormenorizada sobre a gestão das entidades da ES. Neste inquérito, procurou-se saber como e por quem são geridas as entidades da

ES, agrupando-as em 5 grandes grupos: cooperativas, associações mutualistas, misericórdias, fundações e associações com fins altruísticos. O Inquérito foi dirigido aos membros da direção de topo das entidades, dividindo-se em três módulos: caracterização da entidade, práticas de gestão da entidade e informação sobre o membro da direção de topo responsável pela informação. Para efeitos desta dissertação, analisámos os resultados referentes às ACFA.

Dos membros da direção de topo (órgão executivo) das ACFA, 49,7% tinha licenciatura ou grau académico superior e 39,8% tinha o ensino básico e secundário. Também se sabe que 70,2% dos membros de direção eram do sexo masculino e que o escalão entre os 45 e os 54 anos de idade é o mais representado. Os dirigentes de topo eram na sua maioria, mais uma vez, do sexo masculino (78,0%), um contraste interessante com a percentagem de mulheres ao serviço das ACFA com vínculo laboral (71,8%). Dos dirigentes de topo, 78,9% não exercia funções em regime de exclusividade, acumulando funções noutros setores fora do setor da ES.

Relativamente às práticas de gestão, o inquérito permitiu concluir que a principal fonte de ensinamento sobre práticas de gestão dos dirigentes foi a participação em conferências, seminários e/ou workshops, em 29,8% das ACFA. Em termos de gestão de recursos humanos, 55,0% destas entidades “privilegiaram o incentivo à autonomia dos trabalhadores, seguindo-se o incentivo à participação e valorização das iniciativas dos trabalhadores (35,6%)”. Neste ano, 8,5% das ACFA referiram que não implementaram nenhuma prática de gestão de recursos humanos; ainda, de quatro estratégias de gestão (sobrevivência, manutenção, crescimento e desenvolvimento), 55,8% indicou uma estratégia de manutenção da atividade; 22,2% das ACFA de pequena dimensão afirmaram apostar numa estratégia de desenvolvimento (inovação social, cooperação, parceria ou fusão com outras entidades). Por fim, sobre a orientação da entidade relativamente à organização da gestão, 66,2% destas associações referiram optar por práticas de gestão já existentes e apenas 22,4% disseram apostar em novas práticas de gestão e/ou alteração da estrutura organizacional.

2.2.Economia Social ao serviço da igualdade

A realidade da ES em Portugal, como vimos anteriormente, é bastante vasta (quantidade) e diversificada (heterogénea). Para efeitos desta pesquisa, é pertinente realçar as entidades cujos valores e pilares estão diretamente relacionados com a luta pela igualdade de género e combate à violência de género e que, por esse motivo, têm a sua intervenção e compromisso alinhados com os objetivos que estipulámos para esta dissertação.

2.2.1. A UMAR – União de Mulheres Alternativa e Resposta

Mais concretamente, importa caracterizar a UMAR, e a respetiva resposta institucional das casas de abrigo, que se compromete, há mais de três décadas, com várias causas, onde se incluem a luta contra as violências de género e a “participação paritária das mulheres em todas as esferas de decisão” (UMAR, 2008). Concordamos com Ana Maria Braga da Cruz (2006), quando afirma que “só ocorrerá uma mudança se as mulheres, totalmente conscientes dos seus direitos e responsabilidades, em todos os níveis, expressarem as suas convicções coletivamente” (Cruz, 2006, pp.155). Mais ainda, reforçamos a afirmação de que “as organizações devem estar estruturadas à medida humana para que todas e todos possam participar” (Cruz, 2006, pp.160), concretizando assim um projeto democrático participativo, onde cada pessoa participa nas tomadas de decisão.

A UMAR foi constituída em 12 de setembro de 1976. É uma associação de mulheres, Organização Não Governamental (ONG), representada no Conselho Consultivo da CIG (Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género), desde 1977. Foi União de Mulheres Antifascistas e Revolucionárias até 1989, passando a Movimento para a Emancipação Social das Mulheres Portuguesas e, finalmente, na segunda metade da década de 90 do século XX, assume a sua designação atual: União de Mulheres Alternativa e Resposta. A agenda da UMAR resulta na intervenção e no debate feminista em múltiplas esferas da sociedade, desde o direito à contraceção e ao aborto, à paridade nos órgãos de decisão política e à luta contra a violência de género. Das várias fases pelas quais a associação tem passado, interessa realçar, para a presente investigação, o período entre 1997 e 2007. Esta década foi, para a UMAR, uma ocasião de novas e “velhas” lutas.

Relativamente ao trabalho da associação no âmbito da prevenção e combate à violência de género, pauta que surge durante esta altura, é de grande relevância destacar a seriedade com que o compromisso foi assumido, nomeadamente no que diz respeito à qualidade da intervenção, através da investigação e formação das/os profissionais que atendem mulheres vítimas de violência, bem como da consolidação das equipas de intervenção nos centros de atendimento e nas casas de abrigo. Em 2000, a UMAR abre um centro de atendimento às mulheres vítimas de violência, na região de Setúbal, financiado pelo Comissariado de Luta contra a Pobreza e que mais tarde passa a ter financiamento da Segurança Social.

Em 2001, na sequência de um protocolo com a Secretaria de Estado para a Igualdade, a UMAR abre três casas de abrigo para mulheres vítimas de violência, duas no Continente e uma na Região Autónoma dos Açores (R.A.A.). Seguiram-se acordos de cooperação e gestão com o Instituto da Segurança Social e com autarquias, bem como com a Direção Regional da Solidariedade Social (DRSS), no caso da R.A.A.

2.3.Prevenção e combate à violência de género: a resposta institucional das casas de abrigo

Importa agora aprofundar um pouco a análise da resposta institucional das casas de abrigo. O Decreto Regulamentar n.º 2/2018 de 24 de Janeiro, visa a melhoria do seu funcionamento e também o das estruturas de atendimento e das respostas de acolhimento de emergência, de acordo com o previsto na Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência Contra as Mulheres e a Violência Doméstica (Convenção de Istambul). No decreto-regulamentar define-se casas de abrigo como “as unidades residenciais destinadas a acolhimento temporário a vítimas de violência doméstica do mesmo sexo, acompanhadas ou não de filhos/as menores ou maiores com deficiência na sua dependência”. Destas, podem ser promotoras as entidades do setor social e solidário e as organizações não-governamentais que tenham celebrado acordos ou protocolos de cooperação com entidades públicas e, subsidiariamente, as entidades públicas com competências nas áreas da prevenção da violência doméstica, da proteção e assistência das suas vítimas. Neste decreto é assegurado o caráter gratuito deste tipo de resposta, e é referida a obrigatoriedade de confidencialidade. Recentemente apresentados (em 2019), instrumentos como a ficha única de atendimento, a avaliação e gestão do grau de risco e necessidades sociais, o plano de segurança, o relatório de encaminhamento, o plano individual de intervenção e o processo individual, são transversais a estruturas de atendimento, respostas de acolhimento de emergência e casas de abrigo.

O Capítulo IV do decreto é dedicado às casas de abrigo, estabelecendo que os seus objetivos são o acolhimento temporário das vítimas que estejam ou não acompanhadas de filhos/as, bem como assegurar o acompanhamento das mesmas, proporcionando-lhes as condições necessárias à sua educação, saúde e bem-estar integral. Podem desenvolver, durante a permanência de mulheres, crianças e outras pessoas dependentes na casa de abrigo, aptidões pessoais, profissionais e sociais no sentido de alcançar a sua plena autonomia, ao mesmo tempo que promovem o restabelecimento do equilíbrio emocional e psicológico das vítimas e seus/suas filhos/as, sempre com vista à sua reinserção ou autonomização em condições de dignidade e segurança.

Importa assinalar que se prevê que o acompanhamento numa casa de abrigo assente numa intervenção sistemática e integrada nas áreas do apoio social, psicológico, educacional, profissional e jurídico, obedecendo a um plano individual de intervenção (PII). Esta intervenção é assegurada por uma equipa técnica, a quem cabe a avaliação da situação da vítima acolhida e o apoio na definição e execução dos projetos de promoção dos seus direitos e autonomização. As casas de abrigo dispõem ainda de um/a diretor/a técnico/a, a quem cabe uma série de funções relacionadas com a gestão da casa e de ajudantes de ação direta, que asseguram tarefas de apoio ao seu funcionamento. As casas de abrigo têm um regulamento interno de funcionamento, que deve estar afixado em local bem visível e obrigatoriamente ser dado a conhecer às vítimas aquando da sua admissão, devendo ser subscrito por estas.

Atualmente, em Portugal, contamos com 40 estruturas deste tipo, espalhadas por todo o território nacional. Recentemente, devido à pandemia COVID-19, o governo decidiu aumentar a resposta neste

âmbito e financiar a apoiar a criação de mais duas casas de abrigo, a par de um conjunto de medidas que reconhecem a conjuntura atual como ainda mais propícia à violência, durante o confinamento. Como reconheceram Guerreiro, Patrício, Coelho e Saleiro no seu estudo de 2015 sobre processos de inclusão de mulheres vítimas de violência doméstica, este tipo de estruturas tem grande relevância. Ainda que representem uma solução de acolhimento temporário, não deixam de desempenhar um papel central no que toca à definição de um projeto de vida e no apoio à autonomização das mulheres que recorrem a este recurso.

Correia e Sani (2015) recordam que apenas em meados dos anos 90 do século XX, é que se começaram a disponibilizar nestas estruturas serviços de aconselhamento, colocação profissional, formação e emprego às mulheres, assim como apoio às crianças que as acompanhavam. As orientações para o funcionamento das casas de abrigo estão legisladas, no entanto, há, é certo, especificidades e diferenças na intervenção que nelas é feita. Os dados de 2008, de acordo com Magalhães, Castro e Forte (2013) sobre as conceções dos e das profissionais duma casa de abrigo de solidariedade social, indicavam que as IPSS constituíam as entidades gestoras de 78,3% das casas de abrigo, sendo 17,4% geridas por ONG e 4,3% por instituições equiparadas a IPSS. Esta realidade é particularmente relevante para compreender as práticas neste contexto tão específico: o das casas de abrigo.

O estudo organizado por Maria das Dores Guerreiro, em 2015, sobre processos de inclusão de mulheres vítimas de violência doméstica, corrobora esta informação. Das 32 entidades inquiridas com casas de abrigo à sua responsabilidade de gestão por todo o território nacional, 25 eram IPSS, que acumulam outras valências, fora do âmbito da violência de género, ainda que disponibilizando serviços/apoios indispensáveis num acolhimento que decorre de uma situação de violência doméstica, como é o caso do apoio jurídico.

Das 3 casas de abrigo geridas pela UMAR, seleccionámos, para observar e analisar o funcionamento de uma delas, com capacidade para 18 pessoas (utilizadoras/es, na terminologia jurídico-legal e administrativa). Num documento publicado pela associação (Dossier de dados globais, 2010), onde se pode ler sobre o trabalho feito no âmbito do combate à violência de género, é possível encontrar a definição, pela UMAR, dos objetivos principais e específicos desta resposta, que as casas de abrigo têm como objetivo fundamental “*proporcionar à mulher vítima de violência doméstica e suas/seus filhas/os, alojamento provisório, segurança e apoio na definição e concretização de um projeto de vida alternativo, capaz de quebrar o modelo relacional violento, vivido até então*” (UMAR, 2010).

Como objetivos específicos, o compromisso mencionado pela UMAR no documento é o acolhimento às mulheres vítimas de violência doméstica e suas/seus filhas/os num espaço onde se possam sentir seguras e onde vejam respeitadas as suas opções e direitos fundamentais. Além disso, pretendem que este espaço fomente a sua autonomia, autoestima e respeito próprio, enquanto reforça as suas competências pessoais, relacionais e parentais. Em suma, que seja um espaço que apoia estas mulheres na delineação e concretização de um novo projeto de vida, que vise a sua autonomia e empoderamento.

3. Enquadramento teórico-concetual

Neste terceiro capítulo, antes de uma revisão do estado da arte sobre a participação das mulheres no contexto de casas de abrigo, apresentamos uma discussão teórica. Primeiramente, no âmbito da violência de género e o que a moldura jurídica portuguesa prevê neste âmbito. Segue-se uma reflexão sobre a participação enquanto possível veículo e promotor da igualdade e, na mesma lógica relacional, deixamos uma breve contextualização daquilo que são os valores da Economia Social e Solidária. Finalmente, deixamos uma provocação acerca dos encontros entre a Economia Solidária e a Economia Feminista e as oportunidades que daqui podem surgir.

3.1. Violência de género e (des)igualdades entre Homens e Mulheres

Para iniciar este subcapítulo interessa contextualizar o fenómeno da violência de género (VG), primeiro do ponto de vista concetual, depois na dimensão do fenómeno em Portugal. Segundo Costa (2017) a VG é caracterizada pelo facto de ser uma violência cometida contra mulheres por serem mulheres. Manifesta-se através de várias formas, nomeadamente da violência nas relações de intimidade, violência sexual (violação e assédio sexual), tráfico de seres humanos, escravatura e práticas nefastas, como o casamento forçado ou a mutilação genital feminina. A violência de género define-se como “a violência dirigida contra uma pessoa por causa do género ao qual pertence, com que se identifica conferindo-lhe a sua identidade de género ou devido à sua expressão de género ou violência que afete de forma desproporcionada pessoas de um género em particular” (Costa, 2017, pp.46). A violência contra as mulheres é, portanto, abrangida pelo “chapéu” da violência de género. Esta, sendo de base estrutural e tendo por isso um viés político e ideológico associado que, como veremos mais à frente, é indissociável do sistema económico, atua de forma a colocar o sexo feminino numa posição de subordinação e a mantê-lo nesse mesmo lugar, reproduzindo-se depois nas relações sociais de género (Costa, 2017). Leva, neste sentido, à desigualdade de género, concluindo-se que os dois fenómenos estão inter-relacionados. Costa (2017) reflete ainda que esta relação se concretiza ao nível da causalidade e das consequências, visto que as consequências da violência vão agravar as desigualdades através, por exemplo, da impossibilidade de acesso das mulheres aos serviços ou na progressão na carreira, entre muitas outras limitações que resultam do controlo por parte dos homens. A violência funciona, portanto, como ferramenta de controlo das mulheres.

Costa (2017) refere ainda que a violência sobre as mulheres, concetualizada a partir dos anos 70 do século XX, advém de uma ordem de género socialmente estabelecida (Murray, 1995). Esta hierarquia, que privilegia o masculino em detrimento da subordinação do feminino, reforça o poder masculino e, quando questionada, pode resultar em violência contra as mulheres, exatamente por estas não ocuparem o lugar que se esperaria, dentro do quadro normativo das relações de género. Além de não verem concretizados uma série de direitos, as mulheres, ao serem violentadas, deparam-se com

constrangimentos à sua participação, política ou de decisão (Akstiniené, 2013 cit in Costa, 2017, pp.52.), estando por isso excluídas da esfera onde as decisões são tomadas e perdendo, desta forma, poder sobre si mesmas.

No contexto político internacional, são de mencionar os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) propostos pela ONU para a Agenda 2030, nos quais se inclui um objetivo específico (ODS 5), de acordo com o qual se visa alcançar a igualdade de género e empoderar todas as mulheres e raparigas. De referir, mais uma vez, a Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência Contra as Mulheres e a Violência Doméstica, ou mais comumente denominada como Convenção de Istambul, que está em vigor em Portugal. Nesta convenção faz-se referência, entre outras coisas, à responsabilidade das partes subscritoras do documento no que diz respeito à recolha de dados e investigação (artigo 11º), ao empoderamento e independência económica das mulheres vítimas de violência (artigo 18º) e aos abrigos (artigo 23º).

A nível nacional, referir a Estratégia Nacional para a Igualdade e Não Discriminação 2018-2030, que integra três planos de ação, previstos para o intervalo 2018-2021: o plano de ação para a igualdade entre mulheres e homens (PAIMH), o plano de ação para a prevenção e o combate à violência contra as mulheres e à violência doméstica (PAVMVD) e o plano de ação para o combate à discriminação em razão da orientação sexual, identidade e expressão de género, e características sexuais (PAOIEC).

Em Portugal, em 2000, o crime de maus-tratos físicos ou psíquicos contra cônjuge ou companheiro/a tornou-se crime público, através da Lei. Em 2007, o crime de violência doméstica foi autonomizado em relação ao crime de maus-tratos. Atualmente, “considera-se crime de violência doméstica o exercício de maus-tratos físicos ou psíquicos, castigos corporais, privações de liberdade e ofensas sexuais, praticados reiteradamente ou não contra cônjuge, companheiro/a, namorado/ a, parceiro/a de relação semelhante à conjugal, ainda que sem coabitação, progenitor/ a de filho em comum, em relacionamentos presentes e passados, heterossexuais ou homossexuais, a pessoa indefesa devido a idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência económica que coabite com o agente de violência” (Artigo 152.º do Código Penal).

Também em Portugal, em 2018, segundo os dados do Relatório Anual de Segurança Interna (RASI), a violência doméstica contra cônjuge ou análogos, ocupou o terceiro lugar na tabela da criminalidade mais participada às forças policiais, antecedida pelos furtos em veículo motorizado e as ofensas à integridade física voluntária simples. Nesse ano, na totalidade, foram participadas 22 423 situações por violência doméstica contra cônjuge ou análogos, sendo que 79% das vítimas foram mulheres e 84% dos denunciados foram homens (RASI, 2018). O Observatório das Mulheres Assassinadas, da UMAR (OMA, UMAR), registou, em 2019, um total de 28 femicídios, nas relações de intimidade e familiares, 2 femicídios noutros contextos e 27 tentativas de femicídio, também em relações de intimidade e familiares (OMA, 2019). Este ano, entre os meses de Janeiro e Agosto, Portugal conta 10 femicídios e 25 tentativas de femicídio nas relações de intimidade (OMA, 2020). Poderíamos ainda refletir sobre outros valores, igualmente relevantes, para o panorama da violência de género, em Portugal. Porém,

assumimos como pressuposto que a dimensão quantitativa do fenómeno em Portugal assume uma proporção e persistência tais que, nesta dissertação, prescindimos de apresentar propondo-nos então a contribuir para dar continuidade a uma discussão – científica, política e social – cuja pertinência é evidente.

3.2.Participação enquanto meio de consolidar a cidadania e promover igualdade

Neste capítulo, discutimos os conceitos de *empowerment* e participação, refletindo acerca dos modos como estes podem estar relacionados. O processo, de ordem metodológica, de operacionalização dos conceitos é apresentado, no capítulo metodológico, dedicando-se, neste subcapítulo atenção às definições e interpretações teoricamente comprometidas e que, também por isso, influenciam o uso dos conceitos em determinadas narrativas e a sua omissão noutras.

Na literatura científica são inúmeras as definições de *empowerment* e, visto que esta dissertação se propõe a compreender a participação de mulheres nos processos de toma de decisão numa casa de abrigo, optámos por considerar um modelo definido para servir a investigação e a prática, apresentado por Cattaneo e Chapman (2010), quem têm trabalhado o tema da violência nas relações de intimidade.

O termo *empowerment* sugere ganhar poder, sendo este conceito (autónimo) de estudo por parte de inúmeras/os académicas/os, entendido, geralmente, como constitutivo das relações sociais e não algo que se tem ou não tem, como se pudesse materializar-se e, na sequência, ser retirado a alguém e/ou dado a outrem. Para as autoras, as relações concetuais que facilmente se estabelecem entre *empowerment* e poder não se limitam aos desafios da dominação, incluindo todo um conjunto de formas através das quais as pessoas podem exercer influência. A partir daqui, definem o *empowerment* como um processo interativo, no qual uma pessoa sem poder define um objetivo, de forma a alcançar mais poder, age de forma a atingi-lo e observa e reflete sobre o impacto desta ação, consciente da evolução da sua eficácia, conhecimento e competência relacionados com esse objetivo, sendo que o contexto social influencia todas estas componentes, conectando-as. Este processo não é linear e o sucesso do mesmo diz respeito a um aumento significativo, pessoal, no poder, que a pessoa atinge através dos seus esforços. Este modelo determina que o processo do *empowerment*, se foca numa subcategoria de objetivos, aqueles que são significativos, ao nível pessoal, e orientados para o poder, ao mesmo tempo que objetiva uma mudança na influência social da pessoa, em vez de se tratar apenas de uma mudança interna. Para as autoras, este foco na mudança das interações humanas a vários níveis, evidencia a enorme importância que o contexto social tem no processo de *empowerment*. Todas as pessoas que não detêm poder, tendencialmente também não dispõem dos mesmos recursos para o atingir.

O processo do *empowerment* acontece num contexto em que o poder está distribuído de forma desigual e onde as estruturas existentes perpetuam as vantagens de algumas pessoas sobre outras. Mais, seguindo as autoras e autores clássicos, aqueles que se sentem investidos de poder e cujo domínio é reconhecido por outros, fazem um investimento significativo e esforçam-se por manter a sua dominação,

designadamente, através de estratégias de submissão de outros/as, que incluem, não lhes permitir, a estes/as, entendidos/as como subordinados/as, sequer ter acesso às oportunidades para ter algum reconhecimento e obter poder nos relacionamentos e interações sociais (Costa, 2010).

A necessidade de Cattaneo e Chapman (2010) criarem este modelo, surge, segundo as mesmas, da falta de literatura que especifique o *empowerment* enquanto processo e identifique os elementos que o compõem e como se articulam. Esta lacuna acaba por omitir dois pontos essenciais do processo: a definição de objetivos e o real impacto dos esforços para os alcançar. Desta forma, consideram que compreender o *empowerment*, como um processo interativo, é importante não apenas no contexto académico, mas também na prática pois, neste domínio de conhecimento aplicado, corre-se o risco de não se considerar os esforços desenvolvidos e depois classificar-se, erradamente, determinados casos como não tendo sucesso. O modelo proposto pelas autoras envolve estabelecer objetivos que sejam significativos a nível pessoal e orientados para o poder. Aqui, considera-se o contexto social, visto que a definição destes objetivos está dependente de uma série de variáveis, incluindo as motivações, crenças e experiências da pessoa, muitas vezes influenciadas por questões estruturais, que devem, logicamente, ser respeitadas. Nesta lógica, as noções de eficácia, conhecimento e competência, surgem contextualizadas, logo, também alinhadas com a ação para alcançar os objetivos e o impacto consciente que esta tem em todo o processo.

Relativamente ao argumento teoricamente sustentado por outras propostas de que o *empowerment* é equivalente ou mesmo sinónimo de participação, Cattaneo e Chapman (2010) consideram que, podendo responder a definições mais incompletas e mesmo nos casos em que reconhece a importância do contexto social, esta ideia de identificar *empowerment* e participação peca por se olhar, apenas, para a participação enquanto mecanismo para alcançar maior poder sobre os recursos.

Sobre o conceito de participação, importa discutir algumas reflexões que trazem a identificação de diferentes formas de participar. Visto que grande parte da literatura produzida neste âmbito, diz respeito à participação política, inclusivamente de mulheres, decidimos partir de uma ideia de participação mais generalista, de forma a facilitar um outro entendimento daquilo que é exercer cidadania, em diferentes esferas. Em primeiro lugar, importa referir que, de acordo com White (1996), se foi assistindo a uma despolitização do desenvolvimento e a um “uso e abuso” deste conceito. A autora refletiu que a linguagem da democracia domina os círculos em volta do assunto do desenvolvimento, através das retóricas da sociedade civil e da boa governança, sendo que ao nível da implementação de projetos e programas, o compromisso com a democracia aparece através da ideia de participação. Segundo a autora, a ideia de partilhar através da participação, não diz necessariamente respeito à partilha de poder. Esta afirmação é particularmente importante para aquilo que se pretende analisar nesta dissertação: os diferentes níveis e limites da participação, num contexto de casa de abrigo.

White (1996) continua que, tal como acontece nos movimentos pela justiça climática e pela igualdade de género, o *mainstreaming* da participação tem tido custos. Nestes dois casos, o movimento original surgiu como resistência e protesto contra a ortodoxia existente e, aquilo que começou por ser

um problema político, passou a ser traduzido enquanto problema técnico, todavia, incorporar em vez de excluir é, normalmente, segundo a autora, a melhor forma de controlo; também a aparente transparência da palavra participação, apelativa às comunidades, mascara o facto de que a participação se pode concretizar de múltiplas formas e servir interesses diferentes, e é esta capacidade de integrar um conjunto de interesses tão amplo que explica porque a participação é uma crença tão transversal.

Na verdade, se o conceito significar mais do que uma fachada de boas intenções, é essencial que se distinga os interesses que estão envolvidos no projeto ou programa e haja, portanto, transparência na sua conceção. White (1996) distingue duas ideias importantes da participação num contexto que visa o desenvolvimento. Por um lado, deve perguntar-se quem participa, reconhecendo que as comunidades não são homogêneas e que os mecanismos devem ser adequados à diversidade, de forma a trazer à discussão grupos que dela estejam excluídos. Por outro, reconhecer que há diferentes níveis de participação e que o envolvimento da comunidade na implementação das políticas não é suficiente. Um projeto de participação plena prevê que as pessoas façam também parte da gestão e das tomadas de decisão, ao longo de todo o processo e não apenas na sua fase de planeamento e/ou na fase inicial da implementação. A autora distingue quatro tipos de participação: nominal, instrumental, representativa e transformativa. A partir desta distinção, ser-nos-á possível compreender melhor como funciona a participação num micro nível, que é o de uma casa de abrigo.

No caso da participação se inserir no tipo nominal, a autora dá o exemplo de grupos criados por departamentos governamentais, para que estes estejam alinhados com as orientações programáticas e poder afirmar-se que estes grupos foram criados a partir de uma base popular. Este tipo de participação pode ser relevante em termos de apoio financeiro, por exemplo, mas o interesse é normalmente suscitado por uma questão de legitimação da ação governamental. Por outro lado, quando se trata de participação instrumental, esta acontece normalmente quando falta financiamento para recursos humanos. Quem implementa o projeto, fá-lo normalmente por uma questão de eficiência e quem vai ver o projeto implementado olha para a sua participação como um custo, pois é-lhe retirado tempo que poderia ser destinado a trabalho pago, lazer ou outras atividades. A participação é instrumental porque acaba por não dar espaço para a escolha de participar ou não. Já a participação representativa prevê que a comunidade tenha realmente voz na construção do projeto para que este seja sustentável. É representativa pois nela as pessoas podem expressar os seus próprios interesses e negociar, apresentando e defendendo a sua posição.

Por fim, a participação transformativa, mais relevante para o objeto de estudo desta dissertação, tem a si associada a ideia de uma participação emancipatória, sendo a participação parte do processo de *empowerment*, ao mesmo tempo que este é o fim da participação. Trata-se da ideia de que a experiência prática de estar envolvida/o na discussão das opções, na tomada de decisão e na participação de ação coletiva de combate às injustiças, é por si só transformativa, quer ao nível individual, quer ao nível das interações, quer ainda ao nível social. A participação transformativa leva a uma maior consciência acerca daquilo que mantém as pessoas em situação de pobreza, ou outras situações ou condições de

inferioridade social, por isso, através da tomada de consciência, conduz as pessoas a desenvolverem, com autonomia, maior confiança na sua capacidade para fazer a diferença. A participação transformativa é, desta forma, uma porta e um fim para o *empowerment*, quebrando-se a divisão entre objetivos e resultados, que normalmente caracteriza os outros tipos de participação. Por outro lado, este é um processo que nunca tem fim, correspondendo a uma dinâmica contínua que transforma a realidade das pessoas e a sua perceção em relação a essa realidade.

Relativamente à diversidade de interesses, a autora argumenta que os grupos não são homogéneos e têm, por isso, interesses e expectativas diferentes em relação à participação. Tal como a forma e o funcionamento da participação são políticas, também os modos como esta é representada refletem as dinâmicas do contexto.

White (1996) fala ainda nas mudanças na participação ao longo do tempo e como esta, sendo um processo, vai alterando a sua dinâmica. Diz que olhar para ela de forma simplista faz com que os níveis de participação diminuam, dando-se lugar a uma tendência para na retórica da participação se assumir que é sempre bom participar e que as pessoas tenham um papel ativo em tudo, desconsiderando que estas podem ter outros interesses, noutras esferas, como a do lazer. Há que considerar, de forma mais ampla e complexa, que a participação poderá ser reflexo da desconfiança de que os seus interesses estejam representados sem a presença física da/o interessada/o. Além disso, apesar de a participação desafiar as estruturas de poder vigentes, continua a haver um risco de surgimento de novos padrões de dominação ao longo do tempo.

Por outro lado, a autora alerta para a ideia de que participação pode ser lugar de conflito. Na prática, os interesses das partes são divergentes ou mesmo opostos, no mínimo, não correspondem e, frequentemente, aquilo que um grupo identifica como sendo do seu interesse acaba por não ser concretizado através da sua participação. O padrão dominante é aquele em que as partes interessadas mais poderosas concretizam os seus interesses, enquanto para as restantes partes esta concretização fica aquém do esperado. No entanto, também pode acontecer que os órgãos mais poderosos encorajem à participação com vista a legitimarem a sua presença, a sua ação e/ou os seus interesses ou a serem mais eficazes em termos de uso de recursos e, na contraparte, o grupo mais desfavorecido responda utilizando essa participação como meio para alcançar o *empowerment*, não se satisfazendo apenas com a representatividade. De facto, a participação nem sempre é incentivada para benefício das pessoas em situação de exclusão ou para servir os seus interesses. Tudo depende do tipo de participação e dos termos em que esta é proposta e efetivada. No seguimento desta ideia, White (1996) propõe que o poder está, obviamente, envolvido na negociação que vai determinar que interesses prevalecem sobre outros. O que para a autora não é tão óbvio, é o poder que está envolvido na construção desses mesmos interesses. Os interesses não existem, desprovidos de contexto, são, sim, o reflexo das relações de poder na sociedade e o processo de participação por si molda a constituição dos mesmos.

