

Miguel Ângelo Paquete Franco



O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a
perceção dos Técnicos de Apoio à Vítima

Universidade Fernando Pessoa

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Porto, 2021

Miguel Ângelo Paquete Franco



O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a
perceção dos Técnicos de Apoio à Vítima

Universidade Fernando Pessoa

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Porto, 2021

Miguel Ângelo Paquete Franco



O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a
perceção dos Técnicos de Apoio à Vítima

Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais
da Universidade Fernando Pessoa, como parte dos requisitos para a obtenção
do grau de mestre em Psicologia da Justiça: Vítimas de Violência e de Crime,
sob orientação científica do Professor Doutor Pedro Fernando Santos Silva da Cunha.

Miguel Ângelo Paquete Franco

RESUMO

A violência doméstica trata-se de um problema social e de saúde pública significativo, que afeta pessoas de todas as idades e de todos os estratos socioeconómicos e culturais. Apesar de não ser ainda possível definir de forma precisa o impacto que o fenómeno pandémico teve nas questões relacionadas com a violência doméstica no contexto português, estudos realizados internacionalmente apontam para um aumento no número deste tipo de situações, existindo um conjunto de fatores, como por exemplo a necessidade do confinamento obrigatório, que podem agravar os casos já existentes.

Com este trabalho, pretende-se analisar diferenças significativas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica que tenham sido causadas pelo surgimento da pandemia de COVID-19 em Portugal. Especificamente, procura-se compreender de que forma a situação pandémica afetou a colaboração da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) com outras instituições no processo de apoio a vítimas de violência doméstica e identificar potenciais oportunidades de inovação no processo de apoio trazidas pela necessidade de adaptação a esta nova realidade.

A metodologia adotada nesta investigação foi qualitativa, com recurso a um guião de entrevista semiestruturada e em profundidade como técnica de recolha de dados, o qual foi aplicado a quatro Técnicos de Apoio à Vítima (TAV) da APAV.

Os resultados obtidos no âmbito deste estudo indicam que, apesar de na altura do primeiro confinamento se terem sentido dificuldades acentuadas, nomeadamente no que diz respeito aos aspetos relacionados com a adaptação ao teletrabalho, as TAV entrevistadas percecionam de forma positiva o processo de adaptação à nova realidade, destacando aspetos como, por exemplo, uma maior celeridade no processo de colaboração com outras instituições e a criação de medidas alternativas de alojamento temporário durante o período de confinamento geral, o que em conjunto com as várias modalidades de atendimento à distância permitiu continuar a dar apoio às vítimas de situações de violência doméstica que procuraram a ajuda da APAV durante a pandemia.

Palavras-chave: Violência doméstica, COVID-19, apoio a vítimas, técnicos de apoio à vítima

ABSTRACT

Domestic violence is a significant social and public health problem that impacts people of all ages, socioeconomic and cultural status. Even though it's not possible to gauge the impact of the COVID-19 pandemic on domestic violence numbers in Portugal's reality yet, many international studies have found an increase in the number of known situations of this kind, which could potentially be fueled by many factors related to the pandemic, such as the restrictions imposed on the population.

This study's purpose is to analyze significant differences in victim support caused by the COVID-19 pandemic in Portugal through the perception of support professionals. On top of that, the current investigation also focuses on trying to understand if the pandemic affected the collaboration between Portuguese Association for Victim Support (APAV) and other institutions involved in supporting victims of domestic violence, as well as naming potential opportunities to innovate brought by the need to adapt to the changes caused by this pandemic.

With that goal in mind, it was decided that the qualitative method was ideal to collect information for the purpose of this study, with an unstructured interview as the adopted research technique. In total, four support professionals from APAV were interviewed during this investigation.

The results of this study show that, even though there were some difficulties in adapting, namely during the first decreed mandatory confinement, the interviewed support professionals perceive this adaptation in a positive light, highlighting aspects such as quicker replies by institutions APAV often collaborates with and the creation of alternatives of temporary housing, which alongside the many types of remote support allowed support professionals to keep assisting victims of domestic violence during the pandemic, even while working from home.

Keywords: Domestic violence, COVID-19, victim support, victim support professionals

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, quero agradecer à minha família nuclear por todo o apoio. Ao meu pai Francisco e à minha mãe Antónia por todos os sacrifícios que fizeram a vários níveis para me dar a oportunidade de frequentar o ensino superior, à minha irmã Sara, à minha afilhada Mariana, à minha madrinha Rosa e à minha avó Filomena. Apesar de já não estarem presentes entre nós, agradeço também ao meu padrinho Francisco e ao meu avô Almerindo, que contribuíram de forma insubstituível para o meu desenvolvimento pessoal.

Muito obrigado ao corpo de docentes da licenciatura de Psicologia e do mestrado em Psicologia da Justiça da Universidade Fernando Pessoa pelos conhecimentos transmitidos. Em particular, muito obrigado ao Professor Doutor Pedro Cunha pela disponibilidade praticamente infinita e por toda a orientação dada, tanto a nível de estágio como de dissertação.

A todos os colegas do Gabinete de Apoio à Vítima do Porto da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima que contribuíram para que o estágio curricular fosse uma experiência enriquecedora, com destaque para a minha supervisora na instituição, a Dr.^a Ana Machado, mas também à Dr.^a Ana Castro Sousa e à Dr.^a Maria Gregório. Agradeço também aos meus colegas de estágio Beatriz e Santiago por todos os momentos de partilha durante esta etapa.

Quero demonstrar a minha gratidão para com a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, não só pelo papel que desempenha na nossa sociedade, mas também pela oportunidade de colaboração neste estudo, assim como a todas as Técnicas de Apoio à Vítima que se disponibilizaram para ser entrevistadas no âmbito desta investigação.

Por último, mas não menos importante, um grande abraço a todos os meus colegas de turma, quer de licenciatura, quer de mestrado, que ajudaram a dar cor e diversão aos meus dias como estudante universitário, com menção honorável para o João, o Micael, o Paulo, o Pedro, a Alice, a Catarina Pereira, a Catarina Sousa e a Bárbara.

A todos o meu muito obrigado!

ÍNDICE

RESUMO	v
ABSTRACT	vi
AGRADECIMENTOS	vii
ÍNDICE DE TABELAS	xi
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	xii
I. INTRODUÇÃO	1
PARTE A – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	4
II. CONCEPTUALIZAÇÃO DA VIOLÊNCIA	5
1. A violência doméstica.....	6
i. Violência conjugal e violência nas relações de intimidade.....	9
ii. O ciclo da violência conjugal.....	10
2. Violência de género	12
III. O APOIO A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA EM PORTUGAL.....	15
1. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV)	15
2. Outras organizações envolvidas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica	17
3. Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG)	17
IV. A SITUAÇÃO PANDÉMICA DE COVID-19 EM PORTUGAL E O SEU IMPACTO NO FENÓMENO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA.....	19
1. Enquadramento legislativo das medidas tomadas para combater a pandemia de COVID-19 em Portugal	19
2. O impacto da pandemia no fenómeno de violência doméstica.....	22

PARTE B – CONTRIBUIÇÃO EMPÍRICA	26
V. FUNDAMENTAÇÃO DO ESTUDO	27
1. Objetivos do estudo	28
2. Metodologia	28
i. Participantes	28
ii. Instrumentos e procedimentos	29
VI. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS	31
1. Apresentação e análise dos resultados provenientes das entrevistas relativamente às mudanças provocadas pela pandemia na realidade das vítimas de violência doméstica que procuraram o apoio da APAV	31
2. Apresentação e análise dos resultados provenientes das entrevistas realizadas relativamente às mudanças provocadas pela pandemia na realidade da APAV	34
3. Apresentação e análise dos resultados provenientes das entrevistas relativamente à adaptação dos técnicos de apoio à vítima à situação pandémica	37
4. Apresentação e análise dos resultados provenientes das entrevistas relativamente à colaboração da APAV com outras instituições.....	39
5. Apresentação e análise dos resultados provenientes das entrevistas relativamente a sugestões de mudanças para aliviar as consequências negativas da pandemia no processo de apoio a vítimas de violência doméstica.....	43
VI. DISCUSSÃO.....	47
VII. CONCLUSÕES	50
BIBLIOGRAFIA	53
ANEXOS	57
Anexo A – Parecer da Comissão de Ética	57

Anexo B – Declaração de Orientador	58
Anexo C – Declaração de Consentimento Informado	59
Anexo D – Guião de Entrevista	60
Anexo E – Tabela nº 2: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas relativamente às mudanças provocadas pela pandemia na realidade das vítimas de violência doméstica que procuraram o apoio da APAV	62
Anexo F – Tabela nº 3: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas relativamente às mudanças provocadas pela pandemia na realidade da APAV.....	65
Anexo G – Tabela nº 4: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas relativamente à adaptação dos TAV à pandemia.....	68
Anexo H – Tabela nº 5: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas relativamente à colaboração da APAV com outras instituições	71
Anexo I – Tabela nº 6: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas relativamente a sugestões de mudanças para aliviar as consequências negativas da pandemia no processo de apoio a vítimas de violência doméstica.....	76

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Caraterização da amostra.....	29
---	----

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

APAV	Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
CIG	Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género
CPCJ	Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
DIAP	Departamento de Investigação e Ação Penal
EMAT	Equipa Multidisciplinar de Assessoria aos Tribunais
GAV	Gabinete de Apoio à Vítima
GNR	Guarda Nacional Republicana
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
NIAVE	Núcleo de Investigação e Apoio a Vítimas Específicas
OMS	Organização Mundial da Saúde
PJ	Polícia Judiciária
PSP	Polícia de Segurança Pública
RASI	Relatório Anual de Segurança Interna
RNAVVD	Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica
TAV	Técnico de Apoio à Vítima

I. INTRODUÇÃO

No dia 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a pandemia provocada pela COVID-19 como uma emergência de saúde pública internacional (OMS, 2020a). No que diz respeito à realidade portuguesa, o primeiro caso de COVID-19 foi confirmado no dia 2 de Março de 2020. Duas semanas após este caso ter sido confirmado, declarou-se no Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020 o estado de emergência em Portugal, que perdurou até ao dia 2 de maio. Durante este período, o exercício de alguns direitos ficou parcialmente suspenso, com particular destaque para as interdições de deslocação de pessoas e de bens não essenciais.

Segundo a literatura, apesar de as medidas implementadas serem importantes para controlar a evolução da situação pandémica, estas podem impactar de forma negativa a saúde mental das populações. Por exemplo, no estudo de Paulino *et al.* (2021), uma porção considerável dos participantes (49,2%) avalia o impacto psicológico causado pelo surgimento da pandemia como moderado ou severo, destacando para além disso o aparecimento de sintomas de depressão, ansiedade e *stress*.

De acordo com a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (Manita, Ribeiro & Peixoto; 2009), a violência é um fenómeno que se caracteriza pelo uso intencional da força, coação ou intimidação, colocando assim em risco a integridade, os direitos e/ou as necessidades da pessoa sobre a qual estes comportamentos são exercidos. A violência doméstica tende a ocorrer por um período de tempo alargado, demonstrando traços coercivos e sendo praticada sobre alguém que habite no mesmo agregado familiar, ou que, não coabitando, seja companheiro, ex-companheiro ou familiar. Esta violência é provocadora de danos físicos, sexuais, emocionais e psicológicos, podendo ocorrer até mesmo a privação económica e social da vítima, permitindo assim ao agressor obter controlo sobre esta, fazendo-a sentir-se incompetente e desvalorizada, instaurando um clima de terror no contexto da relação.

Por sua vez, o apoio a vítimas de violência doméstica e o combate a este fenómeno são processos dotados de uma enorme complexidade. Neste âmbito, existe frequentemente a necessidade de articulação e congregação de esforços entre instituições num processo de trabalho em rede. Em Portugal, o apoio às vítimas de violência doméstica assenta num sistema de respostas sociais privadas e públicas (Estorninho,

2006). Neste âmbito, surge a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), que se trata de uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), pessoa coletiva de utilidade pública, que tem como objetivo principal promover e contribuir para a informação, proteção e apoio aos cidadãos vítimas de crime. É uma organização sem fins lucrativos e de voluntariado que apoia de forma individualizada, qualificada e humanizada as vítimas de crime e a sua rede de suporte social (APAV, 2021a).

O presente estudo debruça-se sobre a forma como o surgimento da pandemia de COVID-19 em Portugal e as medidas tomadas para combater esta situação afetaram os TAV da APAV na prestação de apoio a vítimas de violência doméstica. O objetivo geral desta investigação passa por analisar diferenças significativas que tenham sido causadas pela situação pandémica no processo de apoio a vítimas de violência doméstica. Como objetivos específicos, pretende-se analisar e compreender de que forma é que a situação pandémica afetou a colaboração da APAV com outras instituições no processo de apoio a vítimas de violência doméstica e identificar potenciais oportunidades de inovação trazidas pela necessidade de adaptação dos TAV a esta nova realidade.

Com estes objetivos em mente, a metodologia adotada para esta investigação foi qualitativa, com recurso a um guião de entrevista semiestruturada e em profundidade como técnica de recolha de dados. No total, foram entrevistados quatro TAV da APAV.

Quanto à estrutura da presente dissertação, esta encontra-se dividida em duas partes principais: a primeira engloba as questões referentes ao enquadramento teórico, enquanto a segunda parte se refere ao estudo empírico desenvolvido. O enquadramento teórico, que tem como objetivo central o aprofundamento de conceitos essenciais para a contextualização do trabalho realizado, encontra-se dividido em três subcapítulos distintos, em que são explorados três temas principais. No primeiro subcapítulo, procede-se à caracterização da violência, como finalidade analisar em profundidade o fenómeno da violência doméstica, dentro do qual estão inseridas as situações de violência conjugal e de violência nas relações de intimidade. São também abordadas as questões relacionadas com o ciclo da violência conjugal e também a violência de género. O segundo subcapítulo engloba o apoio a vítimas de violência doméstica em Portugal, referindo-se neste âmbito a APAV e a CIG, assim como outras instituições que estão frequentemente envolvidas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica. No terceiro subcapítulo pretende-se averiguar o impacto que a pandemia de COVID-19 teve no fenómeno de violência

doméstica, abordando para esse fim as medidas impostas para combater esta situação, assim como as consequências que o surgimento da pandemia e as medidas tomadas tiveram para o bem-estar psicológico da população.

A segunda parte da dissertação é dedicada ao trabalho empírico desenvolvido. Deste modo, é realizada a fundamentação deste, havendo de seguida lugar à descrição dos objetivos, metodologia adotada, caracterização da amostra, dos instrumentos utilizados e dos procedimentos adotados ao longo desta investigação. Posteriormente, procede-se à apresentação, análise e discussão dos resultados obtidos. Na conclusão do trabalho, pondera-se relativamente aos resultados obtidos, enfatizando os pontos fortes e pontos fracos do estudo desenvolvido, com propósito de fornecer sugestões para investigações futuras no âmbito do apoio a vítimas de violência doméstica em Portugal.

PARTE A – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

II. CONCEPTUALIZAÇÃO DA VIOLÊNCIA

Segundo a definição adotada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) (Krug *et al.*, 2002), a violência define-se como o uso intencional de força física ou de poder, sob a forma de ato ou de ameaça, contra a própria pessoa, outra pessoa ou contra grupo ou comunidade, que resulte ou que tenha uma alta probabilidade de resultar em ferimento, morte, dano psicológico, perturbações a nível do desenvolvimento ou privação. É importante salientar que esta noção tem em consideração a intencionalidade do ato, o que significa que situações como, por exemplo, acidentes rodoviários, não se enquadram nesta definição apesar da alta probabilidade de existência de danos.

O facto de esta definição dar particular atenção ao uso do poder no ato violento teve implicações no que diz respeito ao entendimento convencional que existia deste fenómeno, na medida em que se encontram aqui englobados atos resultantes de uma relação em que existe um desequilíbrio de poder, como por exemplo as ameaças, a intimidação, a negligência e a omissão. A definição da OMS (Krug *et al.*, 2002) inclui deste modo todos os atos de negligência e também de abuso físico, sexual e psicológico, assim como o suicídio e outros atos praticados contra a própria pessoa. Um dos objetivos subjacentes à criação desta definição de violência passa pelo reconhecimento por parte dos investigadores de que o ato violento não tem obrigatoriamente que resultar em lesões físicas ou em morte, havendo deste modo a necessidade de incluir outros comportamentos que prejudiquem de forma significativa as pessoas, as famílias, comunidades e sistemas de saúde a nível mundial.

Para além das características mencionadas, a definição de violência proposta pela OMS consta também de uma divisão tipológica destes atos em três categorias com base nas características dos indivíduos que perpetraram o ato violento. Deste modo, temos a violência direcionada contra a própria pessoa, que por sua vez se divide em comportamentos suicidas e violência autoinfligida; a violência interpessoal, que engloba a violência no seio familiar, a violência nas relações de intimidade e a violência na comunidade, por fim, a violência coletiva, que inclui a violência social, política e económica, e é praticada por grupos de pessoas.

É possível também fazer uma categorização dos atos violentos com base na sua natureza. Nesse âmbito, surgem quatro tipos distintos de violência: a violência física,

sexual, psicológica e a privação ou negligência (Krug *et al.*, 2002). A violência física engloba atos como empurrar, pontapear, atirar objetos, queimar, esfaquear e estrangular, podendo acabar com uma tentativa ou até mesmo com o homicídio da vítima. A violência psicológica inclui comportamentos como, por exemplo, insultos, ameaças, humilhação ou desvalorização. Apesar de ser o tipo de violência mais difícil de operacionalizar, a literatura identifica a violência psicológica como sendo aquela que causa mais danos significativo a longo prazo. Por sua vez, a violência sexual ocorre quando a vítima é obrigada, coagida ou ameaçada a praticar atos sexuais contra a sua vontade. Este tipo de violência inclui a violação marital, que se trata de uma situação em que, muitas das vezes, as vítimas não interpretam o ato como sendo de cariz violento (Redondo, Pimentel & Correia, 2012).

Não deixa de ser oportuno mencionar que, apesar de a definição fornecida pela OMS ser um ponto de referência importante, esta não é completa, e nem todos os autores partilham do mesmo ponto de vista. Por sua vez, Lourenço & Carvalho (2001) caracterizam a violência como “uma transgressão aos sistemas de normas e de valores que se reportam em cada momento, social e historicamente definido, à integridade da pessoa”. Esta definição diverge da perspectiva dada pela OMS, na medida em que pressupõe um sistema de valores e um contexto histórico determinado. Ou seja, apesar de considerar a natureza da força e do próprio agressor, é atribuída uma importância acrescida à percepção da pessoa sobre a qual incide o ato, que o vê, ou não, como violento ou não violento conforme os efeitos sentidos. Assim, a violência é perspectivada como como uma realidade socialmente construída, tratando-se assim de um conceito dinâmico que diz respeito a uma transgressão das normas e dos valores instituídos em cada momento pela sociedade.

1. A violência doméstica

Apesar de a violência doméstica aparentar ser um conceito simples de delimitar, trata-se de um fenómeno para o qual existem diferentes definições consoante o ponto de vista sobre o qual é analisado. Deste modo, não é infrequente encontrarmos na literatura científica, nas legislações específicas e em documentos das Nações Unidas e da União Europeia formas distintas de definir o que é, de facto, a violência doméstica (APAV, 2010).

A definição da APAV (2010) de violência doméstica engloba “qualquer conduta ou omissão de natureza criminal, reiterada e/ou intensa ou não, que inflija sofrimentos físicos, sexuais, psicológicos ou económicos, de modo direto ou indireto, a qualquer pessoa que resida habitualmente no mesmo espaço doméstico ou que, não residindo, seja cônjuge ou ex-cônjuge, companheiro/a ou ex-companheiro/a, namorado/a ou ex-namorado/a, ou progenitor de descendente comum, ou esteja, ou tivesse estado, em situação análoga; ou que seja ascendente ou descendente, por consanguinidade, adoção ou afinidade”. Esta definição abrange vários tipos de crimes distintos.

Ainda neste âmbito, a APAV faz a distinção entre a violência doméstica no sentido estrito, que engloba os maus-tratos, ameaça/coação, injúrias/difamação e crimes de natureza sexual, e a violência doméstica no sentido lato, que por sua vez inclui outros crimes em contexto doméstico, como por exemplo a violação de domicílio, devassa da vida privada, homicídio, dano e furto/roubo.

Por sua vez, a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009) define a violência doméstica como um comportamento violento continuado ou um padrão de controlo coercivo exercido de forma direta ou indireta sobre pessoas que habitem no mesmo agregado familiar, ou que, não habitando, seja companheiro, ex-companheiro ou familiar. Este padrão comportamental violento continuado resulta em danos físicos, sexuais, emocionais, psicológicos, imposição de isolamento social ou privação económica da vítima, com o objetivo de a dominar e de a fazer sentir-se subordinada, incompetente e sem valor, provocando um clima de medo permanente.

Um dos maiores problemas que se verifica no combate à violência doméstica, quer a nível nacional, quer a uma escala global passa pela idealização da família como um espaço de proteção, de segurança, de acolhimento e de refúgio para todos os seus elementos (Lourenço & Carvalho, 2001). A imagem dominante do conceito de família nuclear é a de um grupo coeso, formado por um casal heterossexual e os seus filhos, sendo que os discursos sociológicos, jurídicos e políticos continuam a enfatizar de forma desproporcional os seus aspetos positivos, representando-a como uma instituição que protege os seus membros das agressões sociais do mundo exterior (Dias, 2010). Através do processo de socialização ao qual cada indivíduo é exposto desde tenra idade, estas representações do seio familiar transformam-se numa parte integrante da nossa estrutura

de pensamento, servindo deste modo como uma matriz de referência e de ação (McKie, 2005; Dias, 2004, cit in Dias, 2010).

Porém, a verdade é que ao longo dos tempos, crianças, mulheres, homens e pessoas idosas têm sido alvo de diversas modalidades de violência no contexto familiar. A violência doméstica é um fenómeno de longa data, que faz da parte da história das famílias das sociedades ocidentais e de muitas outras pelo mundo (Gelles, 1993, cit in Dias, 2010). Historicamente, a tolerância sociocultural face à violência aplicada sobre as crianças, muitas vezes justificada como indispensável para a educação e disciplina, apresenta-se como um grande obstáculo para o reconhecimento da violência na família como um objeto de investigação e de intervenção (Dias, 2010).

