



MANUAL PARA A MUDANÇA

práticas e processos

para os serviços de apoio às mulheres

ÍNDICE

- 01 Introdução
- 02 Autocuidado e bem-estar
- 03 Supervisão
- 04 Angariação de fundos
- 05 Gestão de casos em situação de crise
- 06 Dimensão digital da violência
- 07 Prestação de serviços de apoio online
- 08 Divulgação dos serviços
- 09 Contacto com a comunidade
- 10 Conclusões

INTRODUÇÃO

O TRUST - Towards Replicable forms of Support and Tools for Women's Specialist Services in crisis situations (Formas replicáveis de apoio e ferramentas para os serviços especializados de apoio às mulheres vítimas de violência, em situações de crise humanitária) - é um projeto transnacional financiado no âmbito do Programa DAPHNE CERV-2021, com a duração de 24 meses. O projeto visa desenvolver uma metodologia de melhoria dos processos dos Serviços de Apoio à Mulher e reforçar a resiliência e a eficiência das organizações que prestam estes serviços, nomeadamente em tempos de crise, como a pandemia COVID-19.

Os Serviços de Apoio às Mulheres enfrentaram desafios sem precedentes durante a pandemia da COVID-19, uma vez que a crise exacerbou as desigualdades de género existentes e introduziu novos obstáculos para as mulheres. Uma das principais dificuldades foi o aumento da procura de serviços. A pandemia criou um aumento alarmante da violência doméstica e da violência de género a nível mundial, colocando um enorme fardo nas organizações de apoio. As mulheres que procuram assistência para questões relacionadas com a violência, os abusos e os traumas sobrecarregaram estas organizações, levando os seus recursos ao limite.

Os constrangimentos financeiros constituíram um obstáculo significativo para as organizações de apoio às mulheres. O redireccionamento dos fundos para preocupações imediatas de saúde durante os períodos de confinamento e de recessão económica, deixou as organizações com escassez de recursos. A pressão financeira não só dificultou a sua capacidade de manter os serviços existentes, como também impediu os esforços de expansão do seu alcance para satisfazer a procura crescente.

Os confinamentos e as medidas de quarentena representaram desafios logísticos na disponibilização de espaços seguros para as mulheres vítimas de violência. As restrições de movimentos e a necessidade de distanciamento

social, dificultaram o acesso das mulheres aos serviços exacerbando o impacto do aumento da violência. O funcionamento e a manutenção das casas-abrigo nestas condições tornou-se um desafio adicional para as organizações que se dedicam a proporcionar estes, importantes, espaços de segurança.

A mudança para a comunicação virtual durante os períodos de confinamento introduziu barreiras tecnológicas. As mulheres sem acesso à tecnologia ou as que não se sentem à vontade com as plataformas online tiveram dificuldade em contactar as organizações de apoio. Este fosso digital marginalizou ainda mais as populações vulneráveis, limitando a capacidade de apoio às vítimas destas organizações, especialmente porque muitos serviços de apoio passaram exclusivamente para plataformas online.

As consequências económicas da pandemia afetaram desproporcionalmente as mulheres, em especial as que trabalham nos setores informais e com baixos salários. Esta situação teve efeitos em cascata no trabalho das organizações de apoio às mulheres, necessitando de um ajustamento para abordar a interseccionalidade das questões relacionadas com a capacitação económica e a segurança do emprego. O apoio às mulheres nas questões relacionadas com o trabalho e com a sua perda repentina, tornou-se um aspeto integral das missões das organizações.

O esgotamento das equipas surgiu como um desafio crítico para as organizações de apoio às mulheres vítimas durante a pandemia da COVID-19. O aumento da procura dos serviços, juntamente com o custo emocional de lidar com o trauma e a violência, sobrecarregou as equipas. A mudança para plataformas virtuais, as responsabilidades pessoais e a intensidade do trabalho contribuíram para a exaustão neste período.

O impacto da pandemia na saúde mental colocou desafios adicionais. As organizações de apoio tiveram de adaptar os seus serviços para responder às necessidades acrescidas de saúde mental das mulheres. O stress, a ansiedade e o trauma exacerbados pela pandemia e pelas medidas de confinamento exigiram aconselhamento e recursos adicionais para ajudar as mulheres a lidar com a situação.

Os esforços de sensibilização para abordar a violência de género e as questões

relacionadas com os direitos das mulheres sofreram entraves e contrariedades. A pandemia desviou a atenção pública e política para preocupações de saúde imediatas, levando à preterição de iniciativas políticas e esforços legislativos relacionados com os direitos das mulheres. Isto prejudicou o progresso que estas organizações tinham vindo a fazer na defesa de mudanças sistémicas e de proteções legais.

As questões de interseccionalidade tornaram-se mais pronunciadas à medida que as mulheres de comunidades marginalizadas enfrentaram desafios acrescidos. As organizações de apoio às mulheres tiveram de abordar a interseccionalidade do género com a raça, a etnia, o estatuto socioeconómico e outros fatores para garantir que os seus serviços fossem inclusivos e respondessem às diversas necessidades. A pandemia sublinhou as disparidades existentes e as vulnerabilidades enfrentadas pelas mulheres em diferentes contextos sociais.

As dificuldades no contacto com a comunidade constituíram outro obstáculo significativo. Os confinamentos e as medidas de distanciamento social dificultaram os esforços de realização de campanhas de sensibilização e de educação nas comunidades. Esta falta de contacto deixou as mulheres de várias comunidades mais vulneráveis ao abuso e à exploração, uma vez que podem não ter tido conhecimento dos recursos e do apoio disponíveis.

Apesar destes desafios, as organizações de apoio às mulheres demonstraram uma resiliência e uma capacidade de adaptação notáveis. Muitas organizações passaram rapidamente para plataformas online, oferecendo serviços de aconselhamento e acompanhamento virtuais. A colaboração e articulação com outros agentes envolvidos no combate à violência doméstica e de género, incluindo governos, organizações do Estado e organizações não governamentais, tornaram-se cruciais para enfrentar os complexos desafios apresentados pela pandemia. Estas organizações encontraram formas inovadoras de continuar a prestar serviços essenciais, demonstrando o seu empenho em apoiar as mulheres face a desafios sem precedentes.