De facto, independentemente de um projeto de desenvolvimento ser desenhado para ser participativo, em termos práticos dificilmente consegue escapar às limitações impostas pelas relações

de poder que persistem na sociedade. É a partir desta ideia que pretendemos analisar o objeto de estudo desta dissertação. A não expressão de outros interesses por parte das pessoas não significa que esses interesses não existam, podendo significar que não confiam que estes possam vir a ser alcançados. Mesmo reconhecendo a necessidade e a importância de se criarem espaços para que as pessoas em situação de desfavorecimento ou maior vulnerabilidade possam participar de forma representativa e transformativa, para que a participação seja efetiva, isto é, se concretize, não basta criar os espaços, nem incentivar à participação, deve também assegurar-se que esta acontece de forma adequada e que surtirá efeitos.

A participação pode acontecer por inúmeras razões e, tendo potencial para desafiar os padrões de dominação, pode também ser um meio pelo qual estes se reproduzem e perpetuam relações de poder. Este é mais um argumento apresentado por White (1996) para enfatizar a ideia de que a participação e a não participação não acontecem numa “arena aberta”. A percepção das pessoas daquilo que são os seus interesses e o seu julgamento sobre a possibilidade de expressá-los ou reprimi-los, é também um reflexo das relações de poder instituídas e estruturalmente existentes. Assim, o indivíduo pouca capacidade possui para mudar e, na prática, reproduz, por isso, a subordinação, tornando o exercício da participação mais difícil. A mudança tende a suscitar tensão, pois desafia relações de poder, ao nível mais micro, dos projetos e instituições, e macro, da sociedade em geral. Esta extensa apresentação das ideias de White (1996) permite ainda admitir que a não existência de conflitos em programas, ações, instituições, supostamente participativos/as, deve ser motivo de suspeita com questionamento científico.

Num artigo mais recente, White e Kamruzzaman (2018) refletem sobre a relação entre os conceitos de *empowerment* e participação comunitária. De facto, principalmente no domínio das relações internacionais, estes formam um par natural e, nesta perspetiva, o *empowerment* pode ser o resultado da participação da comunidade ou esta ser evidência do *empowerment*. Todavia, esta relação não é consensual podendo ser considerada contraditória, quando se argumenta que a participação pode levar ao *empowerment*, mas, na maioria das vezes, significa uma co-opção ou serve para mascarar coerção. A leitura otimista da relação entre os conceitos considera uma transformação progressiva do desenvolvimento, para uma forma mais humanista e democrática, enquanto a versão mais pessimista, localiza a mudança nos conceitos em si e argumenta que estes deixam de dar voz ao radical desafio da ortodoxia do desenvolvimento, passando a constituir-se como uma mera forma de incorporação instrumental.

Para White e Kamruzzaman (2018), a relação entre *empowerment* e participação é, inevitavelmente, política, remetendo para que, se com a consciencialização e o processo iniciado a partir dos movimentos pelos direitos civis nas décadas de 1960 e 1970, que juntou mulheres e mulheres e homens do movimento antirracista, que refletiram conjuntamente sobre problemas que julgavam ser individuais, partiam e possuíam uma estrutura comum. Este debate coletivo resultou na apropriação e transformação das identidades estigmatizadas com um trabalho conjunto pela justiça social. As origens do *empowerment*

são explicitamente políticas e desafiantes do *status quo*. Inerente a esta ideia estão as fusões entre pensamento e ação, entre político e pessoal e entre a mudança individual e estrutural.

Com o crescimento da preocupação com as desigualdades de género nas décadas de 1970 e 1980, o conceito de *empowerment* foi progressivamente associado às lutas das mulheres. Ao mesmo tempo que o reconhecimento da problemática do género se tornou mais *mainstream*, o entendimento do *empowerment* foi-se alinhando com o liberalismo político e económico das estruturas dominantes do desenvolvimento (White e Kamruzzaman, 2018). Esta ideia é especialmente importante para o âmbito desta dissertação e pode justificar, em parte, a escolha de um objeto de estudo que vai de encontro ao pensamento e ativismo feminista, que se posiciona contra as estruturas de dominação e opressoras. Uma atuação consciente e fundamentada terá, certamente, efeitos particulares no *empowerment* das pessoas que dela vão beneficiar.

Em 2018, White e Kamruzzaman (2018) aprofundam um pouco a distinção entre participação e *empowerment*, na medida em que este, seja enquanto processo ou resultado, se foca nas pessoas, enquanto que o conceito de participação diz respeito ao engajamento das pessoas com uma instituição, movimento ou evento. O enfoque é, aqui, na ação e não em quem reproduz essa ação. A participação pode ser vista para conferir legitimidade, assinalar um compromisso, reforçar uma sensação de propriedade ou providenciar uma parte do poder e é normalmente vista como algo bom. Ao mesmo tempo, pode ser instrumentalizada, na ideia de que as pessoas (nas microinterações ou ao nível local) são as que melhor conhecem a sua situação e estão, por isso, melhor qualificadas para definirem estratégias para a melhorarem ou intervirem de forma mais sustentável.

Participar de forma adequada é um conceito também aprofundado, referindo a autora e o autor, em 2018, que a participação pode ser usada para desviar a oposição ou para contornar formas “ilegítimas” de engajamento e ativismos. Outra questão importante é quem participa. As comunidades são notoriamente desiguais, altamente estratificadas, entre outros fatores, por idade e género e frequentemente também por níveis de saúde, e características individuais como raça, etnicidade, e/ou socioculturais, como religião ou casta. Nesta desigualdade, importa perguntar quão legítimo é, alguém “de fora” intervir na promoção da participação daqueles que são tradicionalmente silenciados. Em relação a este ponto específico, recorrem a Arnstein (1969), quando fala sobre a participação enquanto meio de poder dos cidadãos, em que os *have-nots* (pp.217) podem influenciar decisões-chave e, por isso, começar a partilhar os benefícios da sociedade influente. No seu artigo de 1969, Arnstein define uma “escada de participação” com oito níveis diferentes que representa enquanto degraus. Os primeiros, da base para o topo, dizem respeito à manipulação e à terapia, que permitem aos detentores de poder educar ou curar os participantes, não se qualificando, para a autora, como participação. Os três degraus seguintes são, respetivamente, informar, consultar e colocar. Nestes casos, trata-se de uma participação *tokenista*, na qual os participantes são ouvidos, mas os seus interesses podem não ser correspondidos e, no caso da colocação, podem aconselhar, ainda que os detentores de poder retenham o controlo. No topo da escada constituída por estes degraus, aparece a parceria, que permite aos participantes negociarem e

engajarem-se com os detentores de poder, seguindo-se o poder delegado e o controlo pelas/os cidadãs/ãos, que já permite que aquelas/es que se encontram numa situação mais desfavorecida, ganhem poder efetivo nas tomadas de decisão. A noção de parceria é relevante, como veremos mais à frente, na participação em contexto de casa de abrigo.

Cornwall (2000) fala da participação e desenvolvimento distinguindo que o desenvolvimento pode acontecer quando as pessoas são solicitadas a participar com contribuições para um determinado projeto, mas também pode dizer respeito a um processo apropriado por aquelas/es que dele vão beneficiar e que, por isso, envolve lutas mais alargadas pela democracia e equidade ou, por fim, que pode tratar-se de uma relação mais próxima entre aquelas/es que trabalham para o desenvolvimento e aquelas/es que dele vão beneficiar.

Finalmente, importa mencionar algumas das críticas ao conceito de participação. Enquanto a literatura até aqui mobilizada e assente na identificação de tipologias reconhece que a participação não é necessariamente empoderadora, outra literatura estabelece uma crítica muito mais fundamentada, que rejeita o estilo paternalista e benevolente das tentativas de empoderar outras pessoas. Laclau e Mouffle (1985) criticam a análise feita na maior parte dos trabalhos sobre participação e argumentam que um verdadeiro desafio aos interesses estatais e do mercado, requer uma transformação estrutural nas relações económicas e políticas, que aspire a uma sociedade radicalmente democratizada.

Na realidade, *empowerment* numa esfera da vida não significa *empowerment* em todas as restantes, e esta é uma noção importante para uma discussão mais aprofundada sobre o que é o “sucesso” na intervenção em contexto de casa de abrigo.

3.3.Economia Social e Solidária: lugar privilegiado para a construção da igualdade

Neste capítulo, decidimos enquadrar brevemente as iniciativas de Economia Social e Solidária (ESS) e a sua importância na construção da igualdade, nomeadamente a partir da participação. De acordo com Singer (2018), a Economia Solidária não é uma criação intelectual de uma só pessoa ou grupo de pessoas. Ainda assim, não deixa de ser pertinente mencionar o papel que pensadores socialistas utópicos como Owen, Fourier e Proudhon estiveram no desenvolvimento do conceito.

A Economia Social tem por base três princípios, sendo eles a solidariedade, a reciprocidade e a cooperação – genéricos. Apesar de as suas propostas terem sido promissoras, Amaro (2018) refere que se assistiu à ausência de um projeto económico autónomo, explícito e forte, bem como à imitação, por aproximação, das lógicas empresariais do mercado. Houve ainda uma subordinação à tutela e às diretivas do Estado, de quem depende financeiramente. Estas são as falhas económicas da ES (Amaro, 2018). Além destas, estão ligadas a uma tendência para a lógica assistencialista e de minimização dos efeitos sociais da pobreza e exclusão social e não de resolução ou prevenção das causas. Ou seja, uma ação solidária de filantropia e não de emancipação. No que toca às falhas políticas, assistiu-se a um abandono ou esvaziamento do projeto democrático, bem como à perpetuação dos dirigentes e esvaziamento do

órgão soberano histórico, as assembleias gerais. Assistiu-se também à imitação, por subordinação, das lógicas da democracia representativa do Estado, predominando os atos eleitorais e da delegação de poderes sobre o princípio da participação (Amaro, 2018).

Compreende-se, desta forma, a urgência em reforçar a ideia de uma Economia Solidária. Esta é, por sua vez, associada a atividades económicas que procurem práticas de solidariedade, seguindo desta forma uma lógica de cooperação, ao invés de competição e procura do lucro. Assenta na realização conjugada de oito projetos/pilares, nomeadamente o económico, o social, o cultural, o ambiental, o territorial, a gestão, o conhecimento e o político (externo e interno) (Amaro, 2009), não sendo, ainda assim, homogénea, sendo possível distinguir três versões da Economia Solidária: a versão francófona, a versão ibero-americana e a versão da Macaronésia.

A partir de outras leituras sobre o tema, a Economia Solidária é identificada enquanto movimento socioeconómico e um novo modo de vida que, deliberadamente, escolhe privilegiar as necessidades das pessoas, assim como a sustentabilidade enquanto objetivos da atividade económica. Posiciona também o desenvolvimento económico e tecnológico ao serviço do desenvolvimento social e humano. Podemos assim reforçar a ideia de que a Economia Solidária é uma alternativa ao modelo económico do capitalismo neoliberal. Tem como valores a partilha, a responsabilidade partilhada, a reciprocidade, a pluralidade, o respeito pela diversidade, a liberdade, a igualdade e a ética, bem como a fraternidade e a irmandade (Arruda, 2007).

Alguns princípios que distinguem as iniciativas de Economia Solidária, de acordo com o “Chantier Economie Sociale” do Quebec (Arruda, 2009), são a participação, o *empowerment* e a responsabilidade individual e coletiva. Contraria também a competição e favorece a cooperação entre as pessoas e entre elas e a natureza (Poirer, 2007). Fala-se ainda na pluralidade dos agentes que participam na economia, em termos de qualidades e conhecimento.

Relativamente ao princípio da solidariedade, sabemos que este se traduz na ajuda mútua, reciprocidade e cooperação entre os agentes; identificando-se o capital social enquanto “riqueza” e a ideia de que *health is wealth*, sendo que uma comunidade/sociedade que promove a saúde da sua população, vai contribuir positivamente, à partida, para a produtividade e bem-estar dos seus recursos humanos. Aqui é particularmente pertinente fazer a ponte com as consequências da violência de género na saúde das mulheres que a experienciam, seja a nível mental ou físico e como as mesmas se refletem depois no funcionamento das comunidades.

Por outro lado, estas iniciativas promovem a democracia através da ideia de governança partilhada (Arruda, 2009), pois um sistema que inclua todos os agentes nos processos de tomada de decisão, através de uma igual participação, está mais perto de concretizar a democracia. A Economia Solidária, deve assentar no pluralismo, na diversidade e na equidade em todas as dimensões, seja a raça, a etnicidade, o género e/ou a classe. Com base neste pressuposto, e considerando a revisão de literatura, consideramos que está em falta uma perspetiva de género na Economia Solidária.

De acordo com Thorpe, Gaventa e Quak (2019), a participação implica uma atividade coletiva e organizada e não apenas formas de organização individuais, bem como uma mudança da ideia de inclusão dos agentes para o seu controlo efetivo sobre as decisões. Implica também uma participação que não se esgote no político e no social, mas que englobe o económico, no que toca ao controlo sobre os recursos.

É nesta lógica que a ESS pode ter um papel fundamental na promoção da participação, visto que é essencialmente sobre reaver controlo social sobre a economia, ao privilegiar o alcance de objetivos a nível social e ambiental ao invés de, como já foi referido, priorizar o lucro (Utting, 2018). Assim, através de um processo de decisão que seja mais igualitário e, por isso, mais democrático, cria-se a possibilidade de desafiar os modelos de governança convencionais, através do diálogo coletivo. Além disso, também uma divisão do trabalho que seja menos rígida vai permitir aos agentes uma maior participação e aquisição de responsabilidade nas decisões, resultando por isso num maior sentimento de empowerment (Thorpe et al., 2019). Os autores referem, no seguimento desta reflexão, a importância da autogestão na relação com a eficiência nas decisões tomadas e concluem que a mudança de paradigma no campo da economia participativa não se concretiza se esta se mantiver isolada das outras formas de participação, no campo político e social.

3.4. Encontros entre Economia Feminista e Economia Solidária

Ao mesmo tempo que é relevante discutir as bases da Economia Solidária para uma melhor compreensão dos objetivos propostos nesta tese, é pertinente relacioná-las com a Economia Feminista e como um encontro entre as duas pode ser vantajoso.

Efetivamente, os espaços da ESS, como já foi referido, podem ser espaços privilegiados para a participação feminina, tendo em conta que os princípios pelos quais se regem contrariam a tendência neoliberal, na qual a desvalorização do trabalho das mulheres se reproduz (Simon e Boeira, 2017). Ao mesmo tempo que a ESS se mostra como uma alternativa positiva para o desenvolvimento social e para a economia, reafirma também a necessidade de dar maior destaque ao género. De acordo com Guérin (2003, 2005), é possível trabalhar para a igualdade de género, através de espaços de diálogo e reflexão. É aqui que um encontro entre a Economia Solidária e a Economia Feminista se pode construir, tendo em conta que a última questiona o viés androcêntrico da economia que tipifica a economia criticada pela ESS. O *homo economicus* dominante não é neutro, mas sim de base patriarcal, levando à exclusão de uma série de agentes da atividade económica. Por sua vez, tendo a economia uma base de tradição economicista, são ignoradas relações como a articulação entre o trabalho pago e o trabalho não pago, bem como a divisão sexual desse mesmo trabalho (Simon e Boeira, 2017).

Ao se reconhecer que, quer a Economia Solidária, quer a Economia Feminista, olham para o trabalho e para a economia de forma mais ampla e reconhecem e valorizam outras expressões essenciais ao funcionamento de uma comunidade/sociedade, é possível afirmar que o denominador comum de

partida é de grande importância, para que quem destas iniciativas beneficia, alcance o sentimento de *empowerment*. Este encontro é, por isso, um cenário que propicia o exercício da cidadania, nos espaços públicos e privados, levando assim à progressiva alteração da lógica dominante (Simon e Boeira, 2017).

Nesta lógica, não deixa de ser importante insistir na análise da relação entre capitalismo e patriarcado. Este último é fundamental por tratar da questão do poder dos homens sobre as mulheres e das estruturas sociais sustentadas pela reprodução da desigualdade de género (Santos, 2009). Ora, como já vimos, as sociedades capitalistas sobrevivem das desigualdades sociais, culturais e económicas tendo, por isso, um fundo patriarcal, racista e classista. São estas características da organização social, política e económica que vão permitir que as desigualdades se reproduzam a partir da intersecção de várias dimensões como o género, a raça e a classe (Santos, 2009). Urge, assim, superar e desnaturalizar todas estas heranças patriarcais, racistas e capitalistas para alcançar a igualdade.

Para tal, é necessário ampliar o olhar e considerar todas as relações sociais, não nos ficando só pelo ponto de vista da classe (Nobre, 2003), mais frequente. Além disso, é importante ter em conta que todo este questionamento nos leva, inevitavelmente, a pensar o feminismo enquanto movimento social organizado que se vai cruzar e encontrar com a Economia Solidária (Nobre, 2003).

Por fim, resta reforçar a ideia de que, para reconhecer o contributo das mulheres para a economia e para o bem-estar de determinada comunidade/sociedade, é necessário sair de uma lógica monetária, perspectiva que ambas Economia Solidária e Economia Feminista podem oferecer (Nobre, 2003). Enfatizar ainda que, comparativamente com a participação e contribuição das mulheres para as experiências de Economia Solidária, o debate sobre a relação entre a mesma e o género é ainda insuficiente (Santos, 2009).

4. Estado de arte acerca da participação de mulheres em casa de abrigo

Importa iniciar este capítulo, em que se estabelece o estado da arte em relação à participação das mulheres em casa de abrigo, com uma menção ao primeiro estudo avaliativo das casas de abrigo concretizado em Portugal, publicado em 2003 e coordenado por Isabel Baptista. Na altura, as primeiras necessidades identificadas prendiam-se com a sistematização e atualização das respostas existentes, bem como com a sua qualidade relativamente às necessidades das vítimas e ao entendimento da “complexidade das situações e dos processos de violência doméstica que estiveram na base da institucionalização” (Baptista, 2004, pp.56). O debate não se estabeleceu, portanto, somente em relação à qualidade das infraestruturas das casas mas sim, sobretudo, sobre o tipo de intervenção. Através deste estudo verificaram-se limitações como o número reduzido de técnicas/os, quase total ausência de equipas técnicas e de acumulação de funções e várias responsabilidades, de respostas distintas, por parte da mesma pessoa. Faltava orientação e supervisão das práticas e era escassa a formação das equipas. O estudo concluiu que o aumento das respostas, não foi acompanhado por formação específica e adequada das/os profissionais. As causas identificadas para esta fraca profissionalização prendiam-se com a “reduzida investigação sobre o tema da violência doméstica; escassa formação sobre o tema ou possibilidade de participar nela; presença, na intervenção, de pessoal sem habilitações para o fazer; isolamento profissional e pouca prática de avaliação e partilha no interior das equipas” (Baptista, 2004, pp.56).

A autora afirmava, há mais de uma década, que estes constrangimentos ao nível da formação de pessoal, condicionam uma intervenção mais consistente e que esta falta de investimento nas equipas era visível, por exemplo, na falta de espaços de diálogo com as mulheres e entre as próprias equipas. Também confirmou uma inexistência generalizada da avaliação das respostas e do impacto da intervenção na vida das mulheres que recorreram às mesmas. Já se alertava para a importância de um trabalho integrado e interdisciplinar, de forma a garantir que a intervenção fosse desenhada para o êxito, e que as próprias regras de funcionamento poderiam contribuir para que as perspetivas de futuro destas mulheres ficassem, de alguma forma, limitadas.

Margaret Hobart, da *Washington State Coalition Against Domestic Violence*, reflete precisamente sobre estilos de intervenção e sobre a forma como as equipas se relacionam com residentes em casa de abrigo, num documento publicado em 2006. Nele, a autora identifica seis estilos diferentes e explica como identificá-los e como podem ser ou não problemáticos.

O primeiro, *parent/child*, acontece quando a relação que se estabelece entre a equipa e as residentes assenta na garantia de que as últimas estão conscientes das “consequências” que o incumprimento das regras definidas pode trazer. Isto leva a uma equipa muito atenta ao comportamento das residentes, que não vê estas mulheres como adultas responsáveis. Ao subestimar a capacidade das residentes em analisar a sua condição, resolver problemas e assumir responsabilidade pelas suas ações, este pode ser um estilo problemático. A rigidez nas regras e a comunicação autoritária podem criar uma série de resistências.

Um segundo estilo que Hobart (2006) vê com algumas limitações, é o *teacher/student*. Acontece quando a equipa assume que deve ensinar a viver em comunidade, parentalidade, ou sobre como pedir ajuda, ao invés de assumir que as decisões das residentes são/foram tomadas por alguma razão legítima, que deve ser endereçada e respeitada. A equipa detém, logicamente, um conjunto de informações e recursos que são necessários. No entanto, a linha entre esta postura de auxílio e a condescendência, pode ser bastante ténue. É importante reconhecer que muitas das mulheres sobreviventes, que necessitam deste tipo de resposta, já estão familiarizadas com o funcionamento do sistema e com as respostas disponíveis. Assim, torna-se indispensável adotar uma postura de aprendizagem mútua e não de educar/ensinar de forma unilateral, também de forma a melhorar o apoio prestado, em situações futuras.

Outro estilo identificado pela autora, foi o *sergeant/recruit*. Num contexto de casa de abrigo em que prevaleça um estilo de “campo militar”, há uma tentativa de transformar as residentes, através, por exemplo, da alimentação, do descanso ou dos hábitos de higiene, assumindo que se sabe o que é melhor para as mesmas. Neste estilo, corre-se o risco de levar as mulheres a considerar que aquilo que lhes é imposto é o mais adequado, em vez de trabalhar com os seus objetivos ou prestando-lhes apoio na definição dos mesmos. Ao mesmo tempo, ainda que seja uma intervenção bem-intencionada, pode fazer com que as residentes mintam sobre as suas rotinas, o que condiciona boas práticas de aconselhamento. O contexto de cada uma e a estrutura com que estão familiarizadas devem ser tidos em conta, independentemente daquilo que se considera ser ou não o mais adequado para as mesmas.

O quarto estilo é o *employer/employee* e pode ser identificado quando há uma espécie de moeda de troca ou pagamento pela manutenção do espaço em que se encontram. O foco na concretização de tarefas e a avaliação das mesmas, pode resultar em conflitos e, novamente, como nos estilos anteriores, assume-se uma determinada forma de funcionamento da casa como sendo a melhor. Cria-se uma dinâmica de comunicação unilateral, que falha ao considerar o que é verdadeiramente relevante para quem lá reside.

Um último estilo que Hobart (2006) considerou ser problemático na intervenção em contexto de casa de abrigo, foi o *rescuer/victim*. Há uma espécie de complexo de salvador/a e a equipa deposita em si uma enorme responsabilidade de resolver todos os problemas, colocando as mulheres sobreviventes no lugar de “vítimas inocentes”, incapazes de ser assertivas ou de resolver problemas. Este tipo de vínculo condiciona em muito a colaboração e a aprendizagem contínua e interfere com a possibilidade que estas mulheres têm de reconhecer e alcançar o seu próprio poder e conseqüente sentimento de *empowerment*. Consciente ou inconscientemente, esta ideia de um/a salvador/a mantém as mulheres no lugar de vítimas, conformando-se com a sua dependência e falta de competência, enquanto se corre o risco de ultrapassar o limite profissional que deveria ser estabelecido. Não raras vezes, há uma “exigência” de demonstração de gratidão por parte de quem está a ser ajudada/o, pois é assim que se deve comportar uma “verdadeira” vítima. Quando não acontece e a vítima se comporta fora do estereótipo, há frustração por parte da equipa que, ao comunicar a sua insatisfação, causada apenas por si e pelas suas expectativas, cria nas mulheres o oposto daquilo que se deveria objetivar: dúvida e falta de confiança, em vez de *empowerment*.

Por fim, Hobart (2006) reflete sobre um possível modelo relacional mais adequado, entre residentes e equipa técnica: *teammember/teammember*. Por norma, nas equipas, no desporto ou no trabalho, verificam-se vários papéis e potencialidades e o trabalho em equipa caracteriza-se por responsabilidades, aprendizagens e poderes partilhados, bem como pelo respeito mútuo. Quando as/os profissionais no contexto de casa de abrigo, se percecionam como aprendizes e trazem essa intenção para junto das residentes, dão espaço ao crescimento e aprendizagem mútuos, criando um ambiente seguro, em que todas/os podem mostrar fragilidades. O foco é na aprendizagem a partir das situações e não no seu controlo, e esta postura possibilita o reconhecimento da dignidade, inteligência e competência de cada pessoa. Além disso, quando nos entendemos enquanto membros da mesma equipa, as responsabilidades são partilhadas e as diferenças de poder são minimizadas. Estabelecer relações em que as expectativas são criadas mutuamente, facilita a que estas aconteçam na base da honestidade e do respeito, trazendo o melhor de cada pessoa. Hobart (2006) relembra que o poder nunca estará inteiramente distribuído, visto que a equipa se encontra numa posição em que as suas decisões prevalecem, no que toca à permanência ou saída de alguém na casa. A ideia é diminuir este desequilíbrio e a sugestão passa por considerar a expulsão de alguém apenas em situações muito concretas, como a violência física, que compromete a segurança do local ou o uso de drogas. O resto, como a limpeza ou a presença em reuniões, são consideradas expectativas, que podem ser trabalhadas e discutidas como sendo isso mesmo, em vez de se penalizar ou castigar o seu incumprimento.

É claro que criar dinâmicas deste género, equilibradas e potenciadoras do *empowerment*, implica que as equipas que trabalham no contexto de casa de abrigo, tenham tempo e outros recursos, de forma a garantir que os serviços são individualizados e não genéricos ou *one-size-fits-all*, como já tínhamos referido. A preocupação com o financiamento para que as boas práticas se concretizem, parece ser transversal à realidade do trabalho na área da prevenção e combate à violência doméstica, independentemente do país. Também Glenn e Goodman (2015) referiram a importância da supervisão e acompanhamento de quem trabalha neste contexto e está sujeita/o a *secondary traumatic stress*, devido à exposição indireta ao trauma, comum nas pessoas que trabalham com este fenómeno. Sintomas como a exaustão emocional e a despersonalização, também componentes do *burnout*, levam a estratégias de *coping* como o *mental disengagement*, enquanto estão no trabalho. Quando estamos perante uma realidade, que se percebe ser frequente, de acumular de funções, aliada a estilos de funcionamento como os que vimos anteriormente, a qualidade da atuação pode ficar verdadeiramente comprometida.

Também a partir de um outro estudo de Magalhães, Morais e Castro (2011), que pertinentemente incide sobre a organização e funcionamento de uma casa de abrigo gerida por uma instituição de solidariedade social, foi-nos possível retirar importantes conclusões para esta dissertação, que sustentam as hipóteses orientadoras da pesquisa ao confirmarem para o contexto nacional algumas das ideias já apresentadas. Como referimos anteriormente, os dados da realidade portuguesa obrigam-nos a pensar sobre o peso que as entidades equiparadas a IPSS têm na gestão das casas de abrigo. É neste sentido, e também pela ausência de estudos sobre o “real” funcionamento das casas de abrigo e respetivas

filosofias de intervenção (Magalhães et al., 2011), que surge a iniciativa das autoras em entrevistar profissionais que atuam neste contexto. Para tal, escolheram ouvir profissionais de uma casa de abrigo, pertencente a uma “instituição católica humanista”, situada numa zona urbana de Portugal, cuja equipa profissional é formada por uma diretora da instituição, uma diretora técnica (assistente social) e um psicólogo, e que conta com uma equipa de ajudantes de lar constituída por cinco pessoas. Esta casa tem uma capacidade máxima para 25 utentes.

Ao entrevistarem parte da equipa, as autoras identificaram formas de organização funcional que se podem inserir nos estilos que anteriormente referimos. Encontraram uma série de regras que ultrapassam o necessário para garantir a segurança das mulheres que se encontram na casa, nomeadamente através dos horários para as refeições, para entrar na casa e de recolher. Além disso, ainda que contando com cinco ajudantes de lar, são as utentes que assumem a confeção do jantar durante a semana, bem como as refeições durante os fins de semana e a limpeza dos seus espaços e dos espaços comuns. Na mesma lógica, compreendeu-se que as equipas monitorizam os hábitos de higiene das mulheres e das suas crianças e moralizam, de certa forma, os comportamentos das mesmas. O foco na organização das tarefas do quotidiano da casa pode, mais uma vez, tirar a atenção daquilo que deveria ser considerado prioritário, como o “reequilíbrio psicoemocional da vítima, a reinserção das crianças nos equipamentos educativos, a readaptação das mulheres nos novos postos de trabalho, e as novas redes de sociabilidade e amizade das mulheres” (Magalhães et al., 2011, pp.604). As autoras identificaram ainda nos discursos destas/es profissionais, uma perspetiva de horizontalidade que, aparentemente, se traduz, por exemplo, na realização de funções técnicas pelas ajudantes de lar, nomeadamente através da sua participação no projeto de intervenção individual das residentes, ainda que esta equipa não tenha qualquer formação para intervir neste âmbito. Relativamente à filosofia desta instituição, verificaram-se, simultaneamente, discursos que dizem prezar pelo respeito pelos valores das utentes e uma tentativa de inculcar os valores da instituição. Fez-se uso do termo *empowerment*, mas também se afirmou que as mulheres “não demonstram as capacidades necessárias para sair da situação de violência” (Magalhães et al., 2011, pp.605). As autoras sugerem que uma casa de abrigo, tutelada por este tipo de instituição, de valores humanistas, mas não feministas, não demonstra um verdadeiro entendimento daquilo que é o fenómeno da violência nas relações de intimidade e que uma intervenção focada no rígido cumprimento de regras, “não parece constituir-se uma via libertadora para as mulheres vítimas de violência” (Magalhães et al., 2011, pp.606).

Na mesma lógica, num artigo de Glenn e Goodman (2015), no qual as autoras dissertam sobre viver sob as regras de uma casa de abrigo, num estado americano, há a retirar algumas considerações importantes sobre como a relação das mulheres com o sistema de funcionamento da casa pode impactar o seu sentimento de *empowerment*. Segundo as autoras, os resultados sugerem que as residentes numa casa de abrigo beneficiam quando as relações entre si as funcionárias são mais flexíveis e as regras são menos restritivas, mais colaborativas e mais transparentes. De facto, conhecendo as circunstâncias em que as mulheres recorrem a uma casa de abrigo, é particularmente relevante conhecer também esta

realidade e perceber se também nela se reproduzem as mesmas estruturas de poder hierárquicas, controlo e regulamentação excessivamente restritiva.