Ainda segundo esta linha de pensamento, na análise da história deste fenómeno a nível internacional, foi a violência contra crianças a primeira a ganhar visibilidade, na década de 60, com um estudo realizado em termo da “síndrome da criança batida” (Kempe, *et al.*, 1962, cit in Redondo, Pimentel & Correia, 2012). Foi a partir desse momento em que se começou a desenvolver investigação em termo da violência no seio familiar de forma aprofundada. Nos anos 70, o movimento feminista chamou a atenção para a violência praticada contra a mulher dentro da própria casa. Nesta época existia ainda uma cultura patriarcal dominante, que legitimava o exercício da violência por parte do homem para com os restantes elementos da família, que eram vistos como propriedade do “membro dominante”. Neste âmbito, a definição de “síndrome da mulher batida” surgiu como meio de descrever os sintomas apresentados pelas mulheres vítimas de homens neste contexto (Redondo, Pimentel & Correia, 2012).

Na realidade Portuguesa, foi na década de 1990 que começou a haver uma consciencialização e uma preocupação voltada para a proteção dos direitos dos cidadãos que são vítimas de violência doméstica (Dias, 2010). Na atualidade, de acordo com a legislação Portuguesa, a violência doméstica trata-se de um crime público, o que significa que não é necessário que seja a própria vítima a apresentar a queixa pessoalmente. Estas situações podem ser denunciadas por terceiros e não exigem queixa das partes envolvidas (Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009). Neste contexto, os serviços de apoio a vítimas podem também auxiliar neste processo, chegando até mesmo a realizar a própria denúncia em muitos dos casos.

O crime de violência doméstica é punível com pena de prisão de um a cinco anos quando se trata de maus tratos entre cônjuges ou entre quem conviver em condições idênticas às dos cônjuges, bem como a quem infringir ao progenitor ou descendente comum em primeiro grau (Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009).

i. Violência conjugal e violência nas relações de intimidade

De acordo com o Relatório Anual de Segurança Interna 2020 (RASI 2020), a violência doméstica contra cônjuge ou análogo representa a esmagadora maioria do número total de casos de violência doméstica que foram reportados em Portugal ao longo desse ano, sendo que esta se trata de uma realidade que já se tem vindo a verificar em anos anteriores. Tendo em conta o seu relevo, faz sentido que seja dada especial atenção à violência conjugal e à violência nas relações de intimidade no âmbito do presente trabalho.

Segundo Manita, Ribeiro & Peixoto (2009), a violência conjugal constitui uma das dimensões da violência doméstica, e refere-se a todas as formas de comportamentos exercidos no âmbito desta quando praticados por um dos cônjuges ou companheiro/a sobre o/a outro/a. Por sua vez, a noção de violência nas relações de intimidade surge através da necessidade de alargar a noção de violência doméstica e de violência conjugal de modo a englobar a violência praticada entre companheiros envolvidos em diferentes tipos de relacionamentos e não apenas na conjugalidade. As expressões “violência nas relações amorosas” e “violência entre parceiros” são frequentemente utilizadas na literatura como sinónimos para este fenómeno (Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009).

Por sua vez, Matos (2006) define a violência nas relações amorosas como o abuso de uma pessoa sobre a outra, numa relação específica de intimidade, que pode ocorrer em relações maritais e não maritais, atuais ou passadas, de carácter heterossexual ou homossexual, tratando-se de um fenómeno transversal e multidimensional, podendo variar em tipologia e severidade. Este tipo de violência constitui uma violação dos direitos humanos e apresenta-se como um problema social e de saúde pública significativo, que afeta pessoas de todas as idades e de todos os estratos socioeconómicos e culturais (Redondo, Pimentel & Correia, 2012).

Para a APAV (1999), a violência conjugal consiste num conjunto de crimes. Para dominar a vítima, o agressor recorre a estratégias de domínio que implicam atos de natureza criminosa, pelos quais poderá vir a ser responsabilizado perante a Lei. Alguns dos crimes mais frequentes são os seguintes: maus tratos, físicos ou psicológicos, a ameaça, através da intimidação dirigida à pessoa, a coação, em que o agressor coage a vítima a praticar determinado ato ou a suportar determinada atividade através da violência ou de ameaça), o sequestro, a coação sexual, a violação, o abuso sexual a pessoa incapaz de resistência, a tentativa de homicídio, as ofensas à integridade física e o dano.

Apesar de as repercussões mais associadas a estes tipos de violência serem as consequências diretas ao nível da saúde das vítimas, como por exemplo as lesões traumáticas, a vitimação pode ser considerada um fator de risco para uma variedade de doenças a curto e a longo prazo. Para além disso, nos casos mais extremos, estas situações podem mesmo culminar com a morte da vítima, que pode acontecer tanto por homicídio como por suicídio (Redondo, Pimentel & Correia, 2012). De acordo com Krug *et al.* (2002), os efeitos da violência têm tendência a persistir mesmo após esta ter cessado, o seu impacto aumenta conforme a severidade da violência e o efeito de diferentes tipos de violência sobre a pessoa é cumulativo.

ii. O ciclo da violência conjugal

Independentemente das características individuais de cada situação de violência, é possível identificar traços comuns na dinâmica dos vários relacionamentos violentos. As vítimas de violência no seio familiar não são agredidas constantemente, e a violência à qual são sujeitas não ocorre de forma arbitrária (APAV, 2010).

Na interpretação feita pela APAV (1999), a violência na conjugalidade trata-se de um sistema circular. Com isto, quer se dizer que esta se processa e termina, iniciando-se novamente na fase em que começou inicialmente. Deste modo, o ciclo da violência conjugal pode ser entendido como um círculo, no qual das dinâmicas da relação do casal se manifestam de forma sistémica, passando sempre por três fases: o aumento da tensão, o ataque violento e a lua-de-mel.

Na fase do aumento da tensão, as tensões quotidianas acumuladas pelo agressor, que não possui recursos para lidar com estas sem o uso da violência, criam um ambiente de perigo para a vítima, que é culpabilizada pela forma como o agressor se sente. Nesta fase, o agressor recorre à vítima para descarregar estas tensões, frequentemente através das agressões verbais, utilizando situações do quotidiano familiar como pretexto para implicar com a vítima, resultando assim no surgimento de discussões entre os dois elementos da relação (APAV, 1999).

A tensão acaba por culminar na segunda fase do ciclo da violência: o ataque violento, em que o agressor maltrata a vítima física e psicologicamente. Por sua vez, a vítima procura defender-se através da adoção de uma posição de passividade, esperando que o agressor pare de ser violento. A intensidade destes ataques pode ter repercussões graves, chegando até mesmo a colocar a vítima em estado grave, com a necessidade de receber apoio médico, que nem sempre lhe é fornecido de forma célere pelo agressor (APAV, 1999).

Na última fase, denominada como “lua-de-mel”, ou fase de apaziguamento, o agressor, depois de descarregar as suas tensões sob a forma do episódio de violência acentuada, manifesta-se arrependido, e promete nunca mais ser violento para com a vítima. Muitas das vezes, procura justificar o seu comportamento através de fatores externos à relação, usando justificações como por exemplo o dia lhe ter corrido mal ou até mesmo o álcool, para que a vítima assim o desculpe. Nesta fase, o agressor trata a vítima de forma atenciosa e carinhosa, de modo a convencê-la que nunca mais vai voltar a ser agressivo para com ela (APAV, 1999).

Este ciclo caracteriza-se pela sua continuidade no tempo: repete-se de forma sucessiva, e em muitos casos o que acontece é que as fases de lua-de-mel e de aumento de tensão começam a ter durações cada vez menores, com os episódios de violência acentuados a intensificarem-se, podendo culminar até mesmo na morte da própria vítima (APAV, 1999).

A existência do ciclo de violência pode ainda ser utilizada como uma possível explicação para a relutância que existe por parte das vítimas para o abandono da relação abusiva em algumas situações de violência conjugal (APAV, 2010). A natureza sistemática da violência faz com que a pessoa que é vítima vivencie a relação com uma

grande ambivalência de sentimentos: para além do medo que as agressões se repitam, verifica-se também a esperança de que o agressor mude de facto e até o próprio amor sentido para com a outra pessoa (APAV, 1999), sendo que esta cadeia de emoções e de crenças podem contribuir para a manutenção das relações. Para além disso, os próprios agressores recorrem à utilização de estratégias para evitar que a relação se quebre, manipulando a vítima de forma a fazê-la sentir-se culpada pela violência e criando até mesmo uma relação de dependência afetiva, em que a pessoa permanece na relação devido ao desenvolvimento de crenças como, por exemplo, “se esta relação acabar não vai haver mais ninguém que me queira” (APAV, 2010).

Outras questões que costumam ser referidas pelas vítimas para justificar a sua permanência no relacionamento violento são o medo de represálias, a perda de meios e suporte económico, a preocupação com os filhos, a ausência de rede social de apoio, a esperança que o agressor vai de facto mudar e a perspetiva do casamento como um projeto de vida, no qual a pessoa já investiu uma quantidade considerável de tempo e que deseja que seja bem-sucedido, independentemente das suas características negativas (APAV, 2010).

2. Violência de género

Apesar de nem todas as situações de violência doméstica e, por extensão, de violência conjugal e de violências nas relações de intimidade serem motivadas por questões de género, a verdade é que muito dificilmente se pode abordar a violência no seio familiar sem analisar a relação de poder desproporcional que existe entre homens e mulheres, não só neste contexto, mas também na nossa sociedade em geral.

Quando falamos no conceito de sexo, este remete-nos para as diferenças biológicas universais que existem entre homens e mulheres. Por sua vez, o género refere-se às diferenças sociais e culturais entre homens e mulheres, tratando-se assim de um conceito que se encontra em permanente mutação, o que significa que existe uma grande variação entre culturas no que diz respeito aos papéis desempenhados por homens e mulheres (Comunidades Europeias, 1999). De acordo com Lisboa *et al.* (2009), o conceito de género refere-se aos papéis sociais, valores, normas e modelos produzidos e reproduzidos socialmente ao longo do tempo em cada contexto espacial, orientando as ações dos

homens e das mulheres na sua vida em sociedade, encontrando-se alicerçado nas diferenças biológicas existentes entre homens e mulheres.

Ainda segundo Lisboa *et al.* (2009), a violência de género trata-se de “uma tipologia específica de violência que se amplia e reatualiza na proporção direta em que o poder masculino é ameaçado”. Como já foi referido anteriormente no âmbito dos outros tipos de violência, a violência de género engloba também um conjunto distinto de atos violentos, podendo manifestar-se de forma física, psicológica, económica, sexual e até mesmo pela discriminação sociocultural. Tanto a nível nacional como internacional, a violência de género é considerada como uma das formas mais graves de violação do direito à vida, segurança, liberdade, dignidade e integridade física e mental das suas vítimas, tratando-se de um dos principais obstáculos ao funcionamento das sociedades democráticas baseadas no Estado de direito.

Por sua vez, a Manita, Ribeiro & Peixoto (2009) afirma que a violência sobre as mulheres se trata de qualquer ato de violência que tenha ou possa ter como resultado o dano ou sofrimento da mulher, ou a sua morte, incluindo a ameaça de tais atos, a coação ou privação de liberdade, podendo ocorrer quer na esfera pública, quer em contexto privado. Apesar de uma parte considerável das situações de violência de género ocorrer dentro do seio familiar, esta tipologia engloba também outras situações para além da violência doméstica, como por exemplo o tráfico de mulheres e raparigas, a prostituição forçada, a violência em situações de conflito armado, homicídios por motivos de honra, o infanticídio feminino, a mutilação genital feminina e outras práticas tradicionais prejudiciais para as mulheres que configuram situações de abuso ou de maus tratos.

De acordo com a OMS (2014), aproximadamente uma em cada três mulheres no mundo já foram sujeitas a violência física ou sexual, sendo que em muitos dos casos esta violência é perpetrada pelo próprio parceiro íntimo. Esta informação vai ao encontro à perspectiva de Lourenço & Carvalho (2001), que descrevem a violência contra as mulheres como um problema social de dimensão universal, que ultrapassa fronteiras culturais, geográficas, raciais, étnicas, de classe ou religiosas.

Na realidade Portuguesa, a APAV apoiou em 2020 um total de 13093 vítimas diretas de crime. As estatísticas produzidas pela APAV nesse ano (APAV, 2020) apontam os crimes de violência doméstica como os mais prevalentes entre os relatos que chegaram a

esta instituição. Para além disso, mais de 70% das vítimas apoiadas pela APAV nesse ano eram do sexo feminino, corroborando assim a noção de que a violência doméstica é um fenómeno que afeta as mulheres de forma desproporcional. Esta trata-se de uma realidade que já se tem vindo a verificar ao longo do tempo, como é possível corroborar através da consulta de várias fontes estatísticas e académicas, como é o caso do estudo desenvolvido por Lisboa *et al.* (2009), que concluiu que no ano 2007 havia em Portugal continental uma prevalência de 38,1% da vitimação física, sexual e psicológica exercida contra mulheres com 18 ou mais anos nos últimos 12 meses anteriores à inquirição das participantes ou em anos anteriores.

Segundo Dias (2001), foram as perspetivas feministas que se centraram inicialmente no estudo das diferenças de género no seio familiar. De acordo com esta escola de pensamento, as nossas sociedades encontram-se estruturadas com base no género, o que permite ao homem exercer poder sobre a mulher. Esta interpretação considera o homem como sendo parte da classe dominante, e afirma que este possui acesso diferencial a recursos materiais e simbólicos importantes, enquanto que o estatuto social da mulher é secundário e desvalorizado. Para além disso, as perspetivas feministas defendem que o homem recorre à violência como um meio de subordinação da mulher, com o objetivo de controlo social. Assim, esta violência reforça a sua passividade e dependência em relação ao homem. Seguindo uma linha de pensamento semelhante, Lisboa *et al.* (2009) afirma que a violência de género que ocorre no seio familiar se trata de uma expressão dramatizada das desigualdades económicas, sociais e culturais que hierarquizam o poder das mulheres e dos homens na sociedade.

III. O APOIO A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA EM PORTUGAL

1. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV)

A APAV foi criada a 25 de junho de 1990 por 27 associados fundadores. Esta trata-se de uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), pessoa coletiva de utilidade pública, que tem como objetivo principal promover e contribuir para a informação, proteção e apoio aos cidadãos vítimas de crime. É uma organização sem fins lucrativos e de voluntariado que apoia de forma individualizada, qualificada e humanizada as vítimas de crime e a sua rede de suporte social, como por exemplo familiares e amigos próximos, através da prestação de serviços gratuitos e confidenciais (APAV, 2021a).

Através da prestação de diversos serviços, a APAV dedica-se também a contribuir para o “aperfeiçoamento das políticas públicas, sociais e privadas centradas no estatuto da vítima, para que em Portugal o estatuto da vítima de crime seja plenamente reconhecido, valorizado e efetivo” (APAV, 2021a).

Com o fim de cumprir com os objetivos estipulados, esta instituição compromete-se a prestar apoio variado a todas as pessoas que sejam alvo de qualquer tipo de crime, incluindo vítimas de violência doméstica, assim como os seus familiares e amigos, através da partilha de informação fundamental para que estas compreendam a sua situação. Neste contexto, a APAV fornece um atendimento personalizado e o encaminhamento para outras entidades competentes (e.g. entidades de administração da justiça, polícias, de segurança social, da saúde), com vista a dar resposta às necessidades específicas de cada utente (APAV, 2021b).

Adicionalmente, a APAV contribui também no âmbito da investigação científica, procurando compreender melhor as diversas situações que são prevalentes na realidade desta, com o objetivo de desenvolver respostas que visam atenuar o potencial impacto negativo sentido pelas vítimas (APAV, 2021b).

Esta instituição dedica-se também ao desenvolvimento de ações de sensibilização junto da comunidade, divulgando neste contexto informação útil e atual sobre as diferentes tipologias de crime, munindo a comunidade de ferramentas para lidar com estas situações e promover uma postura de maior empatia e apoio junto de quem as vivenciou.

Com o objetivo de oferecer um serviço técnico de qualidade, promove também formações internas junto dos estagiários e voluntários (APAV, 2021b).

O apoio à vítima pode ser feito presencialmente, por telefone e/ou online (APAV, 2011) e varia consoante as necessidades das vítimas: a APAV fornece um apoio de cariz genérico, que assenta principalmente no apoio emocional e prático (ex. acompanhar a vítima a fazer queixa-crime), e também tipos de apoio mais especializados, nomeadamente, o apoio jurídico, psicológico e/ou social (APAV, 2011). Independentemente do tipo de apoio prestado, este é assegurado por um conjunto de Técnicos de Apoio à Vítima (TAV) devidamente formados e preparados, para que sejam capazes de lidar adequadamente com quem procura os serviços da instituição (APAV, 2021c).

O apoio jurídico assenta na transmissão de informação acerca dos direitos da vítima, das várias etapas de determinados processos judiciais e no auxílio na elaboração de requerimentos e peças processuais que possam ser necessárias durante o processo penal. O apoio psicológico tem como principal objetivo minimizar o potencial impacto negativo da vitimação no normal funcionamento dos utentes. O apoio social procura identificar e suprir eventuais dificuldades das vítimas, ao nível do acolhimento, alimentação e da saúde (APAV, 2011).

No que diz respeito à sua estrutura organizativa, a APAV tem como órgãos sociais eleitos: a Assembleia Geral, responsável pela definição das linhas fundamentais de atuação; o Conselho Fiscal, a cargo da fiscalização interna; e a Direção, cuja função é gerir e representar a associação (APAV, 2021a).

A APAV tem ao seu dispor um conjunto variado de serviços, de salientar a rede nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV), que compila 19 gabinetes, em diferentes zonas do país, nomeadamente: Alto Alentejo, Braga, Cascais, Coimbra, Departamento de Investigação e Ação Penal (DIAP) Faro, DIAP Braga, Faro, Lisboa, Loulé, Odivelas, Oeiras, Paços de Ferreira, Ponta Delgada, Portimão, Porto, Santarém, Setúbal, Tavira e Vila Real (APAV, 2021d). Cada gabinete possibilita a representação da APAV nos vários locais, facilitando o estabelecimento de parcerias e potenciando a otimização dos recursos disponíveis, aumentando a qualidade dos serviços oferecidos (APAV, 2021a).

2. Outras organizações envolvidas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica

Apesar de o presente estudo se centrar principalmente no trabalho realizado pelos TAV da rede de GAV da APAV, a realidade é que o apoio a vítimas de violência doméstica e o combate a este fenómeno são processos dotados de uma enorme complexidade, surgindo neste âmbito a necessidade de articulação e congregação de esforços entre instituições num processo de trabalho em rede. Em Portugal, o apoio às vítimas de violência doméstica assenta num sistema de respostas sociais privadas e públicas (Estorninho, 2006).

Deste modo, algumas das estruturas específicas existentes em Portugal que desempenham um papel relevante no processo de apoio a vítimas são as seguintes: estruturas de acolhimento, onde se inserem as casas abrigo, comunidades de inserção, estruturas de atendimento especializado e não especializado, espaços de informação mulher, gabinetes para a igualdade das câmaras municipais, a Polícia de Segurança Pública (PSP), a Guarda Nacional Republicana (GNR), a Polícia Judiciária (PJ), as delegações e gabinetes médico legais do instituto nacional de medicina legal, os tribunais, a Comissão de Protecção às Vítimas de Crimes Violentos, os gabinetes de consulta jurídica da Ordem dos Advogados, os hospitais e centros de saúde, os centros de emprego e a Comissão de Protecção de Crianças e Jovens (CPCJ) (Estorninho, 2006).

3. Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG)

No âmbito do apoio a vítimas de violência doméstica, é também pertinente destacar a CIG, que se trata de um serviço de administração direta do Estado, responsável pela execução das políticas públicas no domínio da cidadania e da promoção e defesa da igualdade de género (CIG, 2021a), participando deste modo no combate a fenómenos tais como a Violência de Género, que, como referindo anteriormente, engloba uma parte considerável dos casos de violência doméstica e o tráfico de seres humanos de forma ativa (CIG, 2021b).

No que diz respeito aos seus contributos específicos no combate à violência doméstica durante o período de confinamento provocado pela situação pandémica,

destaca-se a App VD, que se trata de uma aplicação gratuita, disponível na *App Store* e no *Google Play*, a partir da qual é possível aceder a informação atual e oficial sobre os serviços da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica (RNAVVD), que por sua vez é constituída por um conjunto de serviços e respostas vocacionados para o apoio a vítimas de violência doméstica (CIG, 2018). A partir desta aplicação, é também possível realizar chamadas telefónicas ou até mesmo enviar mensagens por via eletrónica, tratando-se deste modo de uma mais-valia para o apoio a vítimas de violência doméstica à distância.

IV. A SITUAÇÃO PANDÉMICA DE COVID-19 EM PORTUGAL E O SEU IMPACTO NO FENÓMENO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

1. Enquadramento legislativo das medidas tomadas para combater a pandemia de COVID-19 em Portugal

No que diz respeito ao contexto português, o primeiro caso de COVID-19 foi confirmado no dia 2 de março de 2020. Nesse mesmo dia, foi publicado no Diário da República o primeiro Despacho (nº 2836-A/2020) referente a este vírus, em que foi ordenado aos empregadores públicos a elaboração de planos de contingência com base nas orientações da Direção-Geral da Saúde, com o objetivo de evitar a propagação da COVID-19. Aqui, destacam-se também medidas como por exemplo a suspensão de eventos realizados em locais fechados ou em locais abertos ao público, a suspensão do funcionamento de espaços comuns e o privilegiamento do teletrabalho nas situações em que este se podia aplicar.

Ainda ao longo deste mês continuaram a ser publicados Despachos com medidas dedicadas ao combate da propagação da COVID-19 e à proteção de pessoas impossibilitadas de trabalhar por questões relacionadas com este vírus. Destacam-se aqui medidas como por exemplo a suspensão de voos provenientes de algumas regiões do mundo que se encontravam na altura mais afetadas pela situação pandémica, o controlo mais apertado de fronteiras, o reforço de stocks de medicamentos, dispositivos médicos e equipamento de proteção individual nos hospitais, restrições no acesso a estabelecimentos comerciais e de restauração entre outras medidas, muitas delas destinadas ao alívio do impacto económico negativo provocado pela necessidade de adaptação a esta nova realidade. Muitas destas medidas continuaram a ser aplicadas de forma recorrente ao longo de toda a situação pandémica.