O Manual de Mudança descreve as novas práticas e processos introduzidos pelos parceiros do projeto em resposta aos desafios que surgiram durante a pandemia e centra-se em oito (8) setores principais.

Autocuidado e bem-estar
Supervisão
Angariação de fundos
Gestão de casos em situação de crise
Dimensão digital da violência
Prestação de serviços de apoio online
Anúncio/divulgação dos serviços
Divulgação na comunidade

Autocuidado e bem-estar

É fundamental dar prioridade ao autocuidado e ao bem-estar dos/das técnicos/as de Apoio à Víctima, profissionais de primeira linha nos Serviços de Apoio à Mulher. Ao lidar com questões sensíveis, os/as técnicos/as podem enfrentar tensão emocional e esgotamento. Assegurar a sua saúde mental e física é crucial para manter a eficácia profissional, reduzir a rotatividade e promover uma cultura organizacional positiva. A atenção ao bem-estar das pessoas que formam as suas equipas não só previne o esgotamento, como também capacita as organizações para melhor apoiarem as mulheres necessitadas. Ao fornecer recursos, formação e um ambiente de trabalho favorável, estas organizações podem manter a sua missão, criando um impacto duradouro na vida das mulheres e promovendo uma cultura de empatia e resiliência.

Como parte do projeto TRUST, a organização parceira SURT apresenta neste capítulo o processo de desenvolvimento do seu Plano para a Igualdade de Género como uma boa prática durante a pandemia de Covid-19.

É fundamental ter em conta que a pandemia teve vários impactos nas organizações feministas e nos Serviços Especializados de Apoio à Mulher. Como a maioria das organizações e entidades, o SURT enfrentou grandes dificuldades: mudanças abruptas nos tipos de apoio prestados aos beneficiários, instabilidade e insegurança económica, e uma crescente precarização das condições de trabalho. Em consequência, verificou-se um aumento da pressão e uma sobrecarga de trabalho dos/as profissionais, levando ao stress e à exaustão generalizada dos/as trabalhadores/as do setor social, sobretudo os/as especializados/as na intervenção direta com os/as beneficiários/as. Tornou-se claro que era necessário estabelecer novos mecanismos e protocolos internos para salvaguardar o bem-estar de todos/as os/as funcionários/as.

Embora seja difícil definir cuidados - devido à multiplicidade de teorias e entendimentos deste conceito - o ponto de partida para este documento foi que os cuidados pessoais e o bem-estar de todos/as os/as trabalhadores/as são um horizonte essencial para uma estrutura laboral feminista. O Plano para a Igualdade de Género visa estabelecer estas bases.

Destacamos esta experiência como uma boa prática em termos de autocuidado e bem-estar, uma vez que se trata de um documento com o objetivo de evitar crises de cuidados como a vivida com a pandemia e de promover uma prática de trabalho coerente com a ética feminista do cuidado. Para o efeito, segmentámos este processo em dois momentos: 1) a fase de diagnóstico e identificação das necessidades dos/as trabalhadores/as, 2) a elaboração e implementação do Plano para a Igualdade de Género.

Embora as necessidades de cada organização feminista e ou de serviços de apoio à vítima sejam diferentes, acreditamos que as ferramentas que utilizámos para o diagnóstico organizacional e as etapas que deram forma ao Plano para a Igualdade de Género podem ser replicáveis - ou pelo menos inspiradoras - para outras organizações e entidades.

Plano de Igualdade de Género

A fase de diagnóstico do Plano para a Igualdade de Género teve início em maio de 2020 e terminou em julho de 2021. A fase de diagnóstico foi definida como o ponto de partida de um processo participativo que proporcionou espaços de reflexão conjunta sobre a entidade. A fim de gerar um diagnóstico exaustivo para construir práticas baseadas na incorporação transversal da ética do cuidado, foram definidas quatro fases:

1

Diagnóstico participativo: O principal objetivo foi recolher expectativas, perceções e reflexões concretas sobre as formas internas de construção da igualdade. Para o efeito, a Comissão de Diagnóstico [1] elaborou e implementou instrumentos metodológicos quantitativos e qualitativos, que foram validados pelo Conselho de Administração da SURT. O instrumento quantitativo utilizado durante a fase de diagnóstico foi um inquérito anónimo online dirigido a todos/as os/as trabalhadores/as da SURT. No que diz respeito aos instrumentos qualitativos, realizámos sessões participativas de reflexão e análise em grupo para troca de ideias.

2

Análise documental: Os documentos internos existentes foram analisados e classificados como relevantes para contribuir para as diferentes áreas de mudança da organização. Entre estes documentos encontram-se as políticas de gestão da entidade; declarações públicas; manuais de comunicação; guias metodológicos; procedimentos de gestão e relatórios gerais.

3

Relatório de ocupação: Este documento fornece dados quantitativos pormenorizados sobre o pessoal, incluindo a sua distribuição por diferentes áreas e domínios de trabalho. Inclui também uma análise do sistema de classificação profissional, bem como um exame do tempo de trabalho, da flexibilidade, da corresponsabilidade e da comunicação não sexista.

4

Resultados do diagnóstico: Os resultados do diagnóstico foram compilados num relatório final que apresenta e sintetiza os resultados e conclusões avaliativas das diferentes áreas. O Plano para a Igualdade de Género é desenvolvido através da realização de um diagnóstico participativo que identifica os pontos fortes, conflitos e desafios da entidade e os sintetiza.

Graças à análise e sistematização da informação recolhida neste processo, foram identificadas necessidades específicas relacionadas com os cuidados.

RECURSOS NECESSÁRIOS

A equipa responsável pela criação dos instrumentos metodológicos para o diagnóstico foram os membros da Comissão de Diagnóstico. A Direção aprovou o trabalho prévio à implementação destas metodologias.

Entre os recursos utilizados para o desenvolvimento da fase de diagnóstico, destacamos os instrumentos de recolha de informação como um recurso essencial e eficaz. Por isso, comentamos aqui, mais detalhadamente, as especificidades das metodologias quantitativas e qualitativas utilizadas.

Tal como referido, o inquérito foi o instrumento metodológico utilizado para a recolha de dados quantitativos. Até agora, foram realizados dois inquéritos: o primeiro durante a fase de diagnóstico e o segundo - que está atualmente a ser aplicado - para avaliar o progresso da implementação do Plano para a Igualdade de Género.