Ainda que com diferenças no seu funcionamento, a maioria das casas de abrigo têm regras relacionadas com os critérios de entrada, com a confidencialidade da localização da casa, a proibição de contacto com o agressor, com o cumprimento de tarefas atribuídas e manutenção do espaço, proibições em relação ao consumo de substâncias, violência, entre outras. Por diferentes motivos, o cumprimento das regras estabelecidas pode ser difícil para algumas mulheres. De acordo com as autoras, investigação sugere que as pessoas tendem a seguir regras que estão alinhadas com os seus próprios valores e estas, bem como a forma como são comunicadas e aplicadas, representam a cultura, as dinâmicas de poder e a estrutura da própria casa. Faz então sentido que sejam rejeitadas por algumas mulheres, por lhes ser uma realidade completamente estranha. Uma maior preocupação com a experiência das mulheres que estão na casa em relação ao regulamento, prevendo obrigatoriamente uma preocupação com a relação que têm com as próprias funcionárias, pode contribuir para um maior sentimento de *empowerment*, bem-estar emocional e segurança.

Como já referimos, Glenn e Goodman (2015) confirmaram que as participantes favoreceram, em grande parte, regras mais colaborativas e flexíveis. Não surpreende, por isso, que estes aspetos se relacionem com poder e controlo, conceitos chave nas dinâmicas abusivas. Regras muito rígidas podem lembrar comportamentos restritivos perpetrados pelos agressores, assim como a ameaça com a consequência que pode advir do incumprimento de regras, se pode assemelhar ao castigo pela desobediência. Outro aspeto que preocupa as participantes deste estudo, é o impacto que a passagem por uma casa de abrigo pode ter no bem-estar das crianças e o sentimento de que as suas escolhas e o exercício da sua parentalidade é limitado. Esta experiência na casa, bem como outras, pode resultar em frustração e isolamento. Ainda assim, a passagem por uma estrutura destas pode contribuir para o *empowerment* das mulheres que experienciaram violência nas relações de intimidade, nomeadamente através de uma cultura de funcionamento mais igualitária no que diz respeito à relação entre estas e as funcionárias. Um tratamento de igual para igual, assim como o estar a par das histórias de cada uma, que implica rejeitar a abordagem *one-size-fits-all*, resulta num sentimento de justiça e de respeito para as mulheres. As autoras referem também que as mudanças efetivas nos serviços das casas de abrigo só se concretizam plenamente quando se assiste a uma transformação estrutural dos sistemas em que as mesmas estão inseridas.

Um outro ponto particularmente importante para esta dissertação, referido pelas autoras, tem que ver com a colaboração e o poder partilhado. No referido estudo, as participantes também recomendaram que lhes fosse dado mais poder e controlo sobre as próprias vidas dentro da casa de abrigo, além da abordagem mais igualitária por parte das funcionárias. A ideia de “profissionalismo” não pode, para as autoras, ser igualada à ideia de hierarquia e rigidez, podendo as funcionárias relacionar-se emocionalmente com as residentes sem que o seu profissionalismo seja posto em causa. Estas relações podem ser desenvolvidas de inúmeras formas, seja através da partilha de aspetos da vida pessoal ou na

participação nas tarefas da casa, indo para além do binómio profissional – salvador(a) - e cliente - vítima. O poder partilhado entre as funcionárias e as mulheres residentes requer, segundo as autoras, uma abordagem mais flexível e colaborativa, para que haja oportunidade de as últimas tomarem decisões independentes ou resolvam problemas em conjunto.

Também na tese de Katherine M. Kenyon (2016), em que a autora disserta sobre a experiência de *empowerment* de mulheres em casa de abrigo, no Canadá, pudemos retirar ideias importantes para esta dissertação. Uma delas, é a de que a casa de abrigo pode servir como espaço para construir comunidade, fazendo parte do processo de *empowerment* para as mulheres residentes. Os sentimentos de solidariedade que surgem a partir da partilha de experiências, especialmente as relacionadas com violência, são importantes. As mulheres identificam dar e receber apoio como um benefício. A capacidade de criar um sentido de comunidade numa escala maior também foi discutida nesta experiência, tendo as mulheres referido que o processo de adquirir conhecimento através da criação de laços, aumentou a sua sensação de poder. Começar a contribuir para a construção de comunidade numa escala maior, fora da casa de abrigo, foi uma experiência empoderadora para as mulheres. Percecionaram-se como participantes e orgulharam-se da sua capacidade para mudar as vidas de outras mulheres para melhor. Algumas mulheres descreveram esta vontade de contribuir para a construção de comunidade como um objetivo de carreira.

Resta, antes de prosseguirmos para os capítulos de enquadramento metodológico e discussão dos resultados, fazer um resumo daquilo que fomos discutindo ao longo desta dissertação. É possível articular, desde já, valores que sustentam a Economia Solidária, com as recomendações de boas práticas de intervenção em contexto de casa de abrigo.

A Economia Solidária surge como resposta às falhas da Economia Social, criticando o abandono do projeto democrático e a predominância da democracia representativa. A participação, por exemplo, em assembleias gerais, perdeu espaço. Os valores que sustentam esta tese estão alinhados com a literatura revista e apresentada nos vários capítulos e, ainda que o objeto de estudo desta dissertação aconteça num cenário micro, importa reconhecer que é precisamente nestes cenários, que tendem a perpetuar-se lógicas assistencialistas, pouco colaborativas, pouco transformativas e pouco consistentes, e que condicionam mudanças estruturais. Estas críticas são comuns às várias disciplinas aqui consideradas.

Associar a forma como se responde ao fenómeno da violência de género, em Portugal e não só, às potencialidades que as teorias da ESS e da Economia Feminista nos oferecem, parece-nos uma conjugação pertinente, na medida em que é possível identificar denominadores comuns, como a cooperação, a multidisciplinariedade e o *empowerment*. Ao mesmo tempo, torna-se igualmente pertinente discutir como se concretizam estes denominadores através de, no caso desta dissertação, diferentes formas e níveis de participação. É este o mote que antecipa o capítulo seguinte, no qual nos propusemos a tentar compreender como acontece a participação das mulheres numa casa de abrigo, tutelada por uma organização feminista.

5. O estudo da participação de mulheres numa casa de abrigo

Ao longo dos capítulos anteriores, apresentámos uma discussão e situámos esta dissertação num quadro teórico e científico, sem o qual não seria possível passar para as fases seguintes do processo de investigação.

O planeamento da pesquisa empírica, feito a partir da revisão de literatura, sugeria uma observação *in loco* das dinâmicas de organização, funcionamento, processos de interação e comunicação, participação, formas ou modelos de tomada de decisão de uma das casas de abrigo da UMAR. A observação impunha-se por se tratar de um estudo exploratório e por ser o método que permite analisar contextos e, nestes, situar dinâmicas que as pessoas nem sempre se apercebem exercer – por se estar a lidar com fatores de ordem estrutural reproduzidos por rotina e, habitualmente, sem questionamento. A reprodução de padrões de domínio patriarcal também decorre disto, do *habitus* (Bourdieu, 1998), da subtilidade e não evidência de regras impostas, da vulnerabilidade em que algumas pessoas se encontram e, por isso, acolhem e não escolhem, ainda que fiquem com a noção de terem optado, livremente.

Contudo, devido à pandemia COVID-19, vimos a parte que poderia ser o contributo mais pertinente para esta dissertação, bastante condicionada, e, de forma a minimizar ansiedades em todas as partes envolvidas no estudo e em todos os sujeitos envolvidos, optámos por evitar a entrada na casa. As restrições impostas desde março do presente ano, não permitiram concretizar investigação empírica como seria expectável, levando, assim, a um redesenho da pesquisa.

5.1. Pertinência científica, inovação, utilidade, oportunidade e limites do estudo

Face à revisão de literatura, importa fazer uma contextualização da pertinência científica que esta investigação pode ter e reconhecer a sua potencial inovação, utilidade, oportunidade e, também, os seus limites.

Efetivamente, a Economia Social e Solidária é, como já foi referido, um lugar privilegiado para trabalhar a igualdade. A Economia Solidária tem por base um conjunto de valores no qual a participação é ponto de partida para a concretização da democracia. Tendo esta uma visão mais alargada, inclusiva e menos economicista do próprio sistema económico e contrapondo-se por isso ao sistema capitalista, configura-se como um cenário e uma alternativa adequados para a desconstrução do sistema patriarcal e hierárquico vigente.

Ao mesmo tempo, ao prever a horizontalidade dos relacionamentos, interações e processos de comunicação como condição necessária, traça um modelo de funcionamento muito mais participativo. Ao defender também que o exercício da cidadania não se esgota no exercício do voto, com capacidade para eleger e ser eleita/o, é possível confirmar a importância da participação contextualizando-a a um nível mais local, seja num cenário macro (como um Estado-Nação) ou micro, como é o caso do objeto de estudo em causa nesta dissertação. Ao procurar compreender a participação das mulheres – em

acolhimento institucional numa casa de abrigo como forma de proteção dos seus direitos elementares (máxime à integridade física) considerando o risco elevado de letalidade em contexto do crime de violência doméstica do qual, na maior parte dos casos, são vítimas há muitos anos (em média, 13, segundo Paulino, 2016 entre outros) – nas tomadas de decisão no local que é no momento a sua casa, ainda que temporária – uma casa de abrigo – faz-se um exercício de reflexão sobre a importância da interdisciplinaridade, convocando e cruzando conhecimentos da ESS e dos estudos de género, fomenta-se a discussão científica no domínio da área de estudos dedicada à violência de género, sobre as mulheres e à violência doméstica, ao mesmo tempo que se reforça a urgência em tornar o pensamento feminista transversal a todas as áreas científicas. Além disso, discute-se a necessidade de contrariar a abordagem assistencialista que a Economia Social adotou evidenciando como isso torna relevante partir para um projeto que tenha na sua fundação princípios de Economia Solidária.

É neste sentido que surge a escolha de uma casa de abrigo tutelada por uma associação feminista, a UMAR, como contexto de análise (observação direta, inicialmente e indireta neste redesenho do modelo de pesquisa). Sabe-se que o modelo de intervenção desta entidade tem uma base de construção bastante distinta de outras que têm também à sua responsabilidade a gestão de casas de abrigo. Guiando-se por um conjunto de estatutos de fundação feminista, a sua metodologia de trabalho vai, pretendem, impactar as mulheres, suas beneficiárias, de forma diferente, com potencial para aumentar o seu sentimento de *empowerment*. É isso que se pretende aqui aferir, de acordo com uma metodologia que coincida com o quadro teórico apresentado. Para tal, parte-se de um princípio de como a discriminação se manifesta de diferentes formas e em diferentes camadas, inclusivamente através da violência de género, que é ao mesmo tempo causa e consequência da desigualdade de género.

Articular os vários conceitos aqui em discussão, que percebemos serem comuns quer à área de estudos da ESS, quer à área dos estudos de género, parece-nos um contributo importante e cientificamente válido para continuar vários debates, referidos nos capítulos precedentes, e iniciar outros. Mais concretamente, a conjugação da tese que recusa o assistencialismo enquanto prática recorrente no domínio da Economia Social, com a alternativa apresentada pela intervenção feminista e os valores que sustentam a Economia Solidária, é, a nosso ver, a principal oportunidade transformadora que decorre desta pesquisa. Esta tese, aqui proposta, com base nesta lente analítica de género, foi possível num quadro de investigação feminista, não só a partir de uma discussão teórica, mas também através de um exercício de reflexividade e foi potenciada por métodos e técnicas qualitativos de recolha de informação, indispensáveis ao compromisso assumido.

A partir daqui, é possível explorar, noutras condições, como é que esta interseção de conceitos se concretiza noutras casas de abrigo, noutras respostas a mulheres vítimas de violência ou até noutras contextos comunitários. Mais ainda, além de como acontece, seria pertinente procurar saber os impactos do mesmo nas perceções das pessoas que estão perante estas respostas institucionais ideologicamente guiadas e como se ficam a relacionar e/ou apropriam de conceitos como a participação ou o

empowerment, e como é que essa percepção condiciona ou estimula comportamentos, após a vivência e exposição a esta realidade.

Nesta lógica, interessa-nos expor aquilo que consideramos serem os limites desta pesquisa. Em primeiro lugar, continua a ser importante recordar que o projeto que estava previsto inicialmente não se concretizou, devido ao contexto de pandemia que ainda vivemos. Esta adaptação levou a um redesenho da parte final da pesquisa, que logicamente comprometeu, em parte, o processo de escrita da dissertação. Por outro lado, a solidificação dos conceitos, surge sempre com algumas limitações, por nem sempre ser possível alcançar toda a bibliografia disponível, seja por falta de recursos, de tempo ou disponibilidade. O mesmo acontece com os enquadramentos científico, teórico e metodológico, que não estarão certamente tão completos como poderiam estar, se a exigência com o rigor não fosse flutuando ao longo do tempo, por conta de fatores externos, que estão, por vezes, fora do nosso alcance. No entanto, recordamos que este rigor não é necessariamente formalismo técnico. Incide, sim, sobre a coerência de todo o projeto proposto e o modo como se concretizam as exigências epistemológicas (Quivy e Campenhoudt, 1995). Também o número de entrevistas realizadas, ainda que com muita informação, pode ser apontado como um limite, no sentido em que apenas se abordaram profissionais de uma casa de abrigo, num contexto nacional onde o número destas estruturas é bastante mais significativo – tornando este num estudo de caso. Idealmente, mais uma vez, a proposta seria alargar uma pesquisa deste tipo a todas as casas de abrigo que acolhem mulheres vítimas de violência, de forma a compreender como é feita a intervenção neste contexto, dispondo de recursos que permitissem uma recolha de dados o mais completa possível. Não obstante, o que resultar deste estudo, permitirá debater e refletir em conjunto com quem nele participou e o tornou possível.

5.2. Objetivos

Por este se tratar de um estudo exploratório, não envolvendo a construção de hipóteses, visto não ser nossa intenção confirmar relações ou influências recíprocas entre fatores, mas sim compreender processos e consolidar a construção de hipóteses a testar em futuras pesquisas, estipulámos como principal objetivo deste estudo *compreender a importância da participação nas tomadas de decisão em relação às dinâmicas de interação e funcionamento de uma casa de abrigo, para as mulheres temporariamente aí institucionalizadas, a partir de percepções e interpretações de quem lá trabalha*. A opção por sujeitos de pesquisa com experiência (profissional) acumulada permite, em certa medida, colmatar o limite decorrente da inviabilidade de entrevistar as mulheres, protagonistas da participação.

5.3.Métodos e técnicas de pesquisa

Relativamente aos métodos e técnicas de pesquisa utilizados nesta investigação, importa recordar o compromisso assumido com a investigação feminista. Como afirma Sofia Neves (2012), este compromisso possibilita uma leitura da realidade que valoriza as experiências subjetivas, devidamente enquadradas a nível social, cultural e político. Esta valorização da pluralidade, é potenciada através da utilização de métodos qualitativos, que nos permitem registar elementos simbólicos, que não seriam captados através, por exemplo, do recurso a métodos quantitativos. Recusar a pseudoneutralidade e o artificialismo do que se aproximaria de uma objetividade pura, que como já referimos anteriormente, é essencial numa investigação desta natureza, é também recusar “a ideia de que a realidade pode ser apreendida por meio de lógicas estritamente racionais e, por essa razão, apolíticas” (Neves, 2012, pp.4).

Além disso, os métodos qualitativos permitem trazer para o discurso científico experiências contadas na primeira pessoa (Neves 2008 in Neves 2012). Ao mesmo tempo, por permitir a exploração dos dados mais através de quem os fornece do que de quem os recolhe, vai favorecer a valorização dos pontos de vista das e dos participantes e, conseqüentemente, potenciar a sua emancipação (Neves, 2012). A autora identificou pontos comuns à investigação qualitativa e à investigação feminista, como a assunção das realidades como processos socialmente construídos, a recusa do essencialismo epistemológico, a centralidade das experiências e dos dados subjetivos, a primazia da linguagem, a preferência pelo não-estruturado, a interdependência entre investigador/a e investigado/a e o reconhecimento do pluralismo, da diversidade e da historicidade do conhecimento (Neves, 2012).

É nesta lógica que surge a utilização de métodos qualitativos nesta investigação, enquanto meio privilegiado de consolidar ideias exploradas na fase inicial da pesquisa. Idealmente, a utilização de múltiplas técnicas seria a mais indicada para garantir esta consolidação. Como já referimos no início deste capítulo, surgiram barreiras que limitaram, em parte, uma reflexão mais completa acerca do objeto de estudo. Ainda assim, a verificação que, de acordo com Quivy e Campenhoudt (1995), é a terceira e última fase do processo de investigação em ciências sociais, depois da rutura e da construção, não ficou inviabilizada. Fez-se através do instrumento que muitos autores consideram ser o de excelência na investigação social (Lakatos e Marconi, 2003): a entrevista.

Segundo Lakatos e Marconi (2003), a entrevista consiste numa interação entre uma pessoa entrevistadora e uma pessoa entrevistada, cujo principal objetivo é a recolha de dados sobre determinado assunto ou problema. As entrevistas podem, de acordo com as autoras, ser essencialmente de dois tipos, dependendo da intenção da pessoa entrevistadora. Por um lado, pode optar-se por fazer uma entrevista estruturada, em que quem entrevista segue um guião já previamente estabelecido e não tem liberdade de adaptar as perguntas, alterar a ordem das mesmas ou incluir outras. Por outro, pode escolher-se a entrevista não estruturada, na qual as autoras afirmam haver espaço para adaptar o guião e direcionar a entrevista como for mais adequado, o que, por esse motivo, permite que se explore um tema de forma mais ampla.

Algumas das vantagens do uso da entrevista enquanto técnica de pesquisa são, por exemplo, o facto de poder ser utilizada com toda a população, independentemente do nível de escolaridade, por haver espaço para esclarecimentos ou formulações da mesma pergunta, de forma diferente (Lakatos e Marconi, 2012). Oferece também a possibilidade de observar atitudes e comportamentos da pessoa entrevistada (Lakatos e Marconi, 2012), enquanto garante um maior grau de profundidade dos elementos de análise recolhidos, respeitando a linguagem das pessoas entrevistadas (Quivy e Campenhoudt, 1995).

Relativamente às limitações desta técnica, Lakatos e Marconi (2012) apontam para a possibilidade de dificuldade de comunicação entre as duas partes e para o risco de a pessoa entrevistada ser influenciada pela pessoa que entrevista. A pessoa entrevistada pode ainda não estar ou não se mostrar disponível para dar todas as informações necessárias. Quivy e Campenhoudt (1995) alertam ainda para o facto de a flexibilidade inerente a esta técnica, poder levar à crença na total espontaneidade da pessoa entrevistada e na total neutralidade da investigadora, não considerando o contexto em que a conversa acontece e equacionando a relação entre as duas pessoas. Ainda assim, corroboramos a ideia de que utilizar um formato de perguntas abertas, permite que a pessoa entrevistada responda livremente, na sua linguagem e emita opiniões, ainda que a análise posterior possa ser mais complexa e demorada (Lakatos e Marconi, 2012).

Como afirmam Quivy e Campenhoudt (1995), a entrevista permite uma verdadeira troca entre a pessoa que entrevista e a pessoa entrevistada e o acesso ao máximo de autenticidade e profundidade, também otimizada através do recurso a perguntas abertas. Decidimos, por estes motivos, recorrer a entrevistas individuais, através de várias plataformas como a *Zoom*, *Skype* e *WhatsApp*. O guião de entrevista foi construído em torno de quatro dimensões, correspondentes a blocos de questões: regras; equipa; participação e *empowerment*; cultura organizacional e tipologia de intervenção. A partir daqui foi adaptado, de acordo com a pessoa que íamos entrevistar, visto terem funções distintas na casa, permitindo que esta adequação ao sujeito favoreça o objetivo de compreender como cada uma destas mulheres percebe o funcionamento da casa.

5.4.Resultados esperados

Após o contacto com a direção da casa de abrigo, de forma a perceber quem seria possível entrevistar e, dessa forma, tornar esta dissertação também ela mais participada, e considerando a alteração do desenho de pesquisa, agendámos entrevistas com a diretora técnica, com a técnica de acompanhamento das mulheres, com a auxiliar de serviços gerais, com quatro ajudantes de lar/auxiliares de ação direta e com a jurista. A (aparente) sobre representação das ajudantes justifica-se pela sua maior representação entre as profissionais da casa de abrigo, pretendendo captar-se a diversidade das suas perceções, ao invés de considerar que a “voz” de uma representaria as demais. Ainda, da equipa auxiliar, importa referir que uma das funcionárias desempenha funções mais afetas ao refeitório e uma outra, cujo testemunho se revelou ser particularmente interessante para esta dissertação, esteve na casa, no passado, como

utilizadora da mesma. Entrevistámos um total de oito mulheres, que desempenham funções distintas, na casa de abrigo.

Como já referimos anteriormente, a escolha de uma casa de abrigo tutelada pela UMAR, surge por reconhecermos que o modelo de intervenção desta entidade tem uma base de construção bastante distinta de outras que têm também à sua responsabilidade a gestão de casas de abrigo. Guiando-se por um conjunto de estatutos de fundação feminista, a sua metodologia de trabalho vai, espera-se, impactar as suas beneficiárias de forma diferente, em específico no que concerne ao seu sentimento de *empowerment*.

Desta forma, podemos esperar que a participação, neste contexto, não se fique apenas pelo tipo nominal, instrumental ou representativo, mas que seja transformativa (White, 1996), num projeto que prevê, por exemplo, que as pessoas façam também parte da tomada de decisão. Esta participação transformativa, recordando algumas considerações anteriores, associa-se à ideia de uma participação emancipatória, sendo a participação o próprio *empowerment*, ao mesmo tempo que este é o seu fim. Quebra, por isso, a divisão entre objetivos e resultados, que normalmente caracteriza os outros tipos de participação, além de ser um processo que não finda. É uma dinâmica contínua que transforma a realidade das pessoas e a sua perceção em relação a essa realidade.

Na mesma lógica, considerando a “escada de participação” de Arnstein (1969), também podemos esperar que a participação das mulheres na casa de abrigo não se trate apenas de uma participação *tokenista*, em que as mulheres são de facto ouvidas, mas ficando a consideração e o poder de decisão apenas para a chefia. O esperado é que se verifique parceria, que permite que as participantes negociem e se engajem no funcionamento da casa, atingindo, quem sabe, o poder delegado e o controlo. O modelo de intervenção em contexto de casa de abrigo defendido por Hobart (2006), como o mais adequado é, como se explicou supra, *teammember/teammember*. Privilegiar o trabalho em equipa, entre as várias funcionárias e as mulheres que estão na casa, enquanto utilizadoras do serviço, pode significar crescimento e aprendizagem mútuos, bem como um ambiente seguro, onde se reconhece a dignidade, inteligência e competência de cada pessoa. Neste sentido, também a partilha de responsabilidades pode minimizar as diferenças de poder e propiciar relações de confiança, na base da honestidade e do respeito. Ainda que o poder nunca esteja inteiramente distribuído, a intenção de uma intervenção cuidada e participada, é a de diminuir os desequilíbrios que possam existir.

Finalmente, o que podemos esperar, é uma aproximação do funcionamento da casa de abrigo da UMAR, dos valores da economia solidária, alinhado com os valores feministas organizacionais, distinguindo-se no seio da Economia Social portuguesa.

5.5. Discussão dos resultados

O Capítulo IV do Decreto Regulamentar n.º2/2018 de 24 de Janeiro, estabelece um conjunto de orientações para a melhoria do funcionamento das casas de abrigo definindo objetivos que se prendem

com o acolhimento temporário das vítimas que estejam ou não acompanhadas de filhos/as e assegurar do seu acompanhamento, proporcionando-lhes as condições necessárias à sua educação, saúde e bem-estar integral. Podem ainda desenvolver, durante a permanência na casa de abrigo, aptidões pessoais, profissionais e sociais, no sentido de alcançar a sua plena autonomia, ao mesmo tempo que promovem o restabelecimento do equilíbrio emocional e psicológico das vítimas e seus/suas filhos/as, sempre com vista à sua reinserção ou autonomização em condições de dignidade e segurança. Prevê-se ainda que este acompanhamento esteja assente numa intervenção sistemática e integrada nas áreas do apoio social, psicológico, educacional, profissional e jurídico, obedecendo a um plano individual de intervenção (PII). Tal intervenção é assegurada por uma equipa técnica, a quem cabe a avaliação da situação da mulher vítima do crime de violência doméstica e, por isso, acolhida e o apoio na definição e execução dos projetos de promoção dos seus direitos e autonomização. As casas de abrigo dispõem ainda de um/a diretor/a técnico/a, a quem cabe uma série de funções relacionadas com a gestão da casa e de ajudantes de ação direta, que asseguram tarefas de apoio ao seu funcionamento. As casas de abrigo têm um regulamento interno de funcionamento, que deve estar afixado em local bem visível e dado a conhecer obrigatoriamente às vítimas aquando da sua admissão, devendo por isso ser subscrito por estas.

Ainda que esta dissertação não se trate de um estudo avaliativo ou comparativo, considerámos pertinente relevar a consistência do funcionamento da casa de abrigo que escolhemos como objeto de estudo, com estas orientações regulamentadas para o contexto nacional. Esta consistência confirma-se, por exemplo, através da utilização de um modelo de intervenção psicossocial integrado, construído pela organização, que vê as mulheres vitimizadas como agentes principais na construção do seu próprio projeto de vida. Como veremos mais à frente, é esta centralidade que guia a intervenção na casa de abrigo da UMAR.

Antes disso, referir, novamente, que entrevistámos a diretora técnica, a técnica de acompanhamento das mulheres adultas, a auxiliar de serviços gerais, quatro ajudantes de lar/auxiliares de ação direta e a jurista. De toda a equipa com funções na casa, apenas não alcançámos uma das ajudantes de lar e a educadora social. O corpus de análise é assim constituído pelo conteúdo de oito entrevistas, indispensáveis para um exercício de reflexão final e é a partir dos mesmos que construímos a restante parte deste capítulo.

5.5.1. Funcionamento da casa de abrigo

A casa de abrigo da UMAR que escolhemos conhecer, em funcionamento desde 2004, sobrevive através de um acordo atípico com o ISS, estipulado desde 2006. Este acordo mantém-se tendo por base visitas de acompanhamento, auditorias e supervisão, efetuadas pelo ISS no sentido de averiguar se se dá cumprimento ao expectável. A casa de abrigo tem capacidade para 18 utilizadoras/es, que, à data da recolha de dados diz respeito a 6 mulheres utilizadoras e 12 crianças, seus/suas filhos/as. Conta com uma diretora técnica, que exerce funções desde a abertura da casa, com uma técnica de acompanhamento

das mulheres (adultas), uma educadora social, uma jurista, uma auxiliar de serviços gerais e 5 ajudantes de lar/auxiliares de ação direta.

Relativamente ao regulamento interno, compreendemos que a elaboração do mesmo surgiu de uma experiência anterior de gestão de outro equipamento, pela UMAR. Trata-se de um documento mais fechado, onde estão previstas também atualizações legislativas.

“O primeiro regulamento interno derivou da experiência do anterior equipamento que estava sob a gestão da UMAR, outra casa de abrigo, e adaptámos à nossa realidade. (...) O regulamento interno é algo que já temos há muitos anos, que fomos adaptando também consoante alterações legislativas, submetendo a pareceres da CIG e da segurança social, que são as entidades competentes para nos supervisionar nesta área e emitir os devidos pareceres.” (E3: Diretora técnica)

Este regulamento interno é dado a conhecer às mulheres, porém, não é sujeito a alterações ou ajustes decorrentes da participação destas. Apresenta-se como elemento existente e a respeitar.

“Há o regulamento interno que oralmente leio e que depois falamos das dinâmicas e da parte mais prática. Depois digo que tenho ali o regulamento para ela ler, que tem a parte mais formal, também da legislação, os direitos, os deveres, e depois pode ler com calma, não é necessário ler no momento e nos próximos dias se houver alguma questão não deve assinar, só depois de ter tudo compreendido, se tiver dúvidas falar comigo, se concordar com tudo assinar e isso é um elemento que vai constar no processo. Portanto um documento em como a pessoa leu e se comprometeu a assinar.” (E1: Técnica de acompanhamento das mulheres adultas)

A casa tem um outro documento, as regras, que, estas sim, vão sendo atualizadas, também a partir de sugestões das mulheres residentes, ainda que por vezes quem as sugere não veja a alteração em tempo útil. Ambos são apresentados aquando da entrada na casa e acordados entre as duas partes, com o devido entendimento e consentimento.

“Esse é mais prático, mais do espaço, gerir o espaço, algo mais nosso de funcionamento. Esse sim, já foi alvo de alterações e temos feito, e olho para o nosso percurso com algum orgulho que deixámos para trás algumas coisas, mas que também nos lançam outros desafios. (...) Efetivamente os riscos multiplicam-se mas tem sido produtivo no sentido de ser mais participativo e ser bem recebido pelas pessoas que necessitam do serviço e ao mesmo tempo lidarem de uma forma diferente com estas regras. Normalmente não é em tempo útil, tenho que ser sincera, tenho que ver os grupos que tenho na casa, as alterações a fazer, vou consultar a equipa, e provavelmente não vai ser um processo que vai ter o resultado no tempo da pessoa ou do grupo de mulheres que propôs a alteração.” (E3: Diretora técnica)

Este entendimento, consentimento e transparência, concretizam-se, por exemplo, através da tradução de toda a documentação para a língua que a mulher domina e respeito pelo seu tempo na

interpretação e leitura da mesma. A entrada numa estrutura destas, com dinâmicas e exigências muito próprias, envolve um processo que merece o seu tempo de adaptação. Percebemos que estas regras se tratam, essencialmente, de garantir a boa convivência e partilha dos espaços comuns.