No dia 17 de março (Despacho nº 3372-C/2020), foi reconhecida a necessidade de declaração de situação de calamidade em Ovar como consequência da situação epidemiológica neste município. Com o objetivo de evitar a propagação da COVID-19, foram declaradas as seguintes medidas: proibição da circulação e permanência de pessoas na via pública (exceto para deslocações urgentes), encerramento de serviços públicos e de estabelecimentos comerciais e a fixação de uma cerca sanitária municipal, estando

deste modo proibidas as deslocações rodoviárias de e para este município. Estas medidas entraram em vigor no dia 19 de março.

No dia 18 de março (Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020) foi declarado em Portugal o estado de emergência, com fundamentação no facto de se verificar uma situação de calamidade pública. Apesar de nesta altura a propagação do vírus ainda não se encontrar numa fase avançada no contexto português, a rápida evolução da situação noutros países, particularmente dentro da União Europeia levou a que fossem tomadas medidas de forma célere. Deste modo, ficou parcialmente suspenso o exercício de alguns direitos, com particular destaque para as questões relacionadas com a deslocação de pessoas e de bens não essenciais, havendo neste contexto a adoção de medidas tais como o ensino à distância e o favorecimento do regime de teletrabalho nos casos em que este era aplicável. O estado de emergência voltou a ser renovado a 2 e 17 de abril.

A 2 de maio, o período de estado de emergência terminou, e Portugal passou a estar em estado de calamidade, havendo uma tentativa de retorno à normalidade através do levantamento gradual das medidas de confinamento originalmente impostas (Decreto-Lei n.º 20/2020). Nesta altura, verificava-se uma tendência decrescente no número de novos casos de COVID-19 em Portugal, o que levou a que no dia 26 de junho fosse decretado em todo o país o estado de alerta (Resolução do Conselho de Ministros n.º 51-A/2020), com a exceção da Área Metropolitana de Lisboa, que passou a estar em situação de contingência, e também de algumas freguesias que permaneceram em estado de calamidade. É importante frisar que, nesta altura, a declaração dos estados de calamidade, contingência e alerta passou a ser realizada de forma distinta nas várias regiões do país com base em fatores de risco observados, não havendo deste modo uma gestão uniforme da pandemia como se verificou inicialmente, em que a declaração do estado de emergência se aplicava a todo o território continental.

Porém, no dia 11 de setembro, foi novamente decretada a situação de contingência em todo o território nacional (Resolução do Conselho de Ministros n.º 70-A/2020). A adoção de medidas mais restritivas nesta altura justificava-se não só pelo número crescente de casos diários de infeção por COVID-19, mas também pelo início do ano letivo escolar, que levou naturalmente a um maior número de pessoas em circulação na via pública. Entre as medidas tomadas para evitar a propagação do vírus, destacam-se

aqui a limitação/condicionamento de acesso, circulação ou permanência de pessoas em espaço público, a limitação/condicionamento de determinadas atividades económicas e a fixação de regras de funcionamento de estabelecimentos industriais, comerciais e de serviços.

Eventualmente, no dia 6 de novembro, voltou a ser declarado em Portugal o estado de emergência (Decreto do Presidente da República n.º 51-U/2020). Este novo estado de emergência possui algumas características distintas em relação à primeira vez em que esta situação foi declarada em Portugal, com particular destaque para o facto de haver uma calibração das medidas adotadas com base no grau de risco verificado em cada município, nomeadamente a proibição de circulação na via pública durante determinados períodos do dia ou determinados dias da semana e a interdição de deslocações não urgentes.

Apesar disso, após se verificar que as medidas impostas não foram o suficiente para travar a propagação de contágios, em grande parte devido ao alargamento de contactos durante as celebrações do Natal e Ano Novo, houve lugar à realização de modificações na declaração do estado de emergência no dia 13 de janeiro de 2021 (Resolução da Assembleia da República n.º 1-B/2021), com o objetivo de procurar estabilizar o número de infeções por COVID-19 através da aplicação de medidas mais restritivas. No dia 14 de janeiro (Decreto-Lei n.º 6-A/2021), foi realizada uma alteração no regime contraordenacional relativamente às questões relacionadas com o teletrabalho durante o estado de emergência, passando a ser obrigatória a adoção deste regime nas situações em que este seja compatível com a atividade realizada e o trabalhador disponha de condições para o exercício do teletrabalho, constituindo contraordenação muito grave o não cumprimento desta medida.

Na sequência destas alterações, verificou-se também, no dia 22 de janeiro de 2021 (Decreto-Lei n.º 8-A/2021), a realização de mudanças no regime contraordenacional no âmbito do cumprimento dos deveres impostos pelo estado de emergência, com o objetivo de garantir a colaboração da população em relação ao cumprimento das medidas impostas. Nesse mesmo dia, foi decretada a suspensão das atividades letivas e não letivas presenciais (Decreto-Lei n.º 8-B/2021), voltando a ser adotado o regime de ensino à distância. De forma a permitir o acompanhamento necessário das crianças, o Governo estabeleceu também um conjunto de medidas de apoio aos trabalhadores com necessidade de prestar apoio a filho ou dependente a cargo que se encontre a ter aulas a partir de casa.

Este estado de emergência foi renovado até ao dia 29 de abril de 2021. No dia 30, Portugal passou a estar novamente em situação de calamidade (Resolução do Conselho de Ministros n.º 45-C/2021). Esta transição justificou-se pelo facto de se verificar uma redução significativa no número de novos casos diários de infeção por COVID-19, assim como no número de internados em hospitais e da taxa de ocupação dos cuidados intensivos, estando assim reunidas as condições essenciais para o controlo da pandemia. Nesta fase, verificou-se um levantamento gradual das medidas de confinamento de forma não uniforme, já que a evolução distinta da situação epidemiológica em determinados municípios justificava a aplicação de medidas diferentes.

No dia 20 de agosto de 2021 (Resolução do Conselho de Ministros n.º 114-A/2021), foi declarada a situação de contingência em todo o território nacional continental até dia 30 de setembro de 2021. Esta declaração foi tornada possível pelo facto de se verificar que, no dia 18 de agosto de 2021, foi atingido o patamar de 70% da população com a vacinação completa, havendo deste modo a possibilidade para alterar algumas das leis que eram até então vigentes.

2. O impacto da pandemia no fenómeno de violência doméstica

Apesar de não ser ainda possível definir de forma precisa o impacto que o fenómeno pandémico de COVID-19 e as medidas tomadas para combater esta situação no contexto português tiveram nas questões relacionadas com a violência doméstica, dados provenientes de outros países em que foram aplicadas medidas semelhantes apontam para um aumento do número de situações conhecidas de violência doméstica (Piquero *et al.*, 2021). Porém, algumas das medidas anteriormente mencionadas podem ter dificultado a sinalização de situações de violência doméstica, na medida em que as vítimas se encontram na presença do seu agressor durante períodos de tempo mais extensos, havendo deste modo menos oportunidades para denunciar estas situações ou até mesmo para entrar em contacto com os as instituições dedicadas ao apoio a vítimas de crime (Buttell & Ferreira, 2020).

Neste contexto, inserem-se também outros fatores de risco associados à situação pandémica que podem contribuir para o aumento do número de situações de violência doméstica e também para a sua gravidade, como por exemplo o desemprego, o *stress*

associado a diversos fatores, a insegurança económica e a adoção de estratégias de *coping* inadequadas por parte dos potenciais agressores (Bradbury-Jones & Isham, 2020). Num estudo realizado recentemente em Portugal (Paulino *et al.*, 2021) com 10,529 participantes através da administração de um questionário por via eletrónica, em que a maioria dos participantes era do sexo feminino, 49,2% dos participantes avaliou o impacto psicológico causado pelo surgimento da situação pandémica como moderado ou severo. Neste âmbito, uma parte dos participantes relatou também o surgimento de sintomas de depressão, ansiedade e *stress* de forma moderada ou severa. Os resultados obtidos neste estudo fornecem uma primeira impressão relativamente às consequências que a pandemia e as medidas tomadas para combater a propagação da COVID-19 trouxeram para o bem-estar psicológico da população, sendo que, como já foi anteriormente mencionado, esta se trata de uma variável que pode impactar diretamente o fenómeno de violência doméstica e até mesmo a própria qualidade das respostas das instituições dedicadas ao apoio a vítimas.

Ainda relativamente ao impacto da situação pandémica para a saúde mental das populações, Phelps & Sperry (2020) destacam o encerramento das escolas como uma medida que pode acarretar consequências graves a longo prazo, já que apesar de haver um esforço coletivo para assegurar a manutenção do ensino à distância, este regime tem tendência para ignorar as crianças e jovens que dependem desta instituição para questões comportamentais, de saúde mental e até mesmo em alguns casos para questões alimentares, sendo deste modo importante monitorizar as situações de crianças que se encontram, durante o período de pandemia, a viver em seios familiares onde se verifica a existência de situações de violência doméstica.

De acordo com o RASI 2020, houve nesse ano em Portugal uma ligeira diminuição no número de participações de casos de violência doméstica em comparação com os números do ano 2019. Porém, não é possível afirmar de forma conclusiva se esta diminuição na quantidade de situações conhecidas é equivalente a uma diminuição efetiva no número de situações de violência doméstica ou se as próprias características da pandemia dificultaram a realização da participação de casos, até porque, como já foi anteriormente referido, existe a possibilidade de que nem todas as vítimas disponham de informação relativamente à possibilidade de serem apoiadas à distância durante o período de confinamento, ou até mesmo que não possuam os meios necessários para procurarem ajuda devido a algumas das questões anteriormente mencionadas.

Nos aspetos referentes ao funcionamento das instituições envolvidas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica durante a situação pandémica, as medidas impostas com a finalidade de travar a propagação do vírus tornaram, em muitos casos, necessária a adoção do regime de teletrabalho durante um período de tempo extenso, com maior notoriedade para os momentos em que se encontrava em vigor o estado de emergência em Portugal. Assim, houve uma grande necessidade de adaptação, não só por parte das instituições, mas também por todos os profissionais envolvidos no processo de apoio a vítimas, surgindo neste contexto a utilização de plataformas como, por exemplo, o email, o *Zoom*, o *Skype* e os próprios telemóveis como alternativas necessárias ao regime presencial no processo de apoio a vítimas (Caridade *et al.*, 2021).

Um estudo exploratório recentemente realizado com 196 profissionais da RNAVVD (Caridade *et al.*, 2021) revela que 82.7% dos inquiridos admite não ter qualquer treino no apoio a vítimas de violência doméstica por via online, sentindo-se independentemente disso preparados para o fornecer por via remota e reconhecendo as várias vantagens desta modalidade de apoio, especialmente durante o período de confinamento, observando-se neste contexto uma preferência pela prestação de apoio por via telefónica em comparação com as alternativas (e.g. email, aplicações telefónicas como por exemplo o WhatsApp e aplicações de videoconferência). Verifica-se também aqui que, mesmo depois do fim do período de confinamento obrigatório, 44.9% das instituições da RNAVVD passaram a adotar um regime de apoio misto, combinando o apoio à distância com o regime presencial, havendo neste âmbito literatura que refere potenciais vantagens na combinação nestes tipos de apoio distintos com base nas necessidades específicas da vítima (Wentzel *et al.*, 2016).

Apesar de a manutenção da saúde mental dos TAV durante o período de pandemia se tratar de um tópico sobre o qual não existe muita literatura publicada, estudos realizados com profissionais de saúde (Kang *et al.*, 2020) durante esta altura destacam o surgimento de várias complicações a nível psicológico como consequência das alterações provocadas pela pandemia na realização do seu trabalho. Apesar de os TAV não lidarem com muitos dos riscos presentes na área da saúde de forma tão acentuada, a verdade é que desempenham um trabalho em que existe um contacto quase permanente com situações urgentes em que existe muitas vezes a necessidade de fornecer respostas de forma imediata. Para além disso, os TAV trabalham com uma população que possui histórias de vitimação variadas, em que existe numa grande parte dos casos o relato de experiências

personais traumáticas e de sofrimento, o que, de acordo com a literatura, pode ter tendência a afetar a qualidade de vida dos profissionais que se deparam com este tipo de situações (Barbosa, Souza & Moreira, 2014). Estes fatores, aliados a todas as adaptações que foram exigidas a esta população durante o período de pandemia de COVID-19, fazem com que seja importante o aprofundamento do nosso conhecimento em relação aos TAV e ao trabalho realizado por estes.

PARTE B – CONTRIBUIÇÃO EMPÍRICA

V. FUNDAMENTAÇÃO DO ESTUDO

No momento da realização deste estudo, não é ainda possível apurar de forma exata as consequências psicológicas provocadas por esta pandemia em concreto. Porém, investigações desenvolvidas em situações pandémicas anteriores demonstram a existência de efeitos adversos a nível da saúde mental da população causadas pelas características específicas deste tipo de situações, como por exemplo a instabilidade económica, que coloca uma parte considerável da população em risco de perder o seu emprego (Paulino *et al.*, 2021). Serrata & Alvarado (2019) revelam para além disso que é frequente haver um aumento no número de comportamentos agressivos após a ocorrência de catástrofes, que se assemelham em vários aspetos às situações de pandemia. Dentro destes comportamentos agressivos, encontram-se incluídas as situações de violência doméstica.

Para além das questões relacionadas com o aumento do número e intensidade de comportamentos violentos em situações de catástrofe, as medidas tomadas com o objetivo de controlar a pandemia provocada pela COVID-19, nomeadamente as restrições à circulação de pessoas e de serviços fazem com que, numa parte considerável dos casos, o acesso das vítimas de violência doméstica a potenciais fontes de apoio se encontre limitado (Buttell & Ferreira, 2020). Apesar de este estudo não permitir a realização de elações relativamente à situação das vítimas em estado de confinamento, a análise dos relatos dos TAV face a estas questões poderá contribuir para a obtenção de estratégias para o alívio das consequências negativas do confinamento na procura de ajuda em situações de violência doméstica.

O presente estudo debruça-se sobre a forma como o surgimento da pandemia de COVID-19 em Portugal e as medidas tomadas para combater esta situação afetaram os TAV da APAV na prestação de apoio a vítimas de violência doméstica, com o objetivo de identificar potenciais oportunidades de invocação trazidas pela necessidade de adaptação dos TAV e da APAV em geral a esta nova realidade.

1. Objetivos do estudo

Nesta investigação, o objetivo geral é, com base nos relatos dos TAV, analisar diferenças significativas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica que tenham sido causadas pelo surgimento da pandemia provocada pela COVID-19 em Portugal. Como objetivos específicos, pretende-se também com este estudo analisar e compreender de que forma é que a situação pandémica afetou a colaboração da APAV com outras instituições no processo de apoio a vítimas de violência doméstica e identificar potenciais oportunidades de inovação no apoio a vítimas de violência doméstica trazidas pela necessidade de adaptação dos TAV da APAV a esta nova realidade.

2. Metodologia

Tendo em conta o tema em estudo e os objetivos propostos, o método pelo qual se optou para o desenvolvimento da presente investigação foi o método qualitativo, com recurso a um guião de entrevista semiestruturada e em profundidade como técnica de recolha de dados. Esta escolha foi feita com base na capacidade que o método qualitativo possui para a recolha de informação de cariz rico, em que cada participante tem a oportunidade de descrever a sua experiência pessoal relativamente à forma como vivenciou a situação de pandemia a nível profissional e também pessoal, em suma, quais as perceções e significados que atribuíram às suas próprias ações e àquilo que viveram (Duarte, 2004).

Após a recolha dos dados, estes foram analisados com recurso à técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2008).

i. Participantes

A amostra do presente estudo é constituída por quatro TAV que se encontram atualmente a exercer funções na APAV. Estes foram selecionados com base na sua disponibilidade, e serão identificados com códigos numerados de E1 a E4. Devido a alguns constrangimentos temporais provocados pela situação excecional que atravessamos na atualidade, o tamanho da amostra deste trabalho ficou aquém do valor

estipulado no projeto de investigação, o que pode ser considerado como uma limitação da presente investigação.

Neste âmbito, é de extrema importância mencionar também que foi tomada a decisão de omitir alguns dos dados sociodemográficos recolhidos para fins de investigação, já que a apresentação destes podia comprometer a privacidade das pessoas entrevistadas, salvaguardando deste modo as questões referentes à sua confidencialidade. Com este aspeto em mente, apresenta-se de seguida a tabela com a caracterização da amostra utilizada na presente investigação.

Tabela 1: Caracterização da amostra

	Entrevistado 1 (E1)	Entrevistado 2 (E2)	Entrevistado 3 (E3)	Entrevistado 4 (E4)
Sexo	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino
Habilitações Literárias	Mestrado	Mestrado	Mestrado	Licenciatura
Formação de Base	Psicologia	Direito	Psicologia	Direito

ii. Instrumentos e procedimentos

Para o presente estudo, optou-se pela construção de um guião de entrevista semiestruturada constituída por onze questões abertas (ver anexo D). Este tipo de entrevistas caracteriza-se pela elaboração prévia de um roteiro de questões abertas, havendo deste modo a possibilidade para os participantes abordarem novas informações que não se prendam obrigatoriamente com as questões inicialmente preparadas.

Quanto aos procedimentos, em primeiro lugar, foi solicitado o parecer da Comissão de Ética da Universidade Fernando Pessoa para a realização desta investigação. Após a obtenção de parecer positivo por parte desta (ver anexo A), procurou-se de seguida entrar em contacto com a APAV, onde o projeto foi mais uma vez alvo de análise, desta vez por parte dos Técnicos de Projetos desta.

Depois de o estudo se encontrar aprovado por estas duas entidades, este foi divulgado junto dos TAV da APAV, e os participantes foram selecionados com base na sua

disponibilidade, não havendo critérios de exclusão relativos ao sexo, idade ou qualquer outro elemento, tratando-se assim de uma amostra por conveniência.

No total, foram efetuadas quatro entrevistas no âmbito do presente estudo. Estas tiveram lugar entre o dia 26 de agosto de 2021 e o dia 13 de setembro de 2021, com uma duração entre trinta minutos e uma hora e meia. Devido ao facto de a situação pandémica não se encontrar ainda totalmente atravessada na altura, as entrevistas foram todas realizadas à distância com recurso às novas tecnologias de acordo com a disponibilidade de cada um dos participantes, havendo preferência pela plataforma *Zoom* em todas as entrevistas realizadas para fins deste estudo.

O anonimato dos participantes foi assegurado e os dados fornecidos destinaram-se meramente para fins de investigação. Nesse âmbito, antes de se proceder à realização de cada entrevista, foi dado conhecimento aos participantes do consentimento informado (ver anexo C) e de breves informações sobre os objetivos da pesquisa. Foram também informados de que podiam desistir de participar no estudo a qualquer momento, mesmo após o início da entrevista.

A recolha destes dados foi efetuada de forma individual num só contacto. No final de cada entrevista, foi dada a cada participante a oportunidade para acrescentar informação que considerassem pertinente, ou que ao longo da entrevista se tivessem esquecido de mencionar.

Após esta recolha para fins de investigação se encontrar concluída, procedeu-se à análise da informação obtida. Para esse fim, foi realizada uma leitura dos dados recolhidos na sua íntegra. As categorias de análise da presente investigação foram criadas com base nos tópicos abordados por cada uma das pessoas entrevistadas. No total, foram estabelecidas cinco categorias de análise distintas: a percepção de mudanças provocadas pela pandemia na realidade das vítimas que procuraram o apoio da APAV, a percepção de mudanças provocadas pela pandemia na realidade da instituição, a adaptação dos TAV à situação pandémica, o impacto da pandemia na colaboração da APAV com outras instituições e sugestões de mudanças para aliviar as consequências negativas da pandemia no processo de apoio a vítimas de violência doméstica, sendo que cada uma destas categorias se divide ainda em subcategorias que serão abordadas de seguida.

VI. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

1. Apresentação e análise dos resultados provenientes das entrevistas relativamente às mudanças provocadas pela pandemia na realidade das vítimas de violência doméstica que procuraram o apoio da APAV

A primeira categoria de análise do presente trabalho refere-se à perceção dos TAV em relação às mudanças causadas pela pandemia na realidade das vítimas que violência doméstica que entraram em contacto com a APAV durante esse período (ver anexo E). Dentro desta categoria, inserem-se três subcategorias: alterações verificadas no número de pedidos de ajuda, tipologia das situações mais frequentemente apoiadas pela APAV durante este período e dificuldades expressas pelas vítimas ao longo do processo de apoio.

No que diz respeito ao relato dos TAV em relação à primeira categoria, E1 afirma que sentiu uma diminuição nos pedidos de ajuda em comparação à realidade pré-pandemia. Porém, acrescenta que pode não ter havido de facto uma diminuição no número de casos de violência doméstica, mas sim uma maior dificuldade por parte das vítimas em aceder aos serviços de apoio pelo facto de as características da pandemia as forçarem a passar mais tempo com os seus agressores. Para além disso, acrescenta também que até mesmo os próprios denunciantes podem ter mais dificuldade em monitorizar a situação das vítimas durante esta altura.

Por sua vez, E2 e E3 apresentam perspectivas concordantes face a esta tópico. Ambas afirmam que o número de novos casos durante a pandemia se manteve mais ou menos estável em relação ao que já se verificava anteriormente. Para além disso, E3 acrescenta que se experienciou um decréscimo durante o período do primeiro confinamento obrigatório, mas que esse facto foi compensado assim que ocorreu o desconfinamento. Deste modo, a diferença sentida por E3 prende-se com a distribuição temporal dos pedidos de ajuda e não com a sua quantidade.

Estas questões temporais são também referidas por E4, que para além disso afirma que estas oscilações apenas ocorreram durante o confinamento de 2020, não se verificando no segundo confinamento em 2021. Porém, esta entrevistada acrescenta que de acordo com os dados provisórios do GAV em que trabalha, o que se verifica de facto é uma diminuição no número de pedidos de ajuda, tanto em 2020 como em 2021, indo deste modo ao encontro da perspectiva de E1.