Embora o segundo inquérito não faça parte do processo de diagnóstico, é mencionado para realçar o processo de acompanhamento do Plano para a Igualdade de Género.

A quarta área, centrada na organização equitativa e eficaz do tempo a partir de uma abordagem cuidadora, foi dividida em três partes no questionário. A avaliação do modelo de gestão do tempo, as medidas de coresponsabilidade e flexibilidade e a gestão do trabalho à distância foram os eixos em que se baseou esta secção de perguntas. De facto, uma boa gestão do tempo é essencial para o bem-estar dos/as trabalhadores/as, tanto dentro como fora do local de trabalho.

Além disso, as perguntas foram integradas num anexo relativo ao assédio sexual e ao assédio no local de trabalho. O objetivo era avaliar por um lado, o nível de exposição ao assédio percebido pelos/as trabalhadores/as e, por outro lado, o nível de conhecimento dos instrumentos existentes na SURT em caso de situações de assédio.

Além disso, para o diagnóstico participativo, os resultados deste inquérito foram complementados com sessões de grupo de reflexão e análise.

O objetivo destas sessões de grupo era partilhar os resultados do inquérito e construir uma reflexão partilhada sobre os pontos fortes e fracos destacados. As sessões foram também estruturadas de acordo com as áreas de mudança. Através de uma metodologia participativa, em que os/as participantes foram agentes ativos na construção do conhecimento, procedeu-se à seguinte organização das sessões: dinâmica de identificação de expectativas, apresentação dos resultados do diagnóstico, avaliação conjunta dos resultados, revisão das dificuldades e construção de propostas, e partilha do trabalho de grupo.

Os grupos de reflexão permitiram a partilha de informação qualitativa relevante sobre as diferentes conceções de cuidado e bem-estar e a proposta de iniciativas para integrar a ética do cuidado na organização. Durante as sessões, surgiram várias preocupações que se traduziram em expectativas em relação ao Plano para a Igualdade de Género. Uma das mais relevantes foi a implementação do cuidado para com o Plano e a entidade. Para além da menção explícita à questão do cuidado, surgiram outras expectativas intimamente relacionadas, como conhecer melhor os/as colegas, melhorar a participação de todos/as no trabalho e até melhorar as condições de trabalho - centrais para o bem-estar das pessoas.

Tal como no inquérito, os grupos de discussão foram orientados pelas áreas de mudança propostas. Destas discussões surgiram propostas concretas, incluindo o desenvolvimento de um protocolo ou manual de cuidados para melhorar a resolução de conflitos e as abordagens de resolução de problemas. Consequentemente, um dos aspetos mais significativos do Plano para a Igualdade é a criação deste documento.

RESULTADOS ESPERADOS

O principal objetivo da recolha de dados consistia em identificar os pontos fortes, os pontos fracos, os desafios e as recomendações que, segundo o pessoal da SURT, eram percebidos, a fim de identificar temas comuns que pudessem servir de base ao Plano para a Igualdade de Género. Os resultados do inquérito e dos grupos de trabalho são apresentados em pormenor em dois relatórios separados.

Embora as recomendações e propostas tenham sido numerosas e diversificadas, destacam-se duas questões fundamentais. Por um lado, a necessidade de reforçar os cuidados dentro da organização e, por outro, o desafio de encontrar mecanismos de comunicação eficazes e inclusivos. O próprio Plano para a Igualdade de Género inclui ações para avançar nestas áreas.

DIFICULDADES E RISCOS

Uma das dificuldades encontradas durante o processo de diagnóstico foi o facto de não se ter chegado ao número total de trabalhadores/as. A amostra do inquérito foi o número total de pessoas na entidade, ou seja, 102 pessoas com contratos vinculativos. O questionário em linha foi enviado a todos/as os/as trabalhadores/as, mas apenas 66 - ou seja, 64% - abriram o questionário e 50 - ou seja, 49% dos/as trabalhadores/as - responderam.

Além disso, os grupos de discussão contaram com a participação ativa de 51 pessoas, o que representa uma taxa de participação quase idêntica à do inquérito.

Em suma, envolver todos/as os/as funcionários/as neste processo de diagnóstico foi uma tarefa difícil. Embora acreditemos que os números que obtivemos são suficientemente significativos, é importante notar que podem não ser totalmente representativos.

COMISSÃO DE IGUALDADE

Com base nas experiências e necessidades das trabalhadoras da SURT, o Plano para a Igualdade de Género foi aprovado pelo Conselho de Administração e pelo Conselho da Fundação em outubro de 2021, apresentado e discutido com toda a organização e, finalmente, validado pela Comissão Negociadora em dezembro de 2021. A sua implementação foi planeada entre 2022 e 2025 (com um mandato de quatro anos), pelo que o número total de ações e medidas ainda precisa de ser implementado.

A Comissão de Igualdade foi constituída com o objetivo de ser um instrumento de toda a organização para assegurar - de uma forma global e transversal - o progresso da entidade para uma organização baseada na Igualdade de género e para consolidar modelos organizacionais baseados numa ética feminista. Assim, em conjunto com o Conselho de Administração da SURT, a Comissão de Igualdade tem a seu cargo a implementação do Plano para a Igualdade de Género e a comunicação com toda a organização, para além de ser uma peça central no seu processo de elaboração.

O comité é composto por uma pessoa em representação de cada área de trabalho da SURT: Serviços Centrais, Área de Autonomia Económica, Área de Autonomia Pessoal, Área de Consultoria, Direção Geral, Representante do Sindicato, Recursos Humanos.

O principal objetivo do Plano para a Igualdade de Género da entidade é avançar para um modelo de organização e prática - tanto interno como externo - baseado em valores feministas de igualdade de género e na incorporação da ética do cuidado. Para cada área de mudança foram definidos objetivos específicos, indicadores e várias ações. A partir daí, foi construído um Plano de Ação, entendido como um plano de trabalho, onde foram integradas e sistematizadas as medidas para atingir os objetivos. Este planeamento é composto por um objetivo específico e resultados esperados; ações a desenvolver durante o período de vigência do Plano (2022-2025); áreas e responsáveis pelo cumprimento dos objetivos; e um calendário que indica o período em que se deve iniciar o desenvolvimento das ações. A Comissão de Igualdade é responsável pelo seu cumprimento.