“Quando alguém entra a primeira coisa que nós fazemos é a apresentação do espaço, primeiro do quarto, onde a família vai ficar, depois de todo o espaço da casa e depois geralmente no primeiro dia eu gosto de falar com elas sobre as regras mas principalmente não é pelas regras em si. É que as pessoas vêm com tanto medo com tanto receio, vão para o vazio, a maior parte delas não conhecem, não sabem o que é uma casa de abrigo. No primeiro dia, nem que seja uma coisa muito geral, gosto de falar do funcionamento da casa, o que é isto da casa abrigo para que é que serve sendo que as regras existem. São apresentadas as regras e num contexto de atendimento, que regra geral também sou eu que faço. Eu falo de uma série de regras mas a maior parte das regras é viver em comunidade. É o saber partilhar, porque os espaços vão ser partilhados, com exceção do quarto que é o espaço deles, todo o resto da casa é partilhado e portanto é preciso regras.” (E1: Técnica de acompanhamento das mulheres adultas)

“As regras estão bem afixadas em tudo o que é sítio, tanto para nós quanto para as senhoras. Sempre que há alguma novidade é tudo comunicado.” (E6: Ajudante de lar)

Desta parte, compreendemos também que as regras cujo cumprimento é fundamental e indispensável, se prendem com a confidencialidade da localização da casa e a não-violência dentro da mesma. Verificou-se um entendimento generalizado por parte de toda a equipa sobre a importância destes dois pontos. Também se percebeu que, numa situação de incumprimento, a situação é discutida em equipa, ficando a decisão final à responsabilidade da diretora técnica.

“As regras que são fundamentais e que as pessoas não podem quebrar nunca são a questão da confidencialidade, ou seja, nunca é possível elas dizerem onde a casa se encontra. Esta morada não existe, esta casa não existe. Porque é aquilo que eu digo, a partir do momento em que o local em que elas se encontram é conhecido, deixam de estar seguras e portanto deixa de fazer sentido estarem aqui. Depois outra regra fundamental que não pode ser violada de qualquer maneira, é a questão de não serem toleradas quaisquer situações de violência dentro desta casa. Também faz sentido, tendo em conta tudo aquilo que foi vivenciado.” (E1: Técnica de acompanhamento das mulheres adultas)

“A violência nem pensar. Se não isso era a mesma coisa, ter o mesmo ambiente não ia adiantar.” (E5: Ajudante de lar)

No que diz respeito à flexibilidade, importa ressaltar a sensibilidade para uma constante adaptação por parte da equipa que trabalha na casa, que reconhece a dificuldade de viver neste contexto. Este entendimento também é transversal a todas as entrevistadas, nomeadamente em relação aos horários das refeições que, ainda que estipulados, são suscetíveis de incumprimento, desde que não resulte numa

alteração de outras dinâmicas, como o descanso das outras pessoas, ou que não condicione a execução das tarefas de manutenção da casa, acordadas entre as mulheres. Confirmamos esta flexibilidade também a partir do testemunho da E5, ajudante de lar, que trabalha na casa há mais de 10 anos e que foi assistindo a alterações ao longo do tempo.

“Tem que haver as regras e os horários também senão é uma grande confusão. Mas também se houver necessidade há flexibilidade, nada disto é assim muito rígido. Temos que ter flexibilidade se não valha-me deus, se não estávamos ali numa prisão. Desde que não vá prejudicar, o resto das outras dinâmicas, que são importantes, que não pode ou não deve falhar. Agora as outras coisas que não vão prejudicar o funcionamento da casa. Depois o “sim” ou “não” é visto com a equipa técnica e com a diretora.” (E5: Ajudante de lar)

“Desde a altura em que eu entrei na casa até aos dias de hoje, já houve muita coisa que foi alterada. Com o tempo que vai decorrendo, até com as utentes que temos, até aquilo que era a UMAR antes, dos apoios, organismos, visão, visibilidade, fomos alterando. Não podemos estar a viver há não sei quantos anos atrás. As coisas também têm que ir sendo alteradas. A equipa e a direção vão vendo e vão limando as arestas, é isso.” (E5: Ajudante de lar)

É importante realçar que a partir do discurso destas mulheres, se infere que elas percecionam a casa de abrigo como um lugar que não deve perpetuar dinâmicas de controlo, que possam ser semelhantes às vividas num contexto de violência. Deve, sim, ser um espaço seguro e com abertura para olhar para cada situação como sendo única.

“As regras não são muito rígidas. Tudo depende de quem está neste momento na casa. (...) Porque acho que às vezes as pessoas chegam ali mas também precisam de se sentir não prisioneiras, dar um certo espaço. Elas já têm que pedir autorização para sair por exemplo, nós temos que abrir a porta. Dentro da casa, dentro daquilo que eu conseguir fazer para se sentirem mulheres independentes, tento que dentro da casa haja uma certa flexibilidade.” (E6: Ajudante de lar)

Ainda sobre as regras da casa, damos especial atenção ao testemunho da E8, ajudante de lar que, no passado, esteve na casa enquanto utilizadora, com 2 filhas e 1 filho. A entrevistada explicou como foi viver esta realidade, e que ainda que não concordando com algumas das normas, compreendia as razões e a necessidade de existirem. Agora, estando de volta à casa como trabalhadora, põe em perspetiva a sua experiência anterior e compara-a com a atual. Na altura, tendo começado a trabalhar pouco tempo depois da chegada à casa de abrigo, sentiu que havia uma sobrecarga em termos de tarefas de manutenção do espaço, entre limpezas e refeições, quando folgava ou voltava do trabalho. Disse também achar *“que as ajudantes de lar não faziam quase nada porque só supervisionavam as nossas tarefas”* (E8) e que agora percebe não ser verdade, por ter muitas coisas para gerir, inerentes à sua função, como a gestão dos conflitos ou a resposta às necessidades das mulheres acolhidas.

“Coisas que na altura a gente não gostava, os horários, as regras, se formos sair temos que dizer, não podíamos o usar o telefone dentro de casa. Na altura eu não concordei muito com algumas coisas. Podia não concordar mas compreendia a lógica, achava que era um procedimento que fazia sentido, mas para mim não, que as minhas crianças eram mais velhas.” (E8: Ajudante de lar - ex-utilizadora da casa)

“Eu fui trabalhar, chegava a casa, tinha que fazer as tarefas e depois até a minha folga era interrompida para depois começar a cozinhar cedo para o jantar. Às vezes sentia-me um bocadinho “escrava”, não é bem “escrava” mas havia tantas que ficavam o dia na casa e eu chegava e tinha que fazer tudo. (...) (agora como monitora) também explico que isto não fui eu que cheguei aqui e decidi que era assim, isto tem uma linha lógica.” (E8: Ajudante de lar - ex-utilizadora da casa)

5.5.2. Equipa

Dando seguimento à reflexão do ponto anterior, interessa-nos descrever como estão organizadas as funções das várias trabalhadoras da casa, como é a comunicação entre si, a supervisão e a formação.

Sobre as funções, ficou claro, através das entrevistas, que as competências de cada uma das entrevistadas estão bem definidas. A equipa auxiliar reconheceu fazer o encaminhamento necessário para a equipa técnica quando surge algo que ultrapassa aquilo que é o seu trabalho, que se prende mais com o funcionamento da estrutura, em termos práticos. É às ajudantes de lar que cabe a garantia da manutenção da casa, a organização das tarefas e refeições, bem como fazer as compras, ir buscar o correio e responder às necessidades das mulheres e crianças, nestes âmbitos. Através de horários rotativos, asseguram ainda que a casa tem sempre alguma trabalhadora, por se tratar de uma resposta que funciona 24 horas por dia, todos os dias. Ao mesmo tempo, quando há constrangimentos que impedem que algumas destas tarefas se concretizem, também a equipa e direção técnicas dão resposta, no sentido de garantir o funcionamento adequado da estrutura. Estas funções são também comuns à auxiliar dos serviços gerais, que divide o seu horário semanal entre a casa de abrigo e o centro de atendimento da UMAR.

À técnica de acompanhamento das mulheres (adultas), dizem respeito funções que se relacionem com o acompanhamento das mulheres acolhidas. É com esta que é estabelecido o PII, é feito o acompanhamento deste plano e prestado apoio na execução dos objetivos aí definidos. A técnica de acompanhamento divide funções com a direção e substitui a diretora técnica quando é preciso.

Já à jurista, cabe o acompanhamento jurídico das mulheres que estão na casa, com uma presença semanal e, além dessa, sempre que é necessário fazer algum acompanhamento ou diligência, independentemente do dia, consoante a sua disponibilidade. A entrevistada afirmou também ter um compromisso que vai para além de ser advogada, disponibilizando-se para, por exemplo, fazer um turno noturno na casa, por considerar que *“trabalhar em equipa também isto”* (E7).

Finalmente, as funções da diretora técnica envolvem, logicamente, a coordenação da casa de abrigo, a vários níveis, como sejam os recursos humanos, trabalho administrativo, gestão de equipamentos e

todas as necessidades que advém da função. Neste caso, o exercício da mesma é acompanhado por uma formação contínua, também uma exigência pessoal, e está alinhado com os valores feministas da UMAR. Este compromisso implica, por exemplo, fazer formação em áreas como a mutilação genital feminina, o tráfico de seres humanos e o assédio, para além da formação que a habilita a ser técnica de apoio à vítima (TAV). Há, claramente, um reconhecimento de que as questões da violência de género e da violência na intimidade, se interligam com outras dinâmicas da desigualdade de género e um investimento nesse sentido, de forma a melhorar a intervenção. Além disso, percebemos a intenção da diretora em partilhar a liderança e torná-la mais participada:

“Basicamente em termos da casa eu tenho sempre tentado desde o início que o tipo de liderança exercida seja partilhada, seja participada por todos os elementos da equipa. Isso tento fazê-lo por via de reuniões, contactos diretos, basicamente nunca são tomadas decisões a respeito nenhum, sem que eu ouça as partes envolvidas. Passa desde a funcionalidade do espaço, a organização de um espaço, a outras questões de relação e relações interpessoais dentro da casa. Portanto tento sempre ouvir, nem sempre serei bem sucedida calculo, porque ninguém consegue atingir obviamente os níveis ideais e eu não sou exceção, mas o meu esforço foi sempre nesse sentido. As pessoas ao participarem conhecem intrinsecamente todas as dinâmicas da casa, quer tenham consciência disso ou não. Porque efetivamente as pessoas põem em prática os seus conhecimentos e fazem-no de uma forma profissional.” (E3: Diretora técnica)

No que diz respeito à comunicação entre todas as trabalhadoras, houve um consenso generalizado de que esta acontece com sucesso. Apenas uma das entrevistadas (E6), que iniciou funções durante a pandemia, demonstrou ter interesse em que esta acontecesse de uma forma mais próxima. Ainda assim, reconheceu que esta realidade se deve, muito possivelmente, à atual conjuntura, que impossibilita que os encontros aconteçam da forma ideal. Percebemos também uma exigência com a partilha de informação entre todas as trabalhadoras, existindo instrumentos de trabalho para esse efeito:

“Adotámos alguns instrumentos de trabalho de modo a facilitar isso mesmo (a comunicação). Como nós temos este regime de rotatividade de modo a que toda a gente saiba o que se passa na casa na ausência temos um instrumento de trabalho que é o que nós designamos como diário de bordo em que a monitora (ajudante de lar) nós chamamos monitora, sempre que está de serviço preenche esse documento. E portanto nós sabemos aquilo que aconteceu na casa durante a permanência desse elemento e no período em que estamos ausentes. Isto ao nível das ajudantes de lar. (...) Sempre que entramos de serviço nós vamos consultar esse documento e assinamos em como tivemos conhecimento desse documento. Ao nível da equipa técnica nós temos registos, portanto nós temos registos informatizados, em que tudo aquilo que acontece com cada processo nós registamos e portanto quando eu venho ao serviço vejo tudo aquilo que foi feito no âmbito daquele processo, todos os contactos que foram feitos, os contactos que foram rececionados... tudo isto está registado o que nos permite que haja esta passagem de informação.” (E1: Técnica de acompanhamento das mulheres adultas)

“Entre nós fazemos relatórios e aquilo que eu conseguir explicar eu explico e depois comunico com a direção técnica. Eu falo sobre aquilo que eu acho que correu menos bem e dou a minha perspectiva sobre como as coisas aconteceram. Quando eu faço ou digo alguma coisa que acho que poderia ter feito ou dito diferente, eu pergunto como é que poderia ter feito.” (E8: Ajudante de lar - ex-utilizadora da casa)

Relativamente à supervisão, constatámos que as trabalhadoras sentem apoio no sentido de partilhar os desafios e constrangimentos com que lidam diariamente, através de reuniões com a direção. Ainda assim, para a diretora técnica, este processo fica aquém do desejado, especialmente no particular contexto de pandemia em que vivemos. É necessário priorizar a resposta a outros problemas que dela advém. Além disso, durante o normal funcionamento destas respostas, surgem outros impedimentos à realização de reuniões regulares, como a disponibilidade pessoal das trabalhadoras e a exigência inerente ao trabalho e ao regime de rotatividade de horários. Importa realçar ainda a importância de que esta supervisão e preocupação chegue a todas as trabalhadoras, incluindo a diretora técnica.

“Isto tem sido muito difícil. Também tem sido um caminho de descobertas ao longo destes anos. A gente já teve muito a prática das reuniões presenciais entre toda a equipa, em que aconteciam pelo menos uma vez por mês. Porque depois é muito difícil conciliar isso com a disponibilidade pessoal das pessoas. Nós fazemos horários rotativos, a exigência do serviço é muito grande e depois eu também percebo que as pessoas não tenham a mesma disponibilidade para colaborar. Embora percebam a importância e queiram participar, na generalidade, porque há sempre uma exceção ou outra, mas tendo essa vontade nem sempre lhes é possível, conciliando com a vida pessoal e familiar. (...) Cuidar de quem cuida exige sempre muito de nós. Por exemplo em termos da equipa técnica existe esse défice. Por mais que eu tente e pessoalmente também esteja ao lado das minhas colegas e lhes dê o apoio, sei lá, parece ser sempre insuficiente. É essa a percepção que eu tenho. E portanto aqui o que se coloca é que eu já cuidei da equipa técnica, já cuidei da equipa de apoio, já cuidei dos processos e das pessoas que acompanhamos e depois entretanto fica tudo aqui. A forma que encontrei foi muito internamente, temos tido ao longo destes anos, a boa prática a meu ver de reunir entre as colegas que coordenam ou têm a direção técnica dos diferentes serviços da área da violência, tentamos ter reuniões regulares, normalmente até eram semanais ou quinzenais, no máximo, para que possamos também falar sobre as dificuldades, aquilo que correu bem, menos bem, pensar, refletir em conjunto, e levar não só as nossas preocupações mas também da equipa geral e partilhar e pensar possíveis soluções. já tivemos a prática de reunir as equipas técnicas por exemplo.” (E3: Diretora técnica)

Retomando a questão da formação destas profissionais, verificámos uma vontade, também generalizada, de melhorar as práticas através de formação profissional. Este interesse parte não só da diretora técnica, mas também da equipa auxiliar, que considera ser benéfico adquirir mais conhecimento acerca de temas que estejam relacionados com a área em que trabalham. Este conhecimento não se prende necessariamente com a parte mais funcional da gestão da casa, mas relaciona-se também com o

contexto específico em que trabalham e com a aquisição de outras competências, como a informática ou línguas.

“Há algumas formações que vão aparecendo e quando há possibilidade de fazermos vamos fazendo. Era bom que houvesse muito mais do que aquilo que há. Seria bastante benéfico se houvesse mais, para a casa, para nós colaboradoras.” (E3: Ajudante de lar – refeitório)

“Já tivemos alguma formação. Não tantas quanto seria desejado mas já tivemos sim. Dava-nos uma ajuda (ter mais) nunca é demais saber, é sempre bom, ter conhecimento. Para mim era importante ter conhecimento na informática porque eu não sei quase nada, também várias áreas do nosso trabalho, já tivemos em primeiros socorros, prevenção de incêndios. Até línguas, inglês, temos utentes que não falam português. E também na área, uma orientação em gestão de conflitos também. Temos mas pronto, era importante saber mais. Coisas que tenham a ver com o nosso trabalho.” (E5: Ajudante de lar)

“Eu acho que era importante ter formação, eu como entrei na pandemia e estou assim um bocado desorientada, mas podíamos ter mais orientação, estarmos mais em conjunto, debatermos as situações lá na casa, como reagir com a pessoa c ou b. Mais como lidar com as pessoas. Nós somos adultos sabemos como lidar com as pessoas cá fora e na nossa vida mas aquilo é o meu trabalho. Às vezes acho que posso estar a fazer bem e não estou. Qualquer formação é importante. Estou sempre pronta a aprender. Agora acho que é mais difícil por causa da pandemia.” (E6: Ajudante de lar)

“Eu já andei à procura, antes de vir para cá, a dra. disse para eu procurar. Entretanto ela falou que estavam a pensar organizar para toda a equipa. Mas claro que sim, eu na altura andei a pensar sobre gerir conflitos, de auxiliar. Mas tudo online e acho que não deve ser a mesma coisa. Porque acho que isso são ferramentas que nos ajudam no dia a dia e sem dúvida que nos ia ajudar a melhorar o nosso comportamento.” (E8: Ajudante de lar - ex-utilizadora da casa)

Esta disponibilidade e vontade de mais formação demonstrada pelas trabalhadoras, não só para melhorar as práticas associadas ao seu trabalho, mas também por uma questão de enriquecimento pessoal, vai de encontro às intenções relatadas pela diretora técnica e faz a ponte para ponto seguinte, sobre intervenção feminista. A mesma, ainda que considerando que a formação da equipa técnica é amplamente conseguida, tal como a formação da equipa auxiliar no que diz respeito a questões de manutenção da casa, afirma que tem colocado o desafio, dentro e fora da UMAR, de alargar as possibilidades no sentido de capacitar também as mulheres que trabalham na estrutura: *“O redescobrir de competências para as mulheres também se torna mais viável quando a própria equipa tem essa descoberta”* (E3: Diretora técnica).

“Há essa aposta dentro da UMAR, sempre houve. A formação a cargo da UMAR acaba por ser aquela a que nós temos mais facilidade de acesso. Nós temos uma rubrica prevista para formação mas é completamente desadequada e insuficiente

para aquilo que nós necessitaríamos, quer para dar resposta às obrigações legais nesse sentido. Obviamente andamos sempre atrás de formações, quer para a equipa técnica, portanto direcionando para áreas de intervenção específica da equipa técnica, até mesmo técnicas de atendimento, refrescando todos esses conhecimentos. E diferentes áreas de intervenção, (...) a questão da violência nas relações de intimidade, interliga-se com uma série de questões e problemáticas sociais e portanto para nós é importante ir reunindo o máximo de conhecimentos e é nesse sentido que penso que, pelo menos em termos da equipa técnica, isso é conseguido, amplamente conseguido. No entanto, eu acho que, na restante equipa, conseguimos fazer essa formação, mas acho que fica ainda aquém. Tenho colocado o desafio quer internamente dentro da UMAR, quer fora da organização, porque gostaria de ter alguma formação para a equipa de ajudantes de lar mais vocacionada não para lares, porque nós não somos lares. Temos uma intervenção específica e portanto acho que deveria de haver uma formação adequada às ajudantes de lar. Na dimensão da intervenção que elas têm, muito de apoio, que não fosse a formação exercício, acompanhamento direto por parte da equipa técnica, porque essa formação existe, existe diariamente. (...) Nós sendo uma organização de natureza feminista portanto temos uma forma muito própria de abordar as mulheres e o trabalho com elas. E isso requer uma atenção particular, não só por parte da direção técnica e da equipa técnica, mas obviamente também que as ajudantes de lar estejam devidamente enquadradas nesse modelo. Gostaria de complementar com formação direcionada e específica, direcionada para a realidade de casa de abrigo, mas também com cursos de inglês, informática, ferramentas que no quotidiano podem ser úteis também no desempenho do apoio às mulheres.” (E3: Diretora técnica)

5.5.3. Intervenção com as mulheres na casa de abrigo

No que diz respeito à intervenção com as mulheres na casa de abrigo, percebemos, através do testemunho da diretora técnica, a intenção de intervir a partir de um modelo psicossocial integrado, construído e implementado pela UMAR, que olha para o *empowerment* nas dimensões cognitiva, psicológica, política e económica. Há, portanto, uma tentativa de estimular a compreensão crítica da realidade, através da tomada de consciência das desigualdades de género que persistem na sociedade e como se pode agir para mudar o *status quo*. Esta tentativa passa por fomentar a autoestima e trabalhar com o objetivo de que estas mulheres “*não vivam sobre o estigma da vítima*” (E3).

“Uma mulher, uma pessoa, que está numa determinada fase da sua vida em que teve questões específicas que a tornaram mais vulnerável. Mas não quer dizer que ela seja mais vulnerável. Porque nós não sabemos se uma outra pessoa, se tivesse vivido esta situação, se iria ter a mesma força e a mesma vulnerabilidade que aquela mulher. Não sabemos. Se partirmos deste lugar de alguma humildade também e do reconhecimento de que é possível acontecer, independentemente dos recursos internos que cada pessoa tenha, também passamos a poder trabalhar as questões da autoestima de uma forma diferente.” (E3: Diretora técnica)

Para que tal aconteça, parte-se do PII, construído com base naquilo que as mulheres acolhidas na casa desejam para si e para o seu projeto de vida. Este plano corresponde a um instrumento de trabalho, no qual são definidos uma série de objetivos a concretizar durante a permanência na casa, definidos pela mulher: “A UMAR é sempre no depositar este tipo de responsabilidade na mulher, centrar toda a intervenção naquilo que a mulher deseja e naquilo que ela vê para si” (E1: Técnica de acompanhamento das mulheres adultas). Observamos aqui uma intenção de rejeitar abordagens *one-size-fits-all* e de adaptar os instrumentos disponíveis, consoante os recursos da pessoa que se acolhe e auxilia na execução do projeto de vida. Mais ainda, podemos afirmar que esta abordagem se trata de um verdadeiro trabalho em equipa, no que diz respeito à relação estabelecida entre a equipa e as mulheres.

“Antes de mais eu acho que é importante nós vermos estas mulheres como mulheres. Elas não são crianças e portanto, apesar de estarem a viver uma situação de alguma vulnerabilidade, nós não podemos retirar-lhe todas as competências que têm durante toda sua vida. Isto é o mais importante. Apesar de elas estarem connosco neste momento e de alguma forma nós estarmos aqui a apoiá-las e a supervisionar algumas coisas, no fundo nós estamos a indicar caminhos que as pessoas podem aceitar ou não. O que eu acho importante neste tipo de intervenção é vermos que cada intervenção é única porque é centrada naquela pessoa. Nós ao trabalharmos com pessoas não há uma receita única. Devemos centrar-nos em cada pessoa e nas capacidades que cada pessoa tem.” (E1: Técnica de acompanhamento das mulheres adultas)

Relativamente a este entendimento e reconhecimento da situação em que as mulheres se encontram, naquele momento, bem como em relação à tipologia de intervenção da UMAR em casa de abrigo, interessa-nos realçar testemunhos das ajudantes de lar. De facto, ainda que muitas vezes algumas mulheres não se reconheçam enquanto feministas e hesitem até em dar o seu contributo para investigações como esta, verifica-se um entendimento da realidade, que acaba por ser inerente à função que desempenham. Além de inerente, consideramos que influencia as dinâmicas de participação na casa, como discutiremos no ponto seguinte.

“Gosto e acho que é interessante (visão feminista). É um bom trabalho para as mulheres, para termos um bocadinho mais de força, que acho que nós todas precisamos disso. É raro encontrar assim uma casa feminista como a UMAR e acho que é legítimo e acho que nós mulheres havíamos de ter mais direitos, não falo só pelas utentes, mas também por nós, colaboradoras da casa. Eu falo por mim, eu acho que me consigo meter um bocadinho no papel delas também e então faço a elas aquilo que gostaria que me fizessem a mim, se eu algum dia me encontrasse na mesma situação. Elas chegam muito fragilizadas e temos que respeitá-las acima de tudo e dar-lhes tempo para que elas comecem a refazer a vida delas do zero, praticamente.” (E4: Ajudante de lar – refeitório)

“A mulher não é só vítima, porque aí vamos estar a vitimizá-las ainda mais não é. Dar-lhes as ferramentas para que elas consigam reconstruir a vidas delas, que vemos que conseguem e nós ficamos super felizes. Dar as ferramentas e horizontes

para continuarem a sua vida. pelo menos falo daquilo que eu conheço que é a nossa casa, instituição UMAR.” (E2: Ajudante de lar - refeitório)

“Ali isso, o valor, o respeito e essas coisas todas acho que é o principal. O apoio, o bem-estar, tudo é para isso que trabalhamos. Para contribuir o melhor que podemos. (...) Também para elas arranjam um projeto de vida, aquilo ali não é um sítio para elas permanecerem. A ideia é arranjam um projeto de vida para depois poderem viver fora da violência e do agressor.” (E5: Ajudante de lar)

Também a jurista que entrevistámos, que faz atendimento jurídico na casa de abrigo e no centro de atendimento da UMAR e colabora há vários anos com a organização, se posicionou em relação à intervenção neste contexto:

“Aliás eu a nível de casa abrigo tenho uma opinião muito pessoal. Acho que todas as mulheres que são integradas em casa abrigo deveriam ser todas acompanhadas pela jurista da casa abrigo. Em todas as instituições, não é só na UMAR. Isto porque para elas a violência é toda igual. Tudo é violência, mas nós sabemos que há vários graus. Penso que poderá haver alguma desigualdade para elas pelo facto de umas serem acompanhadas por mim, pela jurista da casa, e outras não serem. Penso que é um caminho que as instituições vão ter de fazer. Sentem-se muito mais seguras a falar com a pessoa que as acompanhou desde início. Também temos tido melhores resultados quando as mulheres são sempre acompanhadas pela mesma pessoa. Porque vamos lá a ver, quem abarca esta área, no fundo dá um pouco de si. Dá um pouco do que é humano, independentemente da parte do jurídica. A relação humana é muito importante para a autoestima das mulheres.” (E7: Jurista)

Corroborando a informação que foi sendo relatada, contámos com o testemunho da ajudante de lar que já foi utilizadora da casa, que afirma ter visto concretizado o apoio e encaminhamento adequados, aquando da permanência na casa. Parece-nos que esta intervenção também se concretizou através deste testemunho, de uma mulher que no passado recorreu a uma estrutura para mulheres vitimizadas e onde hoje desempenha funções de ajudante de lar, com um contrato de trabalho e estabilidade:

“Fizemos o plano, o que eu pretendia, qual era a minha área profissional, ajudaram-me a elaborar o CV, com ferramentas para procurar trabalho. Fiz o passe, 1 mês depois estava a trabalhar. O que ajudou aqui muito na minha integração profissional foi os meus filhos já serem mais crescidos. A casa foi um pilar fundamental. A nível de apoio psicológico sempre dava tempo para falar. Qualquer coisa que eu precisava eu telefonava para aqui e elas ajudavam, mesmo já depois de sair da casa, ia ao centro de atendimento. Tive o apoio de médico de família e médico dentista. Deram-me uma prótese dentária. Ainda agora as utentes continuam com esse apoio.” (E8: Ajudante de lar 3 - ex-utilizadora da casa)

5.5.4. Participação e *empowerment*

Sobre a participação das mulheres nas dinâmicas da casa e como esta se concretiza, inferimos, das entrevistas, que a mesma se concretiza através da participação nas tarefas de manutenção, como a limpeza dos espaços comuns e a confecção de algumas refeições. Além disso, reconhecemos a intenção de que o seu envolvimento não se fique por aqui. Há dinâmicas participativas, como reuniões entre a diretora técnica e as mulheres, bem como incentivos à participação em atividades mais pontuais, também fora da casa. Um entendimento, portanto, mais alargado daquilo que pode ser a participação, que não é só instrumental, nominal ou representativa, mas sim verdadeiramente transformativa (White, 1996).

