INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

A Influência dos Regulamentos Internos das Casas de Abrigo na Intervenção Social: Desafios e Oportunidades

Carolina Sofia Valente Diogo

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:
Doutora Sandra Palma Saleiro, Investigadora Integrada,
CIES-ISCTE - Centro de Investigação e Estudos de Sociologia

Setembro, 2025

SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

A Influência dos Regulamentos Internos das Casas de Abrigo na Intervenção Social: Desafios e Oportunidades

Carolina Sofia Valente Diogo

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:
Doutora Sandra Palma Saleiro, Investigadora Integrada,
CIES-ISCTE - Centro de Investigação e Estudos de Sociologia

Setembro, 2025

Agradecimentos

Primeiramente quero agradecer à Professora Doutora Sandra Palma Saleiro, por, não só, ter aceitado o convite para ser minha orientadora, mas, também por todo o apoio, disponibilidade e recomendações partilhadas ao longo deste percurso. A sua orientação foi fundamental para a realização deste trabalho, e sou-lhe profundamente grata por tudo o que partilhou comigo.

Um agradecimento especial às técnicas das Casas de Abrigo e à Chefe da Equipa Multidisciplinar do Núcleo de Violência Doméstica/Violência de Género da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), que, com toda a generosidade, disponibilizaram o seu tempo e experiência para participar nesta investigação. Sem a vossa colaboração este trabalho não teria sido possível. Muito obrigada a todas!

Quero também agradecer, de coração, aos meus pais, pelo apoio constante durante todas as fases da minha vida, por me permitirem crescer e abraçar todas e quaisquer oportunidades que surgissem no meu caminho, sem nunca duvidarem de que seria capaz de as alcançar. Sou-vos eternamente grata por tudo o que fizeram e continuam a fazer por mim, obrigada pelo amor que sempre me deram.

Aos meus familiares e amigas/os pelas palavras de força, pelo carinho constante e por nunca deixarem de estar presentes. O vosso apoio fez toda a diferença.

Por último, não poderia deixar de agradecer ao meu namorado. A tua presença foi, sem dúvida, uma das maiores forças ao longo deste caminho. Obrigada por estares *sempre* ao meu lado, por ouvires todos os meus desabafos, por celebrares comigo cada conquista e acima de tudo, por nunca deixares de acreditar em mim. Gosto muito de ti.

Muito obrigada a todos/as!

Resumo

A presente dissertação tem como principal objetivo compreender de que forma os regulamentos internos das casas de abrigo para vítimas de violência doméstica influenciam a intervenção social desenvolvida pelos/as profissionais nestas estruturas. Assim, a investigação visa identificar o papel do regulamento interno na gestão do quotidiano e na dinâmica interna das casas de abrigo, analisar em que medida o regulamento interno se encontra ajustado às necessidades, características e vulnerabilidades das pessoas acolhidas, compreender a perceção das/os técnicas/os sobre a aplicação do regulamento interno no contexto de acolhimento em casas de abrigo e compreender de que forma o regulamento interno influencia o processo de autonomização das pessoas acolhidas.

Nesse sentido, realizaram-se doze entrevistas a técnicas de oito casas de abrigo em Portugal, complementadas por uma entrevista exploratória à Chefe da Equipa Multidisciplinar do Núcleo de Violência Doméstica/Violência de Género da CIG - Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género. Os dados obtidos revelam que o regulamento interno é considerado um instrumento fundamental para a atuação profissional, bem como para o bom funcionamento das casas de abrigo. No entanto, a sua aplicação pode implicar desafios significativos à intervenção dos/as técnico/as, destacando-se como uma das principais dificuldades a promoção do equilíbrio entre o cumprimento das regras e a promoção da autonomia das pessoas acolhidas.

Palavras-chave: Violência doméstica, Casa de abrigo, Regulamento interno, Intervenção social, Perspetiva profissional

Abstract

This dissertation primarily aims to understand how the internal rules of shelters for victims of domestic violence influence the social intervention carried out by professionals within these structures. Accordingly, the research seeks to identify the role of these rules in the daily management and internal dynamics of shelters, analyze the extent to which these are adapted to the needs, characteristics, and vulnerabilities of the residents, understand the perceptions of the professionals regarding the its application in the context of shelter care, and comprehend how these internal rules influence the autonomy and empowerment of the residents.

To this end, twelve interviews were conducted with professionals from eight shelters in Portugal, complemented by an exploratory interview with the Head of the Multidisciplinary Team of the Domestic Violence/Gender Violence Unit at the Commission for Citizenship and Gender Equality. The data obtained revealed that the internal rules are considered a fundamental tool for professional practice as well as for the effective functioning of shelters. However, their application can present significant challenges to professional intervention, with one of the main difficulties being the need to strike a balance between the enforcement of rules and the promotion of resident's autonomy.

Keywords: Domestic violence, Shelter, Rules, Social intervention, Professional perspective

Índice

Agradecimentos i

Resumo ii

Abstract iii

Abreviações e Siglas iv

Introdução 1

Capítulo I - Estado da Arte: Regulamentos e Regras das Casas de Abrigo 3

1.1. A Investigação em Contexto Internacional 4

1.2. A Investigação em Contexto Nacional 5

Capítulo II - Quadro Teórico/Analítico 7

2.1. Casas de Abrigo – Surgimento e Funcionamento 7

2.2 Regulamentos Internos das Casas de Abrigo 9

2.3. Intervenção Social nas Casas de Abrigo 11

Capítulo III – Metodologia 13

3.1. Método e Técnicas de Recolha e Análise de Dados 13

3.2. Caracterização da Amostra 15

3.3. Considerações Éticas 17

Capítulo IV - Análise e Discussão dos Resultados 19

4.1. O Papel do Regulamento Interno na Gestão do Quotidiano e na Dinâmica Interna da Casa de Abrigo 19

4.2. Adaptação do Regulamento Interno às Necessidades, Características e Vulnerabilidades das Pessoas Acolhidas 24

4.3. Perceção das Técnicas sobre a Aplicação do Regulamento Interno 30

4.4. Influência do Regulamento Interno no Processo de Autonomização das Pessoas Acolhidas 35

Conclusões 39

Referências Bibliográficas 41

Anexos

Anexo A – Guião de Entrevista a Profissionais de Intervenção Social de Casas de Abrigo para Vítimas de Violência Doméstica

Anexo B – Guião de entrevista à Chefe da Equipa Multidisciplinar do Núcleo de Violência Doméstica/Violência de Género da CIG

Anexo C – Consentimento Informado

Abreviações e Siglas

CA – Casa de Abrigo

CIG – Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género

ISS, I.P - Instituto da Segurança Social, I.P

PII – Plano de Intervenção Individual

RI – Regulamento Interno

RNAVVD - Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica

VVD – Vítimas de Violência Doméstica

Introdução

Durante décadas, a violência doméstica foi percecionada, em Portugal, como uma problemática restrita à esfera privada e familiar, o que implicava uma escassa ou mesmo nula intervenção por parte dos serviços públicos. Esta perceção, começou a ser gradualmente desconstruída a partir da década de 1970, na sequência da transição para um regime democrático e da afirmação dos movimentos de defesa dos direitos das mulheres, que contribuíram para uma maior visibilidade do fenómeno e para o seu reconhecimento enquanto problema social (Costa, 2009).

Nos anos subsequentes, particularmente ao longo da década de 1990, tornou-se imperativa a formulação e aplicação de políticas públicas, em alinhamento com as orientações emanadas por organizações internacionais e regionais. Neste contexto, a aprovação da Lei n.º 61/91, de 13 de agosto, constituiu um marco legislativo relevante, ao prever mecanismos de proteção às vítimas, entre os quais a criação de centros de atendimento e de acolhimento apoiados pelo Estado (Guerreiro et al., 2015). Em 1999, com a aprovação do I Plano Nacional Contra a Violência Doméstica e da Lei n.º 107/99, de 3 de agosto, o Estado assumiu formalmente a responsabilidade de criar, implementar e assegurar o funcionamento de uma rede pública de casas de abrigo destinadas a mulheres vítimas de violência doméstica (Meireles, 2012).

O facto de a violência doméstica ser classificada como um crime público[1], representou um avanço significativo no reconhecimento da gravidade deste problema, reforçando a proteção das vítimas e ampliando a capacidade de intervenção por parte do Estado (Lourenço e Carvalho, 2001). *Neste sentido*, a expansão progressiva da rede de casas de abrigo tornou evidente a necessidade de regulamentar e uniformizar os procedimentos adotados pelas diversas estruturas de acolhimento. Para tal, em 2006, foi promulgado o Decreto Regulamentar n.º 1/2006, de 25 de janeiro, que veio estabelecer, pela primeira vez, as condições de organização, funcionamento e fiscalização das casas de abrigo, através da definição de um regulamento interno (RI) com normas técnicas específicas.

Contudo, após uma década da entrada em vigor do referido decreto, constatou-se que o conteúdo das suas disposições se encontrava desajustado às orientações de política nacional e internacional de prevenção da violência doméstica e às alterações na composição da atual Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica (RNAVVD), pelo que, em 2018, foi introduzido o Decreto Regulamentar n.º 2/2018, que regula as condições de organização e

[1] A partir do ano de 2000, o crime de maus-tratos físicos ou psíquicos contra cônjuge ou companheiro/a torna-se crime público e em 2007, o crime de violência doméstica é autonomizado no artigo 152.º do Código Penal, diferenciando-se do crime de maus-tratos (Guerreiro, el.at, 2015; Código Penal, 2020).

funcionamento das diferentes estruturas que integram a RNAVVD, alargando-se, assim, o público-alvo das casas de abrigo e restantes respostas (Diário da República, 2018c).

O presente estudo tem como objetivo principal compreender de que forma os regulamentos internos das casas de abrigo, para vítimas de violência doméstica (VDD), influenciam a intervenção social desenvolvida pelos/as profissionais. A escolha deste tema emergiu do interesse em explorar, a partir da perspetiva de quem recorre a este instrumento diariamente, qual a sua influência na intervenção social.

Associado à questão de partida supramencionada, surgiram quatro questões de investigação, a que este estudo pretende dar resposta, nomeadamente: i) Qual o papel do RI na gestão do quotidiano e na dinâmica interna da casa de abrigo (CA)?; ii) O RI encontra-se devidamente ajustado às necessidades, características e vulnerabilidades das pessoas acolhidas?; iii) Qual é a perceção dos/as técnicos/as sobre a aplicação do RI no contexto de acolhimento em casa de abrigo? e iv) De que forma o RI influencia o processo de autonomização das pessoas acolhidas?

Para responder a estas questões, adotou-se uma metodologia qualitativa, com recurso a entrevistas semiestruturadas a 12 técnicas de oito casas de abrigo em Portugal. Realizou-se, ainda, no início da investigação, uma entrevista exploratória à Chefe da Equipa Multidisciplinar do Núcleo de Violência Doméstica/Violência de Género da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG).

A dissertação encontra-se estruturada em quatro capítulos. No primeiro é apresentado o estado da arte acerca, da influência dos regulamentos internos das casas de abrigo para VVD na intervenção social, a nível internacional e nacional. No segundo capítulo são abordados o surgimento e funcionamento das casas de abrigo no contexto europeu e português, regulamentação do funcionamento das casas de abrigo, através dos regulamentos internos e a intervenção social realizada nas casas de abrigo. O terceiro capítulo aborda as questões metodológicas, nomeadamente o método e técnica de investigação adotados, a caracterização da amostra, o tratamento e análise de dados e as considerações éticas. No último capítulo é partilhada a análise e discussão dos dados obtidos através das entrevistas realizadas. Por fim, são apresentadas as respetivas conclusões e referências bibliográficas utilizadas.

Capítulo I - Estado da Arte: Regulamentos e Regras das Casas de Abrigo

Atendendo o objeto de estudo sobre a influência dos regulamentos internos das casas de abrigo para VVD na intervenção social, e verificando-se a necessidade de identificar as dimensões essenciais para esta pesquisa, tornou-se imprescindível a consulta de investigações, previamente realizadas sobre o tema. Para tal, procedeu-se à recolha de informação científica em bases de dados reconhecidas, nomeadamente *Web of Science, Scopus, B-on* e repositórios institucionais, que se revelaram os motores de pesquisa mais adequados para a obtenção de fontes fidedignas e relevantes.

Assim, por forma a centrar a pesquisa e mantê-la atual, recorreu-se aos seguintes critérios booleanos, datados no máximo até ao ano de 2020: *Domestic Violence and Shelters*, que registou um total de 368 artigos *Domestic Violence and Shelters and Social Intervention*, o que resultou em 75 artigos*, Domestic Violence and Shelters and Rules*, o que resultou em 11 artigos; e *Domestic Violence and Shelters and Rules and Social Intervention*, obtendo 2 artigos científicos. A escolha de manter o critério "*Domestic Violence*" advém do facto de o critério "*Shelters*", por si só, também estar associado a abrigos destinados a pessoas em situação de sem-abrigo, que não corresponde ao tema do presente estudo.

Contudo, após verificar e analisar o *abstrat* e as conclusões de diversas investigações, que incluíam artigos em revistas científicas, secções de livros e trabalhos académicos, verificou-se alguma dificuldade em encontrar trabalhos que se focassem no tema de investigação, no que diz respeito aos regulamentos internos e regras das casas de abrigo e a intervenção social dos/as profissionais.

Constatou-se, ao pesquisar sobre o papel dos regulamentos internos e das regras nas casas de abrigo (CA), uma predominância de artigos e investigações, a nível internacional, em relação à experiência das pessoas acolhidas em CA, e à sua perceção, relativamente ao cumprimento das regras e dos regulamentos. Todavia, a relação entre os regulamentos e as regras das casas e a intervenção social não se mostrou um tema muito abordado ou explorado, apesar da necessidade de conhecimento sobre o mesmo. O tema do presente estudo revela-se essencial, na medida em que os regulamentos internos orientam e estruturam o quotidiano das casas de abrigo, enquanto a intervenção social constitui um eixo fundamental do trabalho desenvolvido pelas equipas técnicas no âmbito destas respostas sociais.

1.1. A Investigação em Contexto Internacional

Assim, partindo da análise dos artigos mencionados, que relatam a experiência das pessoas acolhidas em CA, foi possível destacar algumas dimensões como: (1) perceção da CA/ambiente da CA, (2) relações com os/as profissionais, (3) relações com as outras pessoas acolhidas, (4) aplicação das regras pelos/as profissionais e (5) impacto das regras no quotidiano (Haj-Yahia & Cohen, 2009; Glenn & Goodman, 2015; Bergstrom-Lynch, 2017; Gregory, et.al. 2021).

No que diz respeito à perceção da CA e ao seu ambiente, Haj-Yahia & Cohen (2009), identificaram que as mulheres acolhidas tendem a obedecer às regras e exigências estabelecidas, bem como à autoridade, sem manifestarem objeções significativas quanto ao peso das tarefas domésticas, aos horários, aos deveres atribuídos ou à participação em atividades. A principal preocupação relatada prende-se com o isolamento forçado do mundo exterior, com os desafios inerentes à vida em ambiente comunitário e com a forma como as regras são aplicadas dentro da CA. As mulheres sentem que não são devidamente envolvidas na gestão do espaço, assumindo um papel passivo na definição de regras, e consideram ser importante a sua participação nas reuniões de equipa relativas ao funcionamento da CA.