RECURSOS NECESSÁRIOS

O financiamento deste projeto - a sua fase de diagnóstico e a sua elaboração e implementação - foi realizado através de dois fundos públicos da Câmara Municipal de Barcelona. O objetivo destes fundos era contribuir para o desenvolvimento de ferramentas internas para o desenvolvimento de várias entidades sociais.

Em termos de instrumentos de recolha de dados, os recursos utilizados na segunda fase do projeto do Plano para a Igualdade de Género são idênticos aos utilizados na fase anterior, que já apresentámos.

RESULTADOS ESPERADOS

Através da elaboração de um plano de ação específico, espera-se que todos os objetivos e ações propostos no documento sejam alcançados de forma eficaz e pertinente.

Duas ações são identificadas como prioritárias em termos específicos de cuidados: O protocolo interno de assédio sexual e um guia de cuidados com definições e ferramentas específicas sobre a ética dos cuidados.

Relativamente à revisão do plano de assédio sexual, espera-se - e está estabelecido no Plano de Igualdade - uma atualização e implementação dos protocolos. Assim, a quinta área de mudança foi concebida para cumprir este objetivo. Para além da revisão, pretende-se alcançar a inovação e a melhoria na prevenção do assédio, bem como a sensibilização a nível da entidade. Para alcançar este resultado, foi estabelecida a participação do chefe do departamento de gestão de Recursos Humanos, do comité de prevenção e de um consultor externo.

Além disso, prevê-se que a conclusão do Guia de Cuidados, que é delineado no Plano de Igualdade de Género e decorre do processo de construção em curso, seja alcançada até 2025. Para atingir este objetivo, o plano de Igualdade inclui um novo inquérito a nível organizacional que aborda especificamente o tema dos cuidados.

O seu principal objetivo é obter uma compreensão abrangente da nossa interpretação dos cuidados e da forma como acreditamos que estes devem ser integrados nas rotinas diárias dos/as funcionários/as. Além disso, deve propor exemplos concretos e recomendações para a implementação desta visão. O resultado será um relatório exaustivo com propostas acionáveis que, em última análise, contribuirão para o desenvolvimento do Guia Final.

Esse processo, já em andamento, tem como base o Guia de Autodiagnóstico para Organizações - Perspetiva Feminista Ética e do Cuidado, desenvolvido pela rede de Organizações pela Justiça Global. Este Guia está organizado em seis eixos que podem ser utilizados de forma independente ou em conjunto: valores hegemónicos; conflitos, relações e emoções; participação e democracia; organização do trabalho e das tarefas; conciliação e corresponsabilização; assédio sexual e de género. Por meio dessas dimensões, o Guia de Autodiagnóstico aborda a ética do cuidado no mundo do trabalho e das relações laborais a partir de uma perspetiva feminista.

DIFICULDADES E RISCOS

Como se trata de um plano extenso com múltiplas ações, uma dificuldade é dar-lhe continuidade e executar as ações dentro do calendário previsto. Esta tarefa é principalmente levada a cabo pela Comissão de Igualdade, que, para ultrapassar esta dificuldade, dá prioridade a algumas ações em detrimento de outras, de acordo com as necessidades contextuais, conferindo ao plano uma certa adaptabilidade.

Outra dificuldade encontrada é a comunicação e o envolvimento constante de todas as partes da entidade no processo de implementação do Plano de Ação. As ações definidas destinam-se a todas as pessoas que trabalham na SURT; no entanto, é difícil fazer chegar a informação a todas elas. Atualmente, o Comité é responsável pela transferência de todas as informações para a área de comunicação da SURT, a fim de assegurar um fluxo constante de informações. Isto é importante para a aplicação efetiva do plano e para ultrapassar eventuais obstáculos.

REFLEXÕES

No contexto da pandemia da Covid-19, a necessidade de pensar e implementar uma iniciativa que promova a equidade a partir de uma perspetiva feminista de cuidado torna-se evidente na SURT. A partir daqui, e em consonância com a revisão do Plano de Igualdade da entidade, foi decidido construir um protocolo que responda a esta questão e estabelecer o Plano de Igualdade de Género.

Esta decisão e o trabalho desenvolvido podem ser considerados uma boa prática a destacar. Com efeito, a implementação do Plano de Igualdade de Género é um projeto a médio prazo que visa ter uma equipa de profissionais melhor informada e formada em matéria de cuidados pessoais e de bem-estar. A construção de dinâmicas de trabalho com estas bases é fundamental para a capacidade profissional de enfrentar uma crise.

Todos os processos, reflexões e medidas tomadas para desenvolver o Plano refletem a necessidade de uma política interna de cuidados. No entanto, algumas ações específicas respondem mais diretamente a estas ambições, como o Guia de Cuidados e o Protocolo de Assédio. O primeiro documento encontra-se ainda em fase de elaboração, estando a ser realizados inquéritos para recolher informações mais específicas sobre as ideias em torno dos cuidados. A SURT dispõe já de um protocolo sobre o assédio, mas este está também a ser revisto para integrar os resultados dos inquéritos, nomeadamente do segundo.

O que tentámos fazer aqui foi uma breve descrição dos processos de diagnóstico e elaboração do Plano de Igualdade de Género para dar ideias sobre possíveis estratégias para lidar com uma crise de cuidados no local de trabalho.

SUPERVISÃO

A supervisão é um instrumento fundamental para conseguir melhorar o desempenho dos serviços de apoio às mulheres após a pandemia. Trata-se de um processo responsável e bidirecional que motiva os/as trabalhadores/as e apoia o desenvolvimento de boas práticas.

Para supervisionar o seu trabalho clínico e teórico, os/as psicólogos/as reúnem-se em grupos, pelo menos desde a fundação da Sociedade Psicanalítica de Viena (Counselman & Weber, 2004). A supervisão é uma forma de processo educativo que pode ocorrer em vários domínios ou profissões. A supervisão representa a educação profissional como uma forma de formação. Os/as supervisionados/as que frequentam a supervisão devem ter a oportunidade de aprender com especialistas na sua área profissional. No entanto, em alguns casos, podem também aprender com especialistas de outras áreas (American Psychological Association, 2015).

