

# PSICOLOGIA & SOCIEDADE

Psicologia & Sociedade

ISSN: 0102-7182

revistapsisoc@gmail.com

Associação Brasileira de Psicologia Social  
Brasil

Magalhães, Maria José; Morais, Carminda; Rodríguez Castro, Yolanda  
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DUMA CASA DE ABRIGO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL  
Psicologia & Sociedade, vol. 23, núm. 3, septiembre-diciembre, 2011, pp. 598-607  
Associação Brasileira de Psicologia Social  
Minas Gerais, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309326607018>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica  
Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

# ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DUMA CASA DE ABRIGO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

## ORGANIZATION AND OPERATING OF A SHELTER OF SOCIAL SOLIDARITY

Maria Jose Magalhaes  
*Universidade de Porto, Porto, Portugal*

Carmina Morais  
*Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Viana do Castelo, Portugal*

Yolanda Rodríguez Castro  
*Universidade de Vigo, Vigo, Espanha*

---

### RESUMO

A organização e o funcionamento de uma casa de abrigo de uma instituição humanista não feminista (chamada de "Solidariedade Social") constituiu o foco central desta pesquisa. Para isto, realizaram-se entrevistas semi-estruturadas às profissionais: à diretora da instituição, à diretora técnica e ao psicólogo. A análise apresenta uma visão de uma casa de abrigo normativa sobre o que deve ser uma mulher, incluindo as suas rotinas diárias, associada a uma organização rígida no que diz respeito a regras e horários. Mais ainda, perspectivando a mulher apenas como mãe e doméstica, esta perspectiva apresenta uma elevada tolerância à violência de gênero. A este respeito, este tipo de instituições corre sério risco de cair na perspectiva de "revitimizar" a vítima.

**Palavras-chave:** violência de gênero; casa de abrigo; visão de profissionais; perspectiva feminista.

### ABSTRACT

The organization and functioning of a shelter of a humanistic and non feminist institution (called "Social Solidarity") was the main focus of this study. For this purpose, three semi-structured interviews were conducted with professionals working in the shelter: the director of the Executive Border, the coordinator who is social worker and the psychologist. The analysis shows a normative vision about the way women ought to behave and set their daily routines, associated with a rigid organization of regulations and schedules. Furthermore, visioning the woman only as mother, this perspective shows a high level of tolerance to gender violence, in "some circumstances". In this respect, this kind of institutions risks to fall into the "blaming the victim" perspective.

**Keywords:** gender violence; shelter; feminist perspective; professional perspectives.

---

A emergência social do problema de violência de gênero tem evidenciado a gravidade das relações patriarcais, sobretudo no interior do lar, mostrando que a retórica da igualdade de gênero está ainda longe de estar conseguida. O feminismo da segunda vaga (anos 1960 e 1970) lançou as bases teóricas e epistemológicas para a compreensão das relações de poder entre homens e mulheres, destacando a dimensão da sexualidade, da afetividade e da intimidade. Kate Millet (1969) mostrando o lado da política sexual, Susan Brownmiller (1981) denunciando a violação e Carol Hagemann-White (1998) argumentando acerca do caráter patriarcal da violência contra as

mulheres constituíram-se contributos fundamentais para compreender a violência de gênero e estabelecer os paradigmas, as metodologias e os procedimentos na intervenção para a sua erradicação (ver também Amorós & De Miguel, 2005).

Conceptualizando a violência de gênero como o exercício do poder, dominação e controle entre pessoas com base no gênero, com mais expressão dos homens sobre as mulheres, consiste numa violência que não advém exclusivamente do comportamento individual, mais ou menos desviante, antes na extensão lógica das relações de dominação patriarcal (Hagemann-White, 1998), onde as mulheres e as masculinidades dominadas

são vitimizadas pelo fato de não corresponderem ao ideal da masculinidade hegemônica (Connell, 1996).

Desde que o movimento feminista e as agências internacionais (UN, Conselho da Europa, entre outras) colocaram a violência contra as mulheres e de gênero na agenda política pública, alguns países, incluindo Portugal têm produzido legislação e políticas sociais para o seu enfrentamento, provocando um aumento de queixas e de procura de ajuda por parte das vítimas. Em Portugal, este aumento tem sido de 11% cada ano, sendo que, em 2009 mais de 30.000 vítimas apresentaram queixa nas Forças de Segurança (Relatório Anual de Segurança Interna, 2010), 29 mulheres morreram as mãos dos seus maridos, namorados ou ex-parceiros (UMAR, 2010).

Na sequência das políticas sociais, existe agora uma rede de casas de abrigo em Portugal, em particular, 40 casas de abrigo, mas em funcionamento “real” apenas 35 (UMAR, 2010). As casas de abrigo podem funcionar em equipamentos pertencentes a entidades públicas ou particulares sem fins lucrativos. Neste último caso, quando se trata de entidades particulares sem fins lucrativos, o Estado deve apoiar a sua ação mediante a celebração de acordos de cooperação. Por outro lado, deve existir uma coordenação entre as casas de abrigo, os centros de atendimento e os centros de atendimento especializados. Segundo o estudo feito pela Comissão para a Cidadania e Igualdade de Gênero (Despacho n. 32648/ 2008), as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) constituem as entidades gestoras de 78,3 % das casas de abrigo, sendo 17,4 % geridas por Organizações Não Governamentais e 4,3 % por Instituições Equiparadas a IPSS. Estas instituições de Solidariedade Social e que constituem a esmagadora maioria das casas de abrigo, podem ser definidas como humanistas, defendendo princípios e valores cristãos de ajuda ao próximo, assentando na doutrina social da Igreja, onde a família tem um lugar central e o indivíduo é perspectivado numa forma neutra, independentemente do gênero ou sexo. Esta neutralidade de gênero, que está presente nestas instituições e que pressupõe a mulher como imersa nas teias das relações familiares, subordinada a importância social do seu papel reprodutor, é o que nos leva a considerar estes princípios humanistas como não feministas.