Relativamente ao estabelecimento de relações com as/os profissionais, foi evidenciado, ao longo das investigações, que a maioria das mulheres acolhidas exprimiu satisfação no que diz respeito às relações estabelecidas com as/os profissionais, que as descreveram como sendo de confiança, positivas e significativas. No entanto, no estudo de Haj-Yahia & Cohen (2009), as mulheres acolhidas descreveram, relativamente a estas relações, um sentimento generalizado de confusão, ambiguidade e incerteza, frequentemente acompanhado por uma aceitação passiva da sua situação, obediência à autoridade e submissão. Verificou-se a necessidade de participação ativa na tomada de decisões, de verem as suas necessidades atendidas e de serem tratadas com respeito e dignidade. Já no estudo desenvolvido por Glenn & Goodman (2015), as pessoas acolhidas referiram sentir falta de apoio emocional por parte dos/as profissionais. Bergstrom-Lynch, (2017), demonstrou, no seu estudo, que as mulheres acolhidas valorizavam quando as/os profissionais conversavam abertamente sobre as suas próprias experiências, com simpatia e recetividade e ofereciam apoio moral sem a realização de juízos de valor.

Quanto às relações entre as pessoas acolhidas, o estudo de Haj-Yahia & Cohen (2009), previamente mencionado, compreende que as relações entre as mulheres acolhidas na CA são afetadas por inúmeras variáveis, atendendo não só à dinâmica pessoal das mesmas, mas também ao ambiente organizacional da CA, que pode variar entre as diferentes respostas sociais. Verificou-se que o fortalecimento dessas relações contribui para a promoção da autoestima, da

consciência, da comunicação, da partilha e da solidariedade entre as pessoas acolhidas, sendo que, o convívio com outras pessoas que vivenciaram situações semelhantes, favorece a construção desses laços. Contudo, torna-se fundamental compreender, que cada pessoa é única, e que as diferenças de personalidade e de experiências de vida podem, em alguns casos, dificultar o estabelecimento dessas relações.

No que concerne a aplicação das regras pelas/os profissionais, segundo o estudo de Glenn & Goodman (2015), a grande maioria das pessoas acolhidas manifestou preferência por uma aplicação mais colaborativa e flexível das regras, sendo que estes dois aspetos da regulamentação se encontram intrinsecamente ligados às questões do poder e do controlo, dois elementos centrais nas dinâmicas de abuso. De acordo com a investigação de Gregory et.al. (2021), a forma como as/os profissionais aplicavam as regras também afetava o sentido de autonomia das pessoas acolhidas. A aplicação inconsistente, incoerente e imprevisível das regras foi um dos principais problemas apontados pelas pessoas acolhidas. Estas identificaram que, quando as/os profissionais não eram claros/as quanto às regras, não existia coerência na aplicação das mesmas, o que despoletava sentimentos de confusão e de frustração.

Por último, relativamente ao impacto das regras no quotidiano, de acordo com Glenn & Goodman (2015), uma vez integradas na CA, a aceitação das regras por parte das pessoas acolhidas assenta em três fatores fundamentais: a clareza das explicações e informações fornecidas sobre as regras, a perceção de que essas regras existem efetivamente por razões de segurança e a conveniência das mesmas. Quando as regras se encontram alinhadas com questões de segurança e proteção, as pessoas acolhidas tendem a demonstrar uma maior predisposição para as aceitar, mesmo que isso implique uma maior restrição.

Já no estudo realizado por Gregory, et.al. (2021), várias mulheres acolhidas consideraram que as regras da CA limitavam a realização das atividades do quotidiano. Isto incluía, restrições ao acesso à comida, horários específicos e restritos para dormir ou visitar amigos/as e imposições ao nível do exercício das responsabilidades parentais. As regras eram vistas como um impedimento na tomada de decisão e na promoção da autonomia.

1.2.A Investigação em Contexto Nacional

Segundo Cotrim (2014), apesar das dificuldades existentes para a produção de estudos no âmbito das casas de abrigo, os temas abordados são vastos e têm, de alguma forma, apresentado diferentes aspetos desse tipo de resposta social.

Observa-se que as temáticas das investigações, a nível global, evoluíram da eficácia das casas de abrigo e da avaliação das mesmas, enquanto respostas sociais, na década de 1980, para temas que se prendem com as vivências das pessoas acolhidas, não só durante o acolhimento, mas também pós acolhimento ou saída da casa e com a avaliação das pessoas acolhidas sobre o serviço prestado (Cotrim, 2014).

Em Portugal, a investigação sobre casas de abrigo tem evoluído ao longo dos anos, refletindo um crescente interesse académico e institucional nesta área. Segundo Magalhães, Morais & Castro (2011), até à data da sua pesquisa, existiam apenas dois estudos de carácter quantitativo sobre esta temática. O primeiro, conduzido pela equipa de investigação de Isabel Baptista, em 2007, que avaliou as casas de abrigo a partir da perspetiva das mulheres acolhidas e o segundo estudo, realizado em resposta a um pedido governamental, cujo principal objetivo era a avaliação das condições de funcionamento destas estruturas.

A partir de 2010, surgem novas investigações que aprofundam a compreensão sobre as casas de abrigo. Coutinho & Sani realizaram, em 2010 e 2011 dois estudos qualitativos, nos quais analisaram, respetivamente, os significados atribuídos pelas crianças à experiência de acolhimento nestas instituições e as casas de abrigo enquanto respostas sociais direcionadas a mulheres e crianças vítimas de violência doméstica.

Mais tarde, Correia & Sani (2015) desenvolveram um estudo centrado na caracterização estrutural e funcional das casas de abrigo em Portugal, contando com a colaboração de onze técnicos/as de nove instituições. No mesmo ano, Guerreiro et, al. (2015), conduziram uma investigação com o objetivo de compreender o processo de definição de um projeto de vida e de autonomização das mulheres que passam por estas casas de acolhimento.

A nível de estudos académicos verificou-se a existência de diversos trabalhos na área das casas de abrigo, todavia, tal como aconteceu com a pesquisa de outras fontes, mostrou-se difícil encontrar estudos datados a partir do ano de 2020. Ainda assim, os encontrados prendem-se com questões de autonomização e de capacitação das mulheres acolhidas em CA (Santos, 2020; Domingues, 2021; Ramalho, 2023). De realçar o estudo realizado por Matos (2021), que pretendeu aceder às experiências e significados da casa abrigo para homens vítimas de violência na intimidade.

Apesar da existência de diversas investigações sobre as casas de abrigo, em Portugal, não se verificou a existência de estudos cujo foco principal fosse os regulamentos e as regras das casas de abrigo na intervenção social.

Capítulo II - Quadro Teórico/Analítico

2.1. Casas de Abrigo – Surgimento e Funcionamento

Como resposta às necessidades urgentes das mulheres agredidas, as primeiras experiências de acolhimento temporário surgiram nos anos setenta do século XX, em países como a Holanda, a Alemanha, a Dinamarca e o Reino Unido, essencialmente por iniciativa dos movimentos feministas (Correia & Sani, 2015; Cotrim, 2014).

Os primeiros abrigos, geridos por pessoas que já tinham passado pelo contexto de violência, caracterizavam-se como locais de passagem, onde as mulheres podiam ficar uma ou mais noites e posteriormente retornavam às suas casas. Eram espaços pequenos, muitas vezes em casas ou apartamentos alugados. Os/as primeiros/as funcionários/as destes abrigos promoviam uma perspetiva feminista sobre a violência, enfatizavam os fundamentos sociopolíticos da violência contra as mulheres, promoviam um sentido de irmandade entre as que geriam e permaneciam nos abrigos e evitavam as estruturas hierárquicas de poder, mantendo-se independentes dos prestadores de serviços e financiadores externos (Rodriguez, 1988; Westlund, 1999 cit in. Glenn & Goodman, 2015).

A primeira CA, denominada de *Chiswick's Refuge*, abriu oficialmente em 1971 na Grã-Bretanha (Pagelow, 1981 cit in Cotrim, 2014; Queiroz et al., 2024) impulsionada por um grupo de mulheres, que mais tarde formou a *Women's Aid*. Esta casa acolhia, gradualmente, mulheres da região e das proximidades, que solicitavam acolhimento urgente (Cotrim, 2014).

Inicialmente, as primeiras casas de abrigo tinham como principal objetivo garantir a segurança das mulheres acolhidas, e só depois, em meados dos anos 1990, surgiu uma maior consciencialização para esta problemática, sendo que muitas instituições começaram a fornecer serviços especializados a nível do aconselhamento, da formação e emprego às mulheres, tendo também proporcionado aconselhamento às crianças filhas das mulheres residentes nos abrigos (Graham-Bermann & Hughes, 2003; Magalhães, Morais, & Castro, 2011; Roberts & Lewis, 2000; Baptista, Silva & Nunes, 2004).

Em Portugal, o desenvolvimento deste tipo de resposta social ocorreu na década de 1990, derivado da conjuntura politica e social do país (Baptista, Silva & Nunes, 2004; Cotrim, 2014). A fundação da primeira CA remonta aos anos 1995, sendo que, a partir da década de 2000, verificou-se um aumento substancial do número de casas de abrigo, evidenciando assim a preocupação do governo em combater a violência doméstica através do acolhimento seguro (Guerreiro et.al, 2015).

A aprovação, em 1999, do I Plano Nacional Contra a Violência Doméstica, seguida pela aprovação da Lei nº. 107/99 de 3 de agosto, permitiu que se estabelecesse o quadro geral da rede pública de casas de apoio a mulheres vítimas de violência doméstica, impondo ao Estado a responsabilidade de assegurar a criação, instalação, funcionamento e manutenção da rede (Meireles, 2012).

Mais tarde, o Decreto-Lei nº 323/2000, de 19 de dezembro, regulamentou a matéria, permitindo uma avaliação mais justa dos diplomas (Pinto, 2009). O Decreto-Regulamentar nº 1/2006, de 25 de janeiro, estabeleceu normas técnicas para uniformizar o ordenamento legal das casas de abrigo, iniciando-se assim a profissionalização e especialização dos serviços, garantindo condições mínimas de abertura, funcionamento e fiscalização, bem como a qualidade geral dos serviços prestados nas casas de abrigo às VVD (Pinto, 2009; Correia, 2012).

Atualmente, constituem-se como guias orientadores das casas de abrigo a Lei nº. 112/2009 de 16 de setembro, o Decreto-Regulamentar n.º 2/2018 de 24 de janeiro e a Portaria nº. 197/2018 de 6 de julho. Esta última veio introduzir um conjunto de regras e procedimentos com vista à melhoria, eficácia e harmonização a nível nacional das normas de funcionamento, de forma a garantir o mesmo nível de qualidade dos serviços prestados pelas respostas, permitindo, quer um processo de autoavaliação das mesmas, quer a revisão, de forma sistemática, do seu desempenho.

De acordo com as leis em vigor, as casas de abrigo são definidas como sendo unidades residenciais destinadas a acolhimento temporário a VVD do mesmo sexo, acompanhadas ou não de filhos/as menores ou maiores com deficiência na sua dependência. Estas têm por objetivos acolher temporariamente as vítimas, com ou sem filhos/as, assegurando o seu acompanhamento e bem-estar integral, garantir as condições adequadas de educação, saúde e segurança, promover o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais, bem como fomentar a autonomia e a reintegração das vítimas, através do restabelecimento do seu equilíbrio emocional e psicológico (Diário da República, 2018c).

As casas podem funcionar em equipamentos pertencentes a entidades do setor social e solidário e a organizações não-governamentais que tenham celebrado acordos ou protocolos de cooperação com entidades públicas, sob indicação da CIG e do Instituto da Segurança Social, I.P (ISS, I.P) (Diário da República, 2018c). A admissão das vítimas é realizada por indicação do/a responsável técnico/a ou da equipa técnica da entidade encaminhadora, com base no relatório de encaminhamento, sendo o período de acolhimento até seis meses. A título excecional, a pessoa poderá permanecer mais tempo na CA mediante o parecer fundamentado da equipa técnica, acompanhado do relatório de avaliação (Diário da República, 2018c).

2.2 Regulamentos Internos das Casas de Abrigo

Com o passar do tempo, a adoção de regras nas casas de abrigo, nomeadamente, sobre quem podia ser admitido e como as pessoas acolhidas se deviam comportar, tornou-se uma forma de os/as profissionais das casas de abrigo satisfazerem as exigências das entidades financiadoras e de estabelecerem a segurança, a confidencialidade e a previsibilidade à medida que as casas de abrigo se tornavam cada vez mais procuradas. Embora existam diferenças, a maioria das casas de abrigo, a nível geral, tem regras relacionadas com os critérios de entrada, a garantia da confidencialidade da localização da CA, a realização de tarefas do dia-a-dia e a manutenção dos espaços comuns (Glenn & Goodman, 2015).

De acordo com o relatório europeu do projeto *Shelters@net*, em 2004, verificou-se que, em seis países europeus, entre os quais se inclui Portugal, era comum a existência de autonomia interna no que diz respeito à definição de regras e regulamentos das próprias casas de abrigo. No que concerne à prestação de serviços e à relação entre a instituição e as pessoas acolhidas, foram identificadas semelhanças significativas nas áreas relacionadas com comportamentos violentos, segurança e confidencialidade das casas de abrigo, bem como consumo de álcool e substâncias ilícitas, horários, responsabilidades parentais e regime de visitas.

Contudo, ainda que se verificassem diversos pontos comuns no conteúdo dos regulamentos internos, as formas de implementação das regras por parte dos/as profissionais variavam substancialmente. Esta variação estava associada ao grau de flexibilidade e interpretação conferido ao RI. Algumas casas de abrigo reconheciam e promoviam a necessidade de participação ativa e colaborativa das pessoas acolhidas na gestão e funcionamento da resposta, outras adotavam uma aplicação mais rígida e autoritária das normas institucionais. Vários países apontaram esta última abordagem, de natureza diretiva, como a forma predominante de aplicação dos regulamentos internos e, por isso, verificou-se a necessidade de estabelecer diretrizes comuns que pudessem transformar o carácter mais autoritário que tendia a prevalecer na gestão das casas de abrigo (CESIS, 2004).

Em 2006, através do Decreto Regulamentar n.º 1/2006, de 25 de janeiro, regulamenta-se, pela primeira vez, o funcionamento das casas de abrigo em Portugal. Esta regulamentação, permitiu uma harmonização e uniformização dos procedimentos e normas de atuação destas respostas. Atualmente, estas regem-se pelo RI, cujo modelo se encontra legislado na Portaria n.º 197/2018, de 6 de julho, sendo este de uso obrigatório. O RI deve ser aprovado pela CIG e disponibilizado para conhecimento e concordância das pessoas acolhidas.

Ao analisar as duas versões dos modelos de RI, presentes no Decreto Regulamentar n.º 1/2006 e na Portaria n.º 197/2018, verificou-se que, embora estes não apresentem grandes diferenças, no modelo em vigor, encontram-se especificados os principais objetivos do regulamento, bem como os procedimentos a seguir aquando da sua alteração. Verificou-se ainda, a alteração do público-alvo das casas de abrigo, passando de "mulheres vítimas de violência, acompanhadas ou não de filhos menores" para "vítimas de violência, acompanhadas ou não de filhos/as menores ou maiores com deficiência na sua dependência", o que evidencia, não só, o reconhecimento de que, embora a maioria das vítimas continue a ser do sexo feminino, há uma necessidade de ampliar o alcance da proteção a outros grupos vulneráveis, como também permite a inclusão de filhos/as maiores de idade, desde que dependentes por questões de deficiência.