A supervisão dá aos/as trabalhadores/as a oportunidade de: refletir sobre a sua prática, concentrar-se nos seus pontos fortes, receber feedback, orientação e apoio, identificar e rever áreas de desenvolvimento pessoal. As vantagens são as seguintes: ajudar os/as trabalhadores/as a desenvolver e a aprofundar as suas competências e conhecimentos e obter resultados positivos para as pessoas a quem prestam cuidados e apoio; ajudar os/as trabalhadores/as a sentirem-se seguros/as na sua prática (especialmente quando confrontados com situações complexas e difíceis). Os/as gestores/as e as organizações podem monitorizar e analisar os progressos dos/as trabalhadores/as.

Para desenvolver uma relação positiva com o/a supervisionado/a, o/a supervisor/a tem de estabelecer uma relação efetiva com respeito mútuo, valorizando os contributos e as ideias de cada um. Os valores orientadores são a confiança, a abertura e a honestidade, pelo que o/a supervisionado/a será apoiado/a no desenvolvimento de relações positivas com pessoas, crianças e

famílias na sua própria prática. Para apoiar o desenvolvimento profissional contínuo do/a supervisionado/a, a supervisão terá de envolver algum ensino e orientação. Os/as supervisionados/as devem sentir-se à vontade para discutir todos os aspetos do seu trabalho com o/a supervisor/a e o princípio da confidencialidade deve ser respeitado. Ambos devem poder aceder ao registo de supervisão em qualquer altura.

SUPERVISÃO EM GRUPO

Ao escolher um modelo de supervisão, os/as terapeutas precisam de fazer corresponder o seu plano de desenvolvimento profissional aos objetivos do modelo, à orientação teórica, aos papéis e relações dos membros (liderados pelo líder/sem, líder), ao grau de estrutura do procedimento, aos papéis dos membros e ao foco do feedback, e às fases de desenvolvimento do grupo. Existem dois tipos de supervisão de grupo: vertical e horizontal. A supervisão vertical é uma relação hierárquica, em que o/a supervisor/a é um/a perito/a identificado/a no processo e inclui a supervisão tutorial, a supervisão da formação, a supervisão da gestão e da consultoria. A supervisão horizontal é uma relação não hierárquica, normalmente designada por supervisão entre pares, e a supervisão é efetuada ao mesmo nível, sob a forma de consultoria. A supervisão entre pares difere das formas mais tradicionais de supervisão na medida em que: não exige a presença de um/a perito/a mais qualificado/a e identificado/a no processo ou supervisor/a; o processo de supervisão entre pares dá ênfase ao desenvolvimento, ao feedback crítico e de apoio e incentiva a aprendizagem autónoma, ao mesmo tempo que não dá ênfase à avaliação.

A experiência de supervisão em grupo pode ajudar a estabelecer repertórios profissionais muito específicos que só podem ser alcançados num ambiente de grupo, tais como a escuta ativa, abster-se de se envolver em atividades concorrentes e contribuir de uma forma que mantenha o grupo a avançar de uma forma positiva e produtiva. As vantagens do ambiente de grupo são inúmeras, a par das competências necessárias.

Através da supervisão em grupo, dirigida ou entre pares, e independentemente do modelo de supervisão aplicado por razões específicas, os/as profissionais, estagiários/as, supervisores/as e outros/as participantes

podem alcançar: desenvolvimento profissional contínuo; - maior ligação em rede (social); - aprendizagem observacional; - ter vários ouvintes para o mesmo evento; - menor dependência da autoridade; - maior refletividade e opções a partir de diferentes enquadramentos; - reduzir as limitações do trabalho, autonomia e resolução de conflitos quando necessário; - desenvolver empatia; - feedback dos pares; - lidar com o isolamento da prática privada, ganhando e fornecendo apoio, encorajamento e ideias práticas; - modelar e ensaiar discussões positivas e produtivas; - praticar falar em público e apresentar; - desenvolver repertórios profissionais - atingir objetivos individuais relacionados com casos difíceis, questões éticas e profissionais; - sentir-se seguro/a para apresentar, ganhar comunidade, colegialidade, validação e pertença.

O termo 'prática reflexiva' foi cunhado por Schön em 1983, dando ênfase ao "saber em ação" e, desde então, tem sido utilizado num sentido mais lato. Dewey (1933) descreveu pela primeira vez a reflexão em termos de "pensar sobre o pensamento", encorajando os/as profissionais a examinarem as razões subjacentes às suas escolhas e ações, uma vez que a Prática Reflexiva é um processo recíproco em que a experiência é o gatilho para a reflexão e uma prática consciente para os/as profissionais.

A prática reflexiva nasceu como um processo em que os/as profissionais adquirem competências para identificar e alterar vários pressupostos para aumentar a consciencialização, a eficácia e a competência. Constitui uma forma de aprendizagem experimental que permite aos/às profissionais passarem das suas próprias experiências concretas para a concetualização abstrata de uma ideia, agirem de acordo com a nova ideia e passarem a outras experiências. A prática pode proporcionar um ambiente de formação comum no qual as competências de prática reflexiva podem ser ensinadas e desenvolvidas. As primeiras reflexões envolvem a descrição, enquanto os níveis mais profundos de reflexão envolvem um maior exame das premissas e uma síntese crítica.

A prática reflexiva é efetivamente aprendida:

- num contexto de pequenos grupos;
- através de métodos narrativos;

- com uma supervisão estruturada que promove a segurança e a confiança;
-
- numa experiência guiada e orientada;
- numa abordagem estruturada de "aprender fazendo", em que a reflexão pode motivar a aprendizagem e facilitar a assimilação da experiência com conhecimentos e competências;
- a consciência crítica é conseguida através da reflexão sobre o que foi feito durante uma intervenção (reflexão-na-ação), do início da análise após o facto (reflexão-da-ação) e do planeamento de intervenções futuras (reflexão-para-ação).