Nesse âmbito, E4 faz também a seguinte partilha: “um dos meus colegas da APAV tem uma opinião que me parece interessante: o facto de muitas situações de violência doméstica serem geradas por ciúmes do agressor e pela necessidade deste de manter a vítima controlada faz com que, a partir do momento em que, com o confinamento, o agressor passa a ter a vítima ao seu lado todo o tempo, deixa de ter a necessidade de a controlar e isso pode ter, num primeiro momento, levado a uma diminuição deste tipo de violência. Portanto, muitas das situações de violência e de controlo existiam porque a vítima ia trabalhar, porque estava com amigos ou ia visitar a família, e o agressor está sempre desconfiado de que a vítima possa estar com outras pessoas e isto gera violência. A partir do momento em que a vítima está sobre o controlo total do agressor, pode ter havido até uma diminuição da violência exercida pelos agressores, e pode ter acontecido até ao contrário; que a vítima por se sentir presa naquela situação ter ela própria tido comportamentos que vão despoletar violência”.

Em relação às tipologias mais frequentes das situações apoiadas pela APAV durante o período de pandemia, as respostas das pessoas entrevistadas são concordantes. Todas afirmam que as situações de violência doméstica mais comuns são as de violência conjugal perpetrada pelo homem contra a mulher. Deste modo, pode-se afirmar que o quadro pandémico veio contribuir para uma manutenção da violência conjugal como o tipo de violência doméstica mais relevante. Esta visão vai de encontro ao que se verifica na literatura, em que se pode verificar que as especificidades das situações de emergência, como é o caso da pandemia, podem contribuir para exacerbar os problemas relacionados com a violência contra as mulheres (OMS, 2020b).

Relativamente a outras situações e especificidades dos casos apoiados, E1 partilha a sua percepção de que foram reportados outros tipos de violência doméstica com mais frequência do que anteriormente, destacando aqui as situações de agressões por parte de filhos para com pais em situação de dependência. E2 refere um aumento no número de situações de violência no namoro e de violência doméstica contra a pessoa idosa.

Do ponto de vista de E4, muitas das mudanças sentidas não se prendem com a tipologia das situações, mas sim com as suas especificidades. Por exemplo, é relatado aqui que durante o período de confinamento houve um menor número de pedidos de acolhimento. Para além disso, de acordo com esta entrevistada, houve uma maior sinalização de situações de violência verbal: “Como houve uma maior divulgação em

relação à violência doméstica, as pessoas ficaram mais atentas. Entraram em contacto connosco e queriam ter algum tipo de acompanhamento para saber como agir. Houve uma identificação mais clara de que alguns comportamentos eram de facto situações de violência”. E4 afirma também que chegaram à APAV nesta altura situações muito complexas e difíceis de trabalhar, verificando para além disso uma preocupação acrescida com as pessoas idosas e com as crianças em situações de maus-tratos parentais.

Dentro da violência conjugal, E4 acrescenta ainda que durante o período de pandemia surgiram muitas situações em que a violência estava a acontecer pela primeira vez e até mesmo o ressurgimento de situações de pessoas que já tinham sido apoiadas pela APAV no passado. Segundo esta entrevistada, “antes da pandemia já era normal haver situações em que as pessoas regressavam passados alguns anos. Faz parte do percurso normal da violência doméstica, mas acredito que em algumas situações a pandemia possa ter trazido aqui um elemento de pressão maior que acelerou algumas situações de violência e que possa ter criado em alguns casos uma urgência maior em resolver a situação, e foi agora que algumas das pessoas tomaram realmente decisões de saída.”

Em relação às dificuldades expressas pelas vítimas ao longo do processo de apoio, existem dois tópicos principais que são abordados pela maioria das pessoas entrevistadas: o acesso a serviços, como por exemplo os centros de saúde, que é referido por E1, E2 e E4 e a dificuldade em arranjar tempo a sós para realizar o contacto com os técnicos da APAV, que por sua vez é mencionado por E1, E2 e E3.

Para além destas duas questões principais, E1 acrescenta também que o facto de ser necessária uma justificação para sair de casa durante o período de confinamento foi uma dificuldade expressa pelas vítimas. E2 partilha que muitas vezes os agressores utilizavam a pandemia como um pretexto para manter as vítimas em casa e que as próprias vítimas afirmavam que a PSP e a GNR não tinham meios para ir ao local. Dois problemas adicionais relatados por E4 prendem-se com as dificuldades que as vítimas sentiam no que diz respeito ao emprego, já que muitas pessoas ficaram impossibilitadas de trabalhar durante este período, e também o facto de a pandemia ter “servido como um acelerador do aumento da tensão”, já que as pessoas passavam mais tempo juntas e tornaram-se mais aborrecidas, tensas e implicativas, o que frequentemente dava azo a conflitos.

2. Apresentação e análise dos resultados provenientes das entrevistas realizadas relativamente às mudanças provocadas pela pandemia na realidade da APAV

Na segunda categoria de análise, temos a percepção dos TAV em relação às mudanças provocadas pela pandemia no contexto da APAV (ver anexo F). Estas mudanças prendem-se com as três subcategorias seguintes: consequências da adesão ao regime de teletrabalho para o apoio a vítimas de violência doméstica, alterações provocadas pela situação pandémica no funcionamento da instituição e aspetos que tenham afetado negativamente o trabalho da APAV no âmbito do apoio a vítimas de violência doméstica.

Existe uma unanimidade de respostas na categoria referente às consequências da adesão ao regime de teletrabalho para o apoio a vítimas de violência doméstica, visto que todas as pessoas entrevistadas afirmam que a necessidade de trabalhar a partir de casa não afetou negativamente a capacidade de prestação de apoio a vítimas de violência doméstica. Aqui, E1, E2 e E3 referem que tanto os TAV como as vítimas se conseguiram adaptar bem a este regime e às questões inerentes ao apoio à distância. Apesar disso, E3 e E4 apontam a situação de algumas vítimas específicas que poderiam ter beneficiado do apoio presencial e que na altura não tiveram essa possibilidade. E2 acrescenta para além disso o sentimento de que apesar de existirem aspetos negativos inerentes ao regime de teletrabalho, que vê também vários aspetos positivos neste.

Por outro lado, uma análise das respostas dadas à segunda categoria, que engloba as alterações provocadas pela situação pandémica no funcionamento da APAV, demonstra que cada uma das pessoas entrevistadas destaca aspetos distintos trazidos pela situação de pandemia para a realidade da instituição. E1 refere que passou a haver a necessidade de todos os atendimentos serem marcados, já que antes do surgimento da pandemia era possível as pessoas irem à APAV sem marcação, o que deixou de ser possível durante este período por questões sanitárias.

E2 por sua vez explica-nos que a maioria dos contactos com vítimas passou a ocorrer por via telefónica. Nas situações em que os técnicos sabiam que não havia qualquer risco para a pessoa, era utilizada também a plataforma *Zoom* para fornecer apoio às vítimas. Segundo as palavras de E2, “foi um constante aprender para zelar pelo superior interesse da vítima, dos seus familiares e amigos”, o que levou a que se desenvolvessem estratégias para salvaguardar a segurança das pessoas, como por exemplo enviar o *link* para a reunião

no *Zoom* minutos antes da sessão de forma a evitar que o agressor ou outras pessoas entrassem nesta. Porém, nas situações em que as vítimas não tinham acesso a estas plataformas informatizadas, os técnicos procuravam ir presencialmente de forma excepcional ao gabinete. Para além disso, o acompanhamento das vítimas às diligências processuais continuou a ser realizado.

Na situação de E3, continuaram a se realizados atendimentos, não havendo nenhuma pausa na realização de diligências. Porém, houve uma suspensão dos julgamentos durante o período de confinamento. Outra alteração destacada por esta entrevistada prende-se com o facto de terem sido fornecidos telemóveis de serviço aos técnicos, o que permitiu agilizar o encaminhamento de chamadas para os técnicos durante o regime de teletrabalho.

Uma particularidade interessante no relato de E3 relaciona-se com o facto de o surgimento da pandemia ter facilitado o apoio a determinadas vítimas que já não se encontravam a coabitar com os seus agressores. De acordo com a entrevistada, “em algumas situações para mim foi um alívio estarmos em confinamento. Sentia que estava tudo mais controlado, as vítimas tinham um motivo para não ir trabalhar e, portanto, elas próprias sentiam-se mais seguras e facilitava o nosso trabalho. Por exemplo nas inquirições às vezes a vítima não presta declarações por receio, mas o facto de estarmos em confinamento e a vítima saber que ia estar em segurança muitas das vezes potenciou este sentimento de ela também se sentir empoderada, de falar e de prestar declarações de uma forma mais segura”. Porém, nas situações em que não se verificava esta segurança, tiveram que ser arrançadas alternativas de contacto, chegando a haver a realização de atendimentos presenciais.

As mudanças principais sentidas por E4 foram o reforço do acompanhamento através da linha telefónica de apoio à vítima e a criação de condições para que fosse feito o apoio *online*. Apesar disso, verificou-se ainda alguma resistência a esta modalidade de apoio, o que fez com que fosse necessário sensibilizar os técnicos para estas questões. Esta resistência relatada por E4 vai de encontro aos resultados do estudo levado a cabo por Caridade *et al.* (2021), que indicam uma preferência dos TAV pela via telefónica durante o período de teletrabalho obrigatório. E4 acrescenta ainda que durante o confinamento de 2021 se manteve o apoio presencial com marcação.

Na terceira subcategoria, em que são abordados aspetos que afetaram negativamente o trabalho desenvolvido pela APAV, verifica-se mais uma vez que cada uma das pessoas entrevistadas destacou fatores distintos. Tanto E1 como E2 mencionam que o surgimento da pandemia comprometeu o apoio a novos voluntários e estagiários, já que a adoção do regime de teletrabalho e até as próprias questões sanitárias inerentes à situação pandémica dificultaram, por exemplo a observação de atendimentos realizados por colegas com mais experiência. Para além disso, E2 acrescenta que esta situação pode ter prejudicado o apoio a algumas vítimas particularmente vulneráveis que necessitavam de apoio emocional imediato, já que anteriormente era possível ser atendido na APAV presencialmente sem a necessidade de marcação, e a pandemia fez com que apenas fosse possível a prestação de apoio por via remota ou com marcação prévia.

E3 destaca aqui a dificuldade que houve em criar e manter relações com o resto da rede de apoio a vítimas e com outras entidades envolvidas neste processo, já que inicialmente foi necessário apurar quais é que eram os contactos que estavam a ser utilizados e como é que cada instituição se estava a organizar no processo de adaptação a esta nova realidade.

Por sua vez, E4 pensa que o facto de a realização de atendimentos presenciais ter ficado comprometida pode ter tido um impacto negativo na prestação de apoio a algumas vítimas em particular, dando o exemplo das vítimas com pouca literacia, que demonstravam dificuldades na utilização de plataformas *online* e até mesmo no preenchimento e assinatura de documentos sem o apoio imediato dos TAV. Neste âmbito, E4 dá também ênfase aos aspetos negativos relacionados com o apoio à distância, referindo as questões relacionadas com a recolha de informação e a prestação de apoio psicológico em particular: “recolhemos muita informação a partir do não-verbal, e o facto de não termos essa possibilidade de recolher informação poderá ter causado impacto na vítima”. “Ainda que seja possível realizar um atendimento emocional por *Zoom*, há a falta do calor humano, da temperatura, o cheiro, a dimensão da pessoa no seu global, e não só a parte que conseguimos ver através da câmara. Acaba por faltar informação, até mesmo delas em relação a nós também. Esse é um dos aspetos que ficou comprometido, a parte do apoio psicológico, a recolha de informação, a informação que transmitimos e a empatia.”

3. Apresentação e análise dos resultados provenientes das entrevistas relativamente à adaptação dos técnicos de apoio à vítima à situação pandémica

Esta categoria de análise engloba o processo de adaptação dos TAV à situação de pandemia (ver anexo G), sendo que as duas subcategorias abordadas neste âmbito são as adaptações realizadas a nível pessoal e as adaptações realizadas a nível profissional.

Pelo facto de se tratar de uma questão dotada de uma enorme complexidade, a adaptação dos TAV à situação pandémica a nível pessoal trata-se de uma categoria em que as pessoas entrevistadas destacaram vários aspetos distintos. Um tópico que foi abordado em todas as entrevistas realizadas foi a separação do lado pessoal e do lado profissional na altura em que era obrigatório trabalhar a partir de casa. Nesse âmbito, E1 refere que “era como se o gabinete estivesse em nossa casa: estava tão perto que podia começar a trabalhar mais cedo e acabar mais tarde”. E4 revela uma percepção semelhante, afirmando que houve a necessidade de criar rituais para fechar assuntos, já que não existia distância física entre o local de trabalho e a casa. De forma semelhante, E2 partilha que muitas vezes atendia o seu telemóvel de serviço fora do seu horário de trabalho, o que se trata de uma questão que E3 também referiu: “durante os primeiros tempos trabalhava bem mais do que era esperado naqueles dias” “foi necessário criar a disciplina de chegar a certo ponto e por o telemóvel em silêncio ou desligar”.

Dois tópicos destacados por E3 e E4 foram o isolamento social sentido durante o período de confinamento obrigatório e a carga emocional inerente às situações apoiadas no quotidiano da APAV. De acordo com E3, o contacto físico com outras pessoas e todas as rotinas inerentes ao ato de sair de casa são importantes para a desconstrução dos sentimentos de tensão associados ao trabalho desenvolvido no âmbito do apoio a vítimas de crime, e a perda destes momentos acabou por afetar a sua capacidade de concentração a longo prazo. Para além destas dificuldades de concentração, E3 realça também dificuldades relacionadas com as questões do sono que surgiram como consequência do tempo passado em confinamento.

Nesta mesma linha de pensamento, E4 menciona que sentiu um acréscimo de stresse e de fadiga, descrevendo até mesmo a pandemia como um “trauma coletivo” para os TAV, a que cada um se teve de adaptar à sua maneira. Durante o confinamento de 2021, E4 partilha que teve mais facilidade em adaptar-se, conseguindo equilibrar os aspetos

negativos do confinamento com atividades positivas, procurando, por exemplo, estar pessoalmente com outras pessoas mais frequentemente.

Em oposição a este ponto de vista, a perspectiva de E2 relativamente ao processo de adaptação à pandemia caracteriza-se de forma maioritariamente positiva. De acordo com esta entrevistada, “a pandemia foi para todos nós uma experiência, e eu encarei-a sempre como uma experiência positiva. Sei que se calhar é uma visão muito mais positiva do que a sociedade possa alguma vez ter, porque foi um encarar naturalmente, foi uma coisa imposta. Não fomos nós que escolhemos, mas temos que lidar com ela, e mais vale lidar a bem do que a mal”. Neste processo de adaptação, E2 atribui grande valor aos momentos de convívio com outras pessoas, nomeadamente dentro do seio familiar e também com os seus colegas de trabalho. Como aspetos negativos, E2 refere a insegurança e incerteza associadas às dúvidas em relação à duração da situação pandémica.

De forma semelhante ao que se observou na categoria anterior, verificou-se também uma grande variedade de respostas em relação à adaptação dos TAV à situação pandémica a nível profissional. Uma questão que é referida em múltiplas entrevistas prende-se com a dificuldade inicial sentida pelos profissionais. De acordo com E2, “o primeiro mês foi muito duro para nós técnicos, na nossa percepção da realidade, para sabermos que mecanismos usar”.

Por sua vez, E1 partilha que é completamente diferente trabalhar a partir de casa em comparação ao que se verificava antes do surgimento da pandemia, já que era mais fácil os técnicos se reunirem e trabalharem as situações em equipa de forma presencial. Outra questão que de acordo com E1 complicou este processo de adaptação foi o facto de que no GAV em que esta desempenha funções, a equipa efetiva que realiza a gestão dos voluntários e estagiários é constituída por apenas duas pessoas.

Apesar das dificuldades inicialmente sentidas, E2 partilhou que após este período inicial, a adaptação à nova realidade ocorreu de forma maioritariamente positiva. “Foi extraordinário o tempo em que se conseguiu tal adaptação, por isso para mim até esse é um ponto positivo”. Algumas das estratégias adotadas para combater as consequências negativas da situação pandémica foram a criação de mecanismos para agilizar o contacto com os restantes TAV que estavam em teletrabalho, a realização de reuniões semanais com os elementos da equipa e o reencaminhamento de algumas chamadas para a linha de

apoio à vítima nas situações em que E2 já não estava dentro do seu horário de trabalho, visto que no início houve algum comprometimento por parte dos elementos da equipa deste GAV, que acabaram por trabalhar mais horas do que seria esperado.

E3 afirma também que após o período inicial de confinamento, chegou a um ponto em que não sentia diferenças entre trabalhar a partir de casa e trabalhar no gabinete, justificando esta percepção através da adaptação realizada pelos técnicos. Outra questão trazida por esta entrevistada tem a ver com as diferenças sentidas no apoio a vítimas por via remota, já o que o atendimento por via telefónica não permitia compreender algumas questões relacionadas com a comunicação não-verbal. Para contornar esta questão, E3 revela que a prestação de apoio através da plataforma *Zoom* foi bastante útil.

Ainda no que diz respeito à prestação de apoio a vítimas de violência doméstica por via remota, E4 acrescenta que aperfeiçoar o atendimento telefónico foi uma necessidade, já que o complemento do apoio presencial deixou de existir. Deste modo, a criação de estratégias para conseguir resolver por via telefónica situações que normalmente eram apoiadas com recurso à via presencial foi uma das principais adaptações realizadas por E4 e pelo resto da sua equipa durante o período de confinamento obrigatório.

4. Apresentação e análise dos resultados provenientes das entrevistas relativamente à colaboração da APAV com outras instituições

A presente categoria de análise diz respeito à percepção que os TAV têm em relação à colaboração da APAV com outras instituições envolvidas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica durante o período de pandemia (ver anexo H). Esta categoria foi também dividida em três subcategorias, que enfocam a colaboração da APAV com os tribunais, com as casas de abrigo e com outras instituições envolvidas no apoio a vítimas respetivamente.

Analisado a percepção das TAV entrevistadas sobre a colaboração da APAV com os tribunais durante o período de pandemia, podemos observar que existem alguns tópicos em que as pessoas entrevistadas demonstram opiniões concordantes. Por exemplo, E1, E2 e E4 referem que a realização de algumas diligências ficou comprometida devido à situação pandémica. Segundo E1, a necessidade de marcação para a realização de

atendimentos é um aspeto que pode ter contribuído para que haja algum atraso nas respostas dadas por esta instituição. Por outro lado, E2 destaca os isolamentos profiláticos, as infeções por COVID-19 e a falta de recursos como questões que impactaram o processo de colaboração entre as instituições.

Um aspeto positivo sublinhado em todas as entrevistas é que, nas situações em que se verificava a necessidade de intervir de forma urgente, a situação pandémica não afetou a capacidade de resposta dos tribunais, havendo um grande esforço para que fosse possível a realização de atendimentos. E2 acrescenta neste âmbito que nas situações mais graves procurava sempre fazer uma informação urgente ao processo, e as procuradoras do DIAP procediam à realização da diligência logo que tinham possibilidade. E3 complementa esta visão, mencionando que as procuradoras recorreriam muitas vezes a formas alternativas de realizar o seu trabalho com pontualidade.

Outra questão abordada por E3 e E4 é o facto de que a situação pandémica comprometeu o acompanhamento das vítimas às inquirições e diligências, tanto por parte dos familiares como dos próprios técnicos o que pode ter tido um impacto negativo para as vítimas em situação de vulnerabilidade a nível emocional e psicológico.

Para além destes tópicos principais, houve também nesta categoria outras questões abordadas pelas pessoas entrevistadas. Segundo E1, a situação pandémica veio dificultar o contacto direto com os profissionais do sistema de justiça, nomeadamente com os juízes e procuradores. Por sua vez, E2 salienta que durante este período passou a haver uma maior necessidade de recorrer ao trabalho escrito, já que as vítimas tinham mais dificuldade em deslocar-se fisicamente ao DIAP para apresentar a queixa, mas que essa questão não comprometeu o processo de apoio a vítimas de violência doméstica de forma significativa. E4 revela que sentiu alguma dificuldade dos tribunais em relação à carência de meios informáticos, afirmando que esta questão pode ter impactado a resposta a algumas diligências que ocorriam por via remota, enquanto E3 destaca a suspensão dos julgamentos como uma questão que comprometeu as respostas dos tribunais a algumas situações de violência doméstica.

No que diz respeito à colaboração da APAV com as casas abrigo, a maioria das TAV entrevistadas destacam dois tópicos distintos que afetaram substancialmente este processo. Numa fase inicial da situação pandémica, sentiram-se grandes dificuldades

relativamente à integração de vítimas em casas abrigo devido às questões relacionadas com isolamento profilático. De acordo com E2, as pessoas que iam para casa abrigo tinham obrigatoriamente de estar em isolamento. Para além disso, estas instituições encontram-se frequentemente divididas por quartos, e a partir do momento em que alguém se encontra em isolamento num quarto, ou em que os quartos de isolamento estão cheios, as casas abrigo deixam de estar aptas para receber mais pessoas, mesmo que no papel ainda existam vagas disponíveis. E3 acrescenta que por vezes foi complicado ter de explicar às vítimas que teriam de realizar esta quarentena se fossem integradas em casa abrigo.

Para combater estas dificuldades, E1, E2 e E4 revelam que foi possível mitigar as consequências negativas trazidas pela pandemia através da criação de duas respostas extraordinárias: as casas COVID, que tornaram possível o acolhimento de vítimas de violência doméstica independentemente dos desafios relatados anteriormente. De acordo com E1, se estas respostas alternativas não tivessem sido criadas, o apoio a situações em que era de facto necessário recorrer a estas medidas de alojamento temporário teria sido muito mais difícil. E1 acrescenta que sentiu um aumento no número de pedidos de integração nestas instituições durante o período de pandemia, já que era mais difícil para as vítimas conseguirem redes de suporte por si sós.

Outra especificidade partilhada neste âmbito é que, segundo a perceção de E4, a maioria dos pedidos de acolhimento surgiram na fase final do confinamento ou já no próprio período de desconfinamento. Deste modo, pelo facto de neste espaço temporal haver uma maior segurança, em grande parte devido ao aumento da testagem e do número de equipamentos de proteção individual, as dificuldades inicialmente referidas não foram sentidas de forma tão acentuada.