São os regulamentos internos que definem as regras e os princípios específicos da organização e do funcionamento das casas de abrigo e visam promover o respeito pelos direitos das vítimas, assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da CA e promover a participação ativa das vítimas ao nível do funcionamento da resposta (Diário da República, 2018c).

De acordo com o modelo presente na Portaria n.º 197/2018, o RI encontra-se dividido em cinco capítulos, onde constam, respetivamente: as disposições gerais, o processo de admissão, as instalações e as regras de funcionamento, os direitos e deveres e as disposições finais. Estes capítulos espelham, entre outros, a composição das instalações da CA, o horário de funcionamento, o tratamento de refeições, o alojamento e tarefas doméstica, as regras de segurança e precauções, os direitos e deveres dos/das profissionais e das pessoas acolhidas, os serviços assegurados pela CA, nomeadamente acolhimento temporário, alimentação, proteção e segurança, apoio psicológico e social, informação e apoio jurídico, entre outros que podem ser facultativos de cada CA, descrevendo também as atividades desenvolvidas (Diário da República, 2018c).

Em caso de alteração ao RI, cabe aos responsáveis pela CA, informar as pessoas acolhidas sobre quaisquer alterações ao regulamento com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor. Estas também devem ser comunicadas às entidades competentes, nomeadamente ao ISS, I.P e à CIG (Diário da República, 2018c).

2.3. Intervenção Social nas Casas de Abrigo

Historicamente, as casas de abrigo foram concebidas com base numa filosofia de igualdade e espírito coletivo, organizando-se inicialmente de forma não hierárquica. Estas estruturas promoviam metodologias de autoajuda que incentivavam as mulheres a assumir a responsabilidade por si mesmas, fomentando o seu fortalecimento e participação ativa nos processos de tomada de decisão (Murray, 1988 cit. in Cotrim, 2014).

Atualmente, estas respostas contam com equipas técnicas multidisciplinares responsáveis pela avaliação das situações das pessoas acolhidas, assim como pelo apoio na definição e execução de projetos de promoção dos seus direitos e da sua autonomização (Diário da República, 2018c). As casas de abrigo têm, assim, um papel essencial na definição do projeto de vida das pessoas acolhidas e dos/as filhos/as. Estas, para além de promoverem acolhimento temporário, também disponibilizam determinados serviços e desenvolvem um conjunto de atividades que visam a autonomização económica, social e residencial das pessoas acolhidas (Guerreiro, et al., 2015).

A intervenção social, em contexto de CA, pode então ser estruturada em duas fases distintas, mas complementares: a fase de adaptação e a fase de empoderamento. No momento inicial, aquando da chegada da vítima, torna-se essencial um acompanhamento mais próximo, orientado para a sua integração e adaptação ao novo ambiente. Este processo inclui a apresentação do RI e do funcionamento da casa, bem como o fornecimento de informações relativas aos serviços e apoios disponíveis. É, no entanto, imprescindível respeitar o ritmo da pessoa recém-chegada na assimilação destas informações, assegurando que o acolhimento se processa de forma respeitosa e sensível à sua condição (Magalhães & Castro, 2011).Neste sentido, Hughes (2020), sublinha a importância de um acolhimento inicial conduzido de forma a proporcionar o máximo de conforto e segurança, permitindo à pessoa ter o tempo necessário para se adaptar ao novo contexto, estabelecer vínculos de confiança e, só posteriormente, delinear e trabalhar os objetivos estipulados a longo prazo.

Na fase de empoderamento é desenvolvido, em articulação com a pessoa acolhida, o PII, que tem como finalidade a promoção da autonomização da pessoa. Este plano visa incentivar a tomada de decisões conscientes e a gestão da vida de forma progressivamente mais independente (Magalhães & Castro, 2011).

Conforme previsto no modelo de avaliação das necessidades sociais das VVD e PII, aprovado pelo Despacho n.º 5374/2020, de 11 de maio, esta fase implica a realização de um diagnóstico sumário, com base na informação recolhida junto da vítima, o enquadramento das suas

necessidades e a formalização de um plano de ação. Este plano contempla diversas áreas fundamentais como a habitação, o emprego entre outras, que são trabalhadas em conjunto com a pessoa acolhida, tendo em vista os objetivos definidos para o seu processo de autonomização.

Este plano pode ser considerado como uma materialização do diagnóstico social que é uma das etapas mais importantes da intervenção social. O diagnóstico social é um processo dinâmico que permite recolher informações e aprofundar o conhecimento sobre uma situação ou problemática, com o objetivo de compreender a realidade social, identificar as necessidades e orientar para uma intervenção adequada ao contexto (Fialho, 2021).

Embora a abordagem metodológica seja, em linhas gerais, comum a todas as pessoas acolhidas, a estratégia de intervenção é delineada de forma individualizada, tendo em consideração fatores como a idade, a cultura, o nível de escolaridade e o contexto de vida de cada pessoa. Neste processo, é imprescindível assegurar o respeito pelas vontades, desejos e pela individualidade de cada uma (Magalhães & Castro, 2011; Guerreiro et al., 2015; Glenn & Goodman, 2015; Hughes, 2020). De facto, como sublinhado no estudo de Guerreiro et al. (2015, p. 46), "é percetível a existência de objetivos finais e prioridades de acolhimento comuns entre as casas de abrigo, mas simultaneamente, de diferentes modelos de intervenção". Esta diversidade de modelos reflete uma adaptação às realidades concretas de cada contexto institucional e das pessoas acolhidas. Corroborando esta perspetiva, Hughes (2020) relata que as profissionais entrevistadas afirmaram adaptar os seus estilos de intervenção e as suas interações consoante as necessidades e circunstâncias das pessoas acolhidas.

Importa ainda reconhecer o papel dos momentos informais do quotidiano, como cozinhar, partilhar refeições ou ver televisão em conjunto, e o ambiente da CA, os quais desempenham uma função relevante no processo de intervenção. Estes momentos contribuem para a criação de um ambiente mais acolhedor e familiar, promovendo um espaço onde as pessoas se podem sentir seguras, relaxadas e verdadeiramente em casa (Hughes, 2020), para além de fortalecer os laços existentes entre as pessoas acolhidas e os/as profissionais. Relações estas, fundamentais para a eficácia da intervenção social.

Em última análise, o foco da intervenção consiste em garantir que os objetivos definidos no PII sejam efetivamente alcançados pelas próprias pessoas acolhidas, e não pelos/as profissionais que as acompanham, reforçando o princípio da autonomia e da responsabilização (Coutinho & Sani, 2010; Magalhães & Castro, 2011). Esta perspetiva é reforçada por Aguilar-Idáñez & Buraschi (2021, p.21), ao afirmarem que "nenhuma mudança pessoal é possível, se não for decidida e assumida pelo próprio sujeito".

Capítulo III – Metodologia

O principal objetivo deste estudo é compreender a forma como os regulamentos internos das casas de abrigo para VVD influenciam a intervenção social por parte dos/as profissionais. O objetivo geral deu origem aos seguintes objetivos específicos: (1) identificar o papel do RI na gestão do quotidiano e na dinâmica interna das casas de abrigo; (2) analisar em que medida o RI se encontra ajustado às necessidades, características e vulnerabilidades das pessoas acolhidas; (3) compreender a perceção das/os técnicas/os sobre a aplicação do RI no contexto de acolhimento em casas de abrigo; e (4) compreender de que forma o RI influencia o processo de autonomização das pessoas acolhidas.

Tendo em consideração a escassez de informação disponibilizada sobre o objeto de estudo, adotou-se uma metodologia de investigação qualitativa, a qual se revela a mais adequada para alcançar os objetivos definidos. Este tipo de abordagem exige do/a investigador/a não só conhecimento teórico, mas também uma sensibilidade metodológica capaz de captar os significados e sentidos que, neste caso, as participantes atribuem às suas experiências (Lombardi, Ávila, & Paula, 2021). A escolha da investigação qualitativa justificou-se pela possibilidade de aprofundar questões complexas e interpretar, de forma contextualizada, os discursos produzidos, permitindo assim uma compreensão mais densa da realidade social em foco.

No âmbito da metodologia qualitativa recorreu-se a entrevistas semidiretivas a 12 técnicas com formação nas áreas das ciências sociais, pertencentes à equipa técnica de oito casas de abrigo. Realizou-se ainda, previamente, uma entrevista exploratória à Chefe da Equipa Multidisciplinar do Núcleo de Violência Doméstica/Violência de Género da CIG.

3.1. Método e Técnicas de Recolha e Análise de Dados

As entrevistas semidiretivas são conduzidas de forma conversacional e individualizada e incentivam o aprofundamento das respostas (Adams, 2015). Esta técnica favoreceu a construção de um diálogo flexível com as participantes, possibilitando o surgimento de dados não previstos inicialmente, mas relevantes para a investigação.

O guião de entrevista[2], destinado a Profissionais de Intervenção Social de Casas de Abrigo para VVD, contem questões sobre os dados sociográficos das profissionais (idade, formação base, funções e tempo de funções na CA), seguidas de questões sobre as dimensões em análise:

[2] Ver Anexo A

as pessoas acolhidas, nomeadamente o seu perfil socioeconómico e as principais necessidades; o funcionamento da CA; os regulamentos internos das casas de abrigo; e, por fim, a intervenção social nas casas de abrigo.

Previamente à recolha de dados às técnicas das casas de abrigo, foi realizada, em novembro de 2024, através da plataforma "*Microsoft Teams"*, uma entrevista exploratória à Chefe da Equipa Multidisciplinar Núcleo de Violência Doméstica/Violência de Género da CIG. Conforme destacado por Lombardi, Ávila & Paula (2021), o/a investigador/a poderá realizar entrevistas a pessoas chave da área em estudo, com o objetivo de aprofundar a compreensão sobre o funcionamento de determinado tema ou problema de pesquisa. Esta entrevista[3] teve como objetivo conhecer o enquadramento da intervenção na violência doméstica, nomeadamente das casas de abrigo e respetivos regulamentos internos, bem como permitir o estabelecimento de um primeiro contacto para a divulgação do estudo junto das casas de abrigo.

No total foram realizadas 12 entrevistas, correspondendo a oito casas de abrigo, em que o número de técnicas entrevistadas, por CA, varia entre uma a três técnicas. A operacionalização da recolha de dados implicou três momentos: o primeiro, através do contacto direto com a Chefe de Equipa Multidisciplinar do Núcleo de Violência Doméstica/Violência de Género da CIG, no início de abril de 2025, que procedeu à divulgação do estudo junto das casas de abrigo, e no qual resultou a adesão de uma CA; dois reforços de pedidos realizados por e-mail para as diversas entidades promotoras, em abril e junho do mesmo ano, tendo resultado em respostas de cinco e quatro casas de abrigo, respetivamente.

A intenção inicial era garantir uma amostra tão diversificada quanto possível, tendo em consideração a distribuição geográfica das casas de abrigo e as especificidades das populações por elas acolhidas, com o objetivo de enriquecer a compreensão do fenómeno em análise. Contudo, com base no conhecimento prévio adquirido, em contexto profissional, sobre o funcionamento das respostas no âmbito da violência doméstica, antecipou-se que estas estruturas apresentam uma escassez de recursos humanos, especialmente face à complexidade e à exigência do trabalho que desenvolvem. Assim, optou-se por não estabelecer um número máximo de participantes, permitindo, deste modo, uma maior flexibilidade e potenciando uma representatividade mais ampla no processo de recolha de dados.

Esta perceção foi confirmada, não só pelas declarações das técnicas durante as entrevistas, mas também pelas dificuldades verificadas ao longo do processo de recolha de dados, nomeadamente no que concerne à necessidade de múltiplos reforços de contacto e aos

[3] Ver anexo B

constrangimentos no agendamento das entrevistas. Relativamente ao último aspeto, cinco entrevistas tiveram de ser remarcadas, algumas mais que uma vez, devido à indisponibilidade das participantes ou ao surgimento de imprevistos. Adicionalmente, não foi possível realizar uma das entrevistas, previamente agendada e reagendada, por indisponibilidade total de agenda. Esta escassez de recursos humanos foi igualmente evidenciada por três técnicas que, embora tenham manifestado interesse em colaborar no estudo, não conseguiram participar por falta de disponibilidade. Assim, estas dificuldades de recrutamento são reconhecidas como limitações do presente estudo, refletindo os desafios operacionais enfrentados no terreno.

As entrevistas, com recurso gravação de áudio e cuja duração foi de 45 a 60 minutos, foram realizadas através da plataforma "*Microsoft Teams*", entre os meses de maio e julho.

As entrevistas foram transcritas na íntegra, recorrendo à plataforma *Riverside*, que auxiliou a transcrição automática das entrevistas, sendo o seu conteúdo verificado, posteriormente, pela investigadora. Para além disso, foi utilizado o software *MAXQDA*, que constituiu um instrumento fundamental no processo de análise qualitativa e categorização do conteúdo das entrevistas.

3.2. Caracterização da Amostra

De acordo com a informação facultada, à data, pela Chefe da Equipa Multidisciplinar do Núcleo de Violência Doméstica/Violência de Género da CIG, o universo é constituído por 37 casas de abrigo. No que respeita à seleção da amostra foi proposta a participação de profissionais integrados/as nas respetivas equipas técnicas, exigindo-se formação académica nas áreas das Ciências Sociais. Esta decisão procurou não restringir a participação a uma subárea específica, de modo a evitar uma abordagem redutora da complexidade que caracteriza a intervenção social nestes contextos.

Deste processo, resultou a participação de doze técnicas de oito casas de abrigo, às quais foi atribuído um código de análise, como se pode ver na Tabela 1. Todas as profissionais entrevistadas são do género feminino, com idades compreendidas entre os 25 e os 62 anos. No que respeita à formação académica, seis possuem licenciatura em Serviço Social, quatro em Psicologia, uma em Educação Social e uma em Política Social.

Tabela 1. Caracterização das pessoas entrevistadas

Código	Idade	Formação Base	Funções	Tempo na CA
CA1T1	28	Serviço Social	Diretora Técnica	1 ano e meio
CA1T2	30	Psicologia	Técnica	1 ano e meio
CA2T1	25	Psicologia	Técnica	Cerca de 1 ano
CA2T2	34	Educação Social	Técnica	Cerca de 1 ano
CA3	38	Serviço Social	Coordenadora	6/7 anos
CA4T1	48	Psicologia	Diretora Técnica	19 anos
CA4T2	45	Política Social	Técnica	18 anos
CA4T3	38	Serviço Social	Coordenadora	12 anos
CA5	53	Serviço Social	Técnica	12 anos
CA6	62	Serviço Social	Técnica	20 anos
CA7	41	Psicologia	Diretora Técnica	4 anos
CA8	32	Serviço Social	Técnica	7 anos

Fonte: Elaboração própria

Relativamente às funções desempenhadas nas casas de abrigo, foi possível abranger situações distintas, com três das entrevistadas a exercer cargos de direção técnica, duas a desempenhar funções de coordenação e as restantes a integrarem a equipa técnica. O tempo de exercício profissional nas respetivas instituições é bastante diversificado, variando entre um e vinte anos.