As casas de abrigo são unidades residenciais destinadas ao acolhimento temporário a vítimas, acompanhadas ou não de filhos/as menores e com o objetivo de promover, durante a permanência da mulher na casa de abrigo, aptidões pessoais, profissionais e sociais, tendo em vista a sua efetiva reinserção social. E o Estado Português deve conceder apoio, com caráter de prioridade, às casas de abrigo de mulheres vítimas de violência doméstica e assegurar o anonimato das mesmas (Lei n. 112/2009, de 16 de Setembro).

De acordo com as leis que regem casas de abrigo (Decreto Regulamentar n. 1/2006, de 25 de Janeiro; Lei n. 112/2009, de 16 de Setembro), os requisitos de acolhimento para este recurso são: a admissão das vítimas é por indicação da equipe técnica dos centros de atendimento ou através dos/as técnicos/as do serviço de atendimento telefónico da linha verde, na sequência de pedido da vítima. Este acolhimento é de curta duração, pressupondo o retorno da vítima à vida na comunidade de origem, ou outra por que tenha optado, em prazo não superior a seis meses. A título excepcional, a vítima poderá permanecer mais tempo na casa de abrigo mediante o parecer fundamentado da equipe técnica, acompanhado do relatório de avaliação.

Em relação ao funcionamento das casas de abrigo, é de assinalar que são organizadas em unidades que favoreçam uma relação afetiva de tipo familiar, uma vida diária personalizada e a integração na comunidade. As casas de abrigo regem-se nos termos descritos na lei (Lei n. 112/2009), e por um regulamento interno próprio que previamente deve ser aprovado conjuntamente pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Cidadania e da Igualdade de Gênero e do Trabalho e Solidariedade Social, ou bem por quem estes designarem; mais ainda, é obrigatório dá-lo a conhecer às vítimas aquando da sua admissão, devendo ser subscrito por estas o correspondente termo de aceitação.

As casas de abrigo devem contar com uma equipe técnica pluridisciplinar, integrando as valências de direito, psicologia e serviço social, com a finalidade de diagnosticar a situação das vítimas acolhidas na instituição e apoiá-las na definição e execução dos seus projetos de promoção e proteção. A mesma lei estipula que são também os responsáveis das casas de abrigo quem deve denunciar aos serviços do Ministério Público competente as situações de vítimas (mulheres e os seus filhos/as) de que tenham conhecimento, para que se inicie o procedimento criminal correspondente.

A ausência de estudos sobre a qualidade e o funcionamento das instituições constitui o principal impulsionador deste estudo. Em Portugal, existem somente dois estudos sobre casas de abrigo, numa perspectiva quantitativa. O primeiro, da equipe de investigação de Isabel Baptista (2007), avalia desde uma perspectiva quantitativa, as casas de abrigo, questionando-se utentes de cinco destas casas. O segundo estudo, em resposta a uma encomenda governamental, consistiu na apreciação das condições de funcionamento das casas de abrigo, recensando um total de 27 equipamentos, finalizando com conjunto de recomendações (Despacho n. 32648/2008). Nesse sentido, surge a necessidade de ter um estudo que se centre no funcionamento “real” de uma casa de abrigo e das respostas dadas pelos/as profissionais que trabalham com as mulheres vítimas de violência de gênero.

### *Descrição específica de uma casa de abrigo*

Neste estudo, contamos com uma casa de abrigo que pertence a uma instituição católica humanista, habitualmente designada como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), situada numa zona urbana de Portugal. A equipe profissional é formada por uma diretora da instituição, uma diretora técnica que é uma assistente social, um psicólogo e a equipe de ajudantes de lar constituída por cinco pessoas. A casa tem uma capacidade máxima de 25 utentes, incluindo mulheres com os seus filhos/as.

### **Metodologia**

Este estudo recorreu à metodologia qualitativa mediante entrevistas individuais semi-estruturadas com a duração de 1 hora. Na entrevista dirigida ao pessoal da casa de abrigo se questionava sobre: os métodos de trabalho, os dilemas e problemas, a avaliação, a organização da casa, o percurso pessoal, e a política social.

A análise de conteúdo foi realizada com categorias que partem das expressões dos próprios termos das pessoas entrevistadas, e, para isso, nos baseamos em quatro regras básicas: (a) Exaustividade (Bardin, 1986): categoriza-se todo o conteúdo das entrevistas; (b) Exclusividade: centra-se a mesma ideia numa mesma categoria, sem misturar; (c) Semi-indução: levar a cabo a pré-categorização segundo as frases ou os próprios termos usadas pelas pessoas; e (d) Pertinência da categoria. Para cumprir a regra da objetividade, cruzamos a análise de conteúdo das entrevistas entre vários membros da equipe de investigação.

Por motivos de segurança, confidencialidade e rigor científico, vamos preservar a identidade da casa de abrigo, nomeadamente a sua localização. O seu código vai ser CA5. Também para referenciar os/as entrevistados/as, usaremos o seguinte código: *d* (para a diretora da instituição), *dt* (para a diretora técnica), e *ps* (para o psicólogo).

### **Resultados**

A análise dos resultados pode ser organizada em sete categorias: a caracterização da casa de abrigo, a equipe técnica, as funções da direção da instituição, a organização e funções da equipe técnica, o acolhimento das mulheres nas casas de abrigo, as regras na casa de abrigo e, finalmente, as dificuldades no trabalho dos/as profissionais.

#### *Caracterização da Casa de Abrigo*

Na CA5, segundo a própria Diretora, esta instituição “movimenta-se em dois grupos: na área da saúde e

na área da acção social” (CA5-d, p.1), e, do ponto de vista jurídico, é “equiparada a uma IPSS, nós somos uma Mutualidade...” (CA5-d, p.2).

Nesta Casa de Abrigo (CA5) segundo o psicólogo da instituição: “a casa tem capacidade para 25 utentes” (CA-ps, 4). Segundo a diretora, contam habitualmente com “15 mulheres e 10 crianças” (CA5-d, p.1).