A prática reflexiva é um processo interativo, em que a experiência é o gatilho para a reflexão. A reflexão superficial envolve a descrição, enquanto os níveis mais profundos de reflexão envolvem um maior exame das premissas e uma síntese crítica. A capacidade de prática reflexiva é um domínio de requisitos de competência para os/as trabalhadores/as em todos os domínios dos cuidados de saúde. A prática reflexiva pode assumir os três formatos seguintes:

o grupo de supervisão reflexiva refere-se ao fenómeno em que uma dinâmica inconsciente do contexto terapêutico é "encenada" no grupo, e é designado por "processo paralelo". O grupo, incluindo o supervisor, está a espelhar a dinâmica inconsciente evidenciada pela apresentação do supervisionado. Neste caso, o supervisor ajuda os membros do grupo a utilizarem a sua experiência no grupo de supervisão para chegarem a uma visão da relação terapêutica.

A prática de aconselhamento reflexivo é uma prática consciente para os/as profissionais. Neste caso, é fundamental ter consciência dos próprios pontos fortes ou/e limitações, dos níveis de stress e da atenção às questões pessoais, uma vez que estas podem afetar o desempenho. Após cada sessão de aconselhamento, o/a profissional avalia o seu desempenho. Como estratégia de aprendizagem, permite que os/as profissionais tomem consciência da sua base teórica e aprendam com a sua experiência. A prática de aconselhamento reflexivo com profissionais ou pessoal hospitalar é um método para aumentar a consciência dos seus próprios pontos fortes e/ou limitações. Os níveis de

stress e a atenção aos assuntos pessoais constituem pontos-chave, uma vez que os assuntos pessoais podem afetar o desempenho.

3º *Practicum* envolve principalmente a aprendizagem experiencial (aprender fazendo) em que os/as formandos/as ou profissionais refletem sobre as suas experiências para aprenderem continuamente e replicarem a sua aprendizagem numa nova experiência.

Mas a supervisão não é apenas uma questão de aprendizagem, é também uma questão de apoio. É uma prevenção do esgotamento.

É um tipo de responsabilidade que os/as profissionais devem ter para com os/as seus/suas beneficiários/beneficiárias.

REFLEXÕES

A supervisão é uma pedra angular no domínio dos serviços de apoio às mulheres, oferecendo uma abordagem multifacetada para sustentar tanto o bem-estar emocional do pessoal como a eficácia da assistência prestada às mulheres em dificuldade. A natureza emocionalmente carregada do trabalho, muitas vezes envolvendo casos de trauma e abuso, necessita de uma estrutura de apoio. As sessões de supervisão regulares proporcionam um espaço dedicado ao pessoal para discutir casos difíceis, partilhar experiências e procurar orientação. Isto não só previne o esgotamento e a fadiga da compaixão (stress traumático secundário), como também cultiva um sentido de desenvolvimento e crescimento profissional.

Além disso, a supervisão desempenha um papel fundamental no reforço das competências e na divulgação de conhecimentos. Serve de plataforma para a formação contínua, assegurando que os membros do pessoal se mantêm a par das melhores práticas e das tendências emergentes no terreno. Este processo de aprendizagem contínua, melhora a qualidade da prestação de serviços e equipa o pessoal com as ferramentas necessárias para responder às necessidades em evolução das mulheres que apoiam.

Na sua essência, a supervisão é um investimento na resiliência e na capacitação da força de trabalho. Uma equipa bem supervisionada está mais

bem equipada para navegar nas complexidades dos serviços de apoio às mulheres, prestando, em última análise, uma assistência mais sustentável e com maior impacto a quem precisa. Ao dar prioridade à supervisão, as organizações fortalecem as suas iniciativas de defesa, fomentando uma cultura de melhoria contínua e assegurando que a sua missão perdura com força e compaixão.

ANGARIAÇÃO DE FUNDOS

A angariação de fundos é o conjunto de atividades que as organizações sem fins lucrativos põem em prática para aumentar os seus fundos e/ou recursos disponíveis para a prossecução da sua missão e atividades. Há muitos tipos de angariação de fundos que são muito diferentes uns dos outros, envolvendo muitos métodos e práticas diferentes. Os doadores podem ser diversos e incluem o sector privado (empresas), fundações e organizações internacionais.

Para os serviços especializados para mulheres, a atividade de angariação de fundos não pode ser considerada simplesmente como a atividade de "angariar fundos", mas sim de cultivar, fazer crescer e desenvolver os recursos necessários para a realização da missão da organização, promovendo e reforçando a sua identidade social e política na comunidade de referência e perante uma multiplicidade de partes interessadas.

Neste capítulo, a organização parceira Rel.Azione Positive descreve duas práticas de impacto que foram implementadas durante a pandemia COVID-19 para apoiar a angariação de fundos da sua organização.

MERCADO SOLIDÁRIO ONLINE

Antes da pandemia COVID-19, uma das estratégias de angariação de fundos implementadas pelo Centro Anti-violência (AVC) de Pádua era a participação em "mercados de solidariedade" locais. Estes eventos tiveram lugar no

contexto de festivais locais dedicados a organizações sem fins lucrativos, eventos organizados por outras organizações ou administrações públicas e durante eventos de sensibilização. Nessas ocasiões, a AVC podia distribuir, em troca de um donativo, produtos artesanais (bolsas, pulseiras, brincos, bibelots) produzidos por mulheres que participavam nas oficinas organizadas pela AVC, bem como gadgets personalizados (t-shirts, camisolas, copos, cadernos, ímanes, autocolantes).

Devido às limitações impostas pela Covid-19 e, por conseguinte, à falta de oportunidades para participar em eventos públicos como os acima mencionados, uma importante fonte de fundos com a qual a AVC podia contar para implementar a sua missão desapareceu subitamente. Por conseguinte, foi necessário encontrar formas de continuar esta atividade através de canais alternativos.

Inspirando-se nos mercados online existentes, foi criado o "mercado solidário online", que ainda hoje existe. Consiste essencialmente numa página Web específica onde é publicado um catálogo de produtos disponíveis. Para cada produto, há uma imagem, uma descrição e o donativo mínimo solicitado. Foram fornecidas instruções simples e acessíveis para a realização de encomendas (por telefone, correio eletrónico ou redes sociais), formas de pagamento aceites (por transferência bancária ou em dinheiro), recolha de produtos (um dia-horas específico por semana) e/ou entrega de produtos por correio (as únicas modalidades disponíveis durante as limitações da Covid-19). Todas as etapas foram geridas pelo pessoal da AVC, sem o apoio de software ou programas específicos ou profissionais. Foi desenvolvida uma estratégia de comunicação para apoiar o "mercado solidário em linha", com especial atenção para períodos relevantes como o Natal, 8 de março e 25 de novembro. Atualmente, o "mercado solidário em linha" funciona em paralelo e integra os mercados solidários realizados presencialmente.