No que concerne à caracterização das casas de abrigo, onde as profissionais desenvolvem a sua atividade, a maioria (n=7) acolhe mulheres vítimas de violência doméstica, bem como os seus filhos e filhas menores, ou maiores a cargo. Uma das casas de abrigo acolhe exclusivamente homens vítimas de violência doméstica. Quanto à localização geográfica, verificou-se uma distribuição diversificada das casas de abrigo incluídas na amostra. Por motivos de confidencialidade e salvaguarda do anonimato, apenas é possível indicar que estas se situavam nas regiões Centro, Norte, Alentejo, Área Metropolitana de Lisboa e Região Autónoma dos Açores. Importa ainda referir que, em relação a uma das casas de abrigo, não foi possível identificar a sua localização geográfica.

No que diz respeito à composição das equipas técnicas, três casas de abrigo contam com duas profissionais, quatro com três profissionais e uma com cinco elementos. A maioria das equipas é composta, pelo menos, por uma assistente social e uma psicóloga (n=6). Algumas incluem ainda juristas, a tempo inteiro ou parcial, e duas dispõem de profissionais com formação em Educação Social.

Relativamente à capacidade de acolhimento, a maioria das casas de abrigo (n=6) dispunha de 15 ou mais vagas, enquanto duas apresentavam uma capacidade inferior a 15 vagas. Quanto à natureza jurídica da entidade promotora, verificou-se que a maioria das instituições (n=7) é

constituída como Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), sendo uma delas uma Organização Não Governamental (ONG).

3.3. Considerações Éticas

Enquanto investigador/a, é imperativo assegurar, em primeira instância, a proteção do bem-estar e da segurança dos/as participantes, garantindo que são tratados com equidade, dignidade e respeito. É fundamental que os/as participantes compreendam claramente que a sua participação é inteiramente voluntária e que têm o direito de decidir livremente se desejam ou não participar no estudo, bem como se os dados que lhes dizem respeito poderão ser incluídos na análise (European Commission, 2021).

Neste sentido, a investigação procurou salvaguardar os princípios da transparência, da autodeterminação, da confidencialidade e da autonomia.

Elaborou-se um consentimento informado[4], no qual constavam o objetivo do estudo, a metodologia utilizada, a duração prevista das entrevistas, o tipo de dados a recolher e a forma como estes seriam tratados. O consentimento informado foi enviado previamente às entidades, sendo a sua leitura e a assinatura condições obrigatórias para a participação no estudo. Foi, também, garantido o respeito pelo princípio da autodeterminação, uma vez que todas as participantes foram devidamente informadas de que a sua colaboração teria carácter voluntário, podendo recusar-se a participar ou desistir a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. Desde o início da investigação, foi igualmente salvaguardada a confidencialidade, garantindo-se que nenhuma informação que permitisse a identificação das técnicas entrevistadas ou das respetivas instituições seria, em momento algum, divulgada. Foi ainda respeitado o direito das profissionais a tomarem uma decisão livre e consciente quanto à sua participação, promovendo-se a sua autonomia enquanto sujeitos ativos do processo de investigação.

Durante a fase de recolha de dados, foram reiteradas, oralmente, todas as informações constantes no consentimento informado, nomeadamente a utilização da gravação áudio e o tratamento exclusivo dos dados para fins académicos. Todas as participantes consentiram expressamente com o registo das entrevistas. Foi igualmente respeitado o princípio da autodeterminação, na medida em que cada técnica teve liberdade para responder apenas às questões com as quais se sentisse confortável, como aconteceu numa das entrevistas, em que a técnica optou por não responder a uma das questões colocadas. As entrevistas decorreram através de uma plataforma digital segura, garantindo-se assim o acesso restrito aos dados

[4] Constante no anexo C.

recolhidos. O ritmo de cada entrevista foi respeitado, procurando evitar-se qualquer tipo de imposição ou juízo de valor por parte da investigadora.

Relativamente à fase de transcrição e análise dos dados, todas as expressões, nomes ou referências que pudessem permitir a identificação direta ou indireta das entrevistadas ou das casas de abrigo foram omitidas ou eliminadas, assegurando-se o anonimato. A análise dos dados foi conduzida com base nas experiências e representações fornecidas pelas profissionais, respeitando os seus discursos e reconhecendo o seu contributo autónomo na construção do conhecimento.

Por último, no que diz respeito à divulgação dos resultados assegurou-se que os mesmos fossem apresentados de forma rigorosa e fiel aos dados recolhidos, evitando interpretações enviesadas ou generalizações indevidas. A identidade das participantes foi integralmente protegida, tendo-se optado pela atribuição de códigos identificativos (por exemplo: CA1T1, CA3...), o que garantiu a manutenção do anonimato e a confidencialidade da informação.

Capítulo IV - Análise e Discussão dos Resultados

O presente capítulo foi organizado e categorizado atendendo às questões de investigação previamente definidas.

4.1. O Papel do Regulamento Interno na Gestão do Quotidiano e na Dinâmica Interna da Casa de Abrigo

A análise das entrevistas revelou uma visão abrangente sobre o papel do RI no funcionamento da CA, tendo sido possível enquadrar o mesmo nos quatro eixos: i) acolhimento e integração inicial, ii) tarefas e rotinas diárias, iii) serviços prestados e iv) atividades desenvolvidas e ambiente da CA.

Acolhimento e integração inicial

O primeiro eixo, corresponde ao momento de acolhimento e integração inicial das pessoas VVD. Esta primeira fase é fundamental, pois configura, não só, o primeiro contacto com o espaço institucional, como também significa o início do processo de acolhimento. É nesta fase que são explicadas as regras constantes no RI, que servem de base ao funcionamento da resposta e às quais as vítimas devem consentir. De acordo com o modelo estabelecido na Portaria nº 197/2018 e conforme mencionado anteriormente, o RI contempla diversas regras que orientam a gestão do quotidiano da CA, como por exemplo a questão dos horários de funcionamento, as refeições e o alojamento e tarefas domésticas (Diário da República, 2018c), sendo o RI, dado a conhecer às vítimas no ato do acolhimento inicial. As técnicas da CA1 descrevem esse procedimento: "explicamos as regras, explicamos o que é que existe aqui no nosso meio" (CA1T1); "desde o momento de acolhimento, existe uma reunião, onde é explicado as nossas regras." (CA1T2). A técnica CA4T1 destaca a flexibilidade do tempo dedicado à leitura do RI, sublinhando a importância de esclarecer as pessoas acolhidas sobre algumas das regras mais sensíveis, dando espaço para que estas possam falar abertamente sobre a sua situação.

> Quando as pessoas são acolhidas nós lemos sempre o regulamento (...) demora meia hora a ser lido, é muito rápido, mas como normalmente eu faço questão de explicar alguma regra que seja mais polémica e elas próprias também têm uma necessidade imensa de falar sobre a história delas, tanto pode demorar uma hora, como duas. (CA4T1)

Após a leitura e explicação do regulamento, formaliza-se a aceitação das normas através da assinatura do documento por parte da pessoa acolhida, tal como referem as técnicas da CA1 e CA2:

> Nós temos o nosso RI, sendo que é o documento mais importante, é assinado pelas vítimas quando chegam. (CA1T2)
>
> (...) os utentes aqui na casa têm que, quando entram, assinar o RI. (CA2T1)

Tarefas e rotinas diárias

No segundo eixo, que compreende as tarefas e as rotinas diárias, verificou-se que a participação das pessoas acolhidas na realização das tarefas domésticas, nomeadamente na limpeza e na manutenção dos espaços comuns, é uma prática transversal a todas as casas de abrigo. Estas podem incluir a arrumação da loiça, a higienização dos espaços ou a confeção de refeições, conforme relatado como estando em vigor em cinco casas:

> Todas elas têm tarefas como limpeza de espaços comuns, que são as salas, as salas de convívio, que é das adultas e das crianças, o refeitório, a arrumação da loiça. (CA1T2)
>
> Participam, por exemplo, nas tarefas domésticas, de arrumação, pronto, de organização dos espaços que são de todos. (CA2T2)
>
> Em relação aos espaços comuns, às próprias refeições, nós temos dividido por todas (CA4T1)
>
> Elas participam no quotidiano da CA (...), participam na confeção das refeições, elas participam na higienização dos espaços. (CA6)
>
> Têm responsabilidade pela organização da casa, pelas limpezas, pela confeção das refeições, pela arrumação da cozinha. (CA8)

Para além das tarefas comuns, as pessoas acolhidas são igualmente responsáveis pelas tarefas individuais, como a manutenção da higiene pessoal e a organização dos espaços de uso individual, nomeadamente os quartos e os artigos de uso pessoal, conforme descrito por uma técnica da CA4: “elas é que são responsáveis pela organização e limpeza das roupas de cama e de banho delas, pela organização e limpeza do quarto que elas estão a utilizar” (CA4T1).

A distribuição das tarefas comuns é feita de forma equitativa, através de um regime de escala, promovendo a partilha de responsabilidades entre todas as pessoas acolhidas: “Os espaços comuns estão organizados ou divididos por tarefas e cada pessoa é responsável pela tarefa... por realizar determinada tarefa” (CA4T2) e “há escalas para elas fazerem as tarefas” (CA6).

Relativamente às rotinas diárias, estas são reguladas pelas regras presentes no RI, que incluem, por exemplo, os horários a cumprir pelas pessoas acolhidas. Tal como descrito pela técnica CA2T1: "Nós temos horários que… os utentes têm de cumprir no seu geral”. Apesar das pessoas se encontrarem em contexto de acolhimento, mantém-se o incentivo à continuidade de atividades externas, como levar os/as filhos/as à escola, frequentar ações de formação ou exercer as suas atividades profissionais: "As senhoras estão cá acolhidas, mas levam os filhos

à escola, vão para os seus trabalhos, para as que trabalham, ou fazem alguma formação que possa aumentar aqui as competências delas ou as habilitações" (CA4T1).

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

Para além disso, as casas de abrigo disponibilizam um conjunto de serviços e atividades, cujo objetivo é promover a autonomização das pessoas acolhidas e que constam no RI. Estas garantem a satisfação das necessidades básicas das pessoas acolhidas, quer a nível da habitação, da alimentação, do vestuário ou da higiene, conforme descrito por duas técnicas: "A CA (...) garante habitação, garante alimentação, garante produtos de higiene gratuitamente, o acompanhamento técnico" (CA7); "um dos apoios que nós damos é precisamente com o vestuário" (CA4T1).

Na maioria das casas de abrigo verificou-se uma intervenção de carácter multidisciplinar, que abrange os domínios do apoio social, psicológico e jurídico, embora este último, em alguns casos, seja prestado através de avença ou colaboração externa. Esta abordagem de intervenção é destacada, por exemplo, por duas técnicas:

> Depois de toda a parte de acompanhamento e de intervenção é esta parte de serviço social, que é feita sempre em parceria, em articulação com a parte da psicologia e a parte jurídica, que é com as minhas colegas. (CA3)
>
> Elas beneficiam de apoio psicológico, do apoio social e do apoio jurídico. (CA4T1)

Contudo, nem todas as casas de abrigo dispõem dos mesmos recursos e por isso recorrem a serviços prestados por entidades externas. A técnica CA2T1 relata a inexistência de serviços próprios de apoio jurídico e social, sendo necessário recorrer a advogados/as externos/as e a outras respostas disponibilizadas pela entidade promotora:

> Não temos um serviço de apoio jurídico (...) nós contamos com o apoio dos advogados que são atribuídos aos utentes (…). O Serviço Social também não temos, a [entidade promotora] tem um Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, que está de parte e que nós também acabamos por perguntar algumas dúvidas que tenhamos a eles. (CA2T1)

A mesma profissional destaca a necessidade de integração de um/a profissional da área de enfermagem na equipa: “uma grande limitação em não termos (...) um membro de equipa de enfermagem” (CA2T1), sobretudo tendo em conta a presença de pessoas idosas acolhidas na CA.

Além dos apoios especializados, as técnicas mencionaram um conjunto de diversas atividades lúdicas, pedagógicas e formativas que visam promover o desenvolvimento pessoal das pessoas acolhidas. Foram mencionadas iniciativas como a celebração de datas festivas:

“Uma das coisas que eu acho que funciona muito bem é aqui a comemoração de dias festivos." (CA1T2) e a participação em atividades promovidas por entidades externas:

> Conseguimos um protocolo, (...) com uma associação que se disponibilizou a receber algumas das nossas crianças e prestar de forma graciosa estas aulas [de equitação] (...) procedemos [à promoção de] atividades lúdicas ou pedagógicas. (CA4T2)
>
> Nós promovemos a inserção delas nas atividades externas. (CA6)

Verificou-se, também, o desenvolvimento de formações e ações de sensibilização conduzidas pelas equipas técnicas ou por entidades externas, com vista a autonomização das pessoas acolhidas: "Temos formações, que são dadas pelos colegas" (CA4T3), “vamos dando algumas ações de sensibilização” (CA4T1). No âmbito dessas ações formativas, destacaram-se dois eixos temáticos principais: a gestão financeira e o desenvolvimento de competências parentais. Como refere uma das técnicas: “temos várias atividades mais direcionadas aqui no âmbito da gestão da economia (...) estamos aqui a tentar fazer ações de, digamos que, de parentalidade” (CA5).

Ambiente da casa de abrigo

Relativamente ao ambiente da CA, este constitui uma componente central no seu funcionamento, sendo fortemente influenciado pela presença de regras e pela complexidade das dinâmicas sociais e grupais existentes. De acordo com a Chefe de Equipa Multidisciplinar da CIG, entrevistada no âmbito da pesquisa, a existência de normas é essencial para a organização interna, assumindo um papel regulador face à multiplicidade de comportamentos e necessidades bem como atendendo ao número de pessoas acolhidas.

A presença de regras e normas de convivência é apontada como indispensável para assegurar a gestão, o respeito mútuo e a harmonia no espaço comum, como refere a técnica CA1T1: "tem de haver regras, e tem de haver harmonia". A técnica CA4T3, comenta que dado o número elevado de pessoas acolhidas torna-se essencial a existência de regras: "Temos muitas pessoas, temos um total de 23 pessoas, têm de ser definidas regras".

De acordo com as técnicas CA3 e CA4T3, a ausência de um regulamento poderia comprometer gravemente a convivência e a estabilidade da CA:

> A verdade é que se não houver regulamento ninguém se entende naquela casa. (CA3)
>
> Existem regras e que têm de ser cumpridas, porque senão era uma grande confusão. Até mesmo porque estamos a falar de pessoas, muitas pessoas e há sempre atritos, há sempre confusões. (CA4T3)

Contudo, a convivência entre pessoas com origens, experiências e hábitos distintos pode gerar conflitos, mesmo quando não há intenção direta de confronto. Como refere a técnica CA4T1, "tendo em conta que temos pessoas de várias nacionalidades, de vez em quando há conflitos".

A perceção de injustiça na aplicação das regras pode comprometer o bom ambiente na CA. A sensação de que há diferenças no tratamento entre as pessoas acolhidas gera desconfiança e revolta: "Sentem-se injustiçados, não é? Porque é que eu tenho de cumprir os horários e o meu colega não cumpre e não lhe acontece nada, não é?" (CA2T1). Também se verifica que o incumprimento reiterado das regras por parte de algumas pessoas acolhidas, espoleta sentimentos de desigualdade entre o grupo: "se um incumprimento é muito regular isso depois também vai destabilizar o ambiente da casa, elas começam a dizer, mas porque é que aquela pode e eu não?" (CA6).