Em relação às características das utentes, os profissionais que trabalham na casa de abrigo afirmam que “a maioria das mulheres que atendem na sua instituição são portuguesas ou brasileiras, dum estrato social baixo, com poucos estudos, na maioria entre 27 e 34 anos” (CA5-dt, p.3), “com dois filhos/as ou mais” (CA5-ps, p.4) e “que a maioria trabalha” (CA5-dt, p.4).

Também o psicólogo da casa de abrigo faz menção ao tempo de permanência das utentes na casa, e diz a esse respeito que “nós temos alguns casos de entrada e saída no dia seguinte” (CA5-ps, p.4).

Pelo seu lado, a diretora técnica relaciona o tempo de permanência na casa com a consecução do objetivo final da casa de abrigo que é que as mulheres consigam se autonomizar e refazer as suas vidas.

*As mulheres permanecem mais tempo, pronto, também significa que se conseguem autonomizar e conseguem alcançar o principal objetivo, quando há uma maior flutuação de frequências, às vezes, as coisas não correm tão bem, que elas regressam para o agressor ou vão para uma situação não tão segura. ... É variável. Se calhar, quando estão menos de seis meses é quando regressam para o agressor; é muito difícil uma mulher conseguir se autonomizar em menos de seis meses.* (CA5-dt, p.2)

#### *A equipe técnica*

Os membros da equipe técnica desta casa de abrigo são: “Assistente social, que é a diretora técnica, psicólogo clínico. ... E as ajudantes da acção directa. Temos, neste momento, cinco” (CA5-ps, p.2).

A diretora da instituição, quando é questionada sobre a equipe técnica, afirma:

*a nossa casa contrariou os parâmetros normais, em termos de pessoal, das outras casas existentes no país. E isso, sem dúvida nenhuma, acho que teve muito a ver (modéstia à parte) comigo ... E, quando foi apresentado, o projeto era ... sem a figura masculina. Portanto, era só com uma psicóloga, uma assistente social, tudo mulheres. E eu, ... na altura, fiz muita força e lutei muito para contrariar isto.* (CA5-d, p.3)

Esta entrevistada defendeu a ideia numa equipe de ambos os sexos, considerando importante ter uma figura masculina numa casa de abrigo: “Nós temos um homem na casa de abrigo. Porque eu acho que a figura masculina, apesar de neste contexto ser, vamos lá, o agressor. Também eu acho que as crianças não devem ficar, nem sequer as vítimas” (CA5-d, p.3).



Em relação à figura masculina da equipe técnica que é o psicólogo, o próprio afirma sobre esta questão: *“Foi uma oportunidade que surgiu. ... Para já, por ter sido um desafio. Foi um desafio que me foi proposto, por ser homem”* (CA5-ps, p.8).

Para além disso, o psicólogo faz ênfase no fato de que não há nenhuma experiência deste gênero, e que, em sua opinião, é um feito muito positivo e importante:

*Penso que não haveria nenhuma experiência deste gênero, pelo menos, foi isso que me foi transmitido. ... Eu acho que sim, mas eu se calhar não sou a pessoa mais indicada para dar essa resposta. A experiência que eu tenho tido acho que tem sido positiva.* (CA5-ps, p.8)

Finalmente, esta diretora também conta que houve, da parte da Segurança Social e da Câmara Municipal, relutância em relação à ideia de um homem a trabalhar numa casa de abrigo. Todavia, estas instituições financiadoras acabaram por aceitar, numa perspectiva experimentalista, para ver se as coisas “resultavam”:

*Mas houve uma certa relutância por parte de segurança social, e dos elementos da Câmara Municipal de X em aceitar ... muita confusão. Teve muita força a Dra. da segurança social que, a certa altura, disse ... “Exatamente. Deixem aceitar, deixem ver se as coisas resultam”. E felizmente, até agora, acho que tem sido um sucesso.* (CA5-d, p.4)

### *Funções da direção da instituição*

A diretora da instituição CA5 exprime a ideia de que o que a ela lhe compete é supervisionar à distância: *“Nunca estive lá”* (CA5-d, p.5). Nesta perspectiva, há uma grande distinção entre as funções da equipe e as da diretora:

*Se surge um problema, há um telefone, há uma reunião, reunimo-nos, eu faço o meu papel de má, que é apresentar as contas e dizer, “-Isto está aqui a fugir.”, e apresento isso, e eles sabem que isto não aparece assim do nada. E a minha parte é mais essa. Agora, a eles compete-lhes conduzir tecnicamente, portanto, a casa e lidar com as pessoas. Até agora, o feedback que tenho tido de quem os avalia e de como estão as coisas tem sido positivo. Daí eu pôr-me de lado a assistir. A Direção está satisfeita, não nos causaram assim... não nos causam problemas de maior.* (CA5-d, pp. 5-6)

Com respeito a este excerto, podemos assinalar que à equipe técnica compete conduzir tecnicamente a casa e lidar com as mulheres e seus filhos/as, sendo que a diretora não tem contacto direto com as utentes. Outra função da diretora, salientada pela instituição CA5, é a de seleccionar as pessoas a contratar:

*Tivemos muito cuidado na seleção das pessoas que iriam para lá. Tentamos, dentro dos nossos conhecimentos ... Tentamos também que fossem pessoas,*

*que, no mercado do trabalho, tivessem dado algumas provas. Também nos informamos, as características, é claro, têm que ser pessoas com uma certa estabilidade, para saber lidar com estes problemas que surgem, tanto na parte das crianças como na parte das mulheres, que não dever ser fácil.* (CA5-d, p.5)

Quanto ao perfil das pessoas a trabalhar na casa de abrigo, a diretora da instituição (CA5) considera que nem todas as pessoas servem, já que devem ter uma estabilidade na sua vida.

### *A organização e funções da equipe técnica da casa de Abrigo*

Na organização funcional da casa abrigo nesta instituição CA5, a equipe técnica está só de dia, e, à noite e aos fins-de-semana, a casa fica a funcionar só com ajudantes de lar. As ajudantes de lar são as que mais tempo passam com as mulheres na casa de abrigo. A diretora da instituição destaca que as ajudantes de lar têm que ter um perfil específico, como ser mulher e cumprir algumas condições familiares, como estar casada, e com um percurso “calminho”: *“As ajudantes de lar são mulheres. Pessoas que, à partida... já casadas, com uma certa idade, com um percurso de vida mais ao menos... que nós víamos que era mais ao menos calminho”* (CA5-d, p.3).