Ainda em relação às casas abrigo, E2 faz alusão a outra medida interessante que, apesar de já ter sido planeada anteriormente ao surgimento da pandemia, acabou por ser dinamizada durante o período de adaptação a esta nova realidade, que se trata da criação de uma base de dados que permite, em tempo real, saber quantas vagas é que se encontram disponíveis em cada casa de abrigo. Este sistema é atualizado diariamente pelas próprias casas de abrigo, contribuindo significativamente para uma maior celeridade no processo de acolhimento temporário das vítimas de violência doméstica.

Em relação à colaboração da APAV com outras instituições envolvidas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica, apesar de existirem algumas questões referidas em mais do que uma entrevista, não se pode afirmar que exista uma uniformidade nas respostas dadas pelas pessoas entrevistadas, já que todas elas salientam tópicos distintos.

De acordo com E1, E2 e E3, sentiram-se algumas dificuldades na articulação com outras instituições numa fase inicial, já que cada entidade estava ainda a adaptar-se à situação pandémica, o que fez com que houvesse algum atraso nas respostas a algumas situações. Por exemplo, E2 refere o seguinte na sua entrevista: “lembro-me perfeitamente de às vezes ligar para as CPCJ e para as Equipas Multidisciplinares de Assessoria aos Tribunais (EMAT) e não ter resposta”. E4 complementa também este ponto vista, dizendo que o contacto telefónico com algumas estruturas durante esta altura foi difícil, já que estes eram realizados para a própria instituição, e só depois é que eram remetidos para os profissionais que se encontravam em teletrabalho.

Apesar destes constrangimentos sentidos inicialmente, E2 e E3 defendem que após a obtenção de vias diretas de contacto com os técnicos de outras instituições, a colaboração com estas ocorreu sem qualquer problema. E2 chega até mesmo a afirmar que a questão pandémica permitiu o estabelecimento de pontes e colaborações de uma forma que muito provavelmente isto não teria sido possível anteriormente, justificando esta opinião com o “medo do pior” sentido de forma transversal pelas várias instituições envolvidas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica, sendo que esta urgência levou a que fossem encetados estes contactos de forma célere.

Na percepção de E1, houve um grande esforço coletivo por todas as partes envolvidas no apoio a vítimas para minimizar as consequências negativas da situação pandémica. De forma a combater as limitações provocadas pela pandemia, deu-se lugar à adoção de alguns mecanismos, como por exemplo a utilização do *Zoom* e do email no processo de articulação entre entidades. Para além disso, os requerimentos de proteção jurídica passaram a ser feitos pela APAV, já que durante o confinamento as vítimas não tinham a possibilidade de se deslocar presencialmente para os entregar.

Por outro lado, E4 partilha que houve algumas dificuldades neste âmbito devido ao facto de muitas entidades continuarem a fazer atendimentos apenas com marcação, o que naturalmente acabou por afetar a capacidade que estes órgãos possuem para prestar apoio

de forma massiva. Para além disso, juntamente com as dificuldades mencionadas anteriormente em relação à situação precária de algumas vítimas durante a pandemia, E4 comenta que o trabalho de algumas instituições dedicadas ao apoio social ficou bastante comprometido nesta altura, verificando-se até mesmo alguma resistência por parte de certas organizações em regressar ao terreno. “Continuaram a dar apoio, mas esse apoio era muito mais dificultado”.

Independentemente destes aspetos mais negativos, E4 sente que houve experiências muito positivas no contacto com algumas autarquias, freguesias e também com a polícia nas situações em que era necessário retirar as pessoas de casa, defendendo até mesmo que certas estratégias criadas durante o confinamento deveriam ter continuado em vigor na atualidade, já que, na sua percepção, houve uma grande sensibilização e sensibilidade por parte de algumas estruturas que normalmente não são envolvidas no domínio da violência doméstica neste período.

5. Apresentação e análise dos resultados provenientes das entrevistas relativamente a sugestões de mudanças para aliviar as consequências negativas da pandemia no processo de apoio a vítimas de violência doméstica

A última categoria de análise estudada no âmbito desta esta investigação incide sobre a percepção dos TAV em relação a mudanças que poderiam ter sido realizadas na gestão da pandemia para aliviar as suas consequências negativas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica (ver anexo I). Dentro desta unidade, as três subcategorias de análise foram criadas com base na natureza das sugestões dadas pelos TAV. Assim, temos as mudanças que poderiam ser realizadas no funcionamento da APAV, as mudanças que poderiam ser realizadas no funcionamento das restantes instituições envolvidas no processo de apoio a vítimas e outras medidas mais concretas da competência do Estado.

Relativamente às mudanças sugeridas no âmbito do funcionamento da APAV durante a situação pandémica, verifica-se alguma uniformidade nas respostas das pessoas entrevistadas. E1, E2 e E3 avaliam a adaptação feita pela instituição como maioritariamente positiva, afirmando que muito dificilmente seria possível realizar alterações no modo de funcionamento da APAV ao longo da situação pandémica. Apesar disso, E2 faz uma breve alusão à situação de alguns voluntários e estagiários que não

receberam tanto apoio como o que se verificava no período pré-pandemia, em que o regime presencial sem restrições facilitava o contacto com o resto da equipa.

Por sua vez, apesar de E4 também avaliar a adaptação realizada pela instituição como positiva, esta entrevistada dá algumas sugestões de melhorias que poderiam ter sido realizadas neste processo, nomeadamente no que diz respeito ao reforço dos recursos humanos nas várias instituições envolvidas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica, dentro da qual a APAV se insere.

Em relação às sugestões de mudanças noutras instituições envolvidas no apoio a vítimas, E2 refere que, no âmbito da prevenção e sensibilização, o contacto das instituições de apoio a vítimas deveria de ser fornecido nas escolas. De acordo com esta entrevistada, “para se saber o que fazer é preciso conhecer a rede social e local, e as pessoas não conhecem, não sabem dizer que, por exemplo, existem três serviços de apoio à vítima, existe uma cantina social e existem dois centros de acolhimento temporário. E se um dia precisam, onde é que vão bater? Não sabem. Daí, localmente, as escolas deviam de dar isto, como se dá o contacto dos bombeiros, da PSP e da GNR, devia-se dar contactos de tudo e não ter vergonha de assumir as coisas, porque todos nós em algum momento da vida, se há coisa que é certa, é que podemos ser vítimas de crime”.

Por outro lado, E3 sente que houve alguma relutância por parte das prisões em receber pessoas por causa das questões relacionadas com a pandemia, e que a COVID-19 nunca deveria de ter sido utilizada como pretexto para não serem realizadas prisões preventivas nas situações de violência doméstica em que se verificava esta necessidade, o que de acordo com E3 acabou por acontecer em alguns casos.

De acordo com E4, devido ao facto de a APAV não ter a possibilidade de prestar acompanhamentos psicológicos a longo prazo, seria importante haver um reforço de psicólogos nos os hospitais e centros de saúde, para que fosse deste modo possível para a instituição fazer o encaminhamento das situações em que este apoio é necessário. Para além disso, E4 volta a abordar aqui a falta de recursos sentida nos profissionais envolvidos no processo de apoio a vítimas de violência doméstica, desta vez no âmbito de outras entidades com as quais a APAV interage frequentemente. Esta afirma que até mesmo nos serviços públicos, como por exemplo nos tribunais e na polícia se verifica um grande desgaste. “Todo o setor que tem este contacto com vítimas e com situações sociais que

têm um impacto muito forte, com situações de pobreza, de debilidade e de dificuldades sociais precisam de ter um reforço, precisam de se sentir tranquilas e precisam de ter tempo, até mesmo para estudar estas novas problemáticas que têm vindo a aparecer. Nós não conseguimos criar respostas criativas se não tivermos tempo, e o tempo só é gerado a partir do momento em que o trabalho é dividido por outras pessoas”.

Por fim, no que diz respeito a medidas concretas que poderiam ter sido tomadas para aliviar o impacto negativo da pandemia no processo de apoio a vítimas de violência doméstica, todas as pessoas entrevistadas destacam aspetos diferentes. Na percepção de E1, os riscos trazidos pela pandemia para a realidade das vítimas de violência doméstica já eram expectáveis. Nesse âmbito, esta entrevistada defende que poderiam ter sido aplicados mecanismos facilitadores para a obtenção de medidas de coação nas situações em que esta se apresenta como necessária.

Para E2, o combate às situações de violência doméstica passa pela prevenção e pela sensibilização, independentemente de se verificar ou não uma situação como a que atravessamos. Esta realça a importância de criar parcerias e divulgar a nível local o que é pode ser feito pelas vítimas, familiares e amigos, para que a população se encontre deste modo mais informada. Nesse âmbito, E2 dá o exemplo das crianças que ficaram isoladas devido ao encerramento das escolas, que se estiverem inseridas num seio familiar violento não dispõem de informação para saber como agir ou até mesmo quem contactar.

Uma opinião partilhada por E3 é que deveria de ter sido permitido às pessoas em situação de risco continuar a trabalhar de forma presencial independentemente das questões sanitárias trazidas pela pandemia, já que este tempo fora de casa é essencial para diminuir a possibilidade de se consumarem e até mesmo para procurar apoio nos casos de violência doméstica.

Como complemento às ideias referidas nas duas categorias anteriores, E4 sugere a criação de uma carreira profissional para os trabalhadores das ONGs envolvidas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica. “Nós não conseguimos perspetivar o nosso início e fim de carreira, ou seja, uma evolução em termos de categorização profissional, e isso coloca-nos numa situação de alguma fragilidade relativamente a funcionários públicos ou a funcionários de outras estruturas em que isso existe, e em que nós sentimos de certa forma que somos o “parente pobre do apoio”. Não deixamos de

sentir de certa maneira que há alguma falta de atenção relativamente a quem está nesta área social”.

Esta entrevistada realça também a importância de dar mais apoio às vítimas a nível de habitação, visto que a necessidade de abandonar o espaço de coabitação com o agressor tende a deixar esta população em situações de grande precariedade.

VI. DISCUSSÃO

Em primeiro lugar, é imperativo alertar para o facto de que, independentemente da existência de literatura em relação ao impacto da pandemia no trabalho de profissionais de saúde e até mesmo na saúde mental da sociedade em geral, os TAV são um conjunto de profissionais sobre os quais não existe muita literatura publicada até à data. Isto significa que existe dificuldade em comparar os resultados obtidos com outras investigações, o que levou a que se adotasse um carácter principalmente exploratório ao longo deste estudo.

Os resultados obtidos na categoria “mudanças provocadas pela pandemia na realidade das vítimas de violência doméstica que procuraram o apoio da APAV” permitem-nos afirmar que, de acordo com a percepção das pessoas entrevistadas, o surgimento da situação pandémica contribuiu para que houvesse uma manutenção da violência conjugal perpetrada do homem para com a mulher como o tipo de violência doméstica mais apoiado pela instituição, não se verificando alterações nesse âmbito. Esta visão é concordante com a literatura publicada até à data, não só no que diz respeito à situação pandémica em si, mas também nos aspetos referentes à história deste fenómeno que foram abordados no enquadramento teórico do presente trabalho, em que a violência doméstica se apresenta como um fenómeno que afeta principalmente a população do sexo feminino (Taub, 2020; Saito, 2012; Ghoshal, 2020).

Em relação às alterações sentidas pelos TAV no número de pedidos de ajuda por parte de vítimas de violência doméstica, a maioria das pessoas entrevistadas afirmam que o número de situações que chegaram à APAV durante este período se manteve mais ou menos estável em relação ao que se verificava anteriormente à pandemia. Aqui, é importante salientar que esta investigação não tem como objetivo apurar se existem de facto mais ou menos pedidos, ou até mesmo se existem mais situações de violência doméstica na atualidade, sendo que o propósito aqui é perceber de que forma é que os TAV percecionam esta nova realidade. Deste modo, algumas das mudanças sentidas pelos elementos da nossa amostra prendem-se principalmente com a distribuição dos pedidos de ajuda ao longo do tempo, visto que tanto E3 como E4 referem um decréscimo no número de pedidos de ajuda durante o período de confinamento obrigatório que acabou por ser compensado logo que houve o desconfinamento. Pode-se referir neste âmbito que a percepção das técnicas entrevistadas é diferente do que se encontra na literatura, em que

existe uma tendência para o aumento do número de pedidos de ajuda tendo em atenção as circunstâncias causadas pela COVID-19 (Campbell, 2020)

Este último ponto pode até mesmo estar relacionado com a terceira subcategoria abordada no âmbito deste tópico, ou seja, as dificuldades provocadas pela pandemia verbalizadas pelas vítimas ao longo do processo de apoio, já que os dois aspetos principais destacados ao longo das entrevistas realizadas prendem-se com o acesso a serviços durante o confinamento e com a dificuldade em arranjar períodos de tempo para contactar os TAV devido às questões inerentes ao confinamento obrigatório. Existe a possibilidade, em alguns casos, as vítimas de violência doméstica ficarem impossibilitadas de entrar em contacto com a APAV pelo facto de se encontrarem em confinamento juntamente com os seus agressores, o que se pode também verificar na literatura referente a este tema (UN Women, 2020).

No que diz respeito à segunda categoria analisada, que se refere às mudanças provocadas pela pandemia na realidade da APAV, e por extensão nos GAV em que cada uma das pessoas entrevistada desempenha funções, o principal aspeto que se pode focar tem a ver com as consequências da adesão ao regime de teletrabalho para o apoio a vítimas de violência doméstica, já que todas as pessoas entrevistadas afirmam que a necessidade de trabalhar a partir de casa não afetou de forma significativa a prestação de apoio nestes casos, havendo apenas algumas situações pontuais com características específicas em que o complemento do apoio presencial poderia ter sido importante.

Uma questão que pode ter contribuído para que o regime de teletrabalho tenha sido encarado com naturalidade tem a ver com o facto de que, mesmo antes do surgimento da situação pandémica, já era frequente a realização de atendimentos telefónicos e de atendimentos por email no quotidiano da APAV, o que significa que uma parte considerável dos TAV já possuía experiência anterior com estas modalidades de apoio, não se tratando assim de uma novidade (APAV, 2011).

Relativamente à adaptação das TAV entrevistadas à pandemia, que se trata da terceira categoria analisada neste estudo, os dois aspetos mais referidos ao longo das entrevistas realizadas foram a separação do lado pessoal e do lado profissional durante o período de confinamento obrigatório e as dificuldades inicialmente sentidas pelos TAV no processo de adaptação ao regime de teletrabalho.

De forma geral, apesar de a adaptação feita por esta população a nível profissional ser considerada maioritariamente positiva pelas pelos participantes deste estudo, independentemente dos constrangimentos verificados numa fase inicial, existem diversas questões pessoais dotadas de uma enorme complexidade que podem ter ficado comprometidas no decorrer deste processo. Nomeadamente, quase todas as pessoas entrevistadas partilham que, numa fase inicial, acabaram por trabalhar muitas mais horas do que anteriormente, e que este facto fez com que fosse importante a criação de rotinas e de hábitos para dar início e para encerrar o dia de trabalho, já que a falta de distância física entre a casa e o local de trabalho durante o período de confinamento obrigatório acabou por comprometer o bem-estar psicológico destes profissionais.

Na quarta categoria abordada no âmbito deste estudo, verificam-se alguns aspetos em comum na percepção das TAV entrevistadas sobre a colaboração da APAV com os tribunais e com as casas abrigo. Em relação aos tribunais, é referido que, por vários motivos diversificados que os entrevistados foram destacando ao longo das entrevistas, a situação pandémica provocou um atraso na realização de diligências em alguns casos. Apesar disso, os sujeitos da amostra deste estudo concordam unanimemente que nas situações em que havia a necessidade de intervir urgentemente, a pandemia não impactou de todo a colaboração da APAV com o sistema de justiça, havendo um esforço de todas as partes envolvidas para que fosse possível dar respostas de forma célere.

Por sua vez, no que diz respeito às casas abrigo, as pessoas entrevistadas focam duas questões principais que influenciaram a colaboração da APAV com estas instituições, nomeadamente as dificuldades relacionadas com a integração de vítimas em casas abrigo devido à necessidade de isolamento profilático numa fase inicial e as medidas excecionais que foram criadas para combater estes constrangimentos, o que permitiu a realização de acolhimentos em casa abrigo independentemente das consequências negativas provocadas trazidas pela pandemia.

Com a exceção de E4, as pessoas entrevistadas afirmam que muito dificilmente seria possível a APAV ter-se adaptado de outra forma à situação de pandemia, não apontando qualquer sugestão de mudanças no funcionamento da instituição. Como justificação para esta posição, podemos destacar todos os aspetos referidos anteriormente no processo de adaptação levado a cabo pelos próprios técnicos, assim como os meios disponibilizados pela própria instituição, como por exemplo os telemóveis de serviço.

VII. CONCLUSÕES

A situação de pandemia provocada pela COVID-19 causou mudanças profundas no funcionamento das sociedades modernas a vários níveis, e Portugal não é uma exceção a esta regra. A variedade de fatores apontados pela literatura que podem agravar as questões relacionadas com a violência doméstica fazem com que a forma como os profissionais da área de apoio a vítimas se adaptaram para dar resposta aos desafios trazidos por esta nova realidade seja um tema de investigação pertinente e atual.

Deste modo, em relação ao objetivo geral da investigação, que se trata da análise de diferenças significativas causadas pela situação pandémica no processo de apoio a vítimas de violência doméstica, podemos afirmar com base nos resultados obtidos que este objetivo foi cumprido. Através do relato dos TAV entrevistados, foi possível identificar várias das mudanças que foram realizadas para impedir que a prestação de apoio a estas situações ficasse comprometida.

Uma das alterações causadas pela pandemia que foi destacada ao longo das entrevistas realizadas tem a ver com as modalidades de atendimento a vítimas utilizadas durante este período: os atendimentos presenciais passaram a ocorrer apenas em situações pontuais em que não havia a possibilidade de prestar apoio de outra forma, enquanto que a via telefónica e o email passaram a ser utilizados com muita mais frequência, o que é justificado pela obrigatoriedade do regime de teletrabalho durante o período de confinamento obrigatório. Ainda nesse âmbito, foram também criadas condições para a realização de apoio por via *online* com recurso às novas tecnologias.

Por sua vez, no que diz respeito aos objetivos específicos da presente dissertação, pode-se também afirmar que estes foram integralmente cumpridos. Numa fase inicial da situação pandémica, a colaboração da APAV com outras instituições foi uma questão que acabou por ser afetada, já que as várias entidades envolvidas no processo de apoio a vítimas tiveram de se adaptar a todas as questões relacionadas com a obrigatoriedade do teletrabalho, o que acabou por comprometer a celeridade das respostas em alguns casos. Uma estratégia referida em múltiplas entrevistas que permitiu contornar parte destes problemas foi a obtenção de vias de contacto direto com os profissionais de outras instituições.

Após este período de adaptação, a maioria das técnicas entrevistadas consideram que a colaboração com outras instituições não ficou comprometida na maioria dos casos, afirmando que houve um grande esforço coletivo para que continuasse a ser dado apoio necessário nas situações em que havia maior urgência. É referido até mesmo numa das entrevistas realizadas que a pandemia permitiu a criação de colaborações e de pontes com outras entidades que nunca teria sido possível noutra altura.

No que diz respeito a potenciais oportunidades de inovação trazidas pela necessidade de adaptação dos TAV a esta nova realidade, pode-se verificar que foram utilizados vários procedimentos com o objetivo de minimizar o impacto negativo da pandemia na intervenção com vítimas de violência doméstica. Como já foi brevemente mencionado, o apoio à distância com recurso às novas tecnologias passou a ser utilizado com mais frequência do que se verificava anteriormente. Também se pode destacar aqui uma das estratégias adotadas na colaboração com as casas abrigo durante o período de confinamento, nomeadamente a criação de uma aplicação que permite aos técnicos saber quantas vagas é que estão disponíveis em cada casa abrigo sem ser necessário o contacto individual com cada uma destas instituições.

O principal contributo deste trabalho prende-se com o facto de que, para além de a violência doméstica durante a crise pandémica ser um tema pertinente, o estudo deste fenómeno de acordo com a perspectiva dos profissionais envolvidos no processo de apoio a vítimas permite a obtenção de informação que não seria possível recolher de qualquer outra forma. Para além disso, esta escolha torna possível dar visibilidade ao trabalho realizado pelos TAV durante o período de pandemia. Apesar de as técnicas entrevistadas nesta dissertação avaliarem a adaptação à pandemia a nível profissional de forma maioritariamente positiva, o trabalho desempenhado por estes técnicos envolve situações dotadas de grande urgência e gravidade. Este facto aliado a várias questões de cariz pessoal complexas faz com que seja importante zelar pela saúde mental desta população, sendo que o aprofundamento do nosso conhecimento em relação a estas questões se trata de um primeiro passo importante para esse fim.

No que diz respeito às limitações desta dissertação, um aspeto que faz sentido abordar é a pertinência do guião de entrevista. O facto de esta se tratar de uma entrevista semiestruturada permitiu que fossem abordadas outras questões para além do que se encontrava estipulado no guião. Porém, podiam ter sido explorados com maior

profundidade alguns aspetos relacionados com, por exemplo, a saúde mental dos TAV ou as modalidades de apoio utilizadas durante o regime de teletrabalho.

Nesse âmbito, é imperativo também mencionar que a natureza qualitativa desta investigação, juntamente com o facto de que o número de pessoas que constituem a amostra utilizada ter ficado aquém do previsto inicialmente planeado faz com que, independentemente de se encontrarem cumpridos os objetivos de investigação originalmente estipulados, não seja possível a generalização dos resultados obtidos no presente estudo.

Com estes aspetos em mente, algumas recomendações que podem ser tecidas no âmbito do presente estudo para futuras investigações passam pela replicação deste com profissionais envolvidos no processo de apoio a vítimas de violência doméstica que não se encontrem afiliados com a APAV, como por exemplo outros profissionais da RNAVVD. Para além disso, poderia também ser pertinente estudar questões relacionadas com o trabalho a vítimas de violência doméstica através da utilização do método quantitativo, já que apesar de o método utilizado neste estudo ter permitido a recolha de informação de cariz rico à cerca da perspetiva dos TAV, as técnicas de recolha de informação quantitativa permitiram aceder a um número mais alargado de participantes, assim como a obtenção de dados relativos a determinadas questões que não foram aprofundadas neste estudo.