Mesmo pequenos incidentes, como questões relacionadas com partilha de alimentos ou uso de espaços comuns, podem dar origem a conflitos que afetam negativamente o ambiente da casa. Segundo uma técnica, "existe alguma tensão, mesmo assim no cumprimento das regras (...) Ou porque uma comeu uma comida e a outra não deixou comida para a outra, coisas pequenas, mas que cria conflito entre elas" (CA3). Para além disso, também as rotinas de limpeza e organização são outro ponto de tensão frequente, uma vez que implicam uma divisão de responsabilidades entre pessoas com diferentes hábitos. Como referem as técnicas da CA5 e da CA6:

> Porque cada uma de nós tem a nossa maneira de estar, a nossa vivência e temos de partilhar um espaço que é comum. E esse espaço que é comum 'se não sujei porque é que tenho de limpar?'. E acaba por ser aqui também isto... acaba-se por depois haver esta confusão com a escala de tarefas." (CA5)
>
> Criam algumas dores de cabeça, também criam, óbvio, não é? Se temos pessoas que gostam de ter tudo direitinho e é um direitinho à minha moda, ou se é direitinho à moda do outro. (CA6).

Quando questionadas sobre possíveis melhorias no funcionamento das casas de abrigo, a maioria das técnicas entrevistadas destacou limitações significativas que comprometem a eficácia da intervenção. As principais fragilidades identificadas, relacionam-se com a escassez de recursos humanos afetos às equipas técnicas, a ausência de serviços disponibilizados e a inadequação das áreas funcionais das casas às necessidades das pessoas acolhidas, como, por exemplo, a existência de quartos e casas de banho partilhados.

4.2. Adaptação do Regulamento Interno às Necessidades, Características e Vulnerabilidades das Pessoas Acolhidas

Atendendo à diversidade de perfis e características das pessoas acolhidas em contexto de CA, mostrou-se pertinente avaliar a adaptação do RI a essas diferenças, bem como as necessidades das pessoas acolhidas.

No que se refere ao perfil socioeconómico das pessoas acolhidas, verifica-se que a média de idades é de 37 anos, sendo a maioria de nacionalidade portuguesa. Entre as pessoas estrangeiras, destacam-se predominantemente as oriundas dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa, do Leste da Europa, da Venezuela, do Brasil e do Sul da Ásia. No que concerne à situação socioeconómica, a maioria encontra-se em situação de desemprego e a beneficiar de prestações sociais, nomeadamente do Rendimento Social de Inserção.

Relativamente às principais necessidades das pessoas acolhidas, a análise das entrevistas permitiu categorizá-las em nove áreas distintas: necessidades materiais, psicológicas, sociais, profissionais, parentais, de autonomia, segurança, adaptação e saúde.

No que diz respeito às necessidades materiais, é mencionada a dificuldade no acesso à habitação ou à integração em lar: "é muito difícil conseguirmos habitação social em qualquer sítio" (CA1T1), as pessoas frequentemente "não conseguem sair das casas de abrigo, não têm acesso à habitação" (CA6), "enquanto nas pessoas mais velhas ou é integração familiar ou então integração em lar" (CA2T1). Para além disso, muitas das pessoas acolhidas chegam às casas de abrigo em situação de grande vulnerabilidade material: "chegam-nos mesmo sem nada (...) e é necessário (...) arranjar vestuário" (CA1T2); "quando vêm, também vêm sem roupa, basicamente, isso é uma das nossas prioridades, aqui verificar se precisam de alguma coisa, se é um produto de higiene" (CA4T3).

A nível psicológico, a estabilização emocional revela-se como uma das principais necessidades identificadas pelas técnicas: "uma das grandes necessidades (...) é o carácter emocional da vítima" (CA1T2); "é necessário restabelecerem a nível emocional" (CA2T1); e "a estabilização emocional (...) eu diria que é assim o prioritário" (CA4T2). De acordo com a técnica CA2T1, muitas das pessoas acolhidas apresentam "perturbações de personalidade e ansiedade e depressão", sendo comum que se sintam "desorientadas" e com necessidade de "expor aquilo que aconteceu" (CA2T2). Para além dos impactos emocionais e cognitivos, conforme refere a técnica CA4T1, é frequente a existência de vulnerabilidades significativas ao nível das questões da autoestima e do autorrespeito, tornando-se essencial que desenvolvam a capacidade de "identificar sinais que possam indiciar se será uma relação saudável ou não",

promovendo-se a capacidade de reconhecer os próprios limites e de estabelecer relações baseadas no respeito mútuo. Como sublinha a mesma técnica, o objetivo é que estas pessoas consigam "ganhar amor próprio, autorrespeito, terem uma postura adequada em relação aos filhos, identificarem os seus limites e saberem respeitá-los" (CA4T1).

No que concerne as necessidades sociais, a técnica CA4T1 menciona que "a maioria das pessoas teve de sair da sua área de residência, quebrar aqui os vínculos que tinha com os amigos da escola ou outras pessoas significativas da comunidade", verificando-se a quebra de vínculo às redes de apoio formais e informais. Já as pessoas de nacionalidade estrangeira, segundo quatro técnicas, enfrentam dificuldades acrescidas, derivado das diferenças linguísticas e do maior distanciamento às redes formais e informais.

Ao nível das necessidades profissionais, muitas das pessoas acolhidas apresentam baixos níveis de escolaridade, falta de hábitos laborais e dificuldades na integração no mercado de trabalho: "Nós temos aqui uma senhora (...) que não tem hábitos de trabalho" (CA1T1); existe uma "necessidade de estimular a parte laboral" (CA1T1); as pessoas "não conseguem ir para o mercado de trabalho" (CA1T2).

Verifica-se também a escassez de ofertas compatíveis com os horários dos/as filhos/as menores: "o maior tipo de trabalho que encontramos aqui é restauração. O que acontece? Horários" (CA3); "há uma limitação, que é as mães solteiras encontrar um trabalho com horário normal para coordenar com os horários das crianças nas creches" (CA6). As pessoas acolhidas de nacionalidade estrangeira, apresentam outras dificuldades acrescidas na integração ao mercado de trabalho, derivado das situações de legalização, conforme relatado pela técnica CA4T1: "no caso das pessoas estrangeiras (…) não conseguem rapidamente o trabalho, porque têm de estar legais".

Relativamente, às competências parentais, surgem desafios na supervisão dos/as filhos/as, na criação de rotinas, na linguagem utilizada e nas práticas de cuidado: "Visto que ela também tem um menor a cargo e a equipa tem de andar aqui com uma grande supervisão sobre esse agregado" (CA1T2) e "tivemos de falar com uma senhora por causa da forma como ela interagia com o filho, em relação ao vocabulário impróprio" (CA4T3). Adicionalmente, observam-se desigualdades de género nas práticas parentais: "Mulheres que tenham só meninas se calhar vão estar a pedir mais tarefas domésticas às meninas do que se tivessem só meninos (…) têm uma atitude de (…) exigir muito mais às meninas do que aos meninos (CA4T1).

No que concerne a promoção da autonomia, verificou-se que as pessoas acolhidas apresentam um baixo nível de literacia financeira, conforme explicado por duas técnicas da CA4: "ultimamente notamos quase comum a quase todas as mulheres a dificuldade na gestão

dos recursos económicos, o definir prioridades" (CA4T2), e "muitas das vezes elas preferem gastar tudo e não fazerem grandes poupanças" (CA4T3). Destaca-se, dessa forma, a importância da gestão financeira: "intervimos aqui muito na gestão financeira" (CA1T2).

De acordo com a técnica CA4T1, também é notória a presença de dificuldades na gestão do tempo e das tarefas domésticas:

> As pessoas que têm a tarefa de fazer um almoço num determinado dia da semana, [pensam] já não vou fazer mais nada naquele dia porque tenho almoço para fazer (...) há pessoas que têm um quarto extremamente organizado, tem outras que nós nem temos quase onde pôr os pés porque são acumuladoras. (CA4T1)

No que diz respeito à segurança, esta é amplamente destacada como uma necessidade transversal e central no processo de acolhimento, constituindo um dos pilares fundamentais da intervenção em CA. Como refere uma das técnicas, "elas recorrem à proteção e segurança de uma CA, isto é o objetivo principal" (CA1T2). Torna-se imprescindível assegurar um ambiente em que todas as pessoas se "sintam bem, para que todos se sintam acolhidos, porque já vêm num meio de violência" (CA1T1). Neste sentido, a mudança de território surge como uma medida necessária à salvaguarda da integridade física e emocional: "A maior parte das pessoas que nós acolhemos são pessoas que não pertencem à área geográfica da CA, por questões de segurança" (CA4T1).

A adaptação às novas rotinas da CA é igualmente desafiante. As pessoas acolhidas chegam frequentemente sem saber ao certo para onde vão ou o que esperar: "elas têm de se adaptar àquele ritmo da casa, da estrutura (...) é tudo adaptações" (CA1T2); "estão num espaço que não conhecem, é tudo novo" (CA2T2); "muitas vezes elas chegam aqui e não sabem para onde é que vêm" (CA3). Há um esforço no sentido de promover a criação de redes sociais: "começar a criar uma rede informal cá, conhecerem pessoas, conhecerem os contextos e irem se sentindo incluídas num território que é novo" (CA7).

Por fim, no que concerne às necessidades a nível da saúde, três técnicas relataram que a saúde mental, as doenças crónicas e as limitações físicas exigem um maior acompanhamento e articulação com os serviços de saúde:

> Neste momento também temos aqui uma pessoa que está com um grande problema de saúde mental. (CA1T2)
>
> Uma mulher diabética, precisa ter aqui alguns cuidados e precisa de um acompanhamento médico próximo. (CA4T2)
>
> A nível dos cuidados de saúde perceber em que especialidades eram acompanhadas antes para retomarem o acompanhamento cá. (CA7).

Verificou-se, também, que as pessoas idosas têm, a nível da saúde "necessidades muito diferentes das pessoas mais jovens que nós aqui acolhemos (...) têm mais dificuldade a deslocar-se aos serviços, têm algumas limitações físicas" (CA2T2).

Importa salientar que, entre as necessidades identificadas, aquelas mais frequentemente referidas pelas técnicas entrevistadas dizem respeito à aquisição de competências parentais e ao desenvolvimento da autonomia, com particular destaque para a autonomia financeira. Estas duas dimensões revelam-se profundamente afetadas pelas dinâmicas inerentes às relações abusivas, nas quais, para além da violência física, se verificam formas subtis, mas igualmente prejudiciais, de violência psicológica e económica. O controlo exercido pela pessoa agressora e a criação de dependência material e financeira constituem práticas de dominação que comprometem gravemente a liberdade, a dignidade e a autonomia da vítima (López, 2017). As repercussões emocionais desta vivência manifestam-se frequentemente em baixa autoestima, sentimentos de impotência e de culpa, o que afeta negativamente as capacidades parentais e o sentimento de segurança na vinculação com os seus filhos e filhas (Levendosky et al., 2003 cit. in Gonçalves, 2015).

Esta perceção contrasta com os resultados obtidos no estudo de Lyon, Lane & Menard (2008), no qual se evidencia que as pessoas acolhidas assumem como prioritárias as necessidades relacionadas com a segurança e o acesso à habitação. Esta divergência pode ser explicada através dos diferentes posicionamentos de quem intervém e de quem experiencia diretamente as situações de vulnerabilidade.

Verificou-se, ainda, uma predominância na identificação de diferenças sociográficas relacionadas com a nacionalidade das pessoas acolhidas. Esta tendência pode ser explicada pela elevada heterogeneidade cultural presente nas casas de abrigo, derivado do aumento de migração feminina autónoma nos últimos anos (Duarte & Oliveira, 2012)**.** A análise de diferenças em função do género revelou-se limitada, uma vez que apenas uma das casas de abrigo em Portugal, se destina a homens, não sendo, por isso, possível estabelecer comparações significativas neste domínio.

Também a variável da faixa etária não se destacou de forma expressiva nos discursos das técnicas entrevistadas, dado a existência de uma maior homogeneidade no acolhimento de pessoas em idade adulta, com idades maioritariamente compreendidas entre os 30 e os 45 anos. Ainda assim, as técnicas da CA destinada a homens, foram as únicas a destacar a necessidade de um acompanhamento mais próximo ao nível da saúde, devido à maior diversidade etária das pessoas acolhidas. Esta questão justifica-se por ser a única estrutura de acolhimento existente

para homens e, portanto, não existirem casas de abrigo que possuam critérios diferenciadores na admissão, ao contrário do que sucede nas respostas destinadas a mulheres.

Quando questionadas sobre a adaptação do RI às diferentes necessidades das pessoas acolhidas, quatro técnicas destacaram que este se encontra devidamente ajustado, refletindo uma abordagem flexível e sensível às especificidades de cada situação: "Sim, eu acho que no geral agora, acho que sim" (CA3) e "O regulamento em si, sim" (CA4T1). Contudo outras três referiram que o mesmo se encontra adequado dentro das possibilidades.

Verificou-se que, embora o RI estabeleça um conjunto de normas comuns aplicáveis a todas as pessoas acolhidas, existem exceções que, mediante avaliação por parte da equipa técnica, podem ser consideradas e ajustadas. Verificando-se, também, que a aplicação do RI pelas equipas técnicas é realizada com alguma flexibilidade, o que permite a adaptação das regras às necessidades individuais das pessoas e às dinâmicas grupais existentes.

Uma das exceções mais referidas pelas técnicas entrevistadas e considerada por algumas como uma boa prática, prende-se com a flexibilidade na aplicação dos horários de entrada e de saída da CA. De acordo com as técnicas, esses horários podem ser ajustados por forma a promover a autonomia das pessoas acolhidas. As técnicas relatam essas exceções por questões profissionais: “tivemos uma senhora que foi numa viagem de trabalho à Espanha” (CA1T1), “se tiverem, por exemplo, um trabalho ou uma formação, esses horários acabam por ser flexíveis, não é? (CA2T1); por questões de lazer: “nós aqui temos uma grande festa (...) nesses dias eu dou uma tolerância para entrarem até às duas da manhã.” (CA3), “vão a festas também, vão jantar fora, vão a concertos” (CA1T1); por questões religiosas: “a pessoa tem uma religião X e um culto ou a missa ou... o que quer que seja e não é no horário da saída que está estabelecido, também não vamos proibir a pessoa de ir” (CA5), ou por questões sociais, onde são permitidas visitas aos familiares ou amigos/as:

> Permitimos que essas senhoras façam visitas às famílias (…), neste momento tenho duas pessoas que nos pediram para visitar os amigos (...) uma foi ter com uma pessoa amiga e saiu e teve sete dias fora e outra vai visitar uma amiga agora e vai ficar uns dez dias (...) nós permitimos isto porque não as vamos inibir destes contatos com a rede delas, com as redes de apoio. (CA6).