“A UMAR tem muito esta parte que eu acho importante do ativismo. Aquilo que muitas das vezes nós fazemos é lançar, no exemplo da participação, é lançar o desafio às mulheres que estão na casa para fazer faixas para o 25 de novembro, se querem estar ou não na marcha, desde que não exista nenhum compromisso da sua própria segurança. Muitas delas já estiveram ao meu lado no 25 de Novembro, reivindicando os seus direitos e isto para mim é o espelho de uma conquista de consciência crítica, de participação cívica, em relação àquilo que é a nossa realidade. Muitas delas partilham as nossas crenças, outras não, são livres de o fazer. Se calhar muitas não se reveem nas questões feministas que reivindicamos, mas como feministas que somos achamos que a questão da liberdade individual é de extrema importância e portanto vamos respeitar. É aqui nesta interligação que eu vejo depois o sucesso das coisas.” (E3: Diretora técnica)

Com esta afirmação, recordamos White e Kamruzzaman (2018), quando afirmam que a relação entre *empowerment* e participação é, inevitavelmente, política. As raízes do *empowerment* prendem-se com a consciencialização e o processo iniciado a partir de movimentos pelos direitos civis e são explicitamente políticas e desafiantes do *status quo*. A ideia de uma fusão entre pensamento e ação, entre político e pessoal e entre a mudança individual e estrutural, está presente no discurso da diretora técnica da casa, que afirmou nem sempre ser possível concretizar aquilo que seria a participação ideal. Por um lado, por nem sempre conseguir alcançar toda as pessoas envolvidas no funcionamento da casa e, por outro, devido à sua falta de disponibilidade, especialmente no momento atípico que vivemos. Em relação ao primeiro motivo, a entrevistada afirma que:

“A grande dificuldade era também ter respeito pelas pessoas que se vão levantar às 5h e tal da manhã, a gente começava na conversa e íamos para a reunião, as pessoas até estão interessadas em participar mas não têm que depois dormir só 2 ou 3 horas. Isso é uma coisa se eu optar por fazer mas não tenho que estar a decidir isso pela outra pessoa que está na reunião e portanto também se torna algo complicado de executar. Também já houve vezes que consegui fazer ao fim de semana, houve vezes que fiz de noite e depois de um dia de trabalho, depois ter que trabalhar no dia a seguir, isto acaba por ser muito uma opção pessoal. Não é tanto aquilo que está previsto, mas é aquilo que nós consideramos ser necessário para as coisas funcionarem da forma como queremos que elas funcionem, de uma forma

participativa. As pessoas também não têm que estar a abdicar da sua sanidade de mental, é um bocado isso (o período de descanso).” (E3: Diretora técnica)

Esta ideia leva-nos a reaver parte da teoria visitada anteriormente, onde seguimos White (1996), quando fala nas mudanças na participação ao longo do tempo e como esta, sendo um processo, vai alterando a sua dinâmica. Olhar para ela de forma simplista, faz com que os níveis de participação diminuam e que há uma tendência para a retórica da participação assumir que é sempre bom que as pessoas tenham um papel ativo em tudo, desconsiderando que estas podem ter outros interesses, noutras esferas, como a do lazer. Este discurso está também presente no testemunho da técnica de acompanhamento das mulheres adultas:

“As mulheres aqui acabam por ter uma vida normal. Saem de manhã, levam os filhos à escola, vão trabalhar, chegam cansadas, tomam banho e só querem ir dormir. Por vezes nós técnicos temos muito a vontade de fazer isto, fazer aquilo e fazer o outro e a pessoa só quer descansar. A pessoa só quer dormir. Por vezes há muita tendência de nós tentarmos encher nos fins de semana ou à noite, com uma série de grupos de atividades interessantes, etc. mas não é isso. (...) Por vezes há coisas que eu acho que era mais a nossa parte do que era muito bonito, elas participarem, mas depois na prática as coisas não são bem assim. Há muito esta tendência de desenvolver coisas e as pessoas por vezes não querem, estão tão cansadas que não apetece. Mas eu acho que é importante mas de uma forma mais pontual. Já houve iniciativas em que se juntavam as mulheres desta casa com as mulheres de outra casa e eu acho isso muito interessante. Acho é que tem que se respeitar o tempo delas e que por vezes é tão pouco e antes de avançarmos com mil e uma ideias, pensarmos como é que elas sentem isso e se estão disponíveis para isso.” (E1: Técnica de acompanhamento das mulheres adultas)

Relativamente à perceção das restantes entrevistadas acerca do nível de participação das mulheres na casa de abrigo, percebemos que consideram, na sua generalidade, que é elevado. Independentemente da função que desempenham, é notória a preocupação em assegurar que as mulheres se sentem parte ativa no seu próprio processo e nas dinâmicas da casa:

“A nível da participação das mulheres aqui na casa, eu acho que o nível de participação já é alto. Quer ao nível do seu próprio projeto, da sua própria vida, dos projetos que são trabalhados. Portanto como lhe digo, elas são o motor. Nós facilitamos, mas quem concretiza são elas. (...) Mesmo ao nível das regras e do funcionamento, elas também têm um papel ativo. Sempre que é considerado que efetivamente determinada regra ou funcionamento não faz sentido naquele grupo, isso é alterado.” (E1: Técnica de acompanhamento das mulheres adultas)

“Eu costumo pedir a sugestão (para a ementa) de muitas, às vezes há muitas que vêm de várias zonas e eu peço-lhes que deem sugestões das zonas de onde vêm, o que é que querem que eu inclua na ementa, que é para elas fazerem e confeccionarem o prato do país de origem. Temos senhoras de outros países e estou a pensar fazer

assim alguma coisa temática, que é para elas nos ensinarem alguma coisa dos países delas porque pronto, também é benéfico. Às vezes estou sentada a fazer as ementas e pergunto-lhes "deem-me lá ideias"." (E2: Ajudante de lar - refeitório)

"As escalas são feitas de forma a ser tudo participado e justo e as regras também, para um bom entendimento, para haver respeito, o tal equilíbrio, é fundamental. Porque cá fora na sociedade também há regras não é, ninguém faz aquilo que quer. Cada pessoa tem a sua educação, vivências e personalidade e pronto, toda a gente tem que conviver." (E5: Ajudante de lar)

"Portanto elas são sempre colaborantes. Sempre que lhes peço para fazerem os resumos para as queixas, para elas falarem, muitas vezes dizem-me coisas a mim que não dizem às colegas. (...) Eu explico como é que as coisas são. Como é que funciona um processo de violência doméstica. As decisões são sempre das mulheres e eu nunca lhes minto, porque o direito é uma ciência em movimento, feita por homens. E os homens erram, o ser humano erra e tem várias perspetivas. O que é hoje não quer dizer que seja amanhã e as mulheres têm que ter esta consciência. (...) Agora é sempre um diálogo aberto. Não gosto é que as pessoas fiquem com dúvidas daquilo que ouviram. (...) É fundamental elas perceberem tudo. Passaram muitas vezes uma vida inteira sem saber nada. Se queremos ajudar, elas têm que perceber tudo." (E7: Jurista)

Sobre a relação entre esta participação e o *empowerment* desejado para as mulheres que estão na casa de abrigo, retomamos Cattaneo e Chapaman (2010), que definem o segundo como um processo interativo, no qual uma pessoa sem poder define um objetivo, de forma a alcançar mais poder, age de forma a atingi-lo e observa e reflete sobre o impacto desta ação, consciente da evolução da sua eficácia, conhecimento e competência relacionados com esse objetivo, sendo que o contexto social influencia todas estas componentes, conectando-as. Novamente, este processo não é linear e o sucesso do mesmo diz respeito a um aumento significativo, pessoal, no poder, que a pessoa atinge através dos seus esforços. Acontece num contexto em que o poder está distribuído de forma desigual, como é, inevitavelmente, o caso de uma estrutura como uma casa de abrigo. Ainda assim, o esforço para que estes diferenciais sejam amenizados, prende-se com muitas das práticas que fomos relatando ao longo dos pontos anteriores. Nesta lógica, recordamos dois pontos que as autoras consideram ser essenciais no processo do *empowerment*: a definição de objetivos e o real impacto dos esforços para os alcançar. Entender o *empowerment* como um processo interativo, é importante tanto no contexto académico, quanto na prática. Quando se desconsideram estes esforços, corre-se o risco de classificar casos como não tendo sucesso. Interpretando o conceito como um processo, considera-se o contexto social e uma definição de objetivos que está dependente de uma série de variáveis, entre elas as motivações, crenças e experiências da pessoa, muitas vezes influenciadas por questões estruturais, que devem, logicamente, ser respeitadas. Esta ideia está presente no discurso da diretora técnica:

"Muitas vezes as pessoas falam nas taxas de sucesso e eu acho que isso é tudo muito subjetivo. Porque ter uma mulher conosco que começa por não ter voz e no fim se calhar até é capaz de pensar criticamente e de acusar ou de dizer "você não

estão a fazer isto correto comigo ou com os meus filhos", temos aqui uma evolução. Portanto se calhar temos que ser um pouco...pensar fora da caixa, como eu costume dizer e pensar que os resultados são aquilo que cada mulher quiser." (E3: Diretora técnica)

Finalmente, interessa-nos deixar parte do testemunho da ajudante de lar que já foi utilizadora da casa, que nos parece ser representativo do processo que foi sendo descrito:

"Já me senti muito importante no sentido de dar uma palavra de aconchego a utentes por já ter estado aqui. Eu sinto-me uma peça importante e acho que a minha contribuição pode ser superior a ser só de auxílio. Acho que a minha experiência permite, não desfazendo claro nas outras colegas, acho que a minha contribuição é noutro sentido. (...) E o que eu alcancei, é mérito meu. Que não me venham dizer que alguém me deu, porque fui que conquistei. Com ajudas, sou muito grata, mas fui eu que me reergui." (E8: Ajudante de lar 3 - ex-utilizadora da casa)

5.5.5. Constrangimentos à (desejada) otimização dos serviços

Antes de passarmos às reflexões finais que resultaram desta investigação, considerámos pertinente acrescentar um ponto que diz respeito aos vários constrangimentos da realidade que é trabalhar na área do combate e prevenção à violência de género, em Portugal. Estes constrangimentos não dizem apenas respeito à morosidade dos processos por violência doméstica e à gestão das expectativas das mulheres vitimizadas em relação ao julgamento. Além desta enorme exigência que é trabalhar num cenário inserido numa estrutura muito maior, estamos perante uma realidade que, ainda que reconhecida como sendo de intervenção prioritária, peca pela consistência no apoio ao funcionamento de estruturas como a que decidimos investigar.

Efetivamente, como fomos confirmando ao longo desta discussão, as intenções e os esforços para que a casa de abrigo funcione da melhor forma, são pouco questionáveis. No entanto, a exigência das funções não permite que tudo se concretize. Foram relatados níveis elevados de stress e o risco de *burnout* associado a este trabalho é, também ele, uma realidade. Importa questionar como se está a responder também às necessidades destas mulheres, que trabalham com outras mulheres em condições muito específicas de vulnerabilidade. Ainda que algumas das entrevistadas tenham relatado não se aperceber de constrangimentos relevantes, para si, durante o exercício das suas funções, não deixa de ser urgente refletir sobre os condicionamentos que a direção enfrenta na coordenação da estrutura.

"A delegação de tarefas eu já faço com relativa facilidade. Muito embora às vezes e na maior parte do tempo, eu tenho sentido sempre o apoio e colaboração. Mas sou sincera, e acho que todos estes anos também já têm um peso tremendo e as pessoas já não olham uma divisão de responsabilidades como um voto de confiança mas sim como uma sobrecarga de trabalho e de responsabilidade. E realmente isto deve-se a vários constrangimentos, nomeadamente a nível financeiro sim, porque vamos pensar. As pessoas, as políticas sociais e por aí fora, tenta-se encontrar

receitas mágicas para determinados equipamentos. Todas as casas de abrigo devem ter X pessoas, X são da equipa técnica, X são para isto, eu não acredito muito nesses rácios. Eu sou também de partir para o geral e macro realidades e etc. mas acho que nesta realidade em concreto é preciso conhecer a realidade que temos à frente. Existem disparidades muito grandes entre diferentes organizações e até mesmo dentro da própria organização. O valor de acordo que temos é completamente distinto do valor que as colegas têm para a gestão do outro equipamento. Porventura, o funcionamento de equipa também é diferente, mas será por o trabalho que tem que ser exercido é menos ou é inferior em alguma questão? Não, a gente também tem um funcionamento 24h por dia, independentemente se são 18 ou se são 40 pessoas que estão na casa. Obviamente o volume acresce quando são mais pessoas, o volume de tarefas, de cuidados, acresce, temos que reconhecer isso. Agora há questões que nunca deixam de ser tratadas por serem menos pessoas.” (E3: Diretora técnica)

“Não sei em que mundo se considera que seja adequado exigir, quer de mim, quer da colega, nós temos que estar num lugar pessoalmente e profissionalmente falando, num lugar de conforto, de segurança, porque é isso que temos que transmitir para as mulheres com quem trabalhamos. É essa estabilidade que temos que transmitir. Se nós próprias não tivermos um cuidado com isso ou virmos que não têm esse cuidado connosco, o esforço que temos que fazer na mensagem a passar para as mulheres, tem que ser superior, porque não o sentimos mas temos que o demonstrar. (...) As funções da equipa técnica, também acredito que sejam claras para elas, mas depois há coisas que por exemplo, não temos nenhum suporte em termos administrativos. (...) Eu tenho que respeitar os direitos das trabalhadoras da minha equipa e portanto não as vou colocar a trabalhar incessantemente e em sobrecarga de horário.” (E3: Diretora técnica)

“Ao fim e ao cabo são situações muito exigentes, desde a questão dos recursos humanos, a gestão do espaço, a gestão das relações, a gestão de equipamentos de segurança, coisas que eu nunca pensei na vida que tinha que dominar, de recursos humanos, de contabilidade, disto, daquilo, do outro. Não digo dominar, mas pelo menos saber os básicos em relação a uma série de coisas.” (E3: Diretora técnica)

Conclusão

O compromisso assumido no início desta dissertação prende-se com o cruzamento dos valores da Economia Solidária e as práticas feministas, no contexto específico da intervenção com mulheres numa casa de abrigo gerida por uma associação feminista, a UMAR. Ainda que com limitações, nomeadamente em termos metodológicos, é possível retirar algumas conclusões pertinentes para responder à intenção da pesquisa, cumprindo o objetivo geral, e acrescentar ao debate científico e de revisão de estratégias orientadoras de práticas profissionais.

Em primeiro lugar, é importante lembrar que, como se demonstrou, as raízes do *empowerment* e da participação são comuns, quer ao projeto democrático desejado pela ESS, quer às reivindicações feministas. É a partir de um potencial projeto coletivo, que é possível concretizar investigações como esta e, nessa lógica, efetivar uma participação verdadeiramente transformativa. Ainda assim, anotamos que esta investigação ficou aquém de fazer justiça aos testemunhos das mulheres entrevistadas e ainda mais aquém da compreensão do que é estar numa casa de abrigo, enquanto utilizadora. Testemunhos como o da ajudante de lar, que no passado foi acolhida na casa de abrigo onde é agora trabalhadora, são merecedores de um outro lugar de fala a partir, por exemplo, da recolha de histórias de vida.

Ao longo deste processo, compreendemos que muita da literatura revista está alinhada com a intervenção da UMAR com as mulheres em casa de abrigo. Confirmamos, através dos conteúdos das entrevistas dadas pelas mulheres que lá trabalham, uma motivação para o envolvimento ativo das utilizadoras da casa em dinâmicas participativas. Confirmamos, também, que este engajamento nem sempre é possível devido a constrangimentos como a disponibilidade, ou recursos efetivos para o fazer. A participação deve, logicamente, ser voluntária e nem sempre é possível criar um espaço que permita minimizar os diferenciais de poder. Ainda assim, verificámos que os esforços são no sentido de criar um espaço que propicie o processo de *empowerment*. Relativamente a esta falta de recursos, urge denunciar as condições em que decorre o trabalho nestas áreas, de promoção de direitos, proteção de vítimas de crime e restabelecimento de um (novo) projeto de vida, as quais, em Portugal, institucionalmente se situam, na sua grande maioria, no quadro da Economia Social. Importa olhar para a segurança, estabilidade e saúde das trabalhadoras e dos trabalhadores que exercem funções nas áreas sociais e do cuidado. Não apenas a partir da sua caracterização em termos de género, idade ou formação, mas também ouvindo-as/os, quais os seus desafios, constrangimentos, expetativas e vontades.

Antes de concluir, existe uma outra questão que importa mencionar: num total de 18 pessoas utilizadoras da casa, 12 delas serem crianças, filhas das mulheres que recorrem a esta resposta. Que participação têm as crianças? Que modelos de organização e funcionamento observam na casa de abrigo – sua residência temporária?

Por fim, gostaríamos de deixar a intenção, para investigação futura, de tornar este estudo, além de mais aprofundado, transversal a outras respostas existentes, cuja natureza seja diferente da feminista.

Ainda que se conheçam alguns estudos avaliativos neste sentido, consideramos que esta é uma área que não deve prescindir de uma atualização e avaliação mais recorrente das práticas e procedimentos.

Fontes

- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. (2012). *Violência Doméstica*. Consultado em 15 Janeiro 2019. Disponível em <https://apav.pt/vd/index.php/features2>
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. (2018). *Relatório Anual 2017 | Estatísticas APAV*. Consultado em 20 Fevereiro 2019. Disponível em https://apav.pt/apav_v3/index.php/pt/1720-relatorio-anual-da-apav-2017-os-numeros-da-prevencao-apoio.
- BCSD Portugal. (2019). *Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*. Consultado em 14 Janeiro 2020. Disponível em <https://www.ods.pt/ods/>
- Conselho da Europa (2011). Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência Contra as Mulheres e a Violência Doméstica. *Série de Tratados do Conselho da Europa, Instambul*, (210), 1-14. Consultado em 15 Março 2020. Disponível em <https://rm.coe.int/168046253d>.
- Decreto Regulamentar n.º 2/2018 de 24 de Janeiro. *Diário da República n.º 17/2018 – I Série*. Assembleia da República. Lisboa. Consultado em 29 Janeiro 2020. Disponível em <https://dre.pt/home/-/dre/114561723/details/maximized>.
- Diário da República Eletrónico. (2019). Resolução do Conselho de Ministros n.º61/2018. Consultado em 14 Janeiro 2020. Disponível em <https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/115360036/details/maximized>.
- European Institute for Gender Equality. (2019). *Gender Equality Glossary and Thesaurus*. Consultado em 16 Janeiro 2020. Disponível em <https://eige.europa.eu/rdc/thesaurus/terms/1168>.
- Guerreiro, M. D., Patrícia, J. A., & Castro, L. D. (2016). *Estudo Avaliativo sobre o Grau de Satisfação de Utentes da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica – Relatório Final*. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, Lisboa. Consultado em 28 Setembro 2019. Disponível em <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2017/01/Estudo-Avaliativo-sobre-o-Grau-de-Satisfa%C3%A7%C3%A3o-de-Utentes-da-Rede-Nacional-de-Apoio-a-V%C3%ADtimas-de-Viol%C3%Aancia-Dom%C3%A9stica.pdf>.
- Instituto Nacional de Estatística (2019). *Conta Satélite da Economia Social 2016*. Consultado em 30 Julho 2020. Disponível em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=379958840&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt.
- Instituto Nacional de Estatística I.P.. (2019). *Inquérito ao Setor da Economia Social 2018*. Consultado em 6 Junho 2020. Disponível em <https://www.cases.pt/inquerito-ao-setor-da-economia-social-ises/>.
- Lei n.º 30/2013 de 8 de Maio. *Diário da República n.º 88/2013 – I Série*. Assembleia da República. Lisboa. Consultado em 7 Janeiro 2020. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/260892/details/normal?q=Lei+n.%C2%BA%2030%2F2013%2C%20de+8+de+maio>.
- Sistema de Segurança Interna do Gabinete do Secretário-Geral (2018). *Relatório Anual de Segurança Interna 2018*. Consultado em 13 Julho 2020. Disponível em <https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=ad5cfe37-0d52-412e-83fb-7f098448dba7>.

União de Mulheres Alternativa e Resposta. (2010). *Dossier de dados globais*. Consultado em 29 Julho 2020. Disponível em http://www.umarfeminismos.org/images/stories/pdf2/dossier_dados_globais_VD2010.pdf.

União de Mulheres Alternativa e Resposta. (2018). *Relatório do Observatório de Mulheres Assassinadas – Dados 2017*. Consultado em 29 Julho 2020. Disponível em http://www.umarfeminismos.org/images/stories/oma/2017/Relat%C3%B3rio_Final_OMA_2017.pdf.

União de Mulheres Alternativa e Resposta. (2020). *OMA - Observatório de Mulheres Assassinadas – Relatório Anual 2019*. Consultado em 30 Julho 2020. Disponível em http://www.umarfeminismos.org/images/OMA_Relatorio_Final_2019_FINAL.pdf.

União de Mulheres Alternativa e Resposta. (n.d.). *Quem somos*. Consultado em 5 Agosto 2020. Disponível em <http://www.umarfeminismos.org/>.

Referências bibliográficas

- Albert, M. (2013). *Parecon: a vida depois do capitalismo*. 7 Nós.
- Amâncio, L. (2003). O género no discurso das ciências sociais. *Análise Social*, 38(168), 687-714.
- Amaro, R. R. (2009). Economia Solidária – Apresentação do Conceito. *Revista de Economia Solidária*, (1), pp. 11-29.
- Arnstein, S. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216-224.
- Baptista, I. (2002). *Casas-abrigo em Portugal: Uma realidade desconhecida*. In Atas dos ateliers do Vº Congresso Português de Sociologia - Sociedades Contemporâneas: Reflexividade e Acção, Atelier: Género.
- Baptista, I., Silva, A. P., & Quintal, E. (2013). *Avaliação das respostas junto das vítimas de Violência Doméstica: Estudo sobre intervenção desenvolvida pela rede de respostas do concelho de Cascais*. Lisboa: CESIS – Centro de Estudos para a Intervenção Social.
- Breuer, F., Mruck, K., & Roth, W. (2002). Subjectivity and Reflexivity: An Introduction. *Forum: Qualitative Social Research*, 3(3).
- Cattaneo, L., & Chapman, A. (2010). The Process of *Empowerment*: A Model for Use in Research and Practice. *American Psychologist*, 65(7), 646-659.
- Cattaneo, L., & Goodman, L. (2015). What is *Empowerment* Anyway? A Model for Domestic Violence Practice, Research, and Evaluation. *Psychology of Violence*, 5(1), 84-94.
- Cornwall, A. (2008). Unpacking ‘Participation’: models, meanings and practices. *Community Development Journal*, 43(3), 269-283.
- Correia, A., & Sani, A. (2015). As casas de abrigo em Portugal: Caracterização estrutural e funcional destas respostas sociais. *Análise Psicológica*, 1(33), 89-96.
- Costa, D. (2011). *A intervenção em parceria na violência conjugal contra as mulheres: um modelo inovador?* (Tese de Doutoramento). Universidade Aberta, Lisboa.
- Costa, D. (2017). Violência de Género, Igualdade e Direitos Humanos. In S. Neves & D. Costa (Eds.), *Violências de Género* (pp. 45-75). Lisboa: ISCSP-ULisboa.
- Da Costa, M. (2017). Patriarcado, violência, injustiça – sobre as (im)possibilidades da democracia. *Debate Feminista*, 54, 1-16.
- Da Cruz, A. (2006). ONGs de mulheres: caminho de participação e democracia? *ex aequo*, 13, 155-161.
- De Lima, M. P. (1971). *O inquérito sociológico: problemas de metodologia*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. Disponível em <http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1224260943V6zYE4uv8Ef71FH8.pdf>.
- Defourny, J. (2009). Economia Social. In A. Cattani, J. Laville, L. Gaiger & P. Hespanha (Eds.), *Dicionário Internacional da Outra Economia* (pp. 156-161). Coimbra: Edições Almedina.

- Dias, I. (1998). *Exclusão social e violência doméstica: que relação?* I Congresso Português de Sociologia Económica. Disponível em <https://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/1457.pdf>.
- Duarte, M., & Machado, H. (2015). Introdução. Violências de género e direito(s): diálogos feministas. *Ex aequo*, 31, 9-11.
- Fernandez, B. (2018). Economia feminista: metodologias, problemas de pesquisa e propostas teóricas em prol da igualdade de géneros. *Revista de Economia Política*, 38(3), 559-583.
- Fotopoulos, T. (2005). Participatory Economics (Parecon) and Inclusive Democracy. *The International Journal of Inclusive Democracy*, 1(2), 1-23.
- Fraser, N., & Nicholson, L. (1988). Social Criticism without Philosophy: An Encounter between Feminism and Postmodernism. *Theory, Culture & Society*, 5, 373-394.
- Garbeline, C. (2017). Reflexão sobre participação social: barreiras e estratégias. *Geosul*, 32(64), 165-178.
- Glenn, C., & Goodman, L. (2015). Living with and within the rules of domestic violence shelter. *Violence Against Women*, 1-26.
- Guerreiro, M. D., Patrício, J. A., Coelho, A. R., & Saleiro, S. P. (2015). *Processos de Inclusão de Mulheres Vítimas de Violência Doméstica*. Lisboa: CIES-IUL. Disponível em <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/8879/1/Livro%20PIMVVD.pdf>.
- Henriques, F. (2017). Feminismo e pós-modernidade: figuras e controvérsias. In I. Caldeira, G. Capinha & J. Matos (Eds.), *The edge of one of many circles: homenagem a Irene Ramalho Santos* (pp.37-53). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Hobart, M. (2006). Changing the Script: Thinking about our relationships with shelter residents. *The Washington State Coalition Against Domestic Violence*. Disponível em <https://wscadv.org/wp-content/uploads/2015/06/Changing-the-Script.pdf>.
- Junior, B., Fretel, A., Poirier, Y., Kawano, E., Johnson, P., & Delille, T. (2009). *A non-patriarchal economy is possible: Looking at solidarity economy from different cultural facets*. Disponível em http://aloe.socioeco.org/IMG/pdf/Non-patriarchal_economy_is_possible.pdf.
- Kamruzzaman, P., & White, S. (2018). *Empowerment and Community Participation*. *The International Encyclopedia of Anthropology*, 1-11.
- Kenyon, K. (2016). *How Women in Domestic Violence Shelters Experience Empowerment* (Tese de mestrado). Winnipeg: The University of Manitoba. Disponível em https://mspace.lib.umanitoba.ca/bitstream/handle/1993/32011/Kenyon_Katherine.pdf?sequence=1.
- Koyama, E. (2003). *Disloyal to feminism: abuse of power and control within the domestic violence shelter system*. Confluere Publications.
- Magalhães, M. J., Morais, C., & Castro, Y. R. (2011). Organização e funcionamento numa casa de abrigo de solidariedade social. *Psicologia & Sociedade*, 23(3), 598-607.
- Magalhães, M., Castro, Y., & Forte, A. (2013). As concepções dos/as profissionais numa casa de abrigo de solidariedade social. *Revista Iberoamericana de Salud y Ciudadanía*, 2(2), 129-139.

- Marconi, M., & Lakatos, E. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo, Brasil: Editora Atlas.
- Marinho, P., & Gonçalves, H. (2016). Práticas de empoderamento feminino na América Latina. *Revista de Estudos Sociais*, 56, 80-90.
- Mruck, K. & Breuer, F. (2003). Subjectivity and Reflexivity in Qualitative Research – The FQS Issues. *Forum: Qualitative Social Research*, 4(2).
- Neves, S. (2011). Capítulo 1: Género e Ciências Sociais...ou quando a ciência também é política... In S. Neves (Ed), *Género e Ciências Sociais* (pp. 15-24). Maia: Edições ISMAI.
- Neves, S. (2012). Investigação Feminista Qualitativa e Histórias de Vida. In M. J. Magalhães, I. Cruz & R. Nunes (Org.) *Pelo Fio Se Vai À Meada: Percursos de Investigação em Histórias de Vida* (pp. 69-81). Lisboa: Ela por Ela
- Neves, S., & Nogueira, C. (2005). Metodologias feministas: a reflexividade ao serviço da investigação nas ciências sociais. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 18(3), 408-412.
- Neves, S., Cunha, C., Grangeia, H., & Correia, A. (2015). Grupos de reflexão e ação: Uma intervenção psicoterapêutica feminista com mulheres vítimas de violência na intimidade. *Ex aequo*, 31, 13-28.
- Nobre, M. (2003). Mulheres na Economia Solidária. In Cattani, A. (Ed.), *A Outra Economia* (pp.1-10). Porto Alegre: Editora Veraz e Unitrabalho.
- Nogueira, C. (2001). Construcionismo social, discurso e género. *PSICOLOGIA*, 15(1), 43-65.
- Nuccio, K. & Sands, R. (1992). Postmodern Feminist Theory and Social Work. *Social Work*, 37(6), 489-494.
- Pereira, M., & Santos, A. (2014). Introdução. Epistemologias e metodologias feministas em Portugal: Contributos para velhos e novos debates. *Ex aequo*, 29, 9-21.
- Pinto, C. (2011). *Representações e práticas do Empowerment nos trabalhadores sociais* (Tese de doutoramento). Lisboa: ISCSP.
- Pires, R. P. (2012). O problema da integração. *Sociologia*, 24, 55-87.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1995). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Santos, G. (2009). Economia Solidária e Feminista: um Encontro Possível. *Cadernos Feministas de Economia e Política*, 5, 69-90.
- Simon, V., & Boeira, S. (2017). Economia social e solidária e empoderamento feminino. *Ciências Sociais Unisinos*, 53(3), 532-542.
- Singer, P. (2018). *Ensaio sobre economia solidária*. Coimbra: Edições Almedina.
- Tavares, M. (2010). V. Anos 90 e Novo Milénio: Novas e “Velhas” Causas. In M. Tavares (Ed.), *Feminismos: Percursos e Desafios* (pp. 383-402). Alfragide: Texto Editores.
- Tavares, M., Coelho, S., & Góis, M. (2011). Capítulo 2: O debate epistemológico nos estudos feministas. In S. Neves (Ed), *Género e Ciências Sociais* (pp. 25-39). Maia: Edições ISMAI.

- Van Deth, J. (2009). New Modes of Participation and Norms of Citizenship. In *Joint Sessions of the European Consortium for Political Research Workshop "Professionalization and Individualized Collective Action: Analyzing New 'Participatory' Dimensions in Civil Society"*. Lisboa, Portugal, Abril 2009.
- Virgínia, F. (1988). O feminismo na pós-modernidade. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 24, 93-106.
- White, S. (1996). Depoliticising Development: The Uses and Abuses of Participation. *Development in Practice*, 6(1), 142-155.
- Yi, I., Brülisauer, S., Salathé-Beaulieu, G., & Piras, M. (2019). Implementing the Sustainable Development Goals: What Role for Social and Solidarity Economy? In *UNTFSSSE International Conference, Geneva, 25-26 Junho 2019* (pp. 1-17). SSE Knowledge Hub for the SDGs.

Anexos

Anexo A

Guião de entrevista: Diretora técnica

1) **Cultura organizacional e tipologia de intervenção**

- *UMAR*: como se concretiza a intervenção feminista
- *Outras entidades*: intervenção generalista/humanista
- *UMAR e outras entidades*: qual é a perceção relativamente a estas diferenças

2) **Equipa**

- *Requisitos*: quem é contratado para as equipas técnica e auxiliar;
- *Formação contínua*: investimento na formação do pessoal, há espaço/tempo/recursos para essa atualização quase permanente;
- *Supervisão*: quem cuida de quem cuida;
- *Funções*: acumulação de funções por parte da direcção e da equipa técnica, abertura para a partilha de responsabilidades, mesmo entre equipa e as mulheres.