RECURSOS NECESSÁRIOS

Os recursos necessários para implementar o "mercado solidário online" incluíam tempo, recursos humanos e custos tecnológicos:

- Cenário físico (caixa ou mesa), ferramentas e competências para tirar fotografias dos produtos (telemóvel, máquina fotográfica, anel de luz);

Software e competências para a edição de fotografias (por exemplo,

- photoshop);
- Software ou programas para a criação de catálogos (por exemplo, in-desing ou a alternativa gratuita "canva");
- Recursos humanos para a gestão do Website e das redes sociais;
Recursos humanos para a gestão de encomendas, pagamentos, cobranças/entregas;
- Recursos humanos para o plano e atividades de comunicação;
- Disponibilidade de fundos para investir antecipadamente na criação de produtos ou compra de gadgets;
- Espaço adequado para armazenar produtos (tecido, botões, cordões) e gadgets;
- Criatividade na proposta de novos produtos e gadgets.

- Espaço adequado para armazenamento (p.e. tecidos, botões, linhas) e dispositivos;
- Criatividade em propor novos produtos.

RESULTADOS ESPERADOS

O "mercado solidário em linha" é uma prática que tem como principal objetivo responder à necessidade de assegurar uma fonte tradicional de angariação de fundos em tempos de crise e de limitações físicas, como a Covid-19. Para além das expectativas, esta prática demonstrou o seu potencial de sustentabilidade, replicabilidade, escalabilidade e custo/eficácia.

DIFICULDADES E RISCOS

O sistema "pouco sofisticado" de recolha de encomendas e de gestão da recolha, entrega e pagamento dos produtos implica alguns riscos e dificuldades, nomeadamente:

- Possíveis erros na gestão de encomendas de produtos, nomeadamente de peças únicas;
- Catálogo de produtos disponíveis nem sempre atualizado.

Outras dificuldades e riscos podem incluir:

- O investimento feito antecipadamente na criação de produtos ou na compra de dispositivos não é coberto por donativos;
- Limitações de espaço para armazenar os produtos;
- Recursos humanos limitados para cuidar dos produtos;
- Concorrência com muitas outras organizações sem fins lucrativos.

Possíveis erros na gestão de encomendas de produtos, especialmente em peças únicas.

ANGARIAÇÃO DE FUNDOS EM EVENTOS DESPORTIVOS

Desde o surto de COVID-19, consolidou-se uma nova categoria de parceiros no desenvolvimento de atividades de angariação de fundos: as organizações desportivas e os/as gestores/as de eventos desportivos. As iniciativas de angariação de fundos oferecem frequentemente uma variedade de atividades/ferramentas de angariação de fundos, de modo que a cooperação é muito semelhante a uma parceria de pleno direito.

Durante a COVID-19, foram organizados eventos desportivos online como "desafios virtuais", com a possibilidade de os/as participantes contribuírem para a missão de organizações sem fins lucrativos. Atualmente, todos os eventos desportivos são presenciais, o desporto mais praticado é a corrida e/ou o pedestrianismo, sendo a Maratona de Pádua o evento mais importante. Ocasionalmente, estamos também em eventos de voleibol, rugby ou futebol. Estes eventos desportivos podem ser criados com um objetivo de solidariedade específico (por exemplo, a Pink Run) ou podem prestar apoio ao centro antiviolência como uma missão de solidariedade colateral (Maratona de Pádua).

As atividades/ferramentas de angariação de fundos no contexto de eventos desportivos podem incluir:

- produção e venda de t-shirts e dorsais de corrida personalizados;
- stand específico na zona de partida/chegada para a distribuição de gadgets;
- participação de corredores/jogadores de alto nível;
- iniciativas individuais de angariação de fundos promovidas pelos concorrentes;
- envolvimento de empresas e outros interessados através de pedidos de patrocínio (por exemplo, com um donativo mínimo, o logótipo da empresa pode ser acrescentado à t-shirt);
- apresentar a participação no concurso como uma atividade de "team building" às empresas.

Uma boa prática consiste em associar cada evento desportivo a um projeto específico a apoiar, em vez de o associar a um apoio genérico ao centro de combate à violência. Por conseguinte, tem de ser desenvolvida uma estratégia de comunicação específica.

Um efeito indireto positivo é o facto de a participação em tais eventos representar uma atividade de formação de equipas também para o pessoal do centro de luta contra a violência. A participação do pessoal como uma "equipa" é um sinal de empenho visível e apreciado por outros participantes e apoiantes.

RECURSOS NECESSÁRIOS

Os recursos necessários para implementar a atividade de angariação de fundos incluíam tempo, recursos humanos e custos tecnológicos:

- Recursos humanos para a gestão dos contactos com os/as organizadores/as de eventos desportivos, inscrições de participantes, distribuição de t-shirts, dorsais, gadgets;
- Disponibilidade de fundos para investir antecipadamente na compra de t-shirts e dorsais;
- Disponibilidade de fundos para investir antecipadamente na compra de t-shirts e dorsais;
- Envolvimento e participação do pessoal do Centro Antiviolaência;
- Recursos humanos para a gestão do Web-site e das redes sociais;
- Envolvimento de voluntários.

RESULTADOS ESPERADOS

A "angariação de fundos desportivos" é uma prática destinada a responder à necessidade contingente de angariar fundos durante a COVID-19, uma vez que, graças aos "desafios virtuais", foi possível envolver os/as participantes na corrida em atividades de solidariedade. Uma vez regressado ao formato presencial, a angariação de fundos desportiva, especialmente com eventos de corrida/trekking, provou ser uma estratégia de angariação de fundos muito rentável.