Ao nível das necessidades básicas, nomeadamente da alimentação, também se verificaram ajustes aos horários e às refeições, atendendo às diferenças religiosas:

> Quando chegou a altura do Ramadão, naturalmente que ela não ia estar a seguir os nossos horários para as refeições, portanto, aí respeitámos o critério da religião. (CA4T1)
>
> Com as indianas, por exemplo, posso dizer que elas cozinhavam de manhã, porque elas eram vegetarianas. (CA6)

> A refeição é igual para todas as pessoas acolhidas, nós aceitamos fazer exceções por questão de saúde e por questão religiosa. (CA8)

Consta-se, portanto, que, apesar do RI, ser um instrumento escrito e uniformizado para todas as casas de abrigo, não sendo possível diferenciar todas as questões que caracterizam as pessoas acolhidas, a equipa técnica detém autonomia na aplicação do mesmo, existindo questões que podem ser adaptadas após avaliação por parte da equipa, o que permite esta adaptação às necessidades e especificidades das pessoas acolhidas.

Esta autonomia por parte das equipas técnicas reforça a importância da forma como se aplica o RI, uma vez que uma aplicação mais rígida pode comprometer a eficácia da intervenção e uma aplicação mais flexível pode promover uma resposta mais adequada, sensível e individualizada às diferentes situações. Olsen, (2014) relata a necessidade dos/as profissionais terem um plano B quando as necessidades individuais das pessoas acolhidas (questões de saúde, horários, cultura ou religião) diferem das necessidades do grupo acolhido, alertando para a promoção de uma aplicação flexível onde se deve ter em consideração e respeito pelas necessidades individuais.

A necessidade formal de adaptação dos regulamentos internos das casas de abrigo é reconhecida pelas técnicas entrevistadas como um processo essencial, na medida em que as dinâmicas das casas de abrigo e a diversidade das situações acompanhadas exigem que os regulamentos não sejam encarados como documentos rígidos e imutáveis, mas como instrumentos flexíveis.

Como expressa a técnica CA2T2:

> Nunca devemos achar que é rígido (...) Porque depende das circunstâncias, também depende do grupo (...) uma instituição é dinâmica e depende também muito das pessoas que fazem parte dessa instituição. Portanto, acho que devemos sempre questionar e refletir sobre isso. (CA2T2)

Para a técnica CA3 é fundamental adaptar o RI à realidade da intervenção "À medida que vamos vendo alguma situação em que seja preciso ou retirar ou introduzir nós vamos adaptando, os tempos mudam, evoluem e vamos adaptando consoante é necessário, claro que não é constantemente, obviamente, não é?", sendo esta perspetiva reforçada pela técnica CA4T3: "É preciso sempre fazer aqui uma atualização do regulamento (...) porque temos de ir adaptando, temos de adaptar aos tempos em que vivemos e também às pessoas que nos vão aparecendo, não é?" e pela técnica da CA7:

> A verdade é que as realidades também vão mudando, a intervenção também vai evoluindo e nós próprios vamos fazer um processo de aprendizagem em que possamos verificar o que não funciona tão bem e, portanto, fizemos aqui uma revisão do regulamento no sentido de o ajustar

melhor àquilo que iam sendo as características da intervenção atual e àquilo que vai sendo a evolução dos grupos para a atualidade (CA7).

4.3. Perceção das Técnicas sobre a Aplicação do Regulamento Interno

As técnicas entrevistadas reconheceram, de forma unânime, a importância do RI no exercício das suas funções e no funcionamento da CA. Este documento foi amplamente valorizado como um instrumento orientador, tanto a nível profissional como institucional. Como refere a técnica CA1T1, o regulamento serve "para o exercício das minhas funções como também para o funcionamento da casa", sendo considerado pela técnica CA1T2 como "a nossa base de atuação". A técnica da CA7, destaca o papel do RI na clarificação das funções de cada profissional, ao referir que é "um instrumento que serve de base para aquilo que é o trabalho direto com os utentes, porque permite clarificar qual é o papel de cada pessoa aqui". Ainda, de acordo com a técnica CA6, o RI contribui para: "(...) nortear também a nossa intervenção, e também o acolhimento das vítimas, a participação delas na instituição".

As técnicas CA4T2 e CA7 sublinham a importância do RI na definição de padrões mínimos para um serviço de qualidade: "termos um documento de referência e uns mínimos que também são importantes para um serviço de qualidade" e "cautelar aquilo que são dimensões importantes do trabalho em CA e da prestação de um serviço de qualidade" (CA7). Neste sentido, destaca-se o contributo do regulamento para a uniformização de práticas entre as diferentes CA, como salienta, a técnica CA5: "é um meio para nos orientar e é uniformizado para todas as casas de abrigo".

Para além de orientar a prática, o RI legitima a atuação das técnicas, contribuindo para a responsabilização das pessoas acolhidas e para a salvaguarda das técnicas em situações indesejadas. Segundo a técnica CA2T2, "é muitas vezes o documento no qual nós nos apoiamos para relembrar às pessoas que..., que estão numa instituição de solidariedade social e que se comprometeram a respeitar aquelas regras e que nós esperamos delas que o façam, não é?". A técnica CA8 acrescenta que o RI "também nos permite que, de facto, as coisas funcionem bem e que tenhamos legitimidade para, olha, isto não pode acontecer e esta regra não pode ser incumprida".

O RI foi frequentemente percecionado, pelas técnicas entrevistadas, não como um mecanismo de controlo, mas sim como uma ferramenta que visa garantir a segurança e proteção de todas as pessoas. A imposição de determinadas regras, como o registo das saídas, a limitação

de certos comportamentos ou a proibição de substâncias e de certos objetos, é entendida pelas profissionais como uma estratégia de prevenção do risco e de proteção:

> Elas sempre que vão à rua assinam um papel onde colocam o local onde vão (...) e metem um horário que perspetivam chegar. (CA1T1)
>
> Pessoas que tenham consumos ativos não integram esta resposta porque faz parte do RI. (CA2T1)
>
> As pessoas não podem maltratar (...), não podem consumir álcool dentro da casa (...) para que toda a gente esteja protegida e segura. (CA2T2)
>
> Nós fazemos um registo de tudo (...) não é permitido entradas em quartos de outras pessoas. (CA4T3)

A questão da confidencialidade da localização da CA surge também como elemento prioritário no regulamento, como salienta a técnica CA1T2: "elas (...) devem manter o sigilo em relação à sua localização. Isto é a regra mais importante a manter durante a sua permanência aqui na CA".

No que concerne à convivência e à partilha em contexto da CA, as técnicas destacam a importância da existência de regras claras, aplicáveis de forma equitativa a todas as pessoas acolhidas, como um elemento fundamental para a construção de um ambiente saudável e harmonioso. Um dos exemplos diz respeito à proibição expressa de qualquer forma de violência, um princípio constantemente reforçado pelas técnicas. Neste sentido, as técnicas CA2T2 e CA7 sublinham, respetivamente, que "as regras que constam no regulamento são (...) regras de convivência, são regras transversais à boa convivência entre as pessoas, não é? Onde não se tolera (...) a violência (...)" (CA2T2) e "não é permitida qualquer forma de violência, seja ela direta ou indireta, verbal, física ou de outra forma" (CA7).

Relativamente à diversidade de perfis das pessoas acolhidas, que apresentam percursos de vida, hábitos e personalidades diversificadas, a intervenção em contexto de CA revela-se complexa e, desta forma, o RI assume um papel fundamental, ao estabelecer limites e regras claras que promovem a coesão do grupo. A técnica CA1T1 evidencia a importância da existência de normas claras como forma de delimitar os comportamentos das pessoas acolhidas: "as pessoas têm comportamentos diferentes, umas para as outras, não é? (...) haver aqui o regulamento, faz com que as pessoas estabeleçam os limites que se podem cumprir aqui". Por outro lado, a técnica CA7 destaca a necessidade das regras e da intervenção serem ajustadas à diversidade de perfis:

> Uma das dimensões que absorve muito do trabalho de uma equipa da CA, tem a ver com questões de gestão do grupo. E as questões de gestão do grupo surgem exatamente porque temos agregados familiares acolhidos em que cada pessoa traz a sua bagagem de vida, os seus hábitos,

> as suas crenças, a sua forma de estar, a sua forma de ser, as suas vivências, os seus medos, as suas angústias, também traz toda a sua bagagem. E isso implica que efetivamente a intervenção na CA, tendo um conjunto de regras que servem de orientação para a intervenção, tem de atender às especificidades de cada utente, não é? (CA7)

Alguns dos aspetos positivos do RI, destacados pelas técnicas, foram a existência de um plano de tarefas e dos horários, bem como a descrição dos direitos e deveres:

> A parte do plano de tarefas (...) e horários, acho que é importante. (CA3)
>
> Os horários (...) são importantes. (CA5)
>
> Os direitos e deveres que lá estão também são uma forma de ajudar na organização e na estruturação de cada família que aqui passa. (CA4T1)

Não obstante, foram igualmente destacados pelas técnicas, alguns desafios à intervenção, decorrentes da aplicação do RI. Como observado anteriormente, a construção de uma relação de confiança entre as técnicas e as pessoas acolhidas nas casas de abrigo é reconhecida como uma condição essencial para a eficácia da intervenção. No entanto, essa relação é muitas vezes colocada à prova pela necessidade constante de aplicar o RI, o que pode gerar tensão, afastamento e perceções de autoridade por parte das pessoas acolhidas. Uma das principais dificuldades relatadas pelas profissionais prende-se com o impacto negativo que a função de autoridade e de controlo pode ter na intervenção direta com as pessoas acolhidas. Como referem as técnicas CA2T1 e CA3:

> Eu, como estou sempre a alertá-los para o cumprimento do regulamento, há aqui conflito no estabelecimento da relação terapêutica. (CA2T1)
>
> Quando faço o trabalho de coordenação e de acompanhamento social… eu tenho de chamar a atenção para o cumprimento e depois também tenho o meu trabalho a nível serviço social, de ganhar empatia e de acompanhar e não é fácil às vezes, pronto. (CA3)

Para além disso, a repetição constante das chamadas de atenção é também apontada como um fator que desgasta a relação e reforça a perceção de controlo por parte das técnicas. Como refere a técnica CA2T2:

> Porque às vezes é só, ah, já vamos estar a chatear outra vez, lá vamos estar... chamar a atenção outra vez (...) [veem-nos como] figuras que impõem regras, chamam a atenção..., portanto há aqui uma quebra de confiança, não é? Nós já não estamos do lado deles quando assumimos essa função e é muito limitativo. (CA2T2)

Segundo Gregory, Nnawulezi & Sullivan (2021), a imposição de regras, por parte dos/as profissionais, pode reproduzir dinâmicas de controlo semelhantes às vivenciadas pelas pessoas acolhidas nas suas relações abusivas, o que pode justificar esta quebra de relação ou a dificuldade na criação da mesma quando existe uma aplicação rígida do RI.

A gestão de conflitos surge, também, como uma das tarefas mais exigentes e emocionalmente desgastantes para as técnicas. Estas reportam que muitos conflitos têm origem no incumprimento das regras, o que exige uma constante intervenção por parte da equipa técnica. A técnica CA2T1 afirma que: "é muito difícil, é muito difícil e a maioria dos conflitos que nós temos de gerir é por causa disto [do cumprimento das regras] é muito difícil nós gerirmos isto tudo", enquanto a técnica CA2T2 expressa frustração: "a nível emocional também é muito pesado (...) os conflitos que temos de dividir são complexos" (CA2T2). Sendo que as estratégias utilizadas, para minimizar os conflitos nem sempre são eficazes:

> Fazemos uma reunião um dia por semana para sensibilizá-los para a importância do cumprimento do regulamento, mas às vezes sentimos…que é um bocadinho em vão o que nós dizemos, não é? Estamos sempre a batalhar na mesma coisa. (CA2T1)
>
> A questão dos conflitos a nível da escala das tarefas, é uma coisa que nós não conseguimos (...) entender (...) já se tentou arranjar aqui outro tipo de soluções (...) não funcionou, portanto voltamos ao que está e aqui temos esta dificuldade, pronto. (CA5)

Para além disso, um dos maiores desafios apresentados pelas técnicas entrevistadas, prende-se com o estabelecimento do equilíbrio entre o respeito pela autonomia das pessoas acolhidas e a necessidade do cumprimento das regras do RI. Esta perspetiva é comprovada nos estudos realizados por Glenn & Goodman (2015) e Guerreiro, et.al (2015), onde se verifica que, para os/as profissionais, é difícil encontrar o equilíbrio entre manter o controlo do ambiente em CA, através do cumprimento das regras e promover a autonomia, a liberdade e o poder de decisão das pessoas acolhidas.

A imposição de horários, por exemplo, apesar de se reconhecer a sua importância foi questionado por uma das técnicas:

> Os horários, não sei até que ponto é que é bom eles estarem tão privados de uma vida menos rígida, não é? Mas por outro lado, os horários também servem para os educar e para estabelecer regras que eles precisam na vida deles, tendo em conta o funcionamento deles (CA2T1).

As limitações impostas ao uso do telemóvel, as saídas da casa e as questões alimentares são também são apontadas, pela técnica CA4T3, como áreas sensíveis, que afetam diretamente a perceção de autonomia das pessoas acolhidas:

> E aí não, não é permitido saídas da CA, não é permitido o uso do telemóvel, é um bocadinho aborrecido, nós temos noção disso, estamos a privar as pessoas, não é? Do direito delas (...) Por exemplo, o pequeno-almoço (...) nós não temos sempre iogurtes líquidos, não é? Eu posso estar a beber um iogurte líquido ao pequeno-almoço, mas eu posso não ter a quantidade suficiente para 23 pessoas, não é? E então, isso, às vezes, faz um bocado de confusão, porque... nós não temos de impor o que as pessoas devem comer. (CA4T3)

A mesma técnica acrescenta: “São coisas que aos poucos podíamos definir, que nós tentamos, mas às vezes chegamos ao ponto de pensar ‘faz sentido nós estarmos a delimitar tanto?” (CA4T3).

Já a técnica CA6 afirma ter consciência de que alguns aspetos do funcionamento da CA podem condicionar a autonomia das pessoas acolhidas:

> Eu tenho consciência, que o facto de estar numa casa, tenho horários, tenho convivências com outras pessoas, eu hoje não me apetecia cozinhar e quero comer só maçãs, até posso fazer mas se tiver essa tarefa tenho de a cumprir, portanto já não tenho a minha independência, a minha liberdade, a minha autonomia, sabe? (CA6)

Diversas técnicas entrevistadas evidenciaram aspetos que consideram passíveis de melhoria no RI. Um dos aspetos salientados, prende-se com a linguagem utilizada no documento, ao ser percecionada como excessivamente normativa e restritiva, o que dificulta a sua apropriação por parte das pessoas acolhidas. Tal como refere a técnica CA4T2: “Poderá ser, por vezes, a linguagem, a forma como os artigos são colocados, que é o não pode fazer, não pode ter, o não, o não, não”. Paralelamente, foram também levantadas preocupações éticas relativamente a algumas práticas previstas no regulamento, as quais, na ótica de certas profissionais, poderão comprometer os direitos à privacidade e dignidade das pessoas acolhidas. A técnica CA4T1 exemplifica:

> A questão mesmo do telemóvel, que eu nunca levei à regra. Outro pode ser verificar as malas que as mulheres trazem e os seus sacos (...). Também existe uma questão que eu percebo, mas que é constrangedora no regulamento... que diz que devem ser entregues todas as armas que tenham no momento de entrada na CA. (CA4T1)

Outro ponto de melhoria identificado prende-se com a definição das funções e responsabilidades dos membros da equipa técnica. De acordo com a técnica CA5, existe uma ausência de clareza e especificidade que compromete a coordenação e a eficácia da intervenção: “Nós só temos o conteúdo funcional de cada membro da equipa e acho que devia ser mais específico, para além do conteúdo funcional o que é que a advogada faz, o jurista faz...”. Por fim, destaca-se ainda a forma como o regulamento pode, em determinados contextos, ser instrumentalizado como uma ferramenta de confronto entre as pessoas acolhidas e os/as profissionais. A técnica CA8 sublinha esta preocupação ao referir que: “Quando há pessoas que pela sua história de vida são pessoas que são mais conflituosas e que tentam utilizar um instrumento para nos pôr em causa e para pôr em causa a intervenção”.