3) **Regras**

- *Regulamento interno*: quem elaborou e em que momento;
- *Incumprimento*: o que acontece quando há uma mulher que infringe uma regra, quem toma a decisão da sanção;
- *Denúncia*: admite-se por parte de outras mulheres;
- *Idioma*: em que línguas são escritas as regras;
- *Transparência e informação*: as regras estão afixadas, são entregues às mulheres, há consentimento livre e esclarecido na contratualização, como e em que momento são explicadas as regras;
- *Interseccionalidade*: singularidade das mulheres e diferentes realidades étnico-raciais e culturais.
- *Direitos*

4) **Participação e empowerment**

- *Funcionamento da casa*: como se concretiza a participação das mulheres na casa;
- *Participação*: em que níveis fica essa participação e porquê;
- *Empowerment*: como e quem trabalha com a questão do *empowerment*, há modelos orientadores, se sim quais
- *Horizontalidade*
- *Autonomia*

Anexo B

Guião de entrevista: Equipa técnica

1) Cultura organizacional e tipologia de intervenção (15 MINUTOS)

- *UMAR*: como se concretiza a intervenção feminista
- *Outras entidades*: intervenção generalista/humanista
- *UMAR e outras entidades*: qual é a perceção relativamente a estas diferenças
- *Qual acham que seria o modelo de intervenção mais adequado, que permite que esta participação se concretize?*

2) Equipa (15 MINUTOS)

- *Formação contínua*: há espaço/tempo/recursos para essa atualização quase permanente, consideram que esta vertente é concretizada de forma a responder aos desafios que vão encontrando durante o desempenho das funções;
- *Supervisão*: quem cuida de quem cuida;
- *Funções*: como são divididas as funções e responsabilidades da equipa;
- *Equipa técnica/direção/equipa auxiliar*: as diferentes responsabilidades são claras e estão bem estipuladas, como consideram a comunicação entre todas

3) Regras (15 MINUTOS)

- *Incumprimento*: o que acontece quando há uma mulher que infringe uma regra, quem toma a decisão da sanção;
- *Denúncia*: admite-se por parte de outras mulheres;
- *Transparência e informação*: as regras estão afixadas, são entregues às mulheres, há consentimento livre e esclarecido na contratualização, como e em que momento são explicadas as regras;
- *Interseccionalidade*: singularidade das mulheres e diferentes realidades étnico-raciais e culturais.

4) Participação e empowerment (15 MINUTOS)

- *Funcionamento da casa*: como se concretiza a participação das mulheres na casa;
- *Participação*: em que níveis fica essa participação e porquê;
- *Empowerment*: como e quem trabalha com a questão do *empowerment*, há modelos orientadores, se sim quais.
- *Horizontalidade*
- *Autonomia*

Anexo C

Guião de entrevista: Equipa auxiliar

1) **Cultura organizacional e tipologia de intervenção**

- *UMAR*: como se concretiza a intervenção feminista, estão a par desta “bandeira”
- *Qual acham que seria o modelo de intervenção mais adequado, que permite que esta participação se concretize?*

2) **Equipa**

- *Formação contínua*: há espaço/tempo/recursos para essa atualização quase permanente, consideram que esta vertente é concretizada de forma a responder aos desafios que vão encontrando durante o desempenho das funções;
- *Supervisão*: quem cuida de quem cuida;
- ***Equipa técnica/direção/equipa auxiliar*: as diferentes responsabilidades são claras e estão bem estipuladas, como consideram a comunicação entre todas**

3) **Regras**

- *Incumprimento*: o que acontece quando há uma mulher que infringe uma regra, quem toma a decisão da sanção;
- *Denúncia*: admite-se por parte de outras mulheres;

4) **Participação e empowerment**

- *Funcionamento da casa*: como se concretiza a participação das mulheres na casa;
- *Horizontalidade*
- *Autonomia*

Relação equipa – mulheres utilizadoras do serviço: comum a todas as entrevistas

Entrevista a ajudante de lar que já foi utilizadora da casa

- Manter os tópicos e explorar como foi vivida a experiência da participação, na primeira pessoa
- Como é deixar de ser utilizadora da casa para passar a lá desempenhar funções

Entrevista a jurista

- Função mais específica e serviço prestado na casa. Neste caso, compreender a participação no processo jurídico de, por exemplo, apresentação de queixa por violência doméstica.

Anexo D

Transcrição das entrevistas

- Consentimento para gravação de entrevista
- Garantia de anonimato

E1: Técnica de acompanhamento a mulheres adultas

<ul style="list-style-type: none">• Caracterização da entrevistada	<p>“Em termos de licenciatura, sou licenciada em psicopedagogia, estou na UMAR desde 2004. Inicialmente, comecei por exercer funções no centro de atendimento a mulheres vítimas de violência. entretanto vim para a equipa da casa abrigo em 2006 em outubro/setembro de 2006 quando a casa abriu e desde essa altura que estou aqui. Qual é a minha função aqui na casa, sou a técnica que faz o acompanhamento das mulheres adultas. Ou seja, é comigo que é estabelecido o plano, o projeto individual de intervenção (PII) e apoio na execução desse mesmo plano. Portanto aquilo que tem a ver com o acompanhamento das mulheres adultas na casa abrigo.”</p>
<ul style="list-style-type: none">• Cultura organizacional e tipologia de intervenção - Projeto Individual de Intervenção	<p>“Basicamente a cultura da UMAR e estratégia de intervenção é muito direcionada na mulher, naquilo que a mulher pretende. E na capacitação, aqui o <i>empowerment</i>, a questão de capacitar a mulher para as tomadas de decisão e para no fundo regular a sua própria vida. Nós trabalhamos em termos de intervenção quando nós acolhemos a mulher. O pilar da intervenção é o projeto individual de intervenção que é um instrumento de trabalho em que são definidos uma série de objetivos que a mulher define, os objetivos que tem para a sua vida e que pretende concretizar durante a permanência em casa abrigo e é um bocadinho isto. A UMAR é sempre no depositar este tipo de responsabilidade da mulher, centrar toda a intervenção naquilo que a mulher deseja e naquilo que ela vê para si. Lógico que o nosso papel aqui depois é tentar consciencializar, tentar dizer “isto faz ou não sentido”, parece que não se adequa, mas no fundo o motor é a mulher e tentamos sempre tentar centrar a intervenção nela, naquilo que ela entende que é importante para ela e não naquilo que é importante para nós. acho que é muito isto. Centralizar a intervenção na própria mulher e nos interesses e nas pretensões dela, mesmo quando por exemplo consideramos que as condições de saída não são as mais adequadas, o nosso papel aqui é dizer "olhe nós não concordamos", dizemos quais são os pontos que consideramos que há vulnerabilidade mas se é isso que ela quer, é isso que é feito. É um bocadinho nesse sentido que é feita a intervenção. E tentar capacitar. A mulher ter consciência do seu valor, da importância que ela tem para o seu projeto, tentar que durante o período que ela esteja aqui que ela consiga apreender algumas coisas e que pelo menos independentemente daquilo que o seu projeto vai dar no futuro, que ela tenha saído daqui com mais qualquer e que numa situação futura, se mais alguma vez ela passar por uma situação desse género, ela já tenha ferramentas diferentes para poder trabalhar com aquilo que acontece.</p> <p>“Antes de mais eu acho que é importante nós vermos estas mulheres como mulheres. Elas não são crianças e portanto, apesar de estarem a viver uma situação de alguma vulnerabilidade, nós não podemos retirar-lhe todas as competências que têm durante toda sua vida. Isto é o mais importante. Apesar de elas estarem connosco neste momento e de alguma forma nós estarmos aqui a apoiá-las e a supervisionar algumas coisas, no fundo nós estamos a indicar caminhos que as pessoas podem aceitar ou não. O que eu acho importante neste tipo de intervenção é vermos que cada intervenção é única porque é centrada naquela pessoa. Nós ao trabalharmos com pessoas não há uma receita única. Devemos centrar-nos em cada pessoa e nas capacidades que cada pessoa tem. Há uma determinada pessoa que eu tenho à minha frente, com uma determinada vivência, eu não lhe posso exigir determinadas coisas que ela nunca teve na vida. Não posso querer que ela seja com o filho, que tenha as mesmas capacidades ou competências que uma</p>

	<p>mulher teve quando teve uma vida toda dita regular. Basicamente é personalizar todo o acompanhamento a cada situação e não poder exigir nem querer de uma determinada pessoa algo para a qual ela não tem capacidade para. Nós temos de perceber a pessoa que nós temos à nossa frente e adequar o acompanhamento e a intervenção à sua situação, àquilo que é possível naquela situação e àquilo que a mulher é capaz, se não depois também cria aqui uma série de frustrações. Uma pessoa para exigir a uma mulher que viveu em instituição toda a vida que nunca teve uma mãe presente, que tem tido uma vida muito complicada, se eu lhe exigir uma série de competências maternas, ela vai-se sentir frustrada porque ela não sabe o que é isso. Eu acho que essa é a principal importância desse tipo de intervenção, é ser uma coisa única. Não ser uma coisa padronizada porque não dá para ser. para além destas questões mais individuais, há depois tudo o resto. O número de filhos que ela tem, a questão escolar, as competências sociais, todas estas questões vão depois limitar e definir tudo o que é possível fazer com ela. Analisado cada caso, cada história de vida, cada personalidade e eu acho que é esta capacidade que a UMAR tem, que eu sinto que há essa possibilidade de nós adaptarmos e mesmo aqui em termos de funcionamento da casa nós temos sempre a capacidade de nos adaptar. Não há só o preto e o branco, há uma série de cores e eu acho que a intervenção da UMAR que eu diria que é uma grande potencialidade.”</p> <p>“Em termos práticos, o primeiro momento é conhecer a casa, o quarto, as regras, conhecer o espaço. Depois também depende, há aqui pessoas que ainda estão muito vulneráveis, não sabem muito bem se é isto que querem. Quando nós sentimos que a pessoa já está minimamente preparada, também temos esse instrumento de trabalho, em sede de atendimento, a pessoa preenche em conjunto comigo. Eu ajudo a preencher no sentido de explicar o que é que aquilo é, o que é pretendido naquele documento, o motivo pelo qual ela está acolhida, o que é que ela precisa para se autonomizar, os objetivos, com prioridades. A primeira coisa que ela precisa de resolver, a segunda, a terceira, a quarta, a quinta ... que geralmente é o quê, os pilares, são a educação, integração das crianças, as questões sociais, o que podem beneficiar, morada que tem que ser atualizada. Tentar perceber estas coisas. A parte jurídica, que já será a advogada a fazer esse acompanhamento, inscrever as crianças na escola. Todas estas coisas que tem que ser tratadas. Aqui é um trabalho em parceria. Vemos com elas quais são as necessidades, em termos de projeto delas, o que é possível fazer e depois é sempre uma articulação com os serviços (centro de saúde, escola, hospital, centro de emprego, tribunais). No fundo muitas coisas não dependem de nós mas podemos articular, temos a contactos mais privilegiados com alguns serviços o que facilita sempre aqui a intervenção.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Equipas - Funções - Comunicação - Supervisão - Formação 	<p>“Em termos de equipa, ela é constituída pela diretora técnica, em termos de equipa técnica sou eu que faço o acompanhamento das mulheres adultas e é a A. que faz o acompanhamento das crianças, é a educadora social. Faz este estreitamento da ligação da casa com a escola e faz o acompanhamento às crianças, aqui algum apoio a nível pedagógico, trabalha aqui as relações das mães com as crianças, que é a relação mãe-filho e é esse o papel da educadora. Mas que neste momento está de baixa. Depois temos ainda pertencente à equipa técnica, mas já de uma forma de avença, a jurista, que presta o aconselhamento jurídico às mulheres da casa e acompanha alguns dos casos. Outros presta apenas o aconselhamento enquanto não é definido o advogado por parte da segurança social através da proteção jurídica. Depois temos uma equipa auxiliar. Uma equipa de ajudantes de lar que são 4, são 5 neste caso. Uma delas que tem funções ao nível do refeitório e faz apenas essa parte do refeitório, que tem um horário regular entre as 8h e as 16h. Depois temos uma equipa de ajudantes de lar que assumem um horário rotativo e que estão diariamente na casa todos os dias, portanto a casa funciona 24h, é a casa das pessoas por isso está sempre a funcionar, portanto temos sempre de ter uma equipa que vai assegurando o funcionamento. Essa equipa eu chamo um bocadinho quase de governanta da casa, que é gerirem o dia a dia da casa, a parte mais que tem a ver com a questão do dia a dia. Não é uma parte técnica, é uma parte de gerir o espaço, de gerir compras, de gerir pronto que tudo funciona em termos da casa. E depois temos ainda uma auxiliar de serviços gerais. Também tem aqui um</p>

bocadinho o papel de salvaguardar as questões diárias da casa mas também outras coisas como compras, correio, serviços externos que são necessários tratar.”

“As coisas estão bem estabelecidas (**divisão de funções**) e estão definidas. Não quer dizer que todas nós não possamos fazer funções que não são da nossa...eu por exemplo hoje fui às compras. Não é função minha mas quer dizer, no fundo o que importa é salvaguardar as necessidades da casa do dia a dia e portanto neste momento também é uma realidade diferente. Por causa do COVID nós também estamos com horários diferentes e estamos por exemplo agora com as equipas espelho. Uma semana estou eu, outras vezes está a diretora a trabalhar a partir de casa e portanto há funções que vão ter de ser por exemplo... agora com a minha ausência aqui na casa a diretora acaba por fazer funções minhas e vice versa e mesmo da equipa das ajudantes de lar se elas não estão no serviço nós temos que assegurar. Elas sabem o que lhes compete e nós sabemos o que nos compete a nós. Não quer dizer que nós não possamos fazer tarefas umas das outras. Por exemplo, uma das funções da ajudante de lar é dar a medicação. A medicação não está disponível nos quartos. Nós temos uma farmácia no gabinete técnico de modo a que possamos nós supervisionar a toma da medicação. Quem dá a medicação é a ajudante de lar, mas se baterem à porta e eu estou no gabinete e ajudante de lar não está eu dou a medicação. Há sempre aqui uma partilha das funções. Não vamos do género “eu não vou fazer porque não é minha função”. Há determinadas funções que é óbvio que não dá para ser substituídas, é lógico que se for uma questão técnica uma ajudante de lar não vai fazer. Temos sempre depois, de acordo com cada situação, analisarmos.”

Comunicação: “Adotámos alguns instrumentos de trabalho de modo a facilitar isso mesmo. Como nós temos este regime de rotatividade de modo a que toda a gente saiba o que se passa na casa na ausência nós temos um diário de bordo. Temos um instrumento de trabalho que é o que nós designamos como diário de bordo em que a monitora (ajudante de lar) nós chamamos monitora, sempre que está de serviço preenche esse documento. E portanto nós sabemos aquilo que aconteceu na casa durante a permanência desse elemento e no período em que estamos ausentes. Isto ao nível das ajudantes de lar. Portanto que é esse tal instrumento que elas preenchem que é visto por todos os elementos. Sempre que entramos de serviço nós vamos consultar esse documento e assinamos em como tivemos conhecimento desse documento. Ao nível da equipa técnica nós temos registos, portanto nós temos registos informatizados, em que tudo aquilo que acontece com cada processo nós registamos e portanto quando eu venho ao serviço vejo tudo aquilo que foi feito no âmbito daquele processo, todos os contactos que foram feitos, os contactos que foram rececionados... tudo isto está registado o que nos permite que haja esta passagem de informação.”

Supervisão: “Nós temos reuniões que funcionam aqui um bocadinho como supervisão. Temos uma reunião de equipa geral, em que todas essas questões são vistas, é falado, portanto todas as pessoas têm a possibilidade de falar daquilo que as preocupa, daquilo que acontece na casa, formas de resolver determinados problemas, conflitos, etc. e que há uma supervisão quer da equipa técnica quer da direção. E depois temos a reunião da equipa técnica em que aqui há a partilha dos sentimentos, das dificuldades, das potencialidades, dos constrangimentos e que de uma forma em que todas nós acabamos por fazer esse papel de supervisão. Claro que de uma forma destacada a direção. Depois a própria diretora também tem reuniões de direção e que depois também acabam entre diretoras dos diferentes serviços...num período dito normal, as diretoras fazem reuniões em que são faladas as questões das próprias valências e depois questões mais institucionais, da UMAR e tudo mais. Há sempre essa supervisão apesar de ser com elementos internos o que também pode ter aqui um impacto diferente, de uma supervisão externa com um elemento externo.”

Formação: “Nós temos efetivamente sempre informações de formações que vão existindo de conferências seminários, coisas de menor duração e isso sim é-nos sempre disponibilizado e regra geral vamos sempre anualmente a vários workshops, seminários, etc. nesta área ou até mesmo por vezes noutras. Há relativamente pouco tempo tivemos necessidade de outro tipo de formação mais na área dos primeiros socorros ou higiene e segurança no trabalho, a questão dos incêndios.

	<p>É algo que vai sendo tido em conta. Na nossa área vamos sempre tendo a participação na área da violência doméstica. Este ano não, tem sido um bocado atípico, tendo em conta tudo isto. Mas num funcionamento dito normal sim, temos sempre acesso. A direção divulga sempre formações que vão existindo e depois nós manifestamos interesse ou não e tem havido sempre essa facilidade. Alcança a equipa auxiliar se fizer sentido. Por exemplo se for uma coisa muito técnica sobre violência se calhar não faz muito sentido divulgar ao nível das ajudantes de lar mas por exemplo a dos incêndios, da higiene e segurança no trabalho.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Regras e regulamento interno - Incumprimento - Denúncia - Transparência - Interseccionalidade 	<p>“Quando alguém entra a primeira coisa que nós fazemos é a apresentação do espaço, primeiro do quarto, onde a família vai ficar depois de todo o espaço da casa e depois geralmente no primeiro dia eu gosto de falar com elas sobre as regras mas principalmente não é pelas regras em si. É que as pessoas vêm com tanto medo com tanto receio, vão para o vazio, a maior parte delas não conhecem, não sabem o que é uma casa de abrigo. No primeiro dia, nem que seja uma coisa muito geral, gosto de falar do funcionamento da casa, o que é isto da casa abrigo para que é que serve sendo que as regras existem. No primeiro dia são apresentadas as regras e num contexto de atendimento, que regra geral também sou eu que faço esse primeiro atendimento às mulheres quando entram é falar sobre o funcionamento da casa. Eu falo de uma série de regras mas a maior parte das regras é viver em comunidade. É o saber partilhar, porque os espaços vão ser partilhados, com exceção do quarto que é o espaço deles, todo o resto da casa é partilhado e portanto é preciso regras. Que são muito isto, a questão do viver em comunidade. As regras que são fundamentais e que as pessoas não podem quebrar nunca são a questão da confidencialidade, ou seja, nunca é possível elas dizerem onde a casa se encontra. Esta morada não existe, esta casa não existe. Porque é aquilo que eu digo, a partir do momento em que o local em que elas se encontram é conhecido, deixam de estar seguras e portanto deixa de fazer sentido estarem aqui. Depois outra regra fundamental que não pode ser violada de qualquer maneira, é a questão de não serem toleradas quaisquer situações de violência dentro desta casa. Também faz sentido, tendo em conta tudo aquilo que foi vivenciado. Nós sabemos que por vezes é complicado viver em comunidade. Por vezes há situações de conflito que têm que ser sanadas, mas tem de haver sempre uma linha, tem de haver sempre respeito. Essas são realmente as regras mais importantes. O resto, são coisas mais ou menos da dinâmica. Ou seja, por exemplo o horário das refeições, o horário de entrada na casa, que é até às 8 da noite salvo exceções. Nós temos mulheres a chegar aqui depois desse horário que é o caso de quem trabalha. Não é impedimento para trabalho. O horário até às 8 horas é geralmente quando a pessoa vai passear até às 8. Não está até essa hora informa-nos, “está tudo bem mas perdi o autocarro”, há sempre esta flexibilidade. Porque às 8 horas. Para já porque é o horário de jantar e as pessoas devem chegar a casa até à hora de jantar. Porque depois também tem implicação numa série de dinâmicas porque depois se toda a gente vem jantar à hora que quer, depois se há alguém que limpa o refeitório, as pessoas devem respeitar o horário para que depois não impeça aqui a limpeza do refeitório e que não impeça o horário de descanso. Haver um período em que já há silêncio na casa, que as pessoas possam descansar. Basicamente são estas coisas que têm de ser cumpridas de modo a que haja aqui algumas coisas até de bom senso. Temos essa questão do horário, depois há a parte da manutenção da casa. Os quartos são delas e elas organizam da maneira como entendem e como querem e depois há os espaços que são gerais. Depois ao fim de semana há a limpeza desses espaços gerais, é elaborada uma escala em que cada pessoa fica responsável de forma rotativa. É um bocadinho esta parte da partilha das tarefas da casa. há também a parte da elaboração das refeições, que ao fim de semana é feito por elas.”</p> <p>Incumprimento: “Quem toma a decisão de permanência ou não na casa é a diretora. A diretora depois aí assume o papel. Lógico que se houver uma situação de incumprimento nós reunimos e falamos sobre as coisas, damos o nosso parecer, logicamente enquanto equipa técnica nós falamos todas. Quem toma a última decisão é a direção. Se houver uma situação em que foi colocada em causa a segurança da casa, se foi exposta, aí possivelmente haverá uma saída por incumprimento.”</p>

	<p>Denúncia por outra: “Uma situação por exemplo de violência, a gente depois também que ver. Há discussão entre elas. Logicamente uma expulsão é o último recurso e é uma situação mesmo limite. Por vezes há discussões entre elas em que depois a equipa intervém e as coisas são sanadas e depois até pode haver um atendimento. Pode haver uma advertência, verbal ou escrita, há uma série de patamares até que aconteça a expulsão. Imagine que há uma agressão física, aí sim temos de puxar as duas pessoas e explicar as condições e quais são as soluções. As pessoas sabem quando incumprem quais são as consequências disso. Agora só num último expoente é que uma pessoa é expulsa. Se for uma situação de conflito verbal, nós tentamos intervir, tentamos mediar, tentamos aqui chegar, levar a que não volte a acontecer, adotar aqui alguns mecanismos que evitem que chegue a esse ponto. Tentamos aqui arranjar estratégias para evitar que chegue a um ponto de expulsão. Se vimos que há relações um bocadinho mais conturbadas, tentamos trabalhar de forma a que chegue a esse ponto limite. Agora, por vezes, já houve situações em que chegaram a nós outras mulheres que dizem que “x ou y disse isto ou aquilo”. Depois aí temos que perceber se essa denúncia tem ou não fundamento, há provas não há provas, lógico que se estivermos na situação de uma denúncia desse género, temos de falar com a pessoa e tentar perceber se há ou não há fundamento. Só mesmo com provas é que podemos aqui tomar algum tipo de decisão.”</p> <p>Transparência: “Há o regulamento interno que oralmente leio e que depois falamos das dinâmicas e da parte mais prática. Depois digo que tenho ali o regulamento para ela ler, que tem a parte mais formal, também da legislação, os direitos, os deveres, e depois pode ler com calma, não é necessário ler no momento e nos próximos dias se houver alguma questão não deve assinar, só depois de ter tudo compreendido, se tiver dúvidas falar comigo, se concordar com tudo assinar e isso é um elemento que vai constar no processo. Portanto um documento em como a pessoa leu e se comprometeu a assinar.”</p> <p>Idioma: “Aquilo que eu faço é traduzir tudo para inglês, no caso de compreenderem inglês. Tudo o que é instrumentos de trabalho temos que passar tudo para inglês. Aí temos de adotar sempre o tradutor ou através do CNAIM uma linha de tradução e por vezes tem que ser ao telefone a tradução. Não temos muitas situações assim mas temos tido algumas. Às vezes temos a vantagem dos filhos que já falam português. Mas sim, temos aí um fator que nos limita bastante, a questão da língua. Mas as pessoas que estão aqui têm que ter conhecimento e onde estão e dar o seu consentimento para.”</p> <p>Horários das refeições: “O refeitório está sempre aberto e elas podem sempre utilizar. Agora é importante que as pessoas cumpram, salvo exceções, mas cumpram com os horários das refeições. Ou seja, se o jantar é das 8 às 9, as pessoas devem jantar nesse período. Isto depois invalida outras coisas. Se a pessoa lembra-se às 10 e tal vai começar a fazer o jantar para ela, entretanto tenho outro quarto à frente com uma pessoa que está a tentar dormir. As pessoas estão a viver em comunidade. Não é a questão de não se pode só porque não se pode. Não, isto tem implicações. É o cheiro, é a loiça que vai ficar acumulada, depois não vai poder por a máquina a funcionar. Há flexibilidade sim, lógico que se a pessoa chega àquela hora depois do trabalho pode fazer a refeição. Não comeu tanto ao jantar, depois se volta para comer algo, desde que respeite a questão do barulho. Há determinadas coisas que são uma questão de bom senso. As escalas das tarefas, as equipas fazem a escala e a ementa semanal, depois dividimos as tarefas.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Relação equipas/mulheres 	<p>“Isto aqui é um espaço pequeno, com capacidade para 18 utentes, entre mulheres e crianças, sendo que são 6 mulheres adultas e 12 crianças. Nós em termos até mesmo de espaço acaba por nos aproximar todos. O nosso gabinete fica no meio dos quartos, fica no meio da casa. Não há um distanciamento. Elas estão constantemente a bater à porta, para aquilo que necessitam, nós almoçamos todas juntas no refeitório, não há um espaço para a equipa e outro espaço para os utentes. Por vezes até lá fora, quando fazemos a pausa depois de almoço estamos todas. isto acaba por nos aproximar. Tem de haver sempre equilíbrio e tem de haver esse distanciamento e elas percebem, não é sempre, não é necessário marcar um atendimento para x horas. Batem à porta, desde que eu esteja disponível. A minha prioridade é sempre o acompanhamento. Não há este tipo de necessidade que depois acaba sempre por afastar. Eu sinto que grande parte delas não tem problema quando estão insatisfeitas, elas partilham connosco, dificuldade com as regras</p>

	<p>ou outra coisa qualquer, sinto que partilham. lógico que depende, há pessoas que têm muito mais partilhar do que outras. Há mulheres que são muito mais autónomas e que preferem resolver as coisas todas e é ótimo mas nós temos de saber algumas coisas, se não depois acabamos por estar a trabalhar em sentidos diferentes. Mas há mulheres que são muito mais autónomas e que resolvem e depois há outras que caem no "a doutora faz, a doutora liga" e nós aqui temos que trabalhar mais esta parte da autonomia, delas próprias também. Nós somos canais facilitadores e temos alguns elementos que são mais fáceis de contactar mas depois é importante que depois elas percamos este medo e elas próprias resolvam porque nós não vamos estar sempre ali para resolver e é este trabalho que também tem que ir sendo feito com elas. Mas mais uma vez tem a ver com cada um, com a pessoa que temos à frente e adaptar.</p> <p>Momentos de partilha: “Cria aqui alguma proximidade. Lógico que depois coisas mais importantes, algo mais pessoal, vamos falar no gabinete, com mais calma. Algo mais particular é visto em contexto de gabinete.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Participação e <i>empowerment</i> - Como e em que momentos acontece 	<p>“Há as reuniões da direção com a equipa de utentes. Para perceber como é que estão a correr as coisas, as questões de integração na casa, e aí sim há esse tal espaço em que são vistas essas questões. Há por vezes atividades que são feitas mas por vezes são coisas mais pontuais. Temos atividades que são desenvolvidas por pessoas de fora, que não trabalham na casa, temos algumas atividades que são desenvolvidas na nossa sede, com vários assuntos. E depois quem está interessado, diligenciamos o que seja necessário para que elas estejam presentes nesses eventos mas são coisas mais pontuais. agora em termos regulares o que acontece é isso, são as reuniões que acontecem dependendo da necessidade, geralmente uma vez por mês, ser feita essa reunião da diretora com as utentes. Aí é falado como é que elas se sentem como não sentem, constrangimentos, pronto. Isso é feito.”</p> <p>“A nível da participação das mulheres aqui na casa, eu acho que o nível de participação já é alto. Quer ao nível do seu próprio projeto, da sua própria vida, dos projetos que são trabalhados. Portanto como lhe digo, elas são o motor. Nós facilitamos, mas quem concretiza são elas. Em termos de participação no seu próprio projeto e na sua própria vida durante a permanência aqui, acho que é uma participação alta. Independentemente de coisas que nós possamos ou não concordar, consciencializamos mas ok, a pessoa sai com termo de responsabilidade. O que é importante é que a pessoa teve conhecimento e com base no princípio da vontade, também na legislação, no artigo x e y, a pessoa em última instância é ela que é responsável. A pessoa sai quando quiser, só é importante que saia consciente dos riscos. Na casa, a mulher participa mesmo nas questões do regulamento, como lhe digo, há coisas que já foram alteradas ao nível do regulamento quando nós sentimos que realmente não faz sentido determinada regra. Por exemplo, inicialmente não era permitido o telemóvel à noite por uma série de motivos. Atualmente isso já não acontece, as pessoas têm o telemóvel com elas sempre. Portanto mesmo ao nível das regras e do funcionamento, elas também têm um papel ativo. Sempre que é considerado que efetivamente que determinada regra ou funcionamento não faz sentido naquele grupo, isso é alterado. Portanto eu acho que a participação, ao nível dos filhos, por exemplo, nós dizemos "você está aqui, numa casa abrigo, mas você é mãe. você é responsável". A nível de participação é algo que acho que elas têm de forma elevada. As mulheres aqui acabam por ter uma vida normal. saem de manhã, levam os filhos à escola, vão trabalhar, chegam cansadas, tomam banho e só querem ir dormir. Por vezes nós técnicos temos muito a vontade de fazer isto, fazer aquilo e fazer o outro e a pessoa só quer descansar. A pessoa só quer dormir. Por vezes há muita tendência de nós tentarmos encher nos fins de semana ou à noite, com uma série de grupos de atividades interessantes, etc. mas não é isso. Por vezes ponho-me um bocadinho nos pés delas e penso "eu só quero chegar a casa, tomar um banho, jantar e dormir". Por vezes há coisas que eu acho que era mais a nossa parte do que era muito bonito, elas participarem, mas depois na prática as coisas não são bem assim.”</p> <p>“Há muito esta tendência de desenvolver coisas e as pessoas por vezes não querem, estão tão cansadas que não apetece. Mas eu acho que é importante mas de uma forma mais pontual. Já houve iniciativas em que se juntavam as mulheres desta casa com as mulheres de outra casa e eu</p>

	acho isso muito interessante. Acho é que tem que se respeitar o tempo delas e que por vezes é tão pouco e antes de avançarmos com mil e uma ideias, pensarmos como é que elas sentem isso e se estão disponíveis para isso.”
• Constrangimentos	Tempo de permanência na casa tem vindo a aumentar devido às rendas elevadas (protocolos sociais demoram mais tempo)

E2: Auxiliar de serviços gerais

• Caracterização da entrevistada	“Eu estou na casa, quer dizer, já estou na UMAR desde 2004 que eu trabalho num centro de atendimento, 50%. E 50% na casa. E sim, já estou há uns anitos. Entre a casa e o centro de atendimento. Eu na casa estou desde do início. Isso foi logo no início de 2006, salvo erro. Já estou aqui há uns bons anitos. Como polivalente. Auxiliar de serviços gerais, é um pouco de cada. Estou mais ou menos segunda... Não, terça, quarta de manhã, e na quinta. É dois dias e meio cá e dois dias e meio no centro de atendimento. Ir às compras, apoio na casa prontos, com as utentes... Apoio com a roupa, com elas. As refeições quando não está a cozinheira. Ahm... Nas medicações. Aos telefones quando não estão as técnicas ou quando estão na reunião. É um pouco de tudo. Apoiar as senhoras quando elas vão sair. Imagina, quando vão ao tribunal ou vão ter alguma coisa externa. Quando os miúdos não estão na escola nós também damos um apoio. Aos meninos. Apoio na roupa. No que elas precisarem.”
• Cultura organizacional e tipologia de intervenção	“Aprendi muita coisa que eu não fazia a mínima. Aprendi muita coisa. Para começar, nem tinha noção de quantas mulheres é que sofriam violência... Pronto, sem poder desabafar. E hoje em dia não, hoje em dia qualquer pessoa pode fazer uma denúncia, qualquer pessoa pode, prontos...”
• Equipas - Funções - Comunicação - Supervisão - Formação	“Ahm... Normalmente às vezes faço é com elas, prontos. Com a equipa.” “Sim, com as colegas, e mesmo às vezes pessoas conhecidas. Quando desabafam comigo sobre a situação delas, eu também vejo, que elas... Há muitos anos atrás é que se calhar, hoje em dia não. Hoje em dia podem fazer denúncia porque há sempre as instituições que apoiam.” “Sim. No início tive uma formação. Acho que foi em 2006.” “E elas também vêm sempre ter comigo. Mas aquilo que eu acho que é da responsabilidade da equipa técnica, eu tento não, eu digo sempre: é falar com outra pessoa.”
• Relação equipas/mulheres	“Sim, às vezes. Na maior parte das vezes é com a equipa técnica. Mas de vez em quando desabafam. De vez em quando elas desabafam. Na maioria com a equipa.” “Sim. Eu tenho uma boa relação com a equipa. E falo por mim. E também com as utentes. Há anos que estou sempre com boa relação com elas. Eu deixo elas à vontade.” “Imaginemos que elas têm dúvidas em alguma coisa. Eu falo com elas: “quando precisarem”. Imagina, quando elas chegam, chegam assim um bocadinho... Prontos... Tipo tímidas, é tudo novo. Então eu falo com elas, para contarem sempre comigo se tiverem alguma dúvida, se precisarem de ajuda, com os filhos...” “Os idosos é muito, é como se fosse a minha avó e o meu avô, então eu tenho... É mais ou menos parecido. Porque aqui, elas já não estão dependentes de nós, no lar eles estão 24 por 24.” “Sim. Aqui também é mais ou menos parecido porque aqui tb temos de estar atentas se elas estão bem ou não, se precisam de apoio porque quando elas chegam, chegam muito em baixo e tristes.”
• Participação e <i>empowerment</i>	“Elas costumam. Muitas vezes. Imagine, estamos a fazer qualquer coisa, elas também querem participar nas tarefas. Elas também gostam. As que não estão a trabalhar.