Para concluir este trabalho, achamos interessante apresentar o seguinte excerto de uma das entrevistas realizadas no âmbito desta investigação:

“Há muitos técnicos emocionalmente desgastado com esta pandemia que não foram de todos valorizados, nem as suas experiências foram valorizadas, para além de que muitos destes técnicos são população feminina, que se viram com o teletrabalho obrigatório e muitas vezes com filhos a cargo ou outras pessoas dependentes, e isto potenciou um excesso de trabalho para esta população, que já lida com situações urgentes e que culminam muitas vezes em situações muito graves. Penso que esta dissertação também permite dar-lhes o devido valor, que acho que muitas vezes não é dado, e sobretudo balizar as suas perceções para que, no futuro sejam tidos em conta desde o início, e para que seja valorizada desde já a sua atividade profissional e o risco que diariamente correm, tanto pessoal como profissional.”

BIBLIOGRAFIA

APAV (1999). *A problemática das mulheres vítimas de violência: como compreender – Parte I. Projeto Alcipe*. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.

APAV (2010). *Para o atendimento de mulheres vítimas de violência doméstica. Manual Alcipe*. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.

APAV (2011). *Manual de procedimentos dos serviços de apoio à vítima de crime na APAV*. Sede Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.

APAV (2020). Estatísticas APAV: Relatório anual 2020. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. Disponível em: https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_APAV_Relatorio_Anual_2020.pdf.

APAV (2021a). APAV – Estrutura Organizativa. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. Disponível em: http://apav.pt/apav_v3/index.php/pt/a-apav/organizacao.

APAV (2021b). APAV – Missão e Visão. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. Disponível em: https://apav.pt/apav_v3/index.php/pt/apav-1/visao-missao.

APAV (2021c). APAV – Quem somos. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. Disponível em: https://apav.pt/apav_v3/index.php/pt/apav-1/quem-somos.

APAV (2021d). GAV – O que são. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. Disponível em: https://apav.pt/apav_v3/index.php/pt/gav/o-que-sao.

Barbosa, S. D. C., Souza, S., & Moreira, J. S. (2014). A fadiga por compaixão como ameaça à qualidade de vida profissional em prestadores de serviços hospitalares. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(3), 315-323.

Bardin, L. (2008). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Bradbury-Jones, C., & Isham, L. (2020). The pandemic paradox: The consequences of COVID-19 on domestic violence. *Journal of Clinical Nursing*. 2020.

Buttell, F., & Ferreira, R. J. (2020). The hidden disaster of COVID-19: Intimate partner violence. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(S1), S197.

Campbell, A. M. (2020). An increasing risk of family violence during the Covid-19 pandemic: Strengthening community collaborations to save lives. *Forensic science international: reports*, 2, 100089.

Caridade, S. M. M., Saavedra, R., Ribeiro, R., Oliveira, A. C., Santos, M., Almeida, I. S., & Soeiro, C. (2021). Remote support to victims of violence against women and domestic violence during the COVID-19 pandemics. *The Journal of Adult Protection*, 23(5).

CIG (2018). App VD – APoio Contra a Violência Doméstica. <https://www.cig.gov.pt/area-portal-da-violencia/violencia-contras-as-mulheres-e-violencia-domestica/campanhas/app-vd-apoio-contras-a-violencia-domestica-2018>.

CIG (2021a). A CIG - Enquadramento. <https://www.cig.gov.pt/area-a-cig/enquadramento>.

CIG (2021b). A CIG – Missão, Visão e Valores. <https://www.cig.gov.pt/area-a-cig/missao>.

Comunidades Europeias (1999). Guia de Avaliação do Impacto em Função do Género. *Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias*.

Dias, I. (2001). O espaço doméstico como lugar de violência inter-géneros. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 11.

Dias, I. (2010). Violência doméstica e justiça: respostas e desafios. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 20.

Duarte, R. (2004). Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educar em Revista*, (24), 213-225.

Estorninho, C. (2006). *Guia de Recursos na área da Violência Doméstica*. Lisboa: Estrutura de Missão contra a Violência Doméstica, Presidência do Conselho de Ministros e Ministério da Solidariedade, do Trabalho e da Segurança Social.

Ghoshal, R. (2020). Twin public health emergencies: Covid-19 and domestic violence. *Indian Journal of Medical Ethics*, 5(03), 195-199.

Kang, L., Li, Y., Hu, S., Chen, M., Yang, C., Yang, B. X., ... & Liu, Z. (2020). The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2019 novel coronavirus. *The Lancet Psychiatry*, 7(3), e14. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30047-X](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30047-X).

Kempe, C. H., Silverman, F. N., Steele, B. F., Droegemueller, W., & Silver, H. K. (1985). The battered-child syndrome. *Child Abuse & Neglect*, 9(2), 143-154.

Krug, E. G., Mercy, J. A., Dahlberg, L. L., & Zwi, A. B. (2002). The world report on violence and health. *The Lancet*, 360(9339), 1083-1088.

Lisboa, M., Fernandes, Z., Aguiar Patrício, J. M., & Leandro, A. (2009). *Violência e género*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.

Lourenço, N., & Carvalho, M. J. L. (2001). Violência doméstica: Conceito e âmbito. Tipos e espaços de violência. *Themis – Revista da Faculdade de Direito da UNL*, II(3).

Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). *Violência doméstica: compreender para intervir: Guia de boas práticas para profissionais de saúde*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.

Matos, M. (2006). *Violência nas relações de intimidade: Estudo sobre a mudança psicoterapêutica na mulher*. Tese de Doutoramento em Psicologia - Área de Conhecimento em Psicologia da Justiça. Universidade do Minho.

OMS (2014). *Violence against women*. World Health Organization.

OMS (2020a). *Statement on the second meeting of the international health regulations (2005) emergency committee regarding the outbreak of the novel coronavirus (2019-nCoV)*. World Health Organization.

OMS (2020b). *COVID-19 and violence against women: what the health sector/system can do, 7 April 2020 (No. WHO/SRH/20.04)*. World Health Organization.

Paulino, M., Dumas-Diniz, R., Brissos, S., Brites, R., Alho, L., Simões, M. R., & Silva, C. F. (2021). COVID-19 in Portugal: exploring the immediate psychological impact on the general population. *Psychology, Health & Medicine*, 26(1), 44-55.

Phelps, C., & Sperry, L. L. (2020). Children and the COVID-19 pandemic. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(S1), S73-S75.
<http://dx.doi.org/10.1037/tra0000861>

Piquero, A. R., Jennings, W. G., Jemison, E., Kaukinen, C., & Knaul, F. M. (2021). Domestic violence during the COVID-19 pandemic - Evidence from a systematic review and meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 74(C).

Redondo, J., Pimentel, I., & Correia, A. (2012). *Manual SARAR–Sinalizar, Apoiar, Registrar, Avaliar, Referenciar: Uma Proposta de Manual para Profissionais de Saúde na área da violência familiar/entre parceiros íntimos*. Coimbra: Tipografia Damasceno.

Saito, F. (2012). Women and the 2011 East Japan disaster. *Gender & Development*, 20(2), 265-279.

Serrata, J. V., & Alvarado, M. H. (2019). *Understanding the impact of Hurricane Harvey on family violence survivors in Texas and those who serve them*. Austin (Texas): Texas Council on Family Violence.

Taub, A. (2020). A new Covid-19 crisis: Domestic abuse rises worldwide. *The New York Times*, 6.

UN Women (2020). *Impact of COVID-19 on violence against women and girls and service provision: UN Women rapid assessment and findings*. United Nations for Women.

Wentzel, J., van der Vaart, R., Bohlmeijer, E. T., & van Gemert-Pijnen, J. E. (2016). Mixing online and face-to-face therapy: how to benefit from blended care in mental health care. *JMIR Mental Health*, 3(1), e9.

ANEXOS

Anexo A – Parecer da Comissão de Ética



Universidade Fernando Pessoa

*Do conteúdo ao aluno e
orientador(=)*
[Assinatura]
14.06.2021

Exmo. Senhor
Prof. Doutor Pedro Reis
Diretor da FCHS

NP	Data
FCHS/PJU – 152/21-2	11 de Junho de 2021

Exmo. Senhor Professor Doutor,

A Comissão de Ética depois de apreciada a documentação relativa ao esclarecimento das questões colocadas no parecer anterior no que concerne à dissertação de Mestrado em Psicologia da Justiça, intitulado "O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de Violência Doméstica: a perceção dos Técnicos de Apoio à Vítima", de Miguel Ângelo Paquete Franco, considera que as mesmas foram esclarecidas, apesar de, ainda assim, não terem sido questões impeditivas da realização do estudo. Assim, o documento enviado esclarece que, apesar de o mestrando em questão ter estagiado no Gabinete de Apoio à Vítima do Porto da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, este estágio já se encontra terminado. Para além disso, é também pertinente referir que a orientadora deste estágio já não se encontra a trabalhar na instituição, nunca tendo sido considerada como uma potencial participante devido às questões éticas implicadas.

Ao contrário do que foi equacionado inicialmente, não haverá entrevistas a estagiários.

Por fim, não serão entrevistados Técnicos de Apoio à Vítima que se encontrem no Gabinete de Apoio à Vítima do Porto. Apenas serão efetuadas entrevistas a Técnicos de Apoio à Vítima de outros Gabinetes de Apoio à Vítima que não sejam do local onde o mestrando realizou o seu estágio curricular, ou com quem tenha tido qualquer contacto aquando da realização do seu estágio.

Como tal, a Comissão de Ética reitera que nada há a opor à realização do estudo.

Com os melhores cumprimentos,

A Presidente da
Comissão de Ética da UFP

[Assinatura]
Teresa Toldy



Fundação Ensino e Cultura "Fernando Pessoa"

MPC: 807 027 639 • Reg. Comercial: 17,76 Conservatório de Registo Comercial do Porto
UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA (L101000) FACULDADE DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA, FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
Praça 9 de Abril 1, 240 - 4169-004 Porto - Portugal T +351 22 507 1000 - www.ufp.pt - e-mail: fundacao@fernandopesoa.pt
REGULARES DE CEN: 146 643 1017 Rua Carlos de Matos, 436 - 4480-750 Porto - Portugal T +351 22 507 4630

ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE FERNANDO PESSOA
Rua de Ilha Verde, 234 - 4100-763 Porto - Portugal
T +351 22 509 6100 - gsa@ufp.fernandopesoa.pt

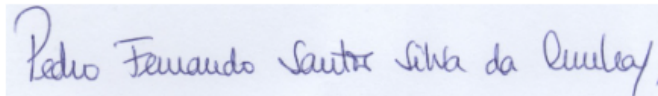
Anexo B – Declaração de Orientador

DECLARAÇÃO DE ORIENTADOR

Pedro Fernando Santos Silva da Cunha, Professor Associado com Agregação da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa, Porto, declara, para os devidos efeitos, que tem conhecimento dos objetivos do projeto de Dissertação de Mestrado em Psicologia da Justiça: Vítimas de Violência e de Crime que o aluno Miguel Ângelo Paquete Franco se encontra a desenvolver sob a minha orientação.

Nesse sentido, declaro que estou de acordo com a estrutura do trabalho apresentada pelo orientando e que a mesma irá preservar a confidencialidade e o anonimato dos participantes na investigação.

Melhores cumprimentos,



Prof. Doutor Pedro Cunha
Professor Associado com Agregação
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais
Universidade Fernando Pessoa

Anexo C – Declaração de Consentimento Informado

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Designação do Estudo (em português):

O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de Violência Doméstica:
A percepção dos Técnicos de Apoio à Vítima

Eu, abaixo-assinado, (nome completo do participante no estudo) _____

_____,
compreendi a explicação que me foi fornecida acerca da participação na investigação que se tenciona realizar, bem como do estudo em que serei incluído. Foi-me dada oportunidade de fazer as perguntas que julguei necessárias, e de todas obtive resposta satisfatória.

Tomei conhecimento de que a informação ou explicação que me foi prestada versou os objectivos e os métodos. Além disso, foi-me afirmado que tenho o direito de recusar a todo o tempo a minha participação no estudo, sem que isso possa ter como efeito qualquer prejuízo pessoal.

Foi-me ainda assegurado que os registos em suporte papel e/ou digital (sonoro e de imagem) serão confidenciais e utilizados única e exclusivamente para o estudo em causa, sendo guardados em local seguro durante a pesquisa e destruídos após a sua conclusão.

Por isso, consinto em participar no estudo em causa.

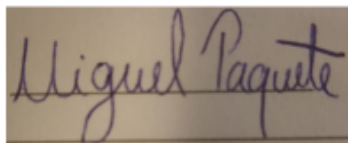
Data: ____ / ____ / 20__

Assinatura do participante no projecto: _____

O Investigador responsável:

Nome: Miguel Ângelo Paquete Franco

Assinatura:



Anexo D – Guião de Entrevista

Informação Sociodemográfica

Idade: ___

Sexo: _____

Profissão: _____

Formação de Base: _____

Habilitações Literárias: _____

Entrevista

- 1.** Sente alterações significativas no número de pedidos de ajuda por parte de vítimas de violência doméstica e de denunciante de tais situações desde o início da pandemia? Na sua opinião, tal fica a dever-se à situação que vivemos atualmente ou considera existir algum fator externo que seja relevante para esta questão?
- 2.** Do acordo com a literatura e com as estatísticas de anos anteriores, o tipo de casos de violência doméstica mais frequentemente reportados são situações de violência conjugal do marido para com a mulher. Do seu ponto de vista, pensa que este quadro permanece mais ou menos semelhante face à situação que vivemos atualmente? De que forma?
- 3.** Pensa que o estado de pandemia tem consequências negativas para a qualidade da resposta da APAV a situações de violência doméstica? Se sim, quais?
- 4.** Nos seus atendimentos a vítimas de violência doméstica e a denunciante de tais situações, estes tendem a expressar dificuldades para a resolução das situações causadas pelo atual estado de pandemia em Portugal? Quais?

5. Na sua perspetiva, a necessidade de trabalhar a partir de casa afeta a prestação de apoio a vítimas de violência doméstica? Se sim, de que forma?
6. Nos casos em que existe a necessidade de realizar diligências a tribunais, sente que a situação atual tem vindo a afetar a capacidade destes para responder de forma pontual a situações de violência doméstica? De que forma?
7. Nos casos em que existe a necessidade de fornecer alojamento temporário à vítima, pensa que a situação atual tem vindo a afetar a capacidade das casas de abrigo para dar apoio a vítimas de violência de forma pontual?
8. Relativamente a outras instituições com as quais a APAV costuma colaborar para o apoio a vítimas de Violência Doméstica, sente que a atual situação tem vindo a afetar a sua capacidade para fornecer esta apoio? Especifique.
9. A nível pessoal, sente que a situação que vivemos atualmente trouxe novos desafios e complicações que podem ser dificultadores da realização do seu trabalho de atendimento a vítimas de Violência Doméstica? De que forma?
10. Se pudesse, realizaria alterações no modo de funcionamento da APAV e/ou das instituições com as quais esta colabora frequentemente para aliviar as consequências negativas da atual situação pandémica para a intervenção com vítimas de Violência Doméstica? Quais?
11. Em termos de medidas concretas para combater as situações de Violência Doméstica, existem na sua opinião alterações que poderiam ser realizadas para aliviar o impacto da pandemia sobre estas situações?

Anexo E – Tabela nº 2: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas

relativamente às mudanças provocadas pela pandemia na realidade das vítimas de violência doméstica que procuraram o apoio da APAV

Categoria de Análise	Subcategorias de Análise	Relatos dos entrevistados
<p>Mudanças provocadas pela pandemia na realidade das vítimas de violência doméstica que procuraram o apoio da APAV</p>	<p>Alterações na quantidade de pedidos de ajuda</p>	<p>E1: “Senti uma diminuição do número de pedidos de ajuda.” “Julgo que não houve de facto uma diminuição do número de casos de violência doméstica.” “É possível que o número de situações tenha aumentado, mas as vítimas podem não ter conseguido tempo sozinhas para entrar em contacto connosco pelo facto de passarem mais tempo com os seus agressores em casa.” “Os próprios denunciante têm uma maior dificuldade em monitorizar a situação das vítimas durante o período de confinamento.”</p>
		<p>E2: “Não sentimos um aumento nem uma diminuição do número de casos. Mantivemos minimamente os números.” “Pode ter havido um aumento de contactos por parte de pessoas que não eram vítimas de crime, mas não posso dizer que relativamente à vitimação tenha havido um aumento exponencial de novos casos.”</p>
		<p>E3: “Não posso dizer que notei uma alteração.” “Notamos foi um decréscimo durante o primeiro período de confinamento, de março a maio de 2020, mas que foi compensado assim que houve um desconfinamento.” “O que nós notamos foi uma diferença na frequência: em vez de serem mais distribuídos ao longo do tempo foram mais concentrados.”</p>
		<p>E4: “Numa fase inicial do confinamento de 2020, houve um decréscimo e depois foi progressivamente havendo um aumento” “O aumento mais significativo no número de casos foi a partir do desconfinamento, em maio e junho.” “Este ano não sentimos oscilações significativas com o confinamento de janeiro, os números mantiveram-se idênticos ao que eram no pré-pandemia.” “Comparando os dados provisórios do nosso GAV, há uma diminuição, quer em 2020 quer em 2021 relativamente aos números de 2019.”</p>
	<p>Tipos de situações mais frequentes</p>	<p>E1: “A maioria das situações de violência doméstica que chegaram ao nosso GAV durante o período de pandemia continuam a ser as situações de violência conjugal do marido para com a mulher.” “Têm vindo a ser reportados outros tipos de violência doméstica com mais frequência do que anteriormente, como por exemplo situações de agressões por parte de filhos para com pais em situação de dependência.”</p>
		<p>E2: “Surgem-nos maioritariamente situações de violência doméstica na modalidade de violência conjugal e de violência na união de facto.” “Há também situações de violência no namoro e situações de violência contra a pessoa idosa.” “Se o quadro pandémico veio mostrar uma manutenção da violência conjugal como estatisticamente mais relevante em termos de números, sim, mantivemos a violência conjugal como a mais denunciada e apoiada aqui.”</p>
		<p>E3: “As situações de violência doméstica que nos chegaram foram sobretudo de violência conjugal, neste caso maioritariamente</p>

		<p>perpetrada do companheiro para a companheira, mas sobretudo violência doméstica entre casal.”</p> <p>E4: “As alterações que verificamos prendem-se mais com a tipologia e complexificação das situações.”</p> <p>“Houve períodos em 2020 muito complicados, com muitas situações muito difíceis que ainda continuamos a ter.”</p> <p>“Continuamos a ter mais situações de violência doméstica nas relações interpessoais conjugais em que a vítima é a mulher.”</p> <p>“O que nós sentimos foi uma preocupação acrescida com as pessoas idosas, mas também uma necessidade de nos preocuparmos mais com as crianças em situação de maus-tratos parentais, mas essas situações não foram muito sinalizadas.”</p> <p>“Outra coisa que nós sentimos, principalmente durante 2020, são relações em que a violência está a acontecer pela primeira vez. Havia já algumas tensões, mas estas resolviam-se pelo quotidiano, já que as pessoas trabalhavam e tinham forma de se distrair.”</p> <p>“Durante aqueles 2-3 meses de confinamento deixou de haver essas distrações; as pessoas começaram a estar em teletrabalho ou perderam até mesmo o emprego. Todas estas situações levaram a que houvesse no ciclo de violência uma aceleração na fase do aumento da tensão.”</p> <p>“Temos sentido muito o ressurgimento de situações de anos anteriores, e isso de facto é preocupante.”</p> <p>“Dentro destas situações de casos mais antigos, temos situações em que a pessoa está ainda com o mesmo agressor, mas também há situações em que as pessoas tiveram múltiplos agressores.”</p> <p>“Não tivemos muitos pedidos de acolhimento. As pessoas durante o confinamento só o pediram nas situações mais graves. Muitas das vítimas estiveram o período de confinamento a resistir, a aguentar, para depois no final do confinamento pedirem ajuda.”</p>
	<p>Dificuldades expressas pelas vítimas</p>	<p>E1: “O que as vítimas nos costumavam dizer é que tinham dificuldade em arranjar tempo sozinhas para nos contactar durante a pandemia.” “O facto de que na altura a maioria dos serviços apenas funcionavam por via telefónica era também uma grande dificuldade que nos era transmitida.”</p> <p>“Houve aqui outra questão referida, que foi a necessidade de ser necessária uma justificação para ter de sair de casa.”</p> <p>E2: “Numa primeira fase os serviços públicos não estarem abertos, depois numa segunda fase estarem, mas apenas em atendimentos presenciais por marcação foi um dos entraves.”</p> <p>“Também nos chegaram a dizer que a PSP ou a GNR não tinham meios para ir ao local. Apesar de nós nunca termos tido esse problema quando eramos nós a pedir, as pessoas muitas vezes diziam-nos isto.”</p> <p>“Diziam que, por exemplo, que os sítios aos quais normalmente iam onde agressor não os acompanhava, ou não estavam a fazer atendimentos ou tinham os atendimentos muito mais desfasados. Falo, por exemplo, dos centros de saúde, das consultas do hospital, onde a vítima provavelmente ia sozinha e tinha o seu espaço de partilha, ou até mesmo o seu escape para a queixa e denúncia, e nesse momento não tinha isso.”</p> <p>“Para nós foi muito difícil intervir em situações que já havíamos acompanhando ou que passamos a acompanhar para fazer as reavaliações de risco e os pontos de situação, porque efetivamente a vítima e o agressor estavam todo o dia no mesmo espaço, portanto tivemos que arranjar mecanismos diferenciados para conseguir saber se o risco estava igual ou não, se diminuiu ou se agravou.”</p> <p>“Foi preciso desmistificar a questão pandémica. Por exemplo, para os idosos, a pandemia era o “bicho papão”, e então o agressor dizia-lhes isto, o agressor cuidador dizia que não podiam sair porque era uma</p>

O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a perceção dos Técnicos de Apoio à Vítima