DIFICULDADES E RISCOS

As dificuldades e os riscos podem incluir:

- As más condições climatéricas podem afetar profundamente a participação em eventos desportivos como as corridas;
- O investimento feito antecipadamente para a compra de t-shirts e dorsais não é coberto pelos donativos;
- Escassa participação de voluntários/as devido ao facto dos eventos desportivos serem planeados durante o fim de semana ou feriados;
- Recursos humanos limitados para tratar do assunto;
- Concorrência com muitas outras organizações sem fins lucrativos.

REFLEXÕES

Embora as duas práticas acima apresentadas tenham sido desenvolvidas no contexto da crise da Covid19 com o objetivo principal de dar resposta à necessidade contingente de garantir fundos numa altura de crise e de limitações físicas, para além das expectativas, ambas demonstraram o seu potencial de sustentabilidade, replicabilidade, escalabilidade e custo/eficácia.

Atualmente, o "mercado solidário online" funciona em paralelo e integra os mercados solidários realizados presencialmente. A versão online permitiu ao centro antiviolência alargar o alcance do seu mercado solidário e expandir a rede de doadores e apoiantes. Relativamente à prática "Angariação de Fundos Desportivos", apesar do investimento (sobretudo em termos de recursos humanos), o retorno em termos de apoio e visibilidade é bastante bom.

GESTÃO DE CASOS EM SITUAÇÃO DE CRISE

O trabalho com situações de violência doméstica é um desafio para o pessoal. Ter de lidar com a violência durante muitas horas do dia, tentar encontrar soluções criativas e enfrentar vítimas angustiadas e desesperadas é um trabalho difícil. O medo de falhar e a preocupação com a saúde e o bem-estar da vítima são permanentes e o pessoal está suscetível ao esgotamento. Ter as competências pessoais e profissionais para lidar com este tipo de stress e gerir os casos com sucesso é fundamental para o pessoal que trabalha nestas condições.

A COVID-19 impôs novos desafios tanto para as vítimas de violência doméstica como para os/as profissionais que trabalham nesta área.

Para uma vítima de violência doméstica, a situação pandémica representou novas condições de vida que, em muitas situações, incorporaram um risco intensificado de agressão (Bullinger, Carr, & Packham, 2020; Kaukinen, 2020). Com o confinamento obrigatório, as vítimas que viviam com o agressor sentiram-se presas em casa; aquelas que estavam a tentar deixar a residência comum podem ter adiado essa decisão e as que já estavam a enfrentar a separação e a viver sozinhas podem ter sentido um isolamento exacerbado devido ao confinamento e à redução da vida social. Novas formas de violência surgiram durante a COVID-19, como a ameaça de auto-contaminação pelo vírus; ou a intimidação de não cuidar dos/as filhos/as devido à possível exposição das vítimas ao vírus em função da sua experiência profissional (por exemplo, a trabalhar no setor da saúde ou no atendimento ao cliente em supermercados). Outras formas de violência, como a violência online, foram potencialmente intensificadas. Apesar de enfrentarem violência em casa, a regra geral durante a COVID-19 era a de 'ficar em casa'.

Algumas vítimas podem não ter estado cientes de que esta regra não era aplicável a elas. Outras vítimas podem ter sentido (altruisticamente) que a situação violenta não era suficientemente grave para verbalizar e pedir ajuda durante uma pandemia, sobretudo quando muitas pessoas estavam a enfrentar problemas de saúde graves e algumas até a morrer. Aquelas que já estavam a ser apoiadas em serviços especializados, enfrentaram o desafio de continuar este apoio à distância (online) e de ter a competência técnica para o fazer (Erskine, 2020). As vítimas de outros tipos de violência de género também enfrentaram o isolamento de forma mais intensiva devido às medidas restritivas da COVID-19.

Para a equipa que trabalha em serviços especializados de apoio às mulheres (SEA), a COVID-19 também foi um desafio (Pfitzner et al., 2020; Pontedeira, 2020). Os/as profissionais que trabalham com vítimas de violência tiveram de aprender rapidamente a trabalhar remotamente e, ao mesmo tempo, garantir os serviços presenciais, se necessário, num ambiente seguro. Trabalhar remotamente muitas vezes significava trabalhar a partir de casa, um lugar que, para estas pessoas, era o seu espaço seguro para descansar e afastar-se das situações violentas e emocionalmente difíceis que enfrentam no trabalho. A operacionalização do trabalho remoto para os membros da equipa foi difícil, não só em encontrar e adquirir a tecnologia necessária, mas também em encontrar um lugar nas suas casas onde pudessem manter a confidencialidade do seu trabalho e proteger os seus próprios familiares. A equipa dos SEA estava também preocupada com a sua própria saúde e a dos seus familiares e com receio das consequências da situação pandémica para a sua vida pessoal (Pfitzner et al., 2020; Pontedeira, 2020).

Por todas estas razões, a gestão de casos em situações de crise, especialmente quando se lida com violência doméstica, tornou-se ainda mais desafiadora. Uma "*task force* contra a violência" pode ajudar a melhorar a gestão dos casos. Uma *task force* é um termo usado para definir uma equipa ou unidade estabelecida para trabalhar numa única tarefa ou atividade identificada. O termo foi originalmente utilizado para descrever equipas de ação militar. Hoje em dia, muitas organizações não militares criam este tipo de equipa especializada temporária para realizar atividades que surgem no momento (ad hoc).

Foram criadas *task forces* contra a violência, especificamente contra a violência doméstica, por diferentes organizações com o objetivo de desenvolver políticas ou respostas específicas. Por exemplo, as Nações Unidas criaram a Inter-agency Task Force on Violence Against Women, dedicada a combater a violência contra as mulheres.

A Task Force on Violence Against Women das Nações Unidas foi criada pelos diversos organismos das Nações Unidas de forma a fortalecer os esforços nacionais de eliminação de todas as formas de violência contra as mulheres. Esta *task force* inclui membros como a Organização Mundial da Saúde (OMS), o Banco Mundial, o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos (OHCHR) e outros.

Na Europa, o Conselho da Europa criou, em 2005, a task force para Combater a Violência contra as Mulheres, incluindo a Violência Doméstica (EG-TFV), definindo oito especialistas internacionais na área da prevenção e combate à violência contra as mulheres. Como resultado desta task force, foi publicado um relatório em 2008 que definia prioridades-chave, e em agosto de 2014 entrou em vigor a Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica (Convenção de Istambul).