Segundo a mesma, o salário das técnicas da instituição CA5 é mais alto do que média salarial nestas funções: *“Não ganham mal ... valorizamos o trabalho técnico”* (CA5-d,p.5).

Por outro lado, quando a diretora técnica e o psicólogo são questionados sobre as funções da equipe técnica, ambos afirmam que trabalham muito em conjunto, e que não têm posições definidas. E, para além disso, consideram que as ajudantes de lar são membros da equipe, já que, inclusivamente, participam na elaboração do projeto de vida das utentes (PII): *“Nós trabalhamos muito em conjunto. Apesar de eu ser assistente social e de o X ser psicólogo, nós trabalhamos muito em conjunto. Não temos posições muito definidas”* (CA5-dt, p.13), *“Todos nós, no meu entender, a equipe técnica e a equipe de ajudantes, somos uma equipe. Obviamente, tentamos que o nosso trabalho seja complementar. Ahamos que o trabalho que os ajudantes desenvolvem é fundamental e é complementar ao nosso trabalho”* (CA5-ps, p.2), *“E isto [o projeto de vida] é feito por nós, nós técnicos, e por nós ajudantes. É um complemento, tem que haver ali um conjunto de sinergias para que tudo aconteça. E o utente”* (CA5-ps, p.3).

Entre as suas funções, destacam as de apoiar, conversar e auxiliar as mulheres e as crianças: *“É de auxílio, é de apoio, é de supervisão”* (CA5-ps, p.12).

*Nós conversamos, não digo diariamente, mas quase diariamente, com as utentes. Temos conversas informais e formais e estamos sempre disponíveis para que, sempre que haja alguma questão por parte da utente, de nos abordar e de nos pôr a questão. Seja ela qual for de orientação, de ajuda, do que for.* (CA5-ps, p.3).

Outra das funções a que ambos os profissionais concedem muita importância, é ajudar as mães para que atendam aos seus filhos/as porque *"muitas estão fragilizadas para assumir a sua função de mãe"* (CA5-dt, p.4); *"Tentamos que as mães olhem para os filhos, perguntem como é que foi o dia, que os ajudem nos trabalhos de casa, que vejam os recados que as professoras mandam (se é que há recados)"* (CA5-ps, p.12); *"Tentamos que seja ela a assumir esse papel, essa responsabilidade de educadora e de mãe, porque, no fundo, neste momento, é a única figura parental que estes miúdos têm."* (CA5-dt, p.4).

Por sua parte, a diretora técnica faz ênfase em que muitas vezes têm que "agarrar" as mulheres para que não regressem para o agressor, ainda que manifeste que, quando as mulheres querem, não merece a pena impedir que voltem: *"Desmotivam, e aí é que é... nessa altura, é que nós temos que as agarrar, porque senão, elas querem regressar a casa, é o que eu sinto"* (CA5-dt, p.7); *"E que não vale a pena estar a impedir que voltem. Se elas decidem, temos é que aceitar e estar cá para apoiar a próxima vez que assim seja"* (CA5-dt, p.10).

Tal como já comentamos, o projeto de vida (PII) é construído por todos os membros da equipe. Segundo os profissionais desta casa abrigo, o PII, embora elaborado no início, é flexível:

*Sim, nós definimos, logo ao início, um plano individual de intervenção onde definimos tudo, mas nunca é o mesmo que vai até ao fim, ..., e nós vamos ajustando. ... Mas esse projeto, em nosso entender, é construído, não para aquela senhora, para aquela mulher, mas para aquele agregado familiar. É essa a nossa ideia, nunca esquecer que aquela senhora está ali acolhida, mas não está ali sozinha, tem filhos e esse projeto é delineado para o conjunto.* (CA5-ps, p.6)

O psicólogo da instituição menciona expressamente os princípios nos quais se centra a intervenção para elaborar o projeto de vida:

*Em primeiro lugar, e aquilo que nos interessa, são as pessoas que nós temos acolhidas na casa, as senhoras e as crianças. O nosso principal objetivo é olhar para essas pessoas e, junto com elas, alinhar um projeto, vendo as necessidades, delinear um projeto para que a saída da casa seja o mais breve possível e que se consiga construir ali, digamos, que um trampolim, sólido, para que depois, cá fora, a pessoa se sinta forte o suficiente para enfrentar a vida.* (CA5-ps, pp.2-3)

Também o psicólogo faz alusão ao processo de elaboração do projeto de vida (PII), referindo duas fases no projeto: uma inicial que requer um trabalho de maior acompanhamento à utente, e uma segunda fase, que denomina "empowerment", onde as mulheres vão por elas e se "desenrascam":

*A abordagem basicamente é igual para todas as pessoas. As características das pessoas e a personalidade de cada um é que vão delinear a estratégia que se vai utilizar. São objetivos que são definidos, em conjunto com a pessoa, e com o utente que temos que atingir. Temos que os atingir. E fazemos com que seja a utente a atingi-lo, não nós.* (CA5-ps, p.3)

*Numa fase inicial, é necessário fazer um trabalho de maior acompanhamento, de maior presença, para dar a conhecer os locais, os serviços que estão disponíveis. ... Mas depois, é tentar trabalhar o empowerment para que as pessoas vão por elas e se desenrascuem. É a expressão. Que se consigam desenrascar naquilo que são as coisas normais da vida de qualquer cidadão, não é?* (CA5-ps, p.3)

*Nós tentamos sempre basear a nossa intervenção na perspectiva do empowerment. Muitas mulheres são capazes. Acho que isso é fundamental e respeitar a individualidade de cada uma, e as suas vontades e os seus desejos. E aquilo que não querem, também temos que aceitar os seus não desejos.* (CA5-dt, pp.10-11)

Finalmente, em relação ao modelo teórico da sua intervenção, o psicólogo encanta-se por um modelo cognitivo comportamental: *"É um modelo que assenta muito no diálogo com as pessoas e fazer ver às pessoas, que elas vejam ou consigam ver que caminho é que devem levar; o que é que está mal, o que é que está bem, o que é que conseguiram"* (CA5-ps, p.13).