		<p>maneira fácil de morrerem. E tivemos nós de desmistificar isso. E para isso foi preciso primeiro nós percebermos o que era a pandemia, e isso custou algum tempo a aprender.”</p> <p>E3: “Havia mais dificuldade de conseguirem o contacto connosco, porque grande parte do tempo estavam com o agressor, em situações de violência conjugal, enquanto que durante a altura em que trabalhávamos as pessoas conseguiam às vezes nos intervalos vir aos gabinetes e falar com as técnicas sem o conhecimento do agressor, nesta altura não.”</p> <p>E4: “Havia situações em que não saiam do aumento da tensão, não tinha chegado a haver agressão e a pandemia serviu como acelerador do aumento da tensão, as pessoas ficaram mais aborrecidas, tensas e implicativas umas com as outras, tudo era motivo para haver discussão.”</p> <p>“Outras situações que foram problemáticas foram as situações de pessoas que estão muito isoladas, que vivem em localidades muito isoladas e tiveram muita dificuldade em recorrer aos serviços, até mesmo os mais próximos delas, já que no confinamento de 2020 parou tudo.” “Tivemos contactos de pessoas que viviam em aldeias e em que tivemos de recorrer a juntas de freguesia, a camaras municipais e aos bombeiros para criar a possibilidade da pessoa sair de casa e recorrer à polícia.”</p> <p>“As maiores dificuldades que as vítimas nos foram comunicando prendem-se com o acesso aos outros serviços, nomeadamente os serviços de saúde. Muitas delas tiveram muitas dificuldades de acesso aos centros de saúde, aos serviços de saúde mental e à marcação de consultas. As dificuldades no contacto com os serviços de saúde eram muito mencionadas.”</p> <p>“Também todas as questões que tinham a ver com o emprego, com as dificuldades de manter o emprego ou de recuperar o emprego que possam ter perdido e que nunca conseguiram recuperar.” “A questão da autonomização das pessoas nesta fase foi muito complicada. As pessoas tiveram mais dificuldade em perspetivar o futuro. Houve muitas pessoas que ficaram realmente numa situação de grande fragilidade.”</p> <p>“As dificuldades que nos foram passando mais foram o acesso a outros serviços, mesmo depois do desconfinamento, houve muitos serviços que mantiveram o atendimento só telefónico. Serviços camarários por exemplo, ou serviços do estado que mantiveram o atendimento só por agendamento, o que dificultou tudo o que eram situações em que as pessoas precisavam de respostas mais rápidas.”</p>
--	--	---

Anexo F – Tabela nº 3: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas

relativamente às mudanças provocadas pela pandemia na realidade da APAV

Categoria de Análise	Subcategorias de Análise	Relatos dos entrevistados
<p>Mudanças provocadas pela pandemia na realidade da APAV</p>	<p>Consequências da adesão ao regime de teletrabalho para o apoio a vítimas de violência doméstica</p>	<p>E1: "Não penso que a necessidade de trabalhar a partir de casa tenha afetado a prestação de apoio a vítimas de violência doméstica. Acho que foi feita uma boa adaptação e que houve bastante flexibilidade, tanto por parte da instituição como por parte de cada indivíduo." "A necessidade de adaptação ao teletrabalho foi bastante desafiante numa fase inicial, até porque a articulação com a equipa passou toda a ocorrer por via online e telefónica, algo ao qual não estávamos habituados."</p>
		<p>E2: "Não acho que a necessidade de trabalhar a partir de casa tenha afetado a nossa prestação no apoio a vítimas. Poderia ter afetado, mas acho que as pessoas se adaptaram também a esta nova modalidade: as vítimas, os familiares e os amigos." "Eu sentia-me presente, sentia-me parte da equipa apesar de estar em teletrabalho. Por isso, o teletrabalho para mim tem os pontos negativos, mas eu vejo também muitos pontos positivos."</p>
		<p>E3: "Mesmo as vítimas, muito facilmente se conseguiram adaptar a esta questão do Zoom e de se adaptarem a fazer isto por outras vias." "No início foi estranho, mas depois disso era como trabalhar aqui." "O contacto com as pessoas é diferente e às vezes isso dificulta um bocado a nossa percepção da realidade da vítima." "Há vítimas que até vão falando, mas a expressão é importante para percebermos realmente o que ela está a sentir e em vítimas mais fechadas, mais receosas, às vezes foi mais difícil chegar até elas sem ser presencialmente." "Notei que algumas vítimas, aquelas que estavam mais ambivalentes sobre se avançavam ou não com queixa, se queriam isto ou não, às vezes "usaram" esta questão da pandemia muitas vezes para não vir ter connosco. Algumas situações, mas não assim tantas."</p>
		<p>E4: "Uma coisa é o impacto que a pandemia teve em nós, outra é o impacto que teve nas vítimas. O facto de estar a trabalhar em casa, se pensarmos exclusivamente no atendimento telefónico às vítimas, não afetou a nossa prestação de apoio." "Para algumas situações seria benéfico a possibilidade de falarmos presencialmente com a vítima, especialmente durante o confinamento de 2020, que foi mais restritivo no que diz respeito à possibilidade de realização de atendimentos presenciais."</p>
	<p>Alterações no modo de funcionamento da instituição</p>	<p>E1: "Contrariamente ao que se verificava antes da pandemia, o que passou a acontecer no nosso GAV é que todos os contactos tinham que ser marcados." "Antes as pessoas podiam aparecer aqui sem marcação e nós fazíamos o atendimento, mas isso deixou de ser possível com o aparecimento da COVID."</p>
		<p>E2: "Sempre que não havia risco para a vítima mantivemos contacto online. Por exemplo o Zoom, foi muito usado para vítimas que não tinham risco, porque nós sabíamos que naquele horário não havia risco. Fazíamos isto com o telemóvel por uma zona que o agressor não tinha acesso." "Foi um constante aprender para o máximo zelar pelo superior interesse da vítima, dos seus familiares e amigos." "Arranjamos mecanismos de enviar o link minutos antes da sessão para haver maior segurança, e de estar sempre ligado sem câmara, que</p>

O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a percepção dos Técnicos de Apoio à Vítima

		<p>confirmava antes dos técnicos ligaram a câmara que era a vítima que estava, e que era a psicóloga que ia entrar.”</p> <p>"Se em algum momento nos parecesse dúbio, ia a mensagem imediata para o psicólogo que fosse a avisar que era melhor se calhar suspender porque não nos parecia muito bom o que estava a acontecer.”</p> <p>“A verdade é que sempre que víamos que a pessoa não tinha acesso, por alguma razão, a estas meios mais informatizados: o <i>WhatsApp</i>, o <i>Zoom</i> e o <i>Skype</i>, procurávamos vir presencialmente e excepcionalmente ao gabinete. Acompanhamos as vítimas às diligências processuais na mesma, e acho que o apoio às vítimas não saiu prejudicado.”</p> <p>E3: “Não acho que a nossa resposta esta esteve comprometida. Nós em situações de extrema importância continuamos a fazer os atendimentos, as diligências aqui não pararam.”</p> <p>"Tudo o que era diligências relativas a processos de violência doméstica, sendo urgentes não pararam.”</p> <p>“Continuamos com as mesmas diligências, os mesmos atendimentos.”</p> <p>“Houve uma suspensão dos julgamentos, mas tudo o que fosse no momento inicial da queixa continuou a funcionar da mesma forma.”</p> <p>“Notei uma dificuldade no início de chegar até às pessoas, porque as pessoas não tinham este contacto do gabinete, mas isso foi ultrapassado rapidamente: arranjamos telemóveis de serviços, reencaminhamos as chamadas dos gabinetes para os nossos telemóveis. Portanto, essa resposta de continuidade manteve-se.”</p> <p>“Notei até uma facilidade, porque as vítimas, as que não vivem com os agressores, a maior parte delas já conseguia aceder ao <i>Zoom</i> e conseguimos fazer este tipo de atendimentos via <i>Zoom</i>, e isso muitas vezes até lhes trazia alguma segurança, porque evitavam deslocações.”</p> <p>“Noutras situações tivemos que arranjar alternativas de contacto e continuar a fazer os atendimentos aqui presencialmente.”</p> <p>E4: “Foi reforçado o acompanhamento através da linha telefónica de apoio à vítima, inclusivamente neste momento até tem um período de atendimento bastante alargado.”</p> <p>“Criamos condições para que fosse feito o apoio online e insistimos muito para que nos gabinetes criássemos menos resistências ao apoio através das plataformas online.”</p> <p>“Em 2021, o atendimento presencial não foi tão reduzido e mantivemos esta modalidade com marcação em situações em que avaliamos que o atendimento presencial era fundamental, o que nos permitiu superar as dificuldades de uma forma mais eficaz.”</p>
	<p>Aspetos negativos relatados pelos entrevistados</p>	<p>E1: “Uma questão que ficou bastante comprometida encontra-se relacionada com os novos voluntários e estagiários, já que o surgimento da pandemia fez com que estes tivessem menos oportunidades de observar o trabalho realizado por colegas com mais experiência.”</p> <p>E2: "Se vi alguma coisa negativa, vi às primeiras semanas e mês, porque nós, equipa, estávamos a ver como proceder, nomeadamente em relação aos estágios, que eu tive que os passar para teletrabalho, e demorei a perceber que não os tinha na sala do lado, que iam estar em casa.”</p> <p>“Entendo que quem saiu mais prejudicado foram algumas vítimas especialmente vulneráveis que tinham necessidade do apoio emocional imediato, e vinham à porta do gabinete sem nos dizer, e não tinham esse apoio imediatamente.”</p> <p>“Uma coisa é uma pessoa abrir a porta e entrar logo, outra coisa é pedir à pessoa para esperar até nos chegarmos. O que eu posso fazer nesses momentos é o telefone.”</p> <p>"Sempre que possível fizemos atendimentos presenciais.”</p> <p>E3: “Foi um bocado difícil no início criar e manter as relações com a rede, com as outras entidades, até percebermos quais eram os contactos que estavam a ser usados, como é que estava a funcionar, lá está, como é que os próprios gabinetes estavam a estruturar o trabalho.”</p>

O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a percepção dos Técnicos de Apoio à Vítima

		<p>E4: “O facto de não termos a possibilidade ou de termos a possibilidade mais reduzida para fazer atendimentos presenciais pode ter tido consequências negativas, mas não tanto na qualidade do atendimento.”</p> <p>“De forma global, principalmente com pessoas com pouca literacia, até para fazer atendimentos por plataformas online, para algumas pessoas o presencial fez falta, e aí a qualidade da resposta poderá ter sido prejudicada.”</p> <p>“Há algumas circunstâncias em que o apoio a vítimas de violência doméstica poderá ter sido prejudicado por essa dificuldade de não recolha de informação presencialmente.”</p> <p>“Recolhemos muita informação a partir do não-verbal, e o facto de não termos essa possibilidade de recolher informação, assim como também em algumas situações de apoio emocional ou psicológico, o facto de não estarmos presencialmente com a pessoa poderá ter causado impacto na vítima.”</p> <p>“Ainda que seja possível realizar um atendimento emocional por <i>Zoom</i>, há a falta do calor humano, da temperatura, o cheiro, a dimensão da pessoa no seu global e não só a parte que conseguimos ver através da câmara. Acaba por faltar informação, até mesmo delas em relação a nós também.”</p> <p>“Outros problemas têm a ver com a falta de literacia das pessoas. Nós muitas vezes conseguíamos fazer atendimentos telefónicos, mas era necessário que a pessoa fizesse, por exemplo, um pedido de protecção jurídica. Se a pessoa não tinha literacia para ela própria preencher o documento, nós podíamos ajudar a preencher, mas tínhamos que enviar para o email e a pessoa tinha que assinar, e muitas dessas pessoas não tinham a capacidade.”</p> <p>“Algumas destas situações nós conseguimos suprimir fazendo nós os pedidos mesmo sem a assinatura da pessoa, mas realmente foi uma grande dificuldade, já que nem toda a gente tem literacia para sequer ler um documento; há muitas pessoas que ainda não sabem ler, e essas foram as situações em que a falta do atendimento presencial dificultou o acesso aos serviços, não só a nós, mas a todas as organizações que recorreram ao teletrabalho.”</p>
--	--	---

Anexo G – Tabela nº 4: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas relativamente à adaptação dos TAV à pandemia

Categoria de Análise	Subcategorias de Análise	Relatos dos entrevistados
Adaptação à pandemia	A nível pessoal	<p>E1: "A separação do lado pessoal e do lado profissional foi um aspeto bastante difícil. Apesar de continuarmos com um horário de trabalho, havia tantas coisas para fazer que, estando o trabalho em casa, era mais difícil parar de trabalhar." "Era como se o gabinete estivesse instalado em nossa casa, estava tão perto do gabinete que podia começar a trabalhar mais cedo e acabar mais tarde."</p>
		<p>E2: "Inicialmente houve complicações. Eu não tinha tempo de trabalho. Como estava com as chamadas do gabinete a cair diretamente em mim, muitas vezes atendia o meu telemóvel de serviço às 23:30, às 23:00." "Se efetivamente afetou a minha vida pessoal, acredito que não. Foi visto como um momento atípico que era e foi enquadrado assim e balizado assim, ou seja, começou, passou e voltamos ao normal." "Foi aceite a mim, enquanto família, por mim e pelo meu marido, e fomos falando, porque é importante ir falando disso. Desde que haja os momentos de convívio necessários, esta necessidade, não como gestão pessoal, mas também a gestão de equipa que também é importante percebermos que a nossa equipa estava a dar muitas mais horas do que aquelas que estavam contratualizadas." "Houve aspetos negativos, mas eu acho que até são positivos. Quem os impôs foi a lei, e só nós adaptamos, e eu acho que a adaptação foi positiva. A pandemia foi para todos nós uma experiência, e eu encarei-a sempre como uma experiência positiva." "Houve a necessidade de interiorização da diferença, de percebermos que estávamos a viver um momento atípico, que não sabíamos se era temporário, mas acreditamos que tinha de o ser. Depois houve a hesitação do "será que isto veio para sempre?", e claro que esta insegurança e incerteza são aspetos negativos, mas não somos nós que os autoimpusemos." "Se eu não o controlo eu tenho que inovar por elas. Ou seja, existem aqui duas hipóteses: ou aceito, e lido com isto conforme eu posso, ou não as aceito e ando aqui num negativismo perene que só vai atrasar a minha vida. Por isso, eu aceito, e depois lido com elas da forma que melhor sei e posso." "Diariamente, eu podia às vezes passar com a outra colega horas a falar. Falávamos mais uma com a outra do que se calhar eu falava com os meus familiares." "Víamos como é que cada uma estava a gerir aquilo. Num gabinete nós vemos diariamente como é que a outra pessoa está a lidar, em casa não, e então tínhamos que perguntar."</p>
		<p>E3: "Foi muito fácil adaptar-me a trabalhar em casa e a conseguir prestar o apoio." "Inicialmente não senti dificuldades. Depois com o tempo é que comecei a sentir. É natural, o facto de estarmos muito tempo em casa e a situação de lidar com estes processos é pesada emocionalmente." "O facto de irmos às vezes para o tribunal ou para um gabinete, o sair de casa, de ter esta rotina de trabalho, de contactar com pessoas ajuda a desconstruir estes sentimentos de tensão." "Notei que depois de algum tempo em casa comecei a ficar mais isolada socialmente, porque não saía, não estava com pessoas, não</p>

O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a percepção dos Técnicos de Apoio à Vítima

		<p>tinha a rotina de vir para cá e isto dificultava a minha capacidade de concentração.”</p> <p>“Notei dificuldade também de dormir, porque estar sempre naquele espaço descontrola os horários todos.</p> <p>“Senti mais em termos de impacto em nós por não termos por onde escoar esta tensão toda que vamos tendo dos processos.”</p> <p>“O desligar é totalmente diferente: nós estamos no gabinete e saímos à hora, e o telemóvel está aqui. Se estamos em casa, é necessário criar a disciplina de chegar a certo ponto e por o telemóvel em silêncio ou desligar.” “Durante os primeiros tempos o que acontecia era as vítimas ligarem tarde e eu às vezes esquecia-me de desligar o telemóvel, mas depois já não conseguia atender porque ficava ansiosa, e isso altera muito a nossa disponibilidade, porque não desligamos verdadeiramente.”</p> <p>“Durante os primeiros tempos trabalhava bem mais do que era esperado naqueles dias. Durante algum tempo isso funcionou, porque até tinha algo que fazer, era bom para mim, sentia-me motivada, mas depois de algum tempo foi difícil porque comecei a sentir a dificuldade em concentrar-me, em desligar, de conseguir parar de pensar nos processos, e daí surgirem todas estas consequências.”</p>
		<p>E4: “Tive de passar os dois períodos de confinamento praticamente sem ver ninguém, e isso naturalmente causou questões pessoais complexas, principalmente no confinamento de 2020.”</p> <p>“Em 2021 foi mais suavizado, já era a segunda vez que íamos passar pela experiência e, pelo menos da minha parte, consegui ser mais flexível e equilibrar mais os efeitos negativos do confinamento com outros aspetos, através de caminhadas ou até mesmo estar pessoalmente com outras pessoas.”</p> <p>“Em 2020 foi mais pesado, acredito que foi para todos nós. O próprio facto de ter de trabalhar em casa e não poder criar uma distância física entre o local de trabalho e a casa; a casa tornou-se em local de trabalho, de lazer e ginásio. Ter que criar rituais para fechar assuntos (e.g. agora acabou o trabalho, estou no meu tempo de lazer), naturalmente teve implicações naquilo que nós estamos a fazer.”</p> <p>“Como técnicos, somos todos vítimas da pandemia, é como um “trauma coletivo” em que estamos todos no mesmo barco, alguns com melhor qualidade de vida, mas todos temos essa consciência do impacto, portanto, naturalmente trouxe um acréscimo de stresse. Se eu já estava com <i>burnout</i> nos 200%, fiquei com <i>burnout</i> nos 300% ou nos 400%.”</p>
	<p>A nível profissional</p>	<p>E1: “É completamente diferente trabalhar a partir de casa em comparação ao que era antigamente, em que estávamos todos no mesmo espaço a trabalhar as situações em equipa juntamente com os restantes colegas do GAV.”</p> <p>“No nosso GAV somos uma equipa efetiva de duas pessoas a gerir todos os estagiários e voluntários.”</p> <p>E2: “O primeiro mês foi muito duro para nós técnicos, na nossa percepção da realidade. Para sabermos que mecanismos usar, os telemóveis, os telefones, o reencaminhamento de chamadas.”</p> <p>“Começamos a ter reuniões semanais entre equipa, fazíamos todas as segundas-feiras uma reunião semanal para nos vermos todos.”</p> <p>“No teletrabalho houve algumas coisas de que senti falta. Criamos mecanismos que permitiram estar em teletrabalho, mas era como se estivéssemos no gabinete, eu mandava mensagem e num minuto a equipa respondia-me a dizer o que é que estava a acontecer.”</p> <p>“As chamadas chegaram a cair sempre no meu telemóvel até o gabinete estar a 100%, o que assim permitiu ao resto da equipa</p>

O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a perceção dos
Técnicos de Apoio à Vítima

		<p>adiantar o que estava em atraso, que eram os pontos de situação, os atendimentos presenciais etc.”</p> <p>“Negativo foi o tempo necessário para aprender a adaptação, mas nem é negativo, porque é uma experiência e tinha de ser feita.”</p> <p>“Foi extraordinário o tempo em que se conseguiu tal adaptação, por isso para mim até esse é um ponto positivo.”</p> <p>“Vejo um aspeto negativo no facto de termos que estar obrigatoriamente em teletrabalho. Gosto de estar com a minha equipa, de estarmos todos juntos, muitas das vezes estávamos na mesma sala todos juntos.”</p> <p>“Houve um comprometimento inicial. Trabalhamos muito, eu e a minha equipa, em momento de pandemia, se calhar muito mais do que se no gabinete, em que já trabalhamos muitas mais horas do que aquelas que estão contratualizadas para dar resposta a estas situações.”</p> <p>"Inicialmente, as chamadas do gabinete caíam todas no meu telemóvel de serviço, mas depois conseguiu-se agilizar para fora destas horas, caíam na linha de apoio à vítima, conseguiu-se arranjar esta hipótese, para não estar sempre a receber chamadas.”</p> <p>“Só recebia no telemóvel de serviço as chamadas que eram urgentes e de processos em acompanhamento em que tinham as vítimas essa necessidade, por exemplo vítimas mais jovens, não me ligavam, mas enviavam-me mensagem <i>WhatsApp</i> se tivesse acontecido alguma coisa e eu respondia logo que possível.”</p> <hr/> <p>E3: “Foi mais difícil para nós técnicos adaptarmo-nos a esta nova forma de trabalhar do que propriamente para quem está de fora. As vítimas não sentiram grandes alterações na verdade.”</p> <p>“Chegou a um ponto em que eu confesso que, em termos de trabalho, não notava alteração nenhuma no funcionamento, porque acho que todos nós nos conseguimos adaptar.”</p> <p>“Às vezes é importante o não-verbal para perceber a disponibilidade da pessoa para o processo, nós precisamos de saber aqui se ela vai ou não prestar declarações e perceber a motivação dela para isto tudo, e às vezes é difícil perceber isso por telemóvel. Eu sempre que possível tentava fazer por <i>Zoom</i>, exatamente para criar este contacto.”</p> <hr/> <p>E4: “Obrigou-nos a que o atendimento telefónico fosse ainda mais completo. Tivemos de criar estratégias para resolvermos através deste meio situações que normalmente eram resolvidas com o complemento do atendimento presencial.”</p> <p>“Gerir o pós-confinamento em 2020 foi complicado porque houve um aumento de situações, e eram situações muito complexas, situações de saúde mental com as quais nós temos muita dificuldade em lidar, porque as pessoas por terem problemas de saúde mental acreditam que são vítimas.”</p>
--	--	---

Anexo H – Tabela nº 5: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas relativamente à colaboração da APAV com outras instituições