- Como e em que momentos acontece	Quando estão a trabalhar, não. Quando elas estão a trabalhar, é fim-de-semana que fazem as tarefas.”
-----------------------------------	--

E3: Diretora técnica

<ul style="list-style-type: none"> • Caracterização da entrevistada 	<p>Diretora técnica, na UMAR desde 2002, trabalhou no projeto IÁ-IÔ, como técnica de acompanhamento social relativamente ao alojamento de uma população, fazia esse trabalho no âmbito do projeto mas também tinha uma colaboração no banco de atendimento e acompanhamento a mulheres vítimas de violência doméstica. “Sou licenciada em política social, com especialização em ação social de empresas sendo que acabei por enveredar pelo setor social. Fiz vários cursos, não consigo elencar todos, mas os mais importantes seriam sempre aqueles diretamente relacionados com a violência doméstica e relações de intimidade. Nomeadamente logo no início quando entrei na UMAR fiz logo parte de um grupo de formandas para a primeira casa da rede pública que passou a ter a gerência da UMAR, no distrito da grande Lisboa, integrei essa equipa, formada pela CIG, na altura ainda era CIDM. Entretanto já fiz a formação em TAV e por aí fora. Também me tornei formadora, tenho o CCP, curso a nível de informática, pronto, a nível de legislação laboral, outras competências que foram sendo trabalhadas ao longo dos anos. Também em diferentes áreas, não só na área da violência nas relações de intimidade mas também na área do TSH, MGF, e outras áreas que são áreas de intervenção da UMAR, assédio sexual, moral, no trabalho, questões que se vão interligando no que diz respeito às desigualdades de género e à forma como nós podemos intervir e portanto sempre achei pertinente e adequado ir aumentando conhecimentos a esse nível. Também conciliando com questões de gestão a nível de equipamentos sociais que obviamente que desde 2004 que passei a assumir a direção técnica da casa de abrigo da UMAR do distrito de Setúbal e portanto também fui tentando adquirir mais conhecimentos nessa área. A partir daí foi-me lançado o desafio da casa de abrigo nova formação à equipa, fui também colaborando com diferentes formações enquanto formadora, quer junto de forças policiais, quer junto de outras entidades. Felizmente há uma aposta quer a nível pessoal quer a nível da organização de ir aumentando conhecimentos e de ir sempre refrescando conhecimentos.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional e tipologia de intervenção - Projeto Individual de Intervenção 	<p>“Acordo atípico com a segurança social desde 2006. Existem visitas de acompanhamento, já houve auditorias, supervisão, etc. mas revisão do acordo não. existe uma atualização de valor financeiro do acordo e existem estas visitas de acompanhamento, no sentido de averiguar se damos cumprimento daquilo que é expectável desse nosso acordo.”</p> <p>“Aquilo que nós tentamos, coloco ênfase no tentamos, nem sempre é possível, sei que existem diferentes conceitos e inúmeros estudos a nível de empoderamento, aquilo que tentamos pensar sobretudo em quatro dimensões em termos do empoderamento, o cognitivo, do psicológico, da política e da parte económica. Se formos a ver, o nosso modelo de intervenção, criado e implementado por nós, psicossocial integrado, como é tão específico e é tão nosso, tem esta dimensão, aquilo que nós tentamos fazer é que as pessoas tenham uma compreensão crítica daquilo que é a nossa realidade. Com isso também tomar consciência das desigualdades de género que existem e são efetivas na nossa sociedade e como é que podem agir para mudar o status quo. Passa por fomentar a autoestima, o facto também de verem que não estão isoladas na vivência dessa problemática e tentamos sempre, todos os dias, nas mais mínimas coisas, que as pessoas não vivam sobre o estigma da vítima. Isso é para nós fundamental. Uma mulher, uma pessoa, que está numa determinada fase da sua vida em que teve questões específicas que a tornaram mais vulnerável.</p>

Mas não quer dizer que ela seja mais vulnerável. Porque nós não sabemos se uma outra pessoa, se tivesse vivido esta situação, se iria ter a mesma força e a mesma vulnerabilidade que aquela mulher. Não sabemos. Se partirmos deste lugar de alguma humildade também e do reconhecimento de que é possível acontecer, independentemente dos recursos internos que cada pessoa tenha, também passamos a poder trabalhar as questões da autoestima de uma forma diferente.”

“Em termos do nosso PII que estabelecemos com cada uma das mulheres, acaba muito por existirem estes patamares que estão envolvidos na questão do empoderamento e há muito a questão económica e da capacitação a nível económico. Muitas das vezes conseguimos, outras vezes não, mas daí a questão do empoderamento e da **decisão de cada mulher de querer participar ou não, de ter interesse por esta questão ou não**. Se é esse o sentido do nosso trabalho, das pessoas terem uma consciência crítica, também temos que estar preparadas para receber e para estar na outra parte da crítica.”

“Muitas vezes as pessoas falam nas **taxas de sucesso** e eu acho que isso é tudo muito subjetivo. Porque ter uma mulher connosco que começa por não ter voz e no fim se calhar até é capaz de **pensar criticamente** e de acusar ou de dizer "vocês não estão a fazer isto correto comigo ou com os meus filhos", temos aqui uma evolução. Portanto se calhar temos que ser um pouco...pensar fora da caixa, como eu costumo dizer e pensar que **os resultados são aquilo que cada mulher quiser**.”

“**Colocar a mulher no centro da intervenção e como elemento decisor** que faça a estratégia de intervenção no seu próprio processo e aí à partida anulamos essa parte (rescuer/victim). Se vir isso (diferenciais de poder) até se coloca numa questão muito inicial que é o próprio espaço físico. O espaço físico está sobre a gestão da UMAR, eu represento a UMAR, a S., a F., todas representamos a UMAR, mas aquilo que passamos sempre é que é a casa delas. Mas agora, nós temos regras na casa delas? Nós é que colocamos essas regras? Existe logo este contrassenso. Estamos a retirar poder à pessoa para lhe poder devolver algo mais empoderador. **Mas é preciso ter muita atenção porque podemos entrar numa castração, se não tivermos um entendimento mais aberto**.”

Outras filosofias: “Não tenho conhecimento sobre elas. Uma das questões que faço sempre questão é de defender vá, não é a mim que me cabe, mas eu não conheço logo não irei atacar o trabalho de outras colegas que obviamente, quer estejam numa organização feminista ou não, o objetivo é apoiar estas mulheres e portanto acho que o nosso dever é estarmos ao lado umas das outras e não atacar e achar que a minha forma de intervir é melhor. Não me faz qualquer sentido. Cada organização tem o seu historial, o seu percurso, e acho que deve ser respeitado. A única questão que por vezes se me coloca é quando quase que se obriga as pessoas, e a casa de abrigo por si só já tem uma natureza tão pesada, tudo secretismo, tudo envolto em confidencialidade, muita formalidade, já tem esta natureza muito difícil. As pessoas às vezes têm uma noção diferente daquilo que é a realidade. Quem a elas recorre tem que ter muita coragem e muita força de vontade para conseguir superar este desafio. Se nós pensarmos na natureza destes serviços, imaginemos uma organização de cariz mais religioso. Se não tiver o cuidado, por exemplo, de respeitar as diferentes crenças religiosas, vai ter logo à partida a sua intervenção muito limitada. Dou o exemplo, neste momento temos uma mulher que é muçulmana. Não conheço, não partilho da religião, mas tenho todo o respeito e tenho que ter as atenções.”

“Se a pessoa gosta ou tem uma determinada forma de vestir, podemos concordar ou não, que reforça um estereótipo ou não, mas temos que respeitar. É a forma que a pessoa acredita que deve ser. Se forem intervenções que vão deixar as pessoas limitadas neste sentido, obviamente que eu vejo como difícil encontrar resultados práticos. Não quer dizer que nós tenhamos na mão a fórmula vencedora ou correta. Respeito todas as intervenções, agora acho que o respeito pela liberdade individual,

	<p>dá aso a que os resultados sejam mais positivos. Resultados positivos podem ser muita coisa. Não tem necessariamente que ser transitar para casa própria. Pode ser reaproximar-se da família, pode ser ir para o estrangeiro junto de um namorado que entretanto teve. Nós não julgamos por exemplo as mulheres não deixam de ser mulheres por estarem na casa, não deixam de ter a sua sexualidade, nem de a viver. Não podemos ser limitadas na nossa forma de pensar, ser e de agir. Tentar relativizar aquilo que na sociedade tem sempre muito peso. Acho que é esta acessibilidade e tentativa de me aproximar enquanto diretora técnica das pessoas, da equipa, que conseguimos pequenos sucessos. As pessoas terem uma visão sobre si até mais crítica. Por vezes passando por processos muito difíceis de reconhecimento e de lidar com as vulnerabilidades têm e de criar alguma resiliência. Passar por descobrir novas coisas. Quando há mulheres que se dirigem a um elemento da equipa às vezes de forma agressiva e perguntam "porque é que me está a ensinar a fazer um prato de comida?", temos que saber ler o que está por detrás daquilo. Muitas das vezes, o agressor o que fazia era criticar ou dizer que tudo o que fazia, fazia mal. Se nós não tivermos atenção, estamos a substituir o agressor nesse papel. Precisamos de ter todos os cuidados neste sentido. Disponibilizar se for preciso, estamos lá, mas a pessoa é que tem que ir e fazer e não partir de pressupostos. Devemos dar espaço às pessoas para nos demonstrarem aquilo que precisam de nós.”</p> <p>“Também posso dizer que já determinados momentos na intervenção que tiveram que ser assistencialistas. Na literalidade do termo, ter que acordar uma mulher por causa da medicação, entrou num estado de esgotamento nervoso brutal e há momentos que temos que saber que temos que ser assistencialistas, para a pessoa se fortalecer e para depois podermos passar para o outro patamar.”</p> <p>“Veja, ainda para mais, eu costumo dizer que a empatia é quase como um músculo, que a gente vai exercitando. Eu sempre digo isto às vezes na brincadeira mas é verdade. Para mim esse músculo eu tenho que o exercitar diariamente. Quer com as mulheres que acompanhamos, quer com a equipa. Eu não vou tomar uma decisão que afeta uma pessoa, quer ela seja utilizadora do serviço, quer seja elemento da equipa, que eu sei que não iria gostar se tomassem comigo. É um pilar muito importante para mim nas funções que eu tenho. A partir do momento em que eu exercito este músculo com bastante frequência e com mulheres que viveram situações tão difíceis e sem presumir que posso sequer vislumbrar o sofrimento que elas passaram, mas exige que eu tenha a capacidade de entrar e de sair desse sofrimento e conseguir afastar e ajudar a mulher a olhar em perspetiva para a sua própria situação. Mas para isso eu tenho que lá entrar. É nisso que temos de ter atenção. Se eu não estiver bem, posso entrar nesse sofrimento e afundar-me juntamente com a mulher e não é isso que ela pretende de mim. Ela pretende um ponto seguro onde possa olhar em perspetiva para a sua situação e fazer a aprendizagem que tem de fazer, o reconhecimento que tem que fazer e progredir a partir daí.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Equipas <ul style="list-style-type: none"> - Funções - Comunicação - Supervisão - Formação 	<p>Formação: “Há essa aposta dentro da UMAR, sempre houve. A formação a cargo da UMAR acaba por ser aquela a que nós temos mais facilidade de acesso. Nós temos uma rubrica prevista para formação mas é completamente desadequada e insuficiente para aquilo que nós necessitaríamos, quer para dar resposta às obrigações legais nesse sentido. Obviamente andamos sempre atrás de formações, quer para a equipa técnica, portanto direcionando para áreas de intervenção específica da equipa técnica, até mesmo técnicas de atendimento, refrescando todos esses conhecimentos. E diferentes áreas de intervenção, porque infelizmente esta é uma área social, a questão da VD/violência nas relações de intimidade, interliga-se com uma série de questões e problemáticas sociais e portanto para nós é importante ir reunindo o máximo de conhecimentos e é nesse sentido que penso que, pelo menos em termos da equipa técnica, isso é conseguido, amplamente conseguido. No entanto, eu acho que, na</p>

restante equipa, conseguimos fazer essa formação, mas acho que fica ainda aquém. Tenho colocado o desafio quer internamente dentro da UMAR, quer fora da organização, porque gostaria de ter alguma formação para a equipa de ajudantes de lar mais vocacionada não para lares, porque nós não somos lares. Temos uma intervenção específica e portanto acho que deveria de haver uma formação adequada às ajudantes de lar. Na dimensão da intervenção que elas têm, muito de apoio, que não fosse a formação exercício, acompanhamento direto por parte da equipa técnica, porque essa formação existe, existe diariamente. Mas depois a nossa aposta tem sido em técnicas de socorrismo, lidar com catástrofes como incêndios e por aí fora. Aquelas formações que são mais do âmbito prático. Mas acho que é importante não ser só nessas áreas e não ser só na área da VD e na nossa intervenção em específico desta casa de abrigo sobre gestão da UMAR. Porque nós temos questões que nos distinguem e que são diferentes, que não são melhores nem piores do que noutras organizações, são diferentes. Nós sendo uma organização de natureza feminista portanto temos uma forma muito própria de abordar as mulheres e o trabalho com elas. E isso requer uma atenção particular, não só por parte da direção técnica e da equipa técnica, mas obviamente também que as ajudantes de lar estejam devidamente enquadradas nesse modelo. O que por vezes é difícil de conseguir, dada à subjetividade que existe ao nível da equipa, dado as crenças de cada uma, o posicionamento que têm, muito embora até à data temos conseguido uma conciliação e portanto as pessoas que têm estado connosco têm integrado esta estratégia de forma positiva. Existe a formação, existem iniciativas por parte da organização da UMAR em si e que são acessíveis porque não têm custos associados para nós e portanto são possíveis de executar, todas as outras formações que têm custos associados são mais complicadas mas nós fazemos sempre uma aposta pelo menos anual neste sentido. Gostaria de complementar com formação direcionada e específica, direcionada para a realidade de casa de abrigo, mas também com cursos de inglês, informática, ferramentas que no quotidiano podem ser úteis também no desempenho do apoio às mulheres. Redescobrir de competências para as mulheres também se torna mais viável quando a própria equipa tem essa descoberta. Só ressaltar que este ano tem sido bastante atípico e como tal tenho tido uma dificuldade muito grande em organizar esta questão. Efetivamente as prioridades têm sido dar resposta a necessidades muito concretas da casa, das mulheres e dos processos, com planos de contingência a serem efetuados, elaborados, supervisionados e postos em prática. Tem sido um desafio muito grande e conciliar isso com as atividades habituais como a formação.”

“Eu e a S. estamos desde o início. A F. também desde o início, vínhamos as 3 do centro, depois a I. em 2007, a A. desde 2007 ou 2009. A restante equipa que assegura mais as pernoitas, tem existido uma grande rotatividade. Isto porque nós temos um modelo como está previsto em termos da legislação de ajudantes de lar, mas efetivamente as pessoas em termos daquilo que é necessário para o cumprimento nem sempre têm uma grande disponibilidade. Porque implica noites rotativamente, não há feriados, não há épocas disto daquilo ou do outro, obviamente que asseguramos tudo aquilo que é direito das trabalhadoras, nomeadamente as questões do descanso, a rotatividade também permite intervalos maiores de descanso para a pessoa também conseguir alhear um pouco mais desta realidade quando sai do local de trabalho para que ela própria venha restabelecida. Mas independentemente disso, a compensação financeira não é propriamente aquela que faz face às despesas do quotidiano e têm que ser pessoas que reúnam uma série de requisitos em termos de personalidade, experiência profissional, formação e nós quando estamos em fase de recrutamento eu procuro sempre encontrar nas pessoas que venham a integrar a equipa uma série de características, para além dos requisitos mais básicos, como ter a carta de condução. Procuro as questões de personalidade. Capacidade de adaptação, empatia, como é que

se posicionam, se efetivamente conseguem distinguir a questão da empatia do profissionalismo com que deve ser exercida, e depois procuro pessoas, dentro do possível, como uma escolaridade superior. Isto levou a diferentes experiências ao longo destes anos. Inicialmente a equipa foi constituída por pessoas com formação académica superior, um pouco à semelhança daquilo que já era nossa experiência no outro equipamento de casa de abrigo desde 2002, mas entretanto não foi como é óbvio compatível com aquilo que eram os salários, as expectativas das pessoas e portanto fomos descobrindo um caminho ao longo destes anos que tem sido este. Acho que em termos da nossa intervenção, daquilo que está previsto, e tentamos concretizar, é importante ter uma variedade o maior possível dentro da própria equipa. A casa de abrigo é um nicho da realidade e portanto tentamos que a equipa espelhe um pouco desta realidade porque obviamente uma pessoa que esteja na casa vai-se aproximar mais do elemento A e depois a seguir a outra não se identifica tanto e vai procurar o elemento B e com a variedade conseguimos que todas as pessoas sintam que existe um elemento do qual se possam tornar mais próximas no sentido do quotidiano. Depois disso também acaba por acontecer em termos da equipa técnica, eu, a S. e a A. somos muito diferentes mas ao mesmo tempo procuramos complementar-nos em diferentes áreas. É um pouco esta a lógica.

Funções: “Basicamente em termos da casa eu tenho sempre tentado desde o início que o tipo de liderança exercida seja partilhada, seja participada por todos os elementos da equipa. Isso tento fazê-lo por via de reuniões, contactos diretos, basicamente nunca são tomadas decisões a respeito nenhum, sem que eu ouça as partes envolvidas. Passa desde a funcionalidade do espaço, a organização de um espaço, a outras questões de relação e relações interpessoais dentro da casa. Portanto tento sempre ouvir, nem sempre serei bem sucedida calculo, porque ninguém consegue atingir obviamente os níveis ideais e eu não sou exceção mas o meu esforço foi sempre nesse sentido. E fico satisfeita de ver, já tive que me ausentar algumas vezes do serviço e o serviço consegue funcionar na mesma lógica, na mesma dinâmica, sem eu estar presente. Deixa-me tranquila que este tipo de liderança tenha esse efeito. As pessoas ao participarem conhecem intrinsecamente todas as dinâmicas da casa, quer tenham consciência disso ou não. Porque o que eu penso é que a equipa técnica reflete e tem essa consciência, a equipa de apoio geral, até na reação que tiveram à participação neste estudo, que nós vemos isso. Não têm a percepção dos seus conhecimentos, das suas capacidades e das suas funções, vamos lá, per si. Parece que ficam sempre muito receosas de falar em relação a isso, de falhar, é algo que ainda estou a tentar trabalhar. Porque efetivamente as pessoas põem em prática os seus conhecimentos e fazem-no de uma forma profissional. Acertam, erram, como toda a gente e portanto quando acertam eu tento que efetivamente seja reconhecido, por mim, pela organização. Quando erram, também.”

Supervisão: “Isto tem sido muito difícil. Também tem sido um caminho de descobertas ao longo destes anos. A gente já teve muito a prática das reuniões presenciais entre toda a equipa, em que aconteciam pelo menos uma vez por mês. Porque depois é muito difícil conciliar isso com a disponibilidade pessoal das pessoas. Nós fazemos horários rotativos, a exigência do serviço é muito grande e depois eu também percebo que as pessoas não tenham a mesma disponibilidade para colaborar. Embora percebam a importância e queiram participar, na generalidade, porque há sempre uma exceção ou outra, mas tendo essa vontade nem sempre lhes é possível, conciliando com a vida pessoal e familiar. Se uma pessoa saiu do serviço às 9h, depois de ter feito o seu trabalho que foi exigente, que requereu que estivesse com uma determinada atenção e predisposição e agora tem que ficar para uma reunião que vai acontecer às 10h. Está a ver, torna-se por vezes difícil a questão da conciliação. O que tentamos fazer é sempre nesta postura de enquanto equipa técnica depois também

	<p>termos esta proximidade. Estamos sempre uma. São muitos constrangimentos, como disse. Cuidar de quem cuida exige sempre muito de nós. Por exemplo em termos da equipa técnica existe esse défice. Por mais que eu tente e pessoalmente também esteja ao lado das minhas colegas e lhes dê o apoio, sei lá, parece ser sempre insuficiente. É essa a perceção que eu tenho. E portanto aqui o que se coloca é que eu já cuidei da equipa técnica, já cuidei da equipa de apoio, já cuidei dos processos e das pessoas que acompanhamos e depois entretanto fica tudo aqui. A forma que encontrei foi muito internamente, temos tido ao longo destes anos, a boa prática a meu ver de reunir entre as colegas que coordenam ou têm a direção técnica dos diferentes serviços da área da violência, tentamos ter reuniões regulares, normalmente até eram semanais ou quinzenais, no máximo, para que possamos também falar sobre as dificuldades, aquilo que correu bem, menos bem, pensar, refletir em conjunto, e levar não só as nossas preocupações mas também da equipa geral e partilhar e pensar possíveis soluções. já tivemos a prática de reunir as equipas técnicas por exemplo.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Regras e regulamento interno <ul style="list-style-type: none"> - Incumprimento - Denúncia - Transparência - Interseccionalidade 	<p>“O primeiro regulamento interno derivou da experiência do anterior equipamento que estava sob a gestão da UMAR, outra casa de abrigo, e adaptámos à nossa realidade. O regulamento interno em si. Depois temos sempre um segundo documento que são as regras de funcionamento. Esse é mais prático, mais do espaço, gerir o espaço, algo mais nosso de funcionamento. Esse sim, já foi alvo de alterações e temos feito, e olho para o nosso percurso com algum orgulho que deixámos para trás algumas coisas, mas que também nos lançam outros desafios. Uma das questões que ando a tentar tratar é da formação por causa das redes sociais, questões de segurança e por aí fora, para a equipa técnica. Porque efetivamente os riscos multiplicam-se mas tem sido produtivo no sentido de ser mais participativo e ser bem recebido pelas pessoas que necessitam do serviço e ao mesmo tempo lidarem de uma forma diferente com estas regras. Normalmente não é em tempo útil, tenho que ser sincera, tenho que ver os grupos que tenho na casa, as alterações a fazer, vou consultar a equipa, e provavelmente não vai ser um processo que vai ter o resultado no tempo da pessoa ou do grupo de mulheres que propôs a alteração. Depende. O regulamento interno é algo que já temos há muitos anos, que fomos adaptando também consoante alterações legislativas, submetendo a pareceres da CIG e da segurança social, que são as entidades competentes para nos supervisionar nesta área e emitir os devidos pareceres. Até vamos dependendo porque muitas vezes às vezes eram pareceres limitadores que não reconheciam as mulheres enquanto indivíduos capazes de decidir. Uma mulher adulta ter hora de deitar desculpem, não aceito que o façam comigo, não vou fazer com uma mulher. As pessoas têm que ter noção por uma questão de respeito e solidariedade que estão a partilhar o espaço, a viver em comunidade e que há determinadas questões que devem ser salvaguardadas. Se quer estar acordada, desde que não perturbe as outras pessoas, claro, a pessoa é que sabe.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Relação equipas/mulheres 	<p>“Eu muitas vezes sou identificada ou com a figura maternal até de mulheres mais velhas que eu ou a figura da agressora, porque acabo por personalizar se sentirem a casa como demasiado castradora num determinado sentido, eu sou o elemento agressor e é para mim ou para a equipa técnica que direcionam a sua resistência. Na maior parte das vezes é a figura da mãe que surge. Mas tem que ficar claro. Depois no dia a dia, a construção da relação que para nós é central em tudo, a relação entre as mulheres e esta profissional e a mulher que tenho à minha frente, com as devidas distâncias vamos lá, mas ao mesmo tempo muito próximas, e é aí que nós apostamos depois na relação entre mulheres, para que a pessoa perceba que eu não sou nem vou querer assumir a figura maternal. Deixar o mais claro possível mas às vezes é difícil. As pessoas criam uma certa dependência em relação a este tipo de relação, positiva, que não tinham estes moldes anteriores, e depois às vezes é difícil também e tenho que as preparar para o corte. Não posso sobre construir a expectativa porque a seguir</p>

	<p>eu não vou estar presente em todos os momentos da vida dela, nem eu nem as restantes colegas. Nós somos algo de transitório na sua vida. Se tivermos essa noção também vamos de alguma forma passar isso e não tem que ter implicações sobre a qualidade da relação que temos com aquela pessoa naquele momento mas temos que ter a atenção para não criarmos demasiadas dependências e acho que é isso que nos dá uma dimensão diferente do empoderamento.”</p> <p>“Há pequenas coisas às quais nos agarramos como se de uma boia de salvação se tratasse. Acabam por preencher determinados vazios que nós sentimos a outros níveis. Quando a gente vê coisas positivas a acontecer com as mulheres e que o nosso trabalho não foi em vão, que as pessoas aderiram, recebemos um telefonema.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Participação e <i>empowerment</i> - Como e em que momentos acontece 	<p>“A UMAR tem muito esta parte que eu acho importante do ativismo. Aquilo que muitas das vezes nós fazemos é lançar, no exemplo da participação, é lançar o desafio às mulheres que estão na casa para fazer faixas para o 25 de novembro, se querem estar ou não na marcha, desde que não exista nenhum compromisso da sua própria segurança. Muitas delas já estiveram já estiveram ao meu lado no 25 de novembro, reivindicando os seus direitos e isto para mim é o espelho de uma conquista de consciência crítica, de participação cívica, em relação àquilo que é a nossa realidade. Muitas delas partilham as nossas crenças, outras não, são livres de o fazer. Se calhar muitas não se reveem nas questões feministas que reivindicamos, mas como feministas que somos achamos que a questão da liberdade individual é de extrema importância e portanto vamos respeitar. É aqui nesta interligação que eu vejo depois o sucesso das coisas.”</p> <p>“As reuniões que eu anteriormente, atualmente não consigo fazê-las, não estou neste momento a conseguir chegar a tudo, e eu tinha momentos, individuais ou de grupo com as mulheres, no sentido de falar sobre as dinâmicas da casa, como é que as coisas estavam a correr, bem, mal, o que é que mudariam, qual é a estratégia que acham mais funcional para por exemplo manter a casa limpa. A questão das escalas, se estão bem, como querem fazer. É esta a lógica. Tentar que as pessoas participem. O regulamento é um documento mais fechado, um vínculo, um contrato entre nós. Incumprir-lo é algo grave. Agora o outro documento é mais aberto, a gente adapta consoante as pessoas que temos à nossa frente. E com isso já fizemos diferentes percursos. Nas escalas, a própria decoração do espaço. Não são nada poucas as vezes em que dizemos que queremos a opinião. O espaço é vosso, é a vossa casa, como é que querem decorar.”</p> <p>Participação em reuniões: “A grande dificuldade era também ter respeito pelas pessoas que se vão levantar às 5h e tal da manhã, a gente começava na conversa e íamos para a reunião, as pessoas até estão interessadas em participar mas não têm que depois dormir só 2 ou 3 horas. Isso é uma coisa se eu optar por fazer mas não tenho que estar a decidir isso pela outra pessoa que está na reunião e portanto também se torna algo complicado de executar. Também já houve vezes que consegui fazer ao fim de semana, houve vezes que fiz de noite e depois de um dia de trabalho, depois ter que trabalhar no dia a seguir, isto acaba por ser muito uma opção pessoal. Não é tanto aquilo que está previsto, mas é aquilo que nós consideramos ser necessário para as coisas funcionarem da forma como queremos que elas funcionem, de uma forma participativa. As pessoas também não têm que estar a abdicar da sua sanidade de mental, é um bocado isso (o período de descanso).”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Constrangimentos 	<p>“Eu sinceramente já ando a tentar criar estratégias para lidar com questões de burnout. Ao fim destes anos todos confesso que já vejo sinais a esse nível e portanto o que tento fazer é estar consciente destes efeitos para poder agir sobre eles atempadamente e não prejudicar ninguém no meu serviço. Efetivamente eu tenho que conseguir, como é que eu hei de explicar, sendo o centro de tudo as relações que se estabelece com cada mulher, com cada criança, com cada elemento da equipa, se eu não estiver capaz</p>

para desenvolver essa relação da forma que é expectável, que é com vista a obter estes resultados que temos vindo a falar, não estou capaz para o fazer e portanto tenho que reconhecê-lo e lidar com.”