#### *Acolhimento das mulheres na casa de abrigo*

Em relação ao acolhimento das mulheres, a diretora técnica manifesta que: *"as mulheres chegam à casa através dos Centros de Atendimento, da Segurança Social"* (CA-dt, p.11). E, uma vez na casa, os profissionais falam com ela, lêem o regulamento interno, e mostram-lhe o seu quarto e a casa.

*Neste primeiro dia, mal a senhora chega, nós falamos logo com ela, a equipe técnica, lemos-lhe logo o regulamento interno. ... Se nós percebermos que, pelo contrário, ela precisa de conhecer o espaço, de um bocadinho mais de calma, e depois logo, falamos mais, de uma forma mais profunda, também fazemos isso. ... Depois indicamos-lhe o quarto, mostramos-*

*-lhe a casa, apresentamo-la às pessoas e damos-lhe um bocadinho para ela organizar o quarto à maneira dela. (CA-dt, p.12)*

Desde esse primeiro momento, segundo a diretora técnica da instituição, já têm que avaliar a pessoa que têm na frente.

*Temos que avaliar a pessoa que temos ali à nossa frente. ... E vamos estando sempre assim de olho, a ver o que se passa. Se achamos que ela precisa de falar mais, vamos falar com ela, se não, deixamo-la estar à vontade, vamos-lhe explicando as coisas, assim com calma. (CA5-dt, p.12)*

### *As regras na casa de abrigo*

No regulamento interno da casa de abrigo, aparecem as regras a cumprir por parte das utentes e seus filhos/as. Segundo o psicólogo, “as regras têm que existir” (CA5-ps, p. 9), são as regras básicas de respeito, saber partilhar um espaço e a higiene.

*As regras passam por respeito, por a pessoa cumprir com algumas tarefas, que ao fim e ao cabo, essas tarefas não são para agradar a ninguém, não são para agradar o outro, são para nós, nós utentes, não é? Passam por saber partilhar um espaço, depois, por outras questões, a higiene, cumprir um plano de higiene, ter hábitos... e aqui, da experiência, que eu venho adquirindo, com estes anos a trabalhar nesta área da violência, se calhar, fiquei um pouco surpreendido com algumas coisas com que nos deparamos. Pessoas sem regras, sem hábitos de higiene... (CA5-ps, p. 9)*

“São as regras normais a uma convivência, a uma partilha de espaço, vá” (CA5-dt, p.5).

Em colação a este excerto, o psicólogo continua a incidir na importância das regras, já que considera que muitas mulheres vítimas de violência de gênero, por diversos motivos, perderem as regras “básicas” que tinham, e agora não são transmitidas aos filhos/as:

*Fatores culturais, sim. E depois, há uma coisa na violência que condiciona muito, há mulheres que vivem relações de violência de anos, e há coisas que se perdem, pessoas que foram educadas muito bem, de famílias de bem, com valores, mas que nestas relações, que são relações... que corroem, que destroem, as pessoas perdem, perdem muito daquilo que lhes foi transmitido ao início e depois atinge uma degradação tal, que acaba depois por ser transmitido aos filhos. Pronto, e as coisas são um bocado complicadas, e as pessoas sofrem, sofrem muito. (CA5-ps, p.10)*

No regulamento interno, fica claro que são as utentes as responsáveis das atividades da casa, referindo a limpeza e as refeições ao jantar e ao fim-de-semana, que são confeccionadas pelas utentes numa escala rotativa. O almoço durante a semana é trazido da cozinha geral da instituição:

*As refeições ao jantar e ao fim-de-semana são confeccionadas lá na casa, há uma escala rotativa, para não sobrecarregar ninguém, é dividido de igual forma, tendo em atenção horários de trabalho e essas coisas todas, assim como as restantes tarefas. ... O jantar é também confeccionado na casa, o almoço não, é trazido de fora da cozinha da instituição. (CA-dt, p.5)*

No regulamento interno, também se fixam outras normas como os horários de levantar entre as 7 h. e 8 h., horário de deitar para as crianças, às 21h30, e para as mulheres não mais tarde do que às 23h., para haver silêncio total: “Está tudo definido no regulamento interno. Pronto, as pessoas acordam na sua hora, mas há um horário definido em regulamento, com os seus ajustes, como é óbvio” (CA5-ps, p.11); “A deita das crianças é um pouco mais cedo, por volta das nove e meia e depois o silêncio, o silêncio total é a partir das onze, onze e pouco. ... [o horário] é fixado no regulamento” (CA-ps, p.12).

Na organização da casa de abrigo, está incluída a utilização dos banhos, para que as mulheres não tenham problemas para tomar um banho:

[Ao fim do dia] *Com toda a gente a chegar a casa, os banhos, porque depois só dá para tomar banho uma pessoa de cada vez, e é os banhos, é mandar os miúdos ir tomar banho porque depois vêm outros a seguir e é uma grande confusão. (CA-dt, p.6)*

Finalmente, dentro desta secção das regras da casa, questionamos os/as profissionais que nos contaram os ritmos da CA5, quer dizer, que nos descreveram um dia na casa de abrigo. Na sua narração, comentam que as horas de mais barulho são de manhã, o levantar e a partir das cinco da tarde, quando “começa outra vez o pandemônio” (CA5-dt, p.6), e as horas de “mais calminha” são a partir das nove da manhã (CA5-dt, p.6), quando as utentes vão trabalhar e as crianças estão na escola.

### *Dificuldades no trabalho dos/as profissionais*

Quando questionamos os profissionais sobre as dificuldades que enfrentam no seu trabalho, ambos coincidiram em assinalar principalmente quatro: as dificuldades psicológicas das mulheres, a habitação, o emprego: “há uma taxa de desemprego alta” (CA5-dt, p.7), e a morosidade dos procedimentos judiciais.