4.4. Influência do Regulamento Interno no Processo de Autonomização das Pessoas Acolhidas

A fase de autonomização na CA é descrita como um processo abrangente, estruturado e centrado na realidade de cada pessoa e respetivo agregado familiar (Hudges, 2020). Nesta etapa, as equipas técnicas procuram promover a autonomia das pessoas acolhidas, preparando-as para uma vida integrada na comunidade, através de um acompanhamento próximo e personalizado. De acordo com Gregory, Nnawulezi & Sullivan (2021), espera-se que os/as profissionais promovam o empoderamento destas pessoas, através da definição de objetivos e da disponibilização de informação e recursos relevantes para a sua autonomização.

Uma das técnicas destaca a abordagem holística adotada, que considera não só as necessidades individuais, mas também as dinâmicas familiares: "trabalhamos as várias dimensões das famílias, das mulheres" (CA4T2). O acompanhamento realizado na CA distingue-se significativamente de outras formas de intervenção social:

> O acompanhamento em CA é um bocadinho diferente, por exemplo, do gabinete (...) Nós aqui acompanhamos tudo, não é? Na vida destas famílias, quer seja a família em conjunto, quer seja individualmente, e é isso que nós trabalhamos, o indivíduo, a família e a sua integração na comunidade. (CA4T2)

Esta intervenção é conduzida por uma equipa multidisciplinar o que permite uma resposta integrada às diversas dimensões da vida das pessoas acolhidas. Assim, "o objetivo é que estas famílias se autonomizem precisamente para essa comunidade e que saibam movimentar-se dentro do sistema" (CA4T2). A capacitação para lidar com os serviços, instituições e exigências do quotidiano revela-se essencial neste percurso de construção de autonomia.

A criação e definição do PII é uma etapa fundamental no percurso das pessoas acolhidas nas casas de abrigo, sendo este um dos instrumentos orientadores da intervenção social, centrado nas necessidades específicas de cada pessoa e, se for o caso, no respetivo agregado familiar. O plano é elaborado a partir de um diagnóstico inicial das necessidades, conforme descrito pelas técnicas CA4T2 e CA7:

> (...) depois é definir um plano de ação na sequência do diagnóstico, onde identificamos as prioridades da intervenção, definir um plano de ação para conseguir responder às necessidades. (CA4T2)

> Nós fazemos um diagnóstico de necessidades inicial que normalmente abrange estas áreas todas, e depois à medida que definimos o PII com base neste diagnóstico de necessidades, vamos fazendo a monitorização desses objetivos. (CA7)

Este é construído de forma colaborativa e gradual, permitindo identificar e organizar prioridades de intervenção, bem como traçar objetivos que visam a autonomização da pessoa acolhida, conforme descrito pelas técnicas da CA1 "(...) começamos também a fazer o plano de intervenção com elas, a definir os objetivos (...)" (CA1T1) e "Fazer os planos individuais, trabalhar juntamente com elas nos objetivos que elas querem traçar ou que naquele momento elas idealizam como sendo os objetivos porque depois isto vai... sofrendo alterações" (CA1T2).

Verificou-se a existência de uma complementaridade entre o RI e o PII, sendo esta percecionada como essencial no apoio à autonomização das pessoas acolhidas nas casas de abrigo. Como refere uma técnica, "o plano individual está composto por alguns domínios (...) e no regulamento, constam os serviços que nós prestamos também (...) então complementam-se, não é? (...) o regulamento complementa-o…estão interligados, digamos assim" (CA1T1). Esta relação é visível, por exemplo, na exigência de colaboração das pessoas acolhidas com o seu projeto de vida: "está lá a dizer [no regulamento] que eles têm de colaborar com o projeto de vida deles, por exemplo" (CA2T2).

O RI assume um papel fundamental na promoção do desenvolvimento pessoal e na aquisição de competências básicas por parte das pessoas acolhidas, sobretudo através da estruturação do quotidiano com rotinas, horários e tarefas. Estes elementos são considerados essenciais pelas profissionais entrevistadas, uma vez que contribuem para a autonomização progressiva após o período de acolhimento.

A criação de rotinas é, de facto, um dos aspetos mais enfatizados. A técnica CA2T2 destaca a importância da existência de horários, não apenas como uma questão organizativa, mas sobretudo como uma estratégia de apoio à saúde mental e ao bem-estar das pessoas acolhidas:

> É importante que os utentes tenham horários para que possam ter uma rotina, não é? (...) Porque muitas vezes, se nós não temos horários para as coisas, especialmente para aqueles que não têm uma formação ou que não têm um trabalho, é necessário que se tenha uma hora de levantar, uma hora de ir dormir, uma hora de comer, uma hora de fazer outra coisa qualquer para que também a nossa mente esteja organizada. (CA2T2)

Neste sentido, a organização do tempo e o cumprimento de regras básicas são percecionadas como pré-condições para o desenvolvimento individual e, consequentemente, para uma reintegração social bem-sucedida. A mesma técnica acrescenta: "As pessoas só se vão conseguir autonomizar se tiverem em conta as regras básicas, não é? Sociais, não é? Só assim é que se vão autonomizar em condições de dignidade. Portanto eu acho que acaba por ter um impacto positivo." (CA2T2), reforçando ainda que o RI contribui também "na criação da rotina, nos limites (...)".

Paralelamente, outras técnicas destacam que o RI contribui significativamente para a aquisição e/ou reforço de competências que, em muitos casos, se encontravam ausentes. Através da incorporação de regras e rotinas, o RI assume uma função formativa, que promove aprendizagens essenciais à autonomia e à reorganização pessoal. Nesse sentido, a técnica CA3 observa que "são competências que elas adquirem através das regras que fazem parte do regulamento, que eu acho que às vezes elas depois saem daqui com algumas competências". A técnica CA4T1 complementa a mesma ideia, ao mencionar que "o regulamento ajuda a orientar as pessoas e a ajudar aquelas que têm algum desenvolvimento pessoal adquirido. É uma forma de consolidar esse desenvolvimento".

Assim, o RI é observado como um instrumento enquadrador da intervenção, que prepara as pessoas acolhidas para a vida futura fora da CA. A técnica CA8 refere que o regulamento permite que as pessoas:

> (...) também possam treinar competências para uma fase de autonomização (...) as questões às vezes da logística do dia, de ir buscar à escola e de ter a refeição, são pessoas que por vezes estavam em casa sem hábitos de trabalho... pronto, e, portanto, tinham todo o tempo do mundo, tentamos que exista uma rotina exatamente para as preparar para o que é a vida pós CA. (CA8)

Em particular no que diz respeito à aquisição de competências parentais, a mesma profissional acrescenta que:

> (...) acho que o facto de até terem uma rotina muito estruturada, por exemplo quando há lacunas ao nível das competências parentais, só o facto de terem horários, terem rotinas, de terem uma alimentação equilibrada, isso até lhes vai fornecer competências para no futuro melhorarem as competências parentais. (CA8)

Verifica-se, assim, que o RI pode assumir uma função educativa e promotora de autonomia, revelando-se um instrumento essencial no processo de capacitação e empoderamento das pessoas acolhidas.

O cumprimento do regulamento é considerado essencial para o sucesso do plano individual:

> Tem de existir [o regulamento] para o bom funcionamento e para que elas consigam autonomizar (...) para que elas tenham conhecimento das normas (...) se elas desrespeitam as regras, elas não vão conseguir cumprir os objetivos (...) e se elas não cumprem os objetivos, não se vão conseguir autonomizar e vice-versa. (CA1T2)

E, desta forma, se por um lado o cumprimento do regulamento se configura como uma condição fundamental para a concretização do PII e posterior autonomização, por outro, o seu incumprimento pode ter impactos negativos na intervenção social e no próprio processo de autonomização. O incumprimento das regras estabelecidas é, aliás, identificado como um dos desafios mais exigentes para as equipas técnicas, uma vez que coloca à prova os limites da

intervenção profissional. A este propósito, a técnica CA3 salienta que: "Há pessoas que não querem cumprir regras, não gostam de cumprir regras (...) eu acho que também é o mais desafiante a nível de regulamento", sendo difícil "percecionar e sensibilizar a pessoa de que o que está a fazer é incorreto [apesar da existência do regulamento]" (CA1T1).

Face a estas situações, a técnica CA6 apresenta uma perspetiva distinta, ressalvando que o incumprimento das regras pode ser encarado como uma oportunidade de aprendizagem e desenvolvimento, com vista à aquisição de competências e à promoção da autorreflexão:

> Temos de trabalhar estes incumprimentos, temos de ir trabalhando de forma que seja uma aprendizagem, porque isto também pode ser uma formação de algumas competências e já tivemos muitos incumprimentos aqui que não se traduziram em saídas da CA...isto acaba por ser também uma escola. (CA6)

Contudo, quando os incumprimentos são frequentes e os comportamentos indesejados se mantêm, as técnicas têm de recorrer a sanções que podem ir desde chamadas de atenção verbais à expulsão: "quando há incumprimento, de alguma regra pequena, nós chamamo-las à atenção. Se após três vezes, a pessoa continuar a incumprir leva um aviso por escrito ou, dependendo da situação, à expulsão." (CA3).

Em situações mais graves, o incumprimento das regras pode comprometer seriamente a segurança da própria pessoa acolhida e do seu agregado familiar, afetando de forma significativa o seu processo de autonomização. Apesar de os regulamentos internos permitirem uma certa uniformização de procedimentos entre as diferentes CA, a necessidade de mudança de localização pode comprometer a concretização do PII, por exemplo, nas questões referentes à criação de novas redes de suporte informal e formal e/ou integração escolar e profissional. A este respeito, a técnica CA4T2 relata um episódio, no qual a exposição da localização comprometeu a segurança do agregado acolhido:

> Já tivemos uma mulher que teve de ser transferida de CA porque se colocou em risco, tirou uma fotografia numa paragem de autocarro que publicou na rede social (...) sabendo a empresa de transportes, souberam automaticamente em que localidade ela estava. Tiveram de ser transferidos e reiniciar toda a organização noutra cidade. (CA4T2)

Quando estas atitudes se tornam persistentes, as equipas podem ver-se obrigadas a promover uma saída forçada da CA, em nome do bem-estar geral e da viabilidade da intervenção. A mesma técnica conclui: "O incumprimento poderá ser forçador de uma autonomização, pode. Se houver muitos incumprimentos, como eu digo e depende da gravidade do incumprimento, uma pessoa pode ser convidada a sair do acolhimento, e a ter uma autonomização forçada" (CA6).

Conclusões

O presente estudo permitiu aprofundar a compreensão da influência dos regulamentos internos nas casas de abrigo para VVD, revelando o seu papel essencial, multifacetado e estruturante na intervenção social e na gestão do quotidiano das casas de abrigo. Os dados recolhidos evidenciam que o RI constitui um instrumento fundamental para assegurar o bom funcionamento das casas de abrigo, contribuindo significativamente para a definição de tarefas e rotinas, para a promoção da convivência e da partilha entre as pessoas acolhidas, para a estruturação dos serviços prestados e atividades desenvolvidas.

A investigação demonstra que, embora o RI apresente um modelo regulamentado, a sua eficácia está fortemente condicionada à forma como é aplicado pelas equipas técnicas. Estas detêm autonomia para, de forma ponderada e contextualizada, ajustar a aplicação do RI às necessidades, vulnerabilidades e especificidades das pessoas acolhidas, assegurando, assim, uma intervenção mais humanizada, flexível e centrada na pessoa.

As técnicas entrevistadas reconhecem unanimemente o valor do RI, tanto no desempenho das suas funções, como na promoção de um ambiente institucional seguro e harmonioso. Este instrumento legitima a atuação das equipas técnicas, estabelece limites claros, assegura a proteção de todos/as os/as intervenientes e reforça as dinâmicas de convivência num espaço caracterizado por uma grande diversidade de perfis. Simultaneamente, o regulamento surge como um instrumento complementar ao PII, potenciando a aquisição e consolidação de competências essenciais à autonomização das pessoas após o período de acolhimento.

Contudo, os resultados também revelam que a aplicação do RI pode, em determinadas situações, representar desafios à intervenção. Quando aplicado de forma excessivamente rígida ou descontextualizada, pode gerar entraves à promoção da autonomia das pessoas acolhidas, bem como levar à quebra das relações de confiança, sobretudo se estas percecionarem as regras como formas de controlo ou de autoridade, reavivando experiências traumáticas associadas às relações abusivas experienciadas. Para além disso, o incumprimento das regras, que pode ser um fator desestabilizador da coesão grupal, pode, ainda, determinar uma autonomização forçada da CA, comprometendo a concretização do PII da pessoa. O potencial paradoxo, entre o equilíbrio da promoção da autonomia e o cumprimento das regras, foi evidenciado pelas técnicas entrevistadas, como um dos principais desafios à intervenção.

Deste modo, e com base nos resultados obtidos, destacam-se algumas recomendações que poderão contribuir para o reforço das boas práticas identificadas: a clarificação das regras constantes no RL, favorecendo uma maior compreensão por parte das pessoas acolhidas; a

realização de reuniões regulares com as pessoas acolhidas, sobre o funcionamento da CA e o seu parecer relativo às regras do RI, promovendo a sua participação ativa e o sentimento de pertença; o incentivo à partilha de experiências e estratégias entre equipas técnicas de diferentes casas de abrigo; a adoção e revisão periódica de documentos auxiliares ao RI, ajustados à rotatividade dos grupos acolhidos; e a promoção de momentos informais de convívio, que favoreçam o fortalecimento das relações interpessoais e contribuam para a desconstrução da figura de autoridade associada à equipa técnica.

Em suma, a intervenção social junto das pessoas acolhidas em casas de abrigo para VVD, deve assentar numa abordagem em que o RI funcione como um referencial orientador, e não como uma barreira à autonomia. A sua aplicação deve ser realizada com flexibilidade e atenção ao contexto individual e às necessidades de cada pessoa, sendo o sucesso da intervenção social dependente, em grande medida, da qualidade das relações estabelecidas, da construção de um ambiente seguro e estruturado, que promova simultaneamente a autonomia das pessoas acolhidas.

Referências Bibliográficas

Adams, W. C. (2015). Conducting Semi-Structured Interviews. Em K. E. Newcomer, H. P. Hatry, & J. S. Wholey, *Handbook of Pratical Program Evaluation.* JOHN WILEY & SONS INC.

Aguilar-Idañez, M.-J., & Buraschi, D. (2021). Diálogo e empoderamento comunicacional na intervenção social. Em J. Fialho, *Manual para a Intervenção Social - Da Teoria à Ação.* Lisboa: Sílabo, Lda.

Baptista, I., Silva, M., & Nunes, J. (2004). National Report Portugal - Shelters@net.