“Muitas vezes acontece outras organizações contactarem para partilha de experiências, para pensarmos em conjunto. De há alguns anos nesta parte já houve diferentes experiências também de partilha e percebo que não sou a única a encontrar-me nestas situações. Algo que eu já tinha noção pelas reuniões que fazemos por exemplo com a outra casa, o centro de atendimento, e conhecendo essas realidades muito bem para além da casa de abrigo e depois também estes contactos com outras direções técnicas de outras organizações, de outros pontos do país, acabam por me dar também essa noção. Acho que a obrigação das funções que tenho também é essa, avaliar se estou bem e se não estiver, afastar-me, e colocar-me com as condições corretas para poder continuar a exercer. Porque ao fim e ao cabo são situações muito exigentes, desde a questão dos recursos humanos, a gestão do espaço, a gestão das relações, a gestão de equipamentos de segurança, coisas que eu nunca pensei na vida que tinha que dominar, de recursos humanos, de contabilidade, disto, daquilo, do outro. não digo dominar, mas pelo menos saber os básicos em relação a uma série de coisas.

“A delegação de tarefas eu já faço com relativa facilidade. Muito embora às vezes e na maior parte do tempo, eu tenho sentido sempre o apoio e colaboração. Mas sou sincera, e acho que todos estes anos também já têm um peso tremendo e as pessoas já não olham uma divisão de responsabilidades como um voto de confiança mas sim como uma sobrecarga de trabalho e de responsabilidade. E realmente isto deve-se a vários constrangimentos, nomeadamente a nível financeiro sim, porque vamos pensar. As pessoas, as políticas sociais e por aí fora, tenta-se encontrar receitas mágicas para determinados equipamentos. Todas as casas de abrigo devem ter x pessoas, x são da equipa técnica, x são para isto, eu não acredito muito nesses rácios. Eu sou de partir também de partir para o geral e macro realidades e etc. mas acho que nesta realidade em concreto é preciso conhecer a realidade que temos à frente. Existem disparidades muito grandes entre diferentes organizações e até mesmo dentro da própria organização. O valor de acordo que temos é completamente distinto do valor que as colegas têm para a gestão do outro equipamento. Porventura, o funcionamento de equipa também é diferente, mas será por o trabalho que tem que ser exercido é menos ou é inferior em alguma questão? Não, a gente também tem um funcionamento 24h por dia, independentemente se são 18 ou se são 40 pessoas que estão na casa. Obviamente o volume acresce quando são mais pessoas, o volume de tarefas, de cuidados, acresce, temos que reconhecer isso. Agora há questões que nunca deixam de ser tratadas por serem menos pessoas. 18 mulheres e crianças, mais x de equipa, não sei em que mundo se considera que seja adequado exigir, quer de mim, quer da colega, nós temos que estar num lugar pessoalmente e profissionalmente falando, num lugar de conforto, de segurança, porque é isso que temos que transmitir para as mulheres com quem trabalhamos. é essa estabilidade que temos que transmitir. Se nós próprias não tivermos um cuidado com isso ou virmos que não têm esse cuidado connosco, o esforço que temos que fazer da mensagem a passar para as mulheres, tem que ser superior, porque não o sentimos mas temos que o demonstrar. Pensar por exemplo, as funções de uma diretora técnica, para a colega também serão, que já me substituiu em alguns momentos. As funções da equipa técnica, também acredito que sejam claras para elas, mas depois há coisas que por exemplo, não termos nenhum suporte em termos administrativos, coloca muitas vezes...olhe a semana passada, passei um dia nas compras para a casa. Depois se é preciso vou buscar correspondência. eu tenho que respeitar os direitos das trabalhadoras da minha equipa

	<p>e portanto não as vou colocar a trabalhar incessantemente e em sobrecarga de horário.”</p> <p>“Há pessoas que olham para uma casa de abrigo e esperam algo mais numa vertente assistencialista, têm uma expectativa completamente desfasada daquilo que depois encontram na nossa realidade. Em relação aos filhos, às tarefas da casa. Temos pessoas que fazem a manutenção do espaço mas as pessoas também têm que perceber que sendo um espaço delas, também têm que colaborar e por isso é que existem as ditas escalas. Acha que o sistema funciona bem, sim ou não, se não funciona, qual é a sua proposta de melhoria?”</p>
--	---

E4: Ajudante de lar - refeitório

<ul style="list-style-type: none"> • Caracterização da entrevistada 	<p>“Trabalho aqui há 4 anos já tinha tido uma temporada com elas há 10 atrás. Houve oportunidade de voltar e regressei. A minha função é de ajudante de lar com a função cozinha, sou quem prepara as refeições, as ementas, compras, isso tudo passa basicamente por mim. organizo e vou quando é necessário. Trabalho 8h por dia, de segunda a sexta, só não faço os fins de semana.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional e tipologia de intervenção 	<p>Visão feminista: “Gosto e acho que é interessante. É um bom trabalho para as mulheres, para termos um bocadinho mais de força, que acho que nós todas precisamos disso. É raro encontrar assim uma casa feminista como a UMAR e acho que é legítimo e acho que nós mulheres havíamos de ter mais direitos, não falo só pelas utentes, mas também por nós, colaboradoras da casa. Eu falo por mim, eu acho que me consigo meter um bocadinho no papel delas também e então faço a elas aquilo que gostaria que me fizessem a mim, se eu algum dia me encontrasse na mesma situação. Elas chegam muito fragilizadas e temos que respeitá-las acima de tudo e dar-lhes tempo para que elas comecem a refazer a vida delas do zero, praticamente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Equipas 	<p>“Há algumas formações que vão aparecendo e quando há possibilidade de fazermos vamos fazendo. Era bom que houvesse muito mais do que aquilo que há. Seria bastante benéfico se houvesse mais, para a casa, para nós colaboradoras</p> <p>“Vamos tendo reuniões e vamos falando de como as coisas funcionam.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Relação equipas/mulheres 	<p>“Temos que manter a distância em certas coisas, não nos podemos aprofundar tanto na relação com elas nem com a vida delas, mas o pouco que se faz é suficiente, ou pelo menos a confiança que se cria, é o suficiente para que elas consigam evoluir na permanência que estão na casa e evoluírem como pessoas, como mulheres, autoestima. E criar empatia, vou ser empática. Se não houver confiança nelas não se faz um bom trabalho e acho que tem que haver esse elo.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Participação e <i>empowerment</i> 	<p>“Eu costumo pedir a sugestão (ementa) de muitas, às vezes há muitas que vêm de várias zonas e eu peço-lhes que deem sugestões das zonas de onde vêm, o que é que querem que eu inclua na ementa, que é para elas fazerem e confeccionarem o prato do país de origem. Temos senhoras de outros países e estou a pensar fazer assim alguma coisa temática, que é para elas nos ensinarem alguma coisa dos países delas porque pronto, também é benéfico. Às vezes estou sentada a fazer as ementas e pergunto-lhes "deem-me lá ideias".</p> <p>“A mulher não é só vítima, porque aí vamos estar a vitimizá-las ainda mais não é. Dar-lhes as ferramentas para que elas consigam reconstruir a vidas delas, que vemos que conseguem e nós ficamos super felizes. Dar as ferramentas e horizontes para continuarem a sua vida. pelo menos falo daquilo que eu conheço que é a nossa casa, instituição UMAR.”</p>

	<p>“Têm as funções da casa também para não estarem ali e sentirem que são inúteis, também para saírem dali com outra autoestima e sentirem-se capazes de fazer as coisas.”</p> <p>“Nós ouvimos histórias bem diferentes das outras casas. A maneira como se cozinha, a forma como são as refeições, o funcionamento da casa. Em relação à comida muitas dizem que a comida vem já pronta a comer, não é confeccionada no sítio, diz que as roupas não são elas que as põem a lavar, são as auxiliares. Muitas não podem estar durante o dia no quarto delas.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Constrangimentos 	<p>“Eu para ser sincera eu não vejo assim nada que seja um impedimento, eu acho que falamos muito bem e trabalhamos muito bem, pelo menos para aquilo que nós ouvimos dizer das utentes que vêm de outras casas, acho que elas sentem-se privilegiadas por estarem na nossa casa.”</p>

E5: Ajudante de lar

<ul style="list-style-type: none"> • Caracterização da entrevistada 	<p>“Sou ajudante de lar/monitora e vai fazer 13 anos que estou lá. Sou a mais antiga e a mais velha também. É um trabalho variado, a nossa função é desde compras, manutenção da casa, nunca é sempre igual, supervisionar às vezes certas coisas</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional e tipologia de intervenção 	<p>“Ali isso, o valor o respeito e essas coisas todas acho que é o principal. O apoio, o bem-estar, tudo é para isso que trabalhamos. Para contribuir o melhor que podemos.”</p> <p>“Também para elas arranjam um projeto de vida, aquilo ali não é um sítio para elas permanecerem. A ideia é arranjam um projeto de vida para depois poderem viver fora da violência e do agressor.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Equipas 	<p>“Já tivemos alguma formação. Não tantas quanto seria desejado mas já tivemos sim. dava-nos uma ajuda (ter mais) nunca é demais saber, é sempre bom, ter conhecimento. Para mim era importante ter conhecimento na informática porque eu não sei quase nada, também várias áreas do nosso trabalho, já tivemos em primeiros socorros, prevenção de incêndios. Até línguas, inglês, temos utentes que não falam português. E também na área, uma orientação em gestão de conflitos também. Temos mas pronto, era importante saber mais. coisas que tenham a ver com o nosso trabalho.”</p> <p>“De vez em quando temos conversas e não só, às vezes a nível, tipo um inquérito, questionário, reuniões, para saber a nossa opinião. Agora não tanto por causa disto da pandemia.”</p> <p>há coisas que não tem tanto a ver com o nosso trabalho e aí já tem mais a ver com a equipa técnica tudo o que tem a ver com as nossas funções de ajudante de lar, nós temos conhecimento</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Regras e regulamento interno 	<p>“Tem que haver as regras e os horários também senão é uma grande confusão. Mas também se houver necessidade há flexibilidade, nada disto é assim muito rígido. Só tem que haver equilíbrio.”</p> <p>“A violência nem pensar. se não isso era a mesma coisa, ter o mesmo ambiente não ia adiantar.”</p> <p>“Temos que ter flexibilidade se não valha-me deus, se não estávamos ali numa prisão. Desde que não vá prejudicar, o resto das outras dinâmicas, que são importantes que não pode ou não deve falhar. Agora as outras coisas que não vão prejudicar o funcionamento da casa. depois o sim ou não é depois visto com a equipa técnica e com a diretora.”</p> <p>“Desde a altura em que eu entrei na casa até aos dias de hoje, já houve muita coisa que foi alterada. Com o tempo que vai decorrendo, até com as utentes que temos, até aquilo que era a UMAR antes e da VD, dos apoios, organismos, visão, visibilidade,</p>

	<p>fomos alterando. Não podemos estar a viver há não sei quantos anos atrás. As coisas também têm que ir sendo alteradas.”</p> <p>“As coisas mudam às vezes por solicitação das utentes e falam exatamente com a diretora. Podem não ser coisas assim de nada extraordinário mas pronto. Em coisas pequeninas que parecem pequeninas mas que às vezes até são grandes. As ementas, as saídas, tudo.”</p> <p>“A equipa e a direção vão vendo e vão limando as arestas, é isso.”</p> <p>“Houve alturas em que tínhamos grupos mais complicados então tinha que haver assim mais rigidez.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Relação equipas/mulheres 	<p>“Tento ser sempre o mais justa possível com todas, o mais reta, igual para todas. Todas têm direitos e deveres, assim como nós funcionárias. Na sociedade também temos e é isso que nos rege.”</p> <p>“As pessoas ao ponto de largarem as coisas assim e ir para uma casa que não conhece, é porque as coisas não estão é cansativo, é um bocado desgastante, mas depois ao mesmo tempo tem esta parte que também compensa alguma coisa. Quando nos telefonam e sabemos que elas estão bem da bem.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Participação e <i>empowerment</i> 	<p>“As escalas são feitas de forma a ser tudo participado e justo e as regras também, para um bom entendimento, para haver respeito, o tal equilíbrio, é fundamental. Porque cá fora na sociedade também há regras não é, ninguém faz aquilo que quer. Cada pessoa tem a sua educação, vivências e personalidade e pronto, toda a gente tem que conviver.”</p> <p>“Há sempre umas mais participativas que outras. Depende muito das vivências, há sempre pessoas muito deprimidas, os problemas todos por que passaram, tudo isso deixa marcas.”</p> <p>“Parece que há sempre a tendência, não vou dizer a líder mas há a tendência para elas terem uma mulher que inspira mais confiança, que se calhar elas veem ali qualquer coisa que elas não têm, ou elas não sentem, elas tendem a acompanhar mais essa pessoa.”</p> <p>“Também nesse aspeto se houver um assunto qualquer elas tendem a concordar mais e a apoiar mais essa pessoa. Aquela pessoa é em que elas veem alguma coisa diferente, pronto.”</p> <p>“Estou-me a lembrar de uma utente que até fez um filme, outra que fez uma passagem de modelos, outras fazem trabalhinhos, temos utentes que continuam a ligar ao fim de 10 anos. Temos um livro quando elas saem escrevem uma mensagem para todas.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Constrangimentos 	<p>“Qualquer coisa às vezes pode despoletar algum desentendimento. Elas aprendem mas nós também aprendemos, estamos sempre a ver as reações, os comportamentos. Às vezes passamos por situações de muito stress. os tais conflitos às vezes entre elas acabam por ser difíceis de gerir.”</p> <p>“Porque é assim, durante o dia, durante a semana, está sempre alguém geralmente da equipa. Ao fim de semana e feriados, fica só uma ajudante de lar. Portanto aí é que muitas vezes torna-se um bocadinho mais complicado para nós não é. Há certas coisas do funcionamento da casa, temos que estar muito mais atentas ainda, das crianças, do ambiente entre elas, das refeições, limpezas, todas essas coisas.”</p> <p>“Estamos sempre a fazer o melhor possível, para elas para que se sintam bem, e para as crianças, dentro das possibilidades. Às vezes precisávamos mais mas pronto, certas coisas, precisávamos de uma casa maior. Depois o nosso trabalho também não é fácil. houve alturas que era mais complicado para as ajudantes de lar. pessoas que são mais conflituosas</p>

E6: Ajudante de lar

<ul style="list-style-type: none"> • Caracterização da entrevistada 	<p>“Estou lá há cerca de 7 meses, nunca tinha trabalhado numa casa abrigo e estou a gostar imenso. Já trabalhei em lares, com pessoas com deficiência. Há uma interação com as senhoras que estão lá, com os filhos, a parte que eu mais gosto é essa, estamos ali um bocadinho para gerir as coisas.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional e tipologia de intervenção 	<p>“Não estou muito a par, não tive assim muita informação também derivado à pandemia não temos muito contacto com as colegas nem com a direção, derivado a pandemia. Todo o horário foi alterado. E evitamos ao máximo estarmos muita gente dentro da casa e não tive assim muita informação mesmo em relação ao funcionamento.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Equipas 	<p>“Eu acho que era importante ter formação, eu como entrei na pandemia e estou assim um bocado desorientada, mas podíamos ter mais orientação, estarmos mais em conjunto, debatermos as situações lá na casa, como reagir com a pessoa c ou b. Mais como lidar com as pessoas. Nós somos adultos sabemos como lidar com as pessoas cá fora e na nossa vida mas aquilo é o meu trabalho. Às vezes acho que posso estar a fazer bem e não estou. Qualquer formação é importante. Estou sempre pronta a aprender. Agora acho que é mais difícil por causa da pandemia.”</p> <p>“A comunicação é boa mas deveria de haver mais, agora percebo que é diferente. Às vezes faz falta falar pessoalmente e trocar impressões. Aliás e muitas vezes a gente nem põe tudo em relatório, são coisas tão pequeninas e até podem ser importantes.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Regras e regulamento interno 	<p>“As regras não são muito rígidas. Tudo depende de quem está neste momento na casa. Se eu deixo as pessoas mais à vontade, cumprem na mesma, se há pessoas que têm tendência a abusar. Francamente reajo da mesma forma para todas, mas dependendo do grupo vemos como é que reagimos. Porque acho que às vezes as pessoas chegam ali mas também precisam de se sentir não prisioneiras, dar um certo espaço. Elas já têm que pedir autorização para sair por exemplo, nós temos que abrir a porta. Dentro da casa, dentro daquilo que eu conseguir fazer para se sentirem mulheres independentes, tento que dentro da casa haja uma certa flexibilidade.”</p> <p>“Regras estão bem afixadas em tudo o que é sítio, tanto para nós quanto para as senhoras. sempre que há alguma novidade é tudo comunicado.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Relação equipas/mulheres 	<p>“Eu consigo manter essa distância. Eu chego a casa e para mim acabou o trabalho. Há uma coisa importante que eu gostaria de focar que não sei se tem a ver com o que perguntou. As pessoas chegam lá numa situação vulnerável e as pessoas têm que se sentir acolhidas. Mas depois há um momento, há pessoas que vão para lá e querem vencer e isto e aquilo mas outras não. Chega uma altura temos que as “sacudir” um bocadinho e deixar de ser as mães. Por vezes o que eu faço, eu chego lá e digo o que fiz na minha folga, comi um prato de caracóis, pergunto se elas também gostam, não para se sentirem inferiores nem nada, mas para perceberem que há vida lá fora, não estou ali a dar lições mas há uma vida lá fora, passaram por isto e aquilo, mas a vida continua. Aquilo que elas passaram e estão a passar vai desaparecer.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Participação e <i>empowerment</i> 	<p>“Depende de cada uma delas. Há pessoas muito prestáveis, umas ajudam, outras pessoas mais independentes, andam lá na sua vidinha. Não se misturam muito. Elas não vão ali para um hotel, têm que gerir a casa, com a nossa ajuda se for preciso, estamos lá para isso também.”</p>

E7: Jurista

<ul style="list-style-type: none"> • Caracterização da entrevistada 	<p>“Sou licenciada em direito desde 1992. E faço parte da UMAR há já não sei há quantos anos. Na área do crime e da violência só apoio mulheres, não apoio agressores, se não seria um contrassenso. Gosto muito do que faço, se voltasse atrás voltava a fazer a mesma coisa. Também sou técnica de apoio à vítima.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Intervenção 	<p>“Faço atendimento jurídico quer no CAM tanto como na casa.”</p> <p>“O apoio nesse âmbito é tudo na área jurídica. Seja crime, na área da violência doméstica, seja regulação das responsabilidades parentais, incumprimento, mas também abarco todas as outras áreas como seja trabalho, fiscal. No fundo, tudo o que é necessário esclarece-se. Em determinadas situações, acompanha-se, pro bono, e eu constituo procuração e acompanho as senhoras que estão em casa de abrigo ou no CAM. Colaboro nessa vertente também, como voluntariado.”</p> <p>“Seria vitimizar as mulheres novamente se nós as mandássemos outra vez para outros advogados para contar novamente as coisas.”</p> <p>“Aliás eu a nível de casa abrigo tenho uma opinião muito pessoal. Acho que todas as mulheres que são integradas em casa abrigo deveriam ser todas acompanhadas pela jurista da casa abrigo. Em todas as instituições, não é só na UMAR. Isto porque para elas a violência é toda igual. Tudo é violência, mas nós sabemos que há vários graus. Penso que poderá haver alguma desigualdade para elas pelo facto de umas serem acompanhadas por mim, pela jurista da casa, e outras não serem. Penso que é um caminho que as instituições vão ter de fazer. Sentem-se muito mais seguras a falar com a pessoa que as acompanhou desde início. Também temos tido melhores resultados quando as mulheres são sempre acompanhadas pela mesma pessoa. Porque vamos lá a ver, quem abarca esta área, no fundo dá um pouco de si. Dá um pouco do que é humano, independentemente da parte do jurídica. A relação humana é muito importante para a autoestima das mulheres.”</p> <p>“Nem todos juízes e advogados têm a mesma sensibilidade para o crime. Todos nós podemos ser potenciais vítimas e potenciais agressores.”</p> <p>“Estou na casa um dia por semana, sempre. Sempre que seja preciso, quer para as colegas, quer para as utentes, vou também. Trabalhar em equipa também é isto. Se for preciso ir fazer uma noite, vou. A minha função passa para além de ser advogada. Estou disponível do que consigo para colaborar. Sempre que se justifique também vou acompanhar as utentes que acompanho, independentemente desse dia. Temos de pensar nelas antes de pensarmos em nós e portanto estamos lá quando é preciso.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Participação e <i>empowerment</i> 	<p>“Participam sempre com muito receio. O direito é feito por pessoas embora haja leis. É por isto que defendo que deve ser sempre a jurista da casa a acompanhar. Há uma partilha diferente para além da parte jurídica.”</p> <p>“Portanto elas são sempre colaborantes. Sempre que lhes peço para fazerem os resumos para as queixas, para elas falarem, muitas vezes dizem-me coisas a mim que não dizem às colegas.”</p> <p>“Eu explico como é que as coisas são. Como é que funciona um processo de VD. As decisões são sempre das mulheres e eu nunca lhes minto, porque o direito é uma ciência em movimento, feita por homens. E os homens erram, o ser humano erra e tem várias perspetivas. O que é hoje não quer dizer que seja amanhã e as mulheres têm que ter esta consciência. Que estou lá para ajudar mas há coisas que não estão ao nosso alcance. Agora é sempre um diálogo aberto. Não gosto é que as pessoas fiquem com dúvidas daquilo que ouvirem.”</p> <p>“É fundamental elas perceberem tudo. Passaram muitas vezes uma vida inteira sem saber nada. Se queremos ajudar elas têm que perceber tudo.”</p>

	<p>“Para se trabalhar o <i>empowerment</i> elas têm que ter conhecimento e entendimento pleno de tudo.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Constrangimentos 	<p>“Eu com um dia por semana não posso abarcar todos os processos das mulheres que lá estão. No fundo consoante a gravidade da situação, vemos a mulher e o tipo de agressor que temos à nossa frente, vemos se sou eu a acompanhar. Nos outros casos nós pedimos apoio judiciário e eu faço a ponte entre a mulher e o colega.”</p> <p>“A morosidade e a falta de sensibilidade. É muito importante. Nós não nos podemos esquecer que mesmo sendo vítimas têm medo do edifício tribunal. E quando digo edifício é o que está lá dentro, a postura de muitos juízes, procuradores e colegas meus e os próprios tempos da justiça. É muito difícil explicar a uma mulher que é vítima porque é que ele anda à solta, ela teve que sair de casa e o processo não anda. Porque elas no fundo têm a vida suspensa.”</p>

E8: Ajudante de lar - ex-utilizadora da casa

<ul style="list-style-type: none"> • Caracterização da entrevistada 	<p>“Comecei a trabalhar aqui há 2 meses e meio. Sempre fui grata pela minha passagem aqui e acho que se não tivesse passado por aqui não me tinha conseguido reerguer da mesma forma. A minha passagem por aqui foi curtinha e agora vai ser mais longa por motivos de trabalho. Sempre manifestei a minha vontade de voltar aqui. Sinto-me como prova de superação e que eu consegui, com uma vida profissional estabelecida, com altos e baixos, depois ainda com receios do agressor, sombras que nos acompanham para todo o sempre. Vim como uma gratificação para devolver o trabalho e toda a ajuda que tive na reestruturação da minha vida. Quando aqui estive há 10 anos vim com três crianças, 2 filhos e 1 filha, vim com a roupa que tinha no corpo.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional e tipologia de intervenção 	<p>“ Fizemos o plano, o que eu pretendia, qual era a minha área profissional, ajudaram-me a elaborar o CV, com ferramentas para procurar trabalho. Fiz o passe, 1 mês depois estava a trabalhar. O que ajudou aqui muito na minha integração profissional foi os meus filhos já serem mais crescidos. A casa foi um pilar fundamental. A nível de apoio psicológico sempre dava tempo para falar. Qualquer coisa que eu precisava eu telefonava para aqui e elas ajudavam, mesmo já depois de sair da casa, ia ao centro de atendimento. Tive o apoio de médico de família e médico dentista. Deram-me uma prótese dentária. Ainda agora as utentes continuam com esse apoio.”</p> <p>“Quando comecei a trabalhar, sei que tínhamos orientações para poupar dinheiro para quando fôssemos para uma casa nossa. Eu tentei-me desenrascar, arranjei casa mobilada sozinha, se soubesse o que sei hoje tinha esperado pelas ajudas daqui.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Equipas 	<p>“Entre nós fazemos relatórios e aquilo que eu conseguir explicar eu explico e depois comunico com a direção técnica. Eu falo sobre aquilo que eu acho que correu menos bem e dou a minha perspetiva sobre como as coisas aconteceram. Quando eu faço ou digo alguma coisa que acho que poderia ter feito ou dito diferente, eu pergunto como é que poderia ter feito.”</p> <p>Formação: “Eu já andei à procura, antes de vir para cá, a dra. disse para eu procurar. Entretanto ela falou que estavam a pensar organizar para toda a equipa. Mas claro que sim, eu na altura andei a pensar sobre gerir conflitos, de auxiliar. Mas tudo online e acho que não deve ser a mesma coisa. Porque acho que isso são ferramentas que nos ajudam no dia a dia e sem dúvida que nos ia ajudar a melhorar o nosso comportamento.”</p> <p>“Continuo a sentir-me sempre apoiada, quando temos dúvida se fiz bem ou mal, podemos estar a chamar a atenção e as utentes sentirem outra coisa. Pode ser</p>

	<p>interpretado completamente ao lado e se não fosse falado não ficava resolvido. Quando saí daqui tinha vontade de voltar, vir fazer atividades, passeios, unhas, essas coisas, mas nunca houve muita oportunidade. Continuei sempre em contacto e surgiu a oportunidade. Vim fazer o reforço das férias e agora estou a contrato. É um trabalho muito exigente, no sentido de dar sempre atenção às necessidades das utentes. Às vezes gerir essas coisas, a gente sobe e desce as escadas inúmeras vezes, estar sempre atenta às necessidades delas. Quando há alguma coisa eu também digo “essa responsabilidade é vossa, vocês é que têm que nos vir procurar também”.</p> <p>“Isto é um desafio diário e a formação acho que me iria enriquecer mas a minha experiência de vida permite-me a outras coisas. Agora desta parte como monitora eu agora consigo ver que há coisas que ultrapassam a equipa técnica, que eu na altura também achava que ia demorar a resolver, porque queremos sempre tudo para ontem. “Fui muito bem recebida pelas colegas.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Regras e regulamento interno 	<p>“Coisas que na altura a gente não gostava, os horários, as regras, se formos sair temos que dizer, não podíamos o usar o telefone dentro de casa. Na altura eu não concordei muito com algumas coisas. Podia não concordar mas compreendia a lógica, achava que era um procedimento que fazia sentido, mas para mim não, que as minhas crianças eram mais velhas.”</p> <p>“Eu fui trabalhar, chegava a casa, tinha que fazer as tarefas e depois até a minha folga era interrompida para depois começar a cozinhar cedo para o jantar. Às vezes sentia-me um bocadinho “escrava”, não é bem “escrava” mas havia tantas que ficavam o dia na casa e eu chegava e tinha que fazer tudo.”</p> <p>“(agora como monitora) também explico que isto não fui eu que cheguei aqui e decidi que era assim, isto tem uma linha lógica.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Relação equipas/mulheres 	<p>“Achei na altura que as ajudantes de lar não faziam quase nada porque só supervisionavam as nossas tarefas e é completamente mentira. É muita coisa. Gerir conflitos entre as mães por causa das crianças, por exemplo.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Participação e <i>empowerment</i> 	<p>“Agora dou ainda mais valor ao que recebi na altura. Na altura aquilo que sentia, os medos, os receios, as vulnerabilidades, os horários, ter que esperar os transportes para ir fazer alguma coisa. Agora desta parte como monitora eu agora consigo ver que há coisas que ultrapassam a equipa técnica, que eu na altura também achava que ia demorar a resolver, porque queremos sempre tudo para ontem.”</p> <p>“Já me senti muito importante no sentido de dar uma palavra de aconchego a utentes por já ter estado aqui. Eu sinto-me uma peça importante e acho que a minha contribuição pode ser superior a ser só de auxílio. Acho que a minha experiência permite, não desfazendo claro nas outras colegas, acho que a minha contribuição é noutro sentido.”</p> <p>“E o que eu alcancei, é mérito meu. Que não me venham dizer que alguém me deu, porque fui que conquistei. Com ajudas, sou muito grata, mas fui eu que me reergui.”</p>