Em relação às dificuldades da habitação, quando “a mulher sai da casa de abrigo tem que alugar uma habitação e pagar uma fiança” (CA5-ps, p.19).

Ainda que para tal como assinalam ambos profissionais, esta casa de abrigo tenha parceria com a Câmara para solucionar o problema da habitação: “Temos, no âmbito da parceria, casas atribuídas a utentes” (CA5-ps, p.18).

Os processos judiciais também são morosos, o que faz que as mulheres se desmotivem. Por outro lado, o



psicólogo também faz alusão à falta de formação que têm os empregados/as do tribunal e inclusivamente questiona se há, por parte dos advogados, vontade de fazerem tudo que está ao seu alcance a favor das vítimas (CA-ps, p.19), "*sendo que muitas vezes as vítimas desmotivam*" (CA-dt, p.7).

Uma divergência interessante é quando perguntamos à diretora técnica e ao psicólogo por casos de insucesso. A reação entre os profissionais foi muito distinta. Pois para a diretora técnica: "*casos de insucesso... oh, são tantos*" (CA5-dt, p.8), enquanto o psicólogo diz que quase não há casos de insucesso:

*Um caso de insucesso... Eu se calhar, poderia considerar um caso de insucesso um agregado que chega à casa e que no dia seguinte se vai embora. Mas não o vou considerar um caso de insucesso, porque isso não é um insucesso nosso, ... porque nós não conseguimos ainda fazer nada. ... Agora, um caso de insucesso, eu acho que... eu não sei se haverá casos de insucesso. Porque eu tenho a convicção que, com o nosso empenho, eu acho que as pessoas que por ali passaram, pela casa, alguma coisa ficou. E se isso aconteceu, eu acho que não estamos perante um caso de insucesso.* (CA5-ps, p.18)

Também em relação à conciliação da vida profissional com a vida familiar, encontramos diferenças entre ambos os profissionais que podem estar relacionadas com a perspetiva de género de cada um. De maneira que o psicólogo afirma que "*se gere bem*" (CA5-ps, p.15) e segue dizendo:

*Gere-se bem. Isso acho que consigo fazer bem. Acho que a minha experiência anterior cultivou muito esse espírito. ... não sofri, nem fiz sofrer a minha família com esse tipo de problemáticas. Acho que é um treino que se faz. Que é de desligar o botão e de conseguir com que a nossa dinâmica familiar não seja atingida por isso. Mas depois temos uma coisa que, por vezes condiciona, que é o móvel.* (CA5-ps, p.15)

No entanto, a diretora técnica afirma o contrário, que trabalhar nesta área da violência exige uma grande disponibilidade, e que não é fácil desligar do trabalho quando chega a tua casa, o que supõe um grande esgotamento:

*Trabalhar nesta área exige uma grande disponibilidade e conseguir distinguir muito bem o que é a minha vida profissional do que é a minha vida pessoal. ...*

*O que às vezes não é muito fácil. Chegar a casa, às vezes, depois de passar um dia daqueles na casa abrigo com determinados problemas, chegar a casa e conseguir desligar o botão, não é fácil. Interfere. Interfere nas minhas relações pessoais.* (CA5-dt, p.9)

*Fins de semana, feriados, vésperas de natal, férias. Quando o telefone toca, nós temos que atender. E temos que estar disponíveis para ouvir e temos que estar..., temos que estar atentos, temos que dar resposta à pessoa que do outro lado está angustiada, ou não está angustiada.* (CA5-dt, p.8)

*"Acabou por ser uma opção. Só que há dias em que estou completamente esgotada. Que sinto que precisava parar"* (CA5-dt, p.13).

## Discussão

Neste artigo centrado no ponto de vista dos/as profissionais de uma casa de abrigo, de uma instituição IPSS, a análise atrás apresentada pode ser organizada em duas grandes categorias: a organização da casa de abrigo e os aspectos relacionados com a equipe técnica.

### Organização da casa de abrigo

Por um lado, encontramos uma instituição cheia de regras que vão para além do necessário para a preservação da segurança das pessoas na casa (sigilo e confidencialidade) e de aquilo que é fundamental para um bom funcionamento numa instituição. As utentes têm horas rígidas não só para as refeições como também para entrar na casa: exceto as que trabalham à noite, a hora limite de entrada na casa é as 19 horas, sendo que é obrigatório o silêncio total, incluindo que as mulheres estejam deitadas, a partir das 23 horas da noite. Apesar da casa de abrigo ter cinco ajudantes de lar, as utentes (clientes) asseguram o confeccionar do jantar durante a semana, as refeições dos fins-de-semana e a limpeza dos seus espaços e dos espaços comuns.

Mais ainda, a equipe técnica e as auxiliares interferem nos hábitos de higiene das mulheres e suas crianças, mostrando uma atitude de menorização da mulher na base dum discurso de que as mulheres não têm as "regras básicas", o que pode ser lido como uma certa moralização dos comportamentos. Também se deduz das entrevistas que o equipamento tem algumas limitações nas instalações físicas já que as utentes e as crianças (até 25) só podem tomar um banho uma de cada vez. A organização das tarefas e o fato de as regras de higiene apresentarem um caráter de centralidade no cotidiano da casa fazem realçar a ausência de preocupações da equipe sobre o reequilíbrio psicoemocional da vítima, a reinserção das crianças nos equipamentos educativos, a readaptação das mulheres nos novos postos de trabalho, e as novas redes de sociabilidade e amizade das mulheres.