Bergstrom-Lynch, C. A. (2017). Empowerment in a Bureaucracy? Survivors' Perceptions of Domestic Violence Shelter Policies and Practices. *Affilia, Feminist Inquiry in Social Work*. doi:10.1177/0886109917716104

CESIS. (2004). *European Report - Shelters@net.*

CIG. (2021). *Violência contra as Mulheres - Enquadramento*. Obtido em 22 de fevereiro de 2025, de CIG: https://www.cig.gov.pt/area-portal-da-violencia/enquadramento/

Código Penal. (2020). Lei nº 57/2021 de 16-08-2021, Artigo 3.º - Alteração ao Código Penal. Obtido de http://bdjur.almedina.net/citem.php?field=item_id&value=1172736

Correia, A. L., & Sani, A. I. (2015). As casas de abrigo em Portugal: Caraterização estrutural e funcional destas respostas sociais. *Análise Psicológica*, pp. 33, 89–96. doi:10.14417/ap.918

Correia, S. (2012). *O serviço social no combate à violência de género em contexto de Casas de Abrigo em Portugal.* Licenciatura em Serviço Social, Escola Superior de Educação de Castelo Branco.

Costa, D. (2009). Privilégios e Direitos: Territórios sem Fronteiras na Violência Doméstica. *X Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais: Sociedades Desiguais e Paradigmas em Confronto.* Braga.

Cotrim, D. (2014). *Análise qualitativa da experiência de residir numa casa de abrigo para mulheres que sofreram violência conjugal.* Mestrado em Psicologia, ISPA.

Coutinho, M. J., & Sani, A. I. (2010). Casa abrigo: A solução ou o problema? . *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, pp. 26(4), 633–641. doi:10.1590/S0102-37722010000400007

Diário da República. (1999). Resolução do Conselho de Ministros n.º 55/99, de 15 de junho. *Diário da República n.º 137/1999, Série I-B de 1999-06-15, páginas 3426 - 3428*. Obtido em 20 de fevereiro de 2025, de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/55-308998

Diário da República. (2006). Decreto Regulamentar n.º 1/2006, de 25 de janeiro. *Diário da República n.º 18/2006, Série I-B de 2006-01-25*, pp. 594-601. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-regulamentar/1-2006-542017

Diário da República. (2013). Resolução do Conselho de Ministros n.º 102/2013, de 31 de dezembro. *Diário da República n.º 253/2013, Série I de 2013-12-31*, pp. 7017–7035. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/102-2013-483890

Diário da República. (2018). Decreto Regulamentar n.º 2/2018, de 24 de janeiro. *Diário da República n.º 17/2018, Série I de 2018-01-24*, pp. 674 – 684. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-regulamentar/2-2018-114561723

Diário da República. (2018b). Resolução do Conselho de Ministros n.º 61/2018, de 21 de maio. *Diário da República n.º 97/2018, Série I de 2018-05-21*, pp. 2220-2245. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/61-2018-115360036

Diário da República. (2018c). Portaria n.º 197/2018, de 6 de julho. *Diário da República n.º 129/2018 Série I de 2018-07-06*, pp. 2945 – 2957. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/197-2018-115652965

Diário da República. (2023). Resolução do Conselho de Ministros n.º 92/2023, de 14 de agosto. *Diário da República n.º 157/2023, Série I de 2023-08-14*, pp. 12 - 92. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/92-2023-219915287

Domingues, B. (2021). *As Responsabilidades Parentais das Mulheres Vítimas de Violência Doméstica Residentes em Casas de Abrigo.* Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Universidade Católica Portuguesa de Lisboa - Faculdade de Ciências Humanas.

Duarte, M., & Oliveira, A. (2012). Mulheres nas margens: a violência doméstica e as mulheres imigrantes. *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, pp. 223-237.

European Commission. (2021). *Ethics in Social Science and Humanities.* Belgium: DG Research & Innovation.

Fialho, J. (2021). O diagnóstico social na intervenção social. Em J. Fialho, *Manual para a Intervenção Social - Da Teoria à Ação.* Lisboa: Sílabo, Lda.

Glenn, C., & Goodman, L. (2015). Living With and Within the Rules of Domestic Violence Shelters: A Qualitative Exploration of Residents Experiences. *Violence Against Women*, pp. 21(12), 1481–1506. doi:10.1177/1077801215596242

Gonçalves, E. S. (2015). *Percepção de competência parental e estilos parentais em mulheres vítimas de violência doméstica.* Porto: Faculdade de Psicologia, Educação e Desporto da Universidade do Porto.

Graham-Bermann, S. A., & Hughes, H. M. (2003). Intervention for children exposed to interparental violence (IPV): assessment of needs and research priorities. *Clinical Child and Family Psychology Review*, pp. 6, 189-204.

Gregory, K., Nnawulezi, N., & Sullivan, C. M. (2021). Understanding How Domestic Violence Shelter Rules May Influence Survivor Empowerment. *Journal of Interpersonal Violence*, pp. 36(1–2), NP402–NP423. doi:10.1177/0886260517730561

Guerreiro, M., Patrício, J., Coelho, A., & Saleiro, S. (2015). Processos de Inclusão de Mulheres Vítimas de Violência Doméstica. (I. U. CIES-IUL, Ed.)

Haj-Yahia, M. M., & Cohen, H. C. (2009). On the Lived Experience of Battered Women Residing in Shelters. *Journal of Family Violence*, pp. 24(2), 95–109. doi:10.1007/s10896-008-9214-3

Hughes, J. (2020). Women's Advocates and Shelter Residents: Describing Experiences of Working and Living in Domestic Violence Shelters. *Journal of Interpersonal Violence*, pp. 35(15–16), 3034–3053. doi:10.1177/0886260517707307

Lombardi, M. R., Ávila, M. A., & Paula, M. A. (2021). *O prazer da entrevista em pesquisas qualitativas* . Curitiba: CRV Ltda.

López, O. C. (2017). La Violencia Económica y/o Patrimonial Contra Las Mujeres En Ámbito Familiar. *Persona y Familia*(6).

Lourenço, N., & Carvalho, M. J. (2001). Violência Doméstica: Conceito e Âmbito. Tipos e Espaços de Violência. *Revista da Faculdade de Direito da UNL, 3*.

Lyon, E., Lane, S., & Menard, A. (2008). *Meeting Survivor's Needs: A Multi-State Study of Domestic Violence Shelter Experiences.* Philadelphia, PA: NRCDV.

Magalhães, M. J., Morais, C., & Castro, Y. R. (2011). Organização e funcionamento duma casa de abrigo de solidariedade social. *Psicologia e Sociedade*, pp. 23, 598-607.

Matos, A. F. (2021). *Experiências e Significiados da Casa Abrigo para Homens Vítimas de Violência na Intimidade.* Dissertação de Mestrado, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias - Escola de Psicologia e Ciências da Vida.

Meireles, M. d. (2012). *A integração em Casa Abrigo como forma de reorganização do projeto de vida.* Projeto de Graduação para obtenção da Licenciatura em Serviço Social, Universidade Fernando Pessoa - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Porto.

Olsen, L. (2014). WSCADV. *Shelter Rules: the Good, the Bad, and the Ugly*.

Pinto, J. (2009). *Impacto psicológico e psicopatológico da violência conjugal em mulheres vítimas acolhidas em casas de abrigo. Estudo exploratório em duas casas de abrigo do Grande Porto.* Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto.

Queiroz, C. D., Pinto, L. W., & Silva, V. L. (julho de 2024). Casa-abrigo, uma prisão às avessas: quando a proteção às vítimas as aprisiona. *Ciência e saúde coletiva* (29). doi:https://doi.org/10.1590/1413-81232024297.03672024

Ramalho, C. P. (2023). *A intervenção socioeducativa como estratégia na capacitação de mulheres vítimas de violência doméstica – estudo de caso da casa abrigo VeraVida.* Dissertação de Mestrado em Educação de Adultos e Desenvolvimento Local, Escola Superior de Educação - Politécnico de Coimbra, Departamento de Educação, Desporto e Intervenção Social.

Roberts, A. R., & Lewis, S. J. (2000). Giving them shelter: national organizational survey of shelters for battered women and their children. *Journal of Community Psychology*, pp. 28, 669-681. doi:10.1002/1520-6629(200011)28:6%3C669::AID-JCOP9%3E3.0.CO;2-2

Santos, M. R. (2020). *A participação de mulheres em casa de abrigo na tomada de decisão.* Dissertação de Mestrado em Economia Social e Solidária, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa.

Anexos

Anexo A – Guião de Entrevista a Profissionais de Intervenção Social de Casas de Abrigo para Vítimas de Violência Doméstica

Caracterização sociodemográfica das participantes e respetivas casa de abrigo

1. Qual é a sua idade?
2. Qual a sua formação base?
3. Quais as funções que exerce na casa de abrigo?
4. Há quanto tempo exerce funções na casa de abrigo?
5. Qual a natureza jurídica da entidade promotora da casa de abrigo? (ex. IPSS, Organização Não Governamental, Associação de solidariedade social)
6. Nº de vagas

Funcionamento da casa de abrigo

7. Qual a natureza jurídica da entidade promotora da casa de abrigo? (ex. IPSS, Organização Não Governamental, Associação de solidariedade social)
8. (Qual é a população alvo da casa de abrigo onde exerce funções?)
9. Nº de vagas?
10. Qual a composição profissional da equipa técnica?
11. Como funciona a casa de abrigo?
12. Que serviços e atividades que desenvolve a casa de abrigo?
13. O que alteraria no seu enquadramento/funcionamento?

Caracterização das pessoas acolhidas

14. Qual o perfil sociográfico das pessoas acolhidas (idade, estatuto socioeconómico, características étnico-raciais, orientação sexual e identidade de género, religião, etc.)?
15. Quais as principais necessidades das pessoas acolhidas em casa de abrigo?
    15.1. Existem diferenças atendendo aos diferentes perfis (questões étnicas, culturais ou religiosas, etc.)?
    15.2.

Regulamento interno da casa de abrigo

16. De que forma teve conhecimento do regulamento da casa de abrigo?
    16.1. Quando teve esse conhecimento?
17. Considera o regulamento da casa de abrigo um instrumento importante para o exercício das suas funções?
    17.1. Em que sentido?
18. Que aspetos positivos e negativos destaca desse regulamento?
19. Teve oportunidade de conhecer regulamentos de outras casas de abrigo?
20. Já houve queixas ou denúncias sobre o regulamento da casa de abrigo?
21. O regulamento da casa de abrigo já sofreu alterações?
    21.1. Se sim, quais? / Se não, porquê?

Intervenção social

22. O regulamento encontra-se adaptado às diferentes necessidades das pessoas acolhidas?
    22.1. Se sim, de que forma? / Se não, porquê?
23. De que forma o regulamento influencia o plano individual de intervenção das/os pessoas acolhidas?
24. No seu entender, quais são os maiores desafios e potencialidades da existência de um regulamento nas casas de abrigo na sua intervenção?
25. Pode dar exemplos de boas práticas nesta casa de abrigo que pudessem ser regulamentadas?
26. Há alguma coisa de que ainda não falámos, que considera que pudesse ser útil para a temática da pesquisa?

Anexo B – Guião de entrevista à Chefe da Equipa Multidisciplinar do Núcleo de Violência Doméstica/Violência de Género da CIG

Caracterização

1. Quais as suas funções e responsabilidades na CIG?
2. Há quanto tempo exerce essas funções?
3. E há quanto tempo trabalha na área da violência doméstica?

Guias orientadores

4. Existem documentos/regulamentos que enquadram a intervenção social com pessoas vítimas de violência doméstica?
5. E especificamente com a intervenção social com vítimas em casas de abrigo?
6. Qual a entidade responsável pela sua produção?
7. Como são produzidos (processos de elaboração, pessoas e entidades envolvidas/auscultadas)?
8. Esses guias orientadores diferem consoante a população-alvo?
9. Desde quando é que existem?
10. Têm sofrido alterações?
11. Estão disponibilizados ao público em geral?
12. Que avaliação faz desses documentos/regulamentos?

Formação dos/as técnicos/as

13. As/os técnicas/os que trabalham na área da violência doméstica têm formação disponível?
14. Quem é a entidade responsável pela conceção e realização da formação?
15. É obrigatória ou optativa?
16. Essa formação incide sobre os documentos/regulamentos?
17. Que avaliação faz dessa formação?

Regulamentos da casa de abrigo

18. De que forma os guias orientadores articulam com os regulamentos das casas de abrigo?
19. Qual a responsabilidade da CIG relativamente aos regulamentos das casas de abrigo? (elabora, acompanha, avalia)
20. Qual é a avaliação que faz dos regulamentos das casas de abrigo?
21. Há uns melhores do que outros?
22. Quais os principais aspetos em que existem diferenças nos regulamentos das diferentes casas de abrigo?
23. Em geral, o que poderia ser alterado?
24. Já receberam alguma queixa relativamente aos regulamentos, quer por parte de técnicos/as, quer por parte de utentes?
25. O que acontece se houver denúncias ou se a CIG souber de casos de regulamentos abusivos ou inadequados?
26. Qualquer entidade pode solicitar a alteração do regulamento, atendendo a essas queixas?
27. Existe algum mecanismo que trate dessas questões?
28. Há mais alguma coisa de que não tivéssemos falado e que considerada que é útil para a minha pesquisa?

Anexo C – Consentimento Informado

CONSENTIMENTO INFORMADO

O presente estudo surge no âmbito de um projeto de investigação a decorrer no **ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa**, intitulado "A Influência dos Regulamentos e Regras das Casas de Abrigo na Intervenção Social: Desafios e Oportunidades".

O estudo tem por objetivo compreender a forma como os regulamentos e as regras existentes, em casas de abrigo para vítimas de violência doméstica, influenciam a intervenção social. A sua participação no estudo, que será muito valorizada, irá contribuir para o avanço do conhecimento neste domínio da ciência, consiste na realização de uma entrevista com duração de 30 a 45 minutos, com gravação áudio.

O ISCTE-IUL é o responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, recolhidos e tratados exclusivamente para as finalidades do estudo, tendo como base legal o seu consentimento, [art.6, nº1, alínea a) do Regulamento Geral de Proteção de Dados].

O estudo é realizado por Carolina Diogo (csvdo@iscte-iul.pt) que poderá contactar caso pretenda esclarecer uma dúvida, partilhar algum comentário ou exercer os seus direitos relativos ao tratamento dos seus dados pessoais. Poderá utilizar este contacto para solicitar o acesso, a retificação, o apagamento ou a limitação do tratamento dos seus dados pessoais.

A participação no estudo é estritamente **voluntária**, pode escolher livremente participar ou não participar. Se tiver escolhido participar, pode interromper a participação em qualquer momento sem ter de prestar qualquer justificação. Para além de voluntária, a participação é também **anónima** e **confidencial**. Os dados obtidos destinam-se apenas a tratamento estatístico e nenhuma resposta será analisada ou reportada individualmente. Em nenhum momento do estudo precisa de se identificar.

Declaro ter compreendido os objetivos de quanto me foi proposto e explicado pela investigadora, ter-me sido dada oportunidade de fazer todas as perguntas sobre o presente estudo e para todas elas ter obtido resposta esclarecedora, pelo que **aceito** nele participar.

_____(local), _____/_____/_____(data)

Nome:_____

Assinatura:_____