Categoria de Análise	Subcategorias de Análise	Relatos dos entrevistados
<p>Colaboração da APAV com outras instituições</p>	<p>Tribunais</p>	<p>E1: "A pandemia afetou a capacidade de resposta dos tribunais, na medida em que interferiu no cumprimento de prazos em algumas situações."</p> <p>"Antes, um utente podia dirigir-se ao tribunal para ser atendido, mas com a necessidade de marcação que apareceu graças à COVID, é possível que tenha havido algum atraso na resposta destas instituições."</p> <p>"Apesar disso, nas situações que tinham de ser atendidas com urgência, houve um grande esforço para que este atendimento fosse realizado."</p> <p>"A pandemia dificultou o nosso contacto direto com juízes, procuradores e outros elementos do sistema de justiça."</p>
		<p>E2: "Usamos a antecipação como mecanismo."</p> <p>"Nas situações que triávamos como risco extremo, nós imediatamente fazíamos uma informação urgente ao processo."</p> <p>"Nós temos um gabinete da APAV no DIAP, então contactava imediatamente a colega, que chamava à atenção na altura às duas procuradoras que lá trabalhavam e elas procuravam averiguar o caso mesmo estando em teletrabalho."</p> <p>"Às vezes as vítimas não conseguiam apresentar fisicamente a queixa no DIAP, e nós até achávamos que esse caminho era o melhor."</p> <p>"Não acho que haja algum constrangimento que o teletrabalho obrigatório imposto a nós e aos funcionários e magistrados tenha comprometido brutalmente um processo, acho que não."</p> <p>"Os contactos que eram feitos com as equipas do Núcleo de Investigação e Apoio a Vítimas Específicas (NIAVE), em que muitas vezes a pessoa estava em isolamento profilático e tínhamos mais baixa a equipa, ou na PSP."</p> <p>"Notávamos efetivamente alguns constrangimentos inerentes à questão da pandemia: isolamento profiláticos, pessoas infetadas, baixos recursos, pouca gente a trabalhar fisicamente e daí se calhar as diligências não serem imediatas, mas eram na mesma dentro dos termos legais."</p> <p>"Havia uma maior necessidade do trabalho escrito, ou seja, de fazermos um trabalho prévio. Tinha de preparar o meu trabalho, fazer a informação na altura e no dia a seguir voltar a ligar a ver se a diligência já foi agendada, mas não penso que tenha causado constrangimentos brutais a nenhum processo."</p>
		<p>E3: "Não penso que a situação pandémica tenha afetado a capacidade dos tribunais para responder de forma pontual a situações de violência doméstica."</p> <p>"Tendo um contacto direto com os próprios acredito que facilite naturalmente, mas do que fui percebendo das outras diligências, mesmo em contacto com colegas, eu não sinto que este contacto foi muito afetado."</p> <p>"Foi afetada principalmente a parte dos julgamentos, isso sim, a maior parte deles ficaram suspensos, e isso pode ter afetado o processo de apoio, mas numa primeira fase, principalmente para a aplicação de medidas de coação ou até inquirição da vítima não senti isso."</p>

		<p>“Da experiência que tenho com as procuradoras, elas continuaram, nem que fosse via <i>WebEx</i>, a realizar o seu trabalho, arranjando muitas vezes formas alternativas.”</p> <p>“Houve uma alteração que foi, normalmente eu acompanhava grande parte das vítimas às inquirições com a magistrada e optamos por fazê-lo só em situações realmente em que a vítima precisasse mesmo de ser acompanhada, caso contrário tentaríamos só prestar o apoio via telefone ou via <i>Zoom</i> para a preparar para a inquirição sem ter de acompanhar para evitar o ajuntamento de pessoas.”</p> <p>E4: “Em 2020, durante o confinamento os tribunais pararam muito, e só no final do confinamento quando deixou de haver o estado de emergência é que começaram já a haver algumas diligências em tribunais.”</p> <p>“O que nós sentimos foi algumas dificuldades por parte dos tribunais por não terem meios informáticos suficientes para responder às várias diligências que tinham de fazer. Muitas vezes, o facto de haver só uma câmara e poucos computadores disponíveis dificultou o funcionamento normal.”</p> <p>“No que diz respeito às respostas dos tribunais em relação às situações de urgência, não sinto que tenha havido uma maior dificuldade. Nas situações em que nós tivemos algum contacto em que foi necessário haver respostas de urgência, elas continuaram a ser dadas.”</p> <p>“Houve alguma dificuldade no que diz respeito ao acompanhamento das pessoas por outros familiares. O facto de haver uma restrição relativamente ao número de pessoas que pode entrar nos tribunais causou aqui esta dificuldade.”</p> <p>“O facto de ser mais controlada a entrada no próprio edifício causou ansiedade a algumas vítimas que queriam levar os seus entes queridos para algumas destas diligências.”</p>
	Casas de abrigo	<p>E1: “Apesar de não ter havido um aumento no número de casos que chegavam à APAV, os casos que existiam eram mais graves, o que deu origem a um maior número de pedidos de integração. As vítimas por si só não conseguiam redes de suporte.”</p> <p>“Foram criadas casas adaptadas à situação de pandemia, as casas COVID. Era muito complicado acolher uma vítima nas casas de abrigo durante o período de pandemia, e se estas respostas alternativas não fossem criadas, teria sido mais difícil fazer o atendimento destas situações em que de facto era necessário recorrer ao alojamento temporário.”</p> <p>E2: “Inicialmente foi um problema muito grave. As pessoas ao irem para a casa abrigo tinham que estar em isolamento profilático apesar de terem testes negativos e ainda têm que estar.”</p> <p>“As casas de abrigo muitas vezes são divididas por quartos. A partir do momento em que alguém está em isolamento, ou em que o quarto de isolamento está cheio, aquela casa não pode receber mais pessoas apesar de ainda ter vagas, e isso era um problema.”</p> <p>“Foram criadas respostas extraordinárias de duas casas abrigo em momento COVID que nos permitiram ter sempre mais vagas disponíveis, e se a gente não encontrasse nas demais, muitas vezes recoríamos a essas e tínhamos vaga. Tinham mais quartos de isolamento, tinham uma maior capacidade, uma delas foi da APAV e foi anunciada.”</p> <p>“Nós temos uma base de dados agora que permite na hora ver quantas vagas existem e onde existem. Eu sei onde é que tenho vagas, não preciso de estar a ligar para toda a gente para saber quantas vagas é que têm. Agora tenho acesso a esta base de dados que, deve de ser atualizada pelas casas de abrigo diariamente ou quando perdem uma vaga, e eu imediatamente sei quantas vagas tenho em resposta de casa abrigo, em resposta de acolhimento de</p>

O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a percepção dos Técnicos de Apoio à Vítima

		<p>emergência e onde. Esta plataforma de gestão permite-nos muito fazer um encaminhamento muito mais célere.”</p> <p>“No momento da pandemia, a análise dava muito trabalho porque a vítima não estava connosco, e podia haver erros. Estamos a lidar com a vida das pessoas e também muitas vezes com a vida de filhos menores, e então era uma análise e ponderação brutal, muitos contactos e muita necessidade de contactos para fazer um encaminhamento com sucesso.”</p> <p>“Tem que se dar essa resposta de louvor ao ministério específico, de criar aqui duas casas extraordinárias de forma urgente, que permitiu efetivamente a muitas vítimas continuarem a ter apoio, mesmo em momento de pandemia.”</p> <p>E3: “Nas integrações que tive de fazer, consegui fazê-las todas sem problemas. Confesso que não tenho tantos processos de integração como a maior parte dos gabinetes, mas as que fiz consegui sem problema nenhum no dia, portanto eu tive uma boa experiência na mesma com as respostas de integração.”</p> <p>“Dificultou um bocado os critérios, não tanto para integração nas casas de abrigo, mas mais explicar às vítimas que teriam de fazer esta quarentena, trabalhar isso com elas, mas da parte das casas de abrigo sempre que tive de fazer integrações consegui fazê-las sempre sem qualquer problema.”</p> <p>E4: “No confinamento de 2020, no início, nós sentimos que houve essas dificuldades. As casas abrigo ficaram mais fechadas. Os utentes que já estavam nas casas abrigo ficaram lá e, portanto, houve mais dificuldade de integração de novos utentes por receio de contaminação.”</p> <p>“Essas dificuldades acabaram por ser atenuadas com o surgimento dos dois equipamentos que a CIG criou. Essas estruturas que foram criadas para dar resposta apenas durante a fase da pandemia aliviaram um pouco essa questão.”</p> <p>“A partir de certa altura deixou de existir essa dificuldade nos pedidos de acolhimento que fomos fazendo, porque tínhamos estas estruturas e surgiram também outras respostas de emergência que abriram durante este período de pandemia.”</p> <p>“Os protocolos que surgiram também relativamente à testagem das vítimas permitiram também atenuar estas dificuldades.”</p> <p>“Os pedidos de acolhimento surgiram mais numa fase final do confinamento, ou já no desconfinamento, em que também já havia alguma normalidade; já havia mais equipamentos de proteção individual e mais testagem, e as estruturas de apoio e de acolhimento estavam muito mais seguras em receber utentes do que no início. No início havia muito medo dos surtos e do é que isso podia provocar nas estruturas.”</p>
	<p>Outras instituições</p>	<p>E1: “Inicialmente, ninguém sabia lidar com a situação pandémica, o que fez com que esta tenha acabado por afetar o tempo de resposta.”</p> <p>"Houve um grande esforço coletivo por parte de todas as partes envolvidas para minimizar as consequências negativas da pandemia na resposta a situações de violência doméstica.”</p> <p>"Houve inicialmente alguma dificuldade na articulação com outros serviços, como por exemplo a segurança social. No início, o Zoom não era uma plataforma à qual se recorria com frequência, mas durante a pandemia este começou a ser mais utilizado.”</p> <p>“Para além desta forma de comunicação, outra via que começou a ser usada com mais frequência foi o email. Antes da pandemia, basicamente só era utilizado o contacto telefónico.”</p> <p>“Antes da pandemia, as vítimas conseguiam entregar os requerimentos de proteção jurídica presencialmente, mas como já</p>

O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a percepção dos Técnicos de Apoio à Vítima

		<p>não o conseguiam fazer sem marcação, teve de ser a APAV a fazer muitas vezes esses requerimentos no lugar das vítimas.”</p> <p>“A partir do momento em que percebemos que a partir do email era possível receber apoio jurídico, tornou-se mais fácil a articulação com outras instituições.”</p> <p>“Houve uma maior dificuldade no início, mas depois desse período inicial, tornou-se possível realizar a articulação com outras instituições via email.”</p> <p>“Até hoje, há pontes que criamos durante o período de confinamento que se mantêm ainda até hoje.”</p> <hr/> <p>E2: "Foi muito difícil, mas toda a rede, pelo menos aqui, foi extraordinária; conseguimos arranjar contactos que agora são redes e parceiros.”</p> <p>“Estabeleceram-se pontes de forma tão rápida que se calhar se fosse noutro momento não se tinha feito. Ia haver a questão da confidencialidade sempre, porque seria necessária uma parceria formal, uma reunião com o diretor para conseguir estabelecer a parceria, e rapidamente se conseguiu os contactos diretos. Os requerimentos de proteção para pessoa singular eram respondidos no dia seguinte.”</p> <p>“Antes andávamos um mês para marcar uma reunião. Num momento de teletrabalho e de pandemia, eu tinha reuniões de dois em dois meses, de fóruns concelhios. Até os cargos diretivos e executivos da camara municipal se juntavam à reunião, e não saíam. Ficavam até ao fim a ouvir os problemas, e para mim era brutal.”</p> <p>“Finalmente conseguíamos estar todos. Até podíamos estar a fazer outra coisa, mas não importa, estávamos todos em reunião a ouvir a situação. Parecia que enquanto que nos outros momentos havia necessidade de deslocação, a necessidade de já estar em atendimento presencial e não conseguia estar, nós assim conseguíamos, adiávamos o outro atendimento online para mais tarde ou o telefonema para mais tarde e conseguíamos.”</p> <p>“Inicialmente, até termos contactos diretos, o contacto com outras instituições foi mais complicado.”</p> <p>“Tenho muitos telemóveis pessoais de colegas, nomeadamente funcionários públicos, porque sentiram essa necessidade. Nós ligávamos para os pessoais e o reencaminhamento das chamadas não era feito para o telemóvel deles, estava para um outro que era o interlocutor e depois a mensagem passava com um <i>delay</i> grande e atrasava os processos.”</p> <p>“Este contacto direto agilizou alguns procedimentos entre entidades, entre parceiros da rede, para que isto tivesse um menor impacto possível, quer para nós técnicos, quer para as vítimas, as famílias e amigos.”</p> <p>“O “medo do pior” permitiu às entidades irem encetando estes contactos e dizerem “se o pior vier nós temos que estar preparados”.</p> <p>Foi o receio generalizado que levou a ter um antídoto se ele acontecesse. Toda a gente tinha tanto medo do mal, e falávamos disto abertamente entre técnicos, que acho que se foi criando mecanismos para que o mal não viesse, ou fosse o mínimo necessário, e acho que foi positivo isso.”</p> <hr/> <p>E3: “Eu trabalho sobretudo com ONG, EMAT, CPCJ, e desse ponto de vista não senti grandes alterações porque temos aqui já, e acredito que na maior parte dos gabinetes, um contacto pessoal com os técnicos, e, portanto, nesse contacto consegui manter o apoio e foi tudo mais ou menos tranquilo.”</p> <p>“Foi mais difícil no início, até sabe para onde ligar. Depois de conseguirmos perceber os contactos não senti dificuldade na articulação.”</p>
--	--	--

O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a percepção dos
Técnicos de Apoio à Vítima

		<p>E4: “A partir do momento em que as instituições começaram a deixar o teletrabalho houve algumas dificuldades pelo facto de não poderem fazer atendimentos de uma forma tão massiva, porque muitas das entidades continuam a ter atendimentos por marcação, o que é naturalmente limitador, mas é melhor do que estar só em teletrabalho.”</p> <p>“Algumas instituições que prestam apoio social direto, nomeadamente a nível dos cabazes de alimentos, de roupas, deste tipo de apoio mais logístico, o facto de haver só a via telefónica tornou o contacto muito complicado.”</p> <p>“Sentimos aqui que houve muita resistência de algumas destas estruturas em regressar ao terreno. Continuavam a dar apoio, mas este apoio era muito mais dificultado. As pessoas não podiam aparecer presencialmente na organização para pedir alimentação; tinha primeiro de passar por nós, depois nós enviamos um email, depois eles tinham de combinar com o utente um dia para levar o cabaz a casa ou a um sítio a combinar.”</p> <p>“Algumas destas organizações foram mais diligentes e abriram mais ou menos ao mesmo tempo que nós, mas outras não. Obviamente que dificultou, principalmente ao nível do apoio social.”</p> <p>“Mesmo em termo de atendimento telefónico com algumas estruturas também foi difícil, porque tinham os técnicos em teletrabalho e nós tínhamos que contactar a estrutura, e só depois é que a estrutura contactava o técnico que estava em teletrabalho e depois o técnico é que entrava em contacto connosco diretamente, e às vezes os técnicos esqueciam-se de nos contactar, porque o contacto tinha de passar por todo este percurso.”</p> <p>“Com algumas organizações funcionava relativamente bem, com outras não, e as questões ficavam esquecidas e nós tínhamos que realizar vários contactos. Depende muito de como cada estrutura se organiza.”</p> <p>“Houve experiências muito positivas no contacto com algumas autarquias, com freguesias e com a polícia para conseguirmos retirar as pessoas de casa, e até acho que algumas destas estratégias que foram criadas na altura do confinamento deveriam ter continuado, porque houve uma sensibilização e sensibilidade muito grande por parte de estruturas que normalmente não são envolvidas neste domínio da violência doméstica e que se prontificaram a apoiar.”</p> <p>“Isso foi muito positivo, mas agora com alguma normalização já deixou de ser necessário haver o recurso a essas entidades.”</p>
--	--	---

Anexo I – Tabela nº 6: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas relativamente a sugestões de mudanças para aliviar as consequências negativas da pandemia no processo de apoio a vítimas de violência doméstica

Categoria de Análise	Subcategorias de Análise	Relatos dos entrevistados
<p>Sugestões de mudanças para aliviar as consequências negativas da pandemia no processo de apoio a vítimas de violência doméstica</p>	<p>Na APAV</p>	<p>E1: "Penso que não era possível ter funcionado de outra forma. Foram feitos todos os esforços possíveis por parte dos técnicos a nível individual, mas também por parte da instituição como um todo."</p>
		<p>E2: "Faria aquilo que fizemos, que era tudo o que era possível passar para online passou, os apoios psicológicos com relação pré-estabelecida mantiveram-se, desde que houvesse segurança ou através da plataforma Zoom." "Estou consciente que a muitos estagiários eu falhei, porque não lhes dei o conforto que é quando chegam aqui." "Se eu pudesse mudar alguma coisa mudaria isso, mas estou consciente que para mudar isso teria comprometido o apoio que prestei às vítimas porque eu não tenho tempo para tudo." "Se eu podia fazer alguma diferente podia, sobretudo na parte dos voluntários e dos estagiários, e ainda dar mais suporte à equipa. Se eu conseguia tê-lo feito, se calhar, à custa ainda mais da minha vida pessoal e à custa da minha saúde." "Se era bom eu fazê-lo, se calhar não, daí se eu pudesse mudar alguma coisa mudava a questão do ter mais tempo para fazer isso."</p>
		<p>E3: "Não consigo ver aqui nada que pudesse ter sido alterado internamente. Senti que me foram dadas todas as ferramentas que eu precisava, sinceramente." "Tive um telemóvel de serviço assim que vim para casa, tinha o computador, tinha tudo o que era preciso, mesmo em termos do que foi necessário, se fosse necessário, de despesas, disponibilizaram-se sempre para ajudar nesse caso." "Pude continuar a fazer os atendimentos que achava que eram necessários, deu-me até alguma flexibilidade, por isso sinceramente, internamente, da minha parte não faria mudanças."</p>
	<p>Noutras instituições envolvidas no processo de apoio a vítimas de violência doméstica</p>	<p>E1: Sem resposta a esta categoria. E2: "Localmente, as escolas deviam de dar mais informação sobre a rede de apoio a vítimas, como se dá o contacto dos bombeiros, da PSP e da GNR, devia-se dar contactos de tudo e não ter vergonha de assumir as coisas, porque todos nós em algum</p>

O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a percepção dos Técnicos de Apoio à Vítima

		<p>momento da vida, se há coisa que é certa, é que podemos ser vítimas de crime.”</p> <p>“Muitas crianças, muitos jovens, que ficaram afastados das escolas, que em muitos momentos eram elementos de sinalização obrigatórios, não sabiam o que fazer, não tinham acesso a nada, e acho que deve de partir da sensibilização e prevenção desde tenra idade relativamente a estas questões de vitimação também.”</p> <p>E3: “As prisões preventivas foram muito menos do que aquelas que deveriam ter sido, exatamente com esta questão da COVID, porque as próprias prisões tinham receio de receber pessoas por causa disso, mas o que é certo é que havendo uma situação de violência doméstica em que há risco, acho que nessas situações a COVID não devia de ter sido usado como motivo para não o fazer, e foi usado. Não devia sequer de ter sido ponderado não fazer uma prisão preventiva por causa da COVID.”</p> <p>E4: “Outras medidas são aquelas que independentemente da pandemia são necessárias; dar respostas mais céleres, haver apoios a níveis da habitação para as vítimas, o apoio psicológico nos centros de saúde e nos hospitais ser mais facilitado para também não se concentrar tudo connosco e nós conseguirmos encaminhar mais facilmente as vítimas para o sistema nacional de saúde.”</p> <p>“Não conseguimos dar um apoio psicológico muito prolongado, e nós temos tido essa percepção de que cada vez mais as pessoas precisam do apoio psicológico mais longo, e o reforço de psicólogos no SNS parece-me essencial para que se possa acompanhar estas situações.”</p> <p>“Para um melhor apoio é importante que haja menos precariedade nos recursos humanos das instituições. Todo o setor que tem um contacto com vítimas e com situações sociais que têm um impacto muito forte, com situações de pobreza, de debilidade e de dificuldades sociais precisam de ter reforço, precisam de se sentir tranquilas e precisam de ter tempo, até mesmo para estudar estas novas problemáticas que têm vindo a aparecer.”</p> <p>“Nós não conseguimos criar respostas criativas se não tivermos tempo, e o tempo só é gerado a partir do momento em que o trabalho é dividido por outras pessoas.”</p> <p>“Talvez o que pudesse ter sido criado a mais seria algum protocolo com os municípios e com os bombeiros, com outras estruturas, como por exemplo as juntas de freguesia, no sentido de fornecer apoio mais local.”</p>
	<p>Em termos de medidas concretas</p>	<p>E1: “Devido ao maior risco para as vítimas de violência doméstica, penso que poderiam ter sido aplicados mecanismos facilitadores para a obtenção de medidas de coação.”</p> <p>E2: “É preciso aumentar a prevenção e sensibilização.” “Criava verdadeiras parcerias e divulgava publicamente, localmente, o que é que pode ser feito para que as vítimas, familiares e amigos estejam mais do que tudo informados.”</p> <p>E3: “Eu acho que nas situações de violência doméstica devia de ser permitido às vítimas poderem fazer o trabalho de forma presencial em vez de serem obrigadas a ficar em confinamento, exatamente porque já se previa que poderia haver uma escalada, e que por isso poderia ter sido pensado isso, ou seja, todas as vítimas que queriam trabalhar de forma presencial, ser-lhes permitido, efetivamente acho que diminuiria o risco e permitiria aqui também uma facilidade na procura do apoio.”</p> <p>E4: “É preciso criar carreira, porque os trabalhadores das ONG não têm esse tipo de percurso; nós não conseguimos perspetivar o nosso início de carreira e o fim. Ou seja, uma evolução em termos de categorização profissional, e isso coloca-nos numa situação de</p>

O impacto da pandemia de COVID-19 no apoio a vítimas de violência doméstica: a percepção dos Técnicos de Apoio à Vítima

		<p>alguma fragilidade relativamente a funcionários públicos ou a funcionários de outras estruturas em que isso existe.”</p> <p>“Não deixamos de sentir de certa maneira que há alguma falta de atenção relativamente a quem está nesta área social. Estou a falar de todas as organizações, independentemente de serem de apoio à vítima; das IPSS em geral com que temos de contactar.”</p> <p>“É algo que atravessa as organizações que são apoiadas pelo estado, mas na realidade nós não estamos a trabalhar para o estado e acabamos por ter aqui uma diferença. Se os serviços públicos tiverem recursos humanos qualificados isso também nos vai ajudar, porque vamos conseguir encaminhar mais situações para os serviços públicos: para o SNS, para a Segurança Social, para as CPCJ e até mesmo para os tribunais.”</p>
--	--	---