Da análise das entrevistas pode-se perceber um discurso moralizador e disciplinador subjacente ao



funcionamento da casa de abrigo: por um lado, as preocupações de contratar pessoas casadas e com uma *vida familiar estável* fazem emergir as concepções dos papéis tradicionais no interior da família, sem que fique claro qual é a relevância destes dois critérios para o desempenho profissional numa casa de abrigo. Por outro lado, como mais adiante cruzaremos com as funções da equipe, o discurso sobre a mulher dentro da casa de abrigo é, sobretudo, o que se relaciona com a sua função materno-doméstica. Podemos assinalar que encontramos aqui uma dimensão das representações sociais das mulheres em Portugal, já apontadas pelo estudo de Karin Wall (2007), em que a esmagadora maioria dos/as portugueses/as (80%) considera que as mulheres devem trabalhar fora da casa (de fato, Portugal detém a taxa mais elevada da participação feminina na União Europeia) e, simultaneamente a mesma percentagem considera que as mulheres devem ficar em casa a tempo inteiro a cuidar das suas crianças sob pena das crianças ficarem traumatizadas pelo fato de a mãe trabalhar fora da casa. De alguma forma, pode afirmar-se que isto pode constituir o resultado duma retórica da igualdade que ainda não foi capaz de substituir os discursos conservadores e patriarcais do Estado Novo. Nesta ordem de idéias, o excesso de regras e o discurso moralizador e higiênico, articulado com a função materno-doméstica, levam-nos a afirmar que este tipo de instituições apresenta uma filosofia normativa rígida.

### *A equipe*

Finalmente, a categoria da equipe técnica traz algumas idéias para complementar a especificidade destas instituições: a importância atribuída à figura masculina, a horizontalidade, as visões distintas no interior da equipe em função do gênero, as contradições internas e as limitações e dilemas.

Em primeiro lugar, a diretora da instituição, e corroborada pelo próprio, realça a importância dada a que uma casa de abrigo tenha uma figura masculina na equipe técnica. Isto é considerado como uma experiência inovadora e fundamental para servir como figura de referência para as utentes e os seus filhos/as. Mais ainda, apesar das resistências das instituições financiadoras, segurança social e autarquia, é considerado importante que a equipe tenha pessoas de ambos sexos. Este é um ponto de controvérsia no campo dos paradigmas teóricos e técnicos de enfrentamento à violência de gênero. Nos anos 1970 quando surgiram as primeiras casas de abrigo em Inglaterra, Estados Unidos e Canadá (Pence & Shepard, 1999), esta questão não se colocava porque estas respostas sociais eram construídas por grupos de mulheres para mulheres. Hoje, que a luta de violência de gênero passou para o mainstreaming, alguns autores/as defendem equipes mistas (Galvez Martín, 2008) sendo

que outros continuam a considerar importante que as respostas específicas de casa de abrigo tenham equipes femininas (Rebollo & Bravo, 2005).

No que diz respeito à distribuição das tarefas e funções da equipe, é de ressaltar a perspectiva de uma grande horizontalidade, quer dentro da equipe técnica quer entre a equipe técnica e a equipa de ajudantes de lar. Esta horizontalidade traduz-se na não distinção de funções entre o psicólogo e a diretora técnica e na realização de funções técnicas por parte das ajudantes de lar, como por exemplo, a participação destas no projeto de intervenção individual (PII). Em relação a isto, vale a pena lembrar que as ajudantes de lar não possuem qualquer formação teórica ou técnica para a intervenção com as mulheres.

No que se refere às visões distintas no interior da equipe em função do gênero, encontramos duas. A primeira diz respeito à conceptualização dos sucessos e dos insucessos no trabalho da casa de abrigo: se, de um lado, a diretora técnica nos fala de “tantos insucessos”, mostrando um reconhecimento das dificuldades deste trabalho, por outro, o psicólogo considera que não há insucesso no seu trabalho. Em segundo lugar, assinalam-se as perspectivas desta equipe no que se refere à conciliação entre a vida profissional e familiar: de uma parte, a diretora técnica, talvez por ser mulher, apresenta-nos um quadro de grande dificuldade de conciliação, da outra parte, o psicólogo, quiçá por ser homem, não parece ter nenhuma dificuldade nessa conciliação.

Estas visões diferentes entre a equipe e que simultaneamente estão alinhadas com as diferenças de gênero não nos parecem uma coincidência, antes, o cruzamento de concepções tradicionais dos papéis de gênero com as respectivas concepções do trabalho na casa de abrigo.

Quanto às contradições internas, podemos assinalar duas: em primeiro lugar, em termos da filosofia da instituição, fala-se em respeito pelos valores das utentes, no entanto, simultaneamente estes profissionais veiculam uma idéia de que tentam “incutir” os valores da instituição nas vítimas. Em segundo lugar, surge também outra contradição nas palavras do psicólogo sobre o trabalho com as utentes: por um lado, este profissional fala duma perspectiva de “empowerment” as mulheres, todavia, articula que uma das grandes dificuldades do seu trabalho está nos constrangimentos das próprias mulheres que não parecem, segundo ele, demonstrar as capacidades necessárias para sair da situação de violência. Para esta análise, partimos dum conceito de empowerment (empoderamento), que assenta na autonomia, cidadania plena e direito de escolha e tomada de decisão da pessoa (Kleba Lisboa, 2010). Muito embora as vítimas possam estar numa situação de fragilidade psicológica, numa perspectiva de empowerment a intervenção é realizada para conseguir a progressiva

autonomização da mulher. Na interpretação da análise das entrevistas fica claro que a equipe não trabalha nesta perspectiva, apesar de nomeá-la. Complementarmente, importa salientar que o projeto de intervenção individual (PII) é centrado no agregado e não na mulher (o que é coerente com a representação que estes profissionais têm sobre as mulheres).

Podemos realçar como limitação que esta equipa técnica é muito pequena para as 25 utentes, não tendo o profissional da área jurídica conforme vem na legislação (Lei n. 112/2009), e que é claramente inferior ao número de profissionais que têm outras casas de abrigo noutros países, como por exemplo, na Comunidade de Madrid (Espanha) que contam com 12 para o mesmo número de utentes (Rebollo & Bravo, 2005).

Por último, assinala-se o dilema apresentado pela diretora técnica no respeitante ao eventual regresso da mulher ao agressor. Por um lado, a vontade da mulher não pode ser ignorada, este foi logo um dilema para as feministas nas primeiras casas de abrigo, e, por outro, os estudos têm demonstrado que isto pode significar para a vítima um agravamento da sua situação (La Violette & Barnett, 2000). Este dilema fica complicado quando a própria filosofia da casa de abrigo anda à volta da mulher casada e mãe e da estabilidade familiar.

### Conclusão final

Podemos afirmar que uma casa de abrigo para mulheres vítimas de violência de género gerida por uma instituição de solidariedade social com valores humanistas, mas não feministas, mostra um não entendimento do fenómeno da violência doméstica nas relações de intimidade. As mulheres vêm duma experiência onde não têm autonomia para decidir sobre a sua vida para tomar decisões sobre o seu cotidiano e entram numa instituição que também controla e restringe a sua liberdade. Esta violência nas relações de intimidade mantém-se porque a ideologia de género dominante ensina as mulheres que elas são as responsáveis pela felicidade do seu lar e, portanto, é a ela que compete garantir a harmonia e bem-estar da "sua" família e socializa os homens no exercício da força e do domínio sobre os mais fracos, nomeadamente as mulheres. Sem desconstruir os estereótipos de género será muito difícil proteger as mulheres dos seus companheiros violentos e formar masculinidades que aprendam a viver relações de intimidade assentes na igualdade. Uma filosofia normativa sobre as mulheres, o que em consequência parece levar a uma organização bastante rígida, que se evidencia nos horários, na organização das tarefas da casa de abrigo e na concepção sobre o trabalho com as mulheres, não parece constituir-se uma via libertadora para as mulheres vítimas de violência.

### Nota

- \* Este estudo é parte do Projecto "Amor, Medo e Poder: percursos de vida para a não-violência / Love, Fear and Power: Pathways to a Non-Violent Life" (PIHM/VG/0016/2008), financiado pela Fundação Ciência e Tecnologia, do Ministério de Ciência e Tecnologia, em protocolo com a CIG – Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.

### Referencias

- Amorós, C. & De Miguel, A. (2005). *Teoría feminista* (3 vols.). Madrid: Minerva.
- Baptista, I. (2007). *Refuges' Evaluation Modelling (R.E.M.) - Relatório nacional*. Lisboa: Fundação para a Ciência e Tecnologia.
- Bardín, L. (1986). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal.
- Brownmiller, S. (1981). *Against our will. Men, women and rape*. Barcelona: Planeta.
- Hagemann-White, C. (1998). Violence without end? Some reflections on achievements, contradictions, and the perspectives of feminism movement in Germany. In R. Klein (Ed.), *Multidisciplinary perspectives on family violence* (pp.93-102). London: Routledge.
- Connell, R. (1996). Teaching the boys: New research on masculinity, and gender strategies for schools. *Teachers College Record*, 98, 206-235.
- Decreto regulamentar n. 1/2006, de 25 de Janeiro. (2006). Organização, funcionamento das casas de abrigo. *Diário da República*, 1ª série, n. 18, 594-601.
- Despacho n. 32648/2008, de 30 de Dezembro. (2008). Síntese do Relatório de Avaliação das Condições de Funcionamento das Casas de Abrigo. *Diário da República*, 2ª série, n. 251, 51216-51218.
- Galvez Martín, M. E. (2008). Reflexiones sobre la convivencia con mujeres víctimas de violencia de género en un medio residencial. *Cuadernos de Trabajo Social*, 21, 105-117.
- Kleba Lisboa, T. (2010). Género, feminismo e Serviço Social – encontros e desencontros ao longo da história da profissão. *Revista Katálysis*, 13(1), 66-75.
- LaViolette, A. & Barnett, O. (2000). *It could happen to anyone. Why battered women stay*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Lei n. 112/2009, de 16 de Setembro. (2009). Regime jurídico de prevenção da violência doméstica, protecção e assistência às suas vítimas. *Diário da República*, 1ª série, n. 180, 6550–6561.
- Millet, K. (1969). *Sexual politics*. Granada: Publishing.
- Pence, E. & Shepard, M. (1999). *Coordinating community responses to domestic violence. Lessons from Duluth and Beyond*. California: Sage Publications.
- Rebollo, I. & Bravo, C. (2005). Casas de acogida: desde la experiencia a la reflexión. *Cuadernos de Trabajo Social*, 18, 317-332.
- Relatório Anual de Segurança Interna - RASI*. (2010). Portugal: Gabinete do Secretario Geral.
- União de Mulheres Alternativa e Resposta - UMAR. (2010). *Dados 2009*. Acesso em 23 de setembro, 2010, em [http://www.umarfeminismos.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=91&Itemid=67](http://www.umarfeminismos.org/index.php?option=com_content&view=article&id=91&Itemid=67)
- Wall, K. (2007). Main patterns in attitudes to the articulation between work and family life: A cross-national analysis. In R. Crompton, S. Lewis, & C. Lyonette (Eds.), *Women*,

*men, work and family in Europe* (pp. 86 – 115). New York: Palgrave. Acesso em 22 de setembro, 2010, em <http://www.palgraveconnect.com/pc/doi/10.1057/9780230800830>

Recebido em: 07/07/2010

Revisões requeridas 11/01/2011

Aceite em: 25/05/2011

*Maria José Magalhães* é investigadora da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Porto. Presidenta da UMAR (União Mulheres Alternativa e Resposta). Endereço: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Centro CIIE, Universidade de Porto. Rua Dr. Manuel Silva Pereira, Sn, 4200-392, Porto, Portugal. Email: [mjm@fpce.up.pt](mailto:mjm@fpce.up.pt)

*Carmina Morais* é docente da Escola Superior de Enfermagem do Instituto Politécnico de Viana do Castelo. Email: [carmindamorais2@gmail.com](mailto:carmindamorais2@gmail.com)

*Yolanda Rodríguez Castro* é investigadora da Faculdade de Ciencias da Educación, da Universidade de Vigo, Espanha. Email: [myrcastro@uvigo.es](mailto:myrcastro@uvigo.es)

### Como citar:

Magalhães, M. J., Morais, C., & Castro, Y. R. (2011). Organização e funcionamento duma casa de abrigo de solidariedade social. *Psicologia & Sociedade*, 23(3), 598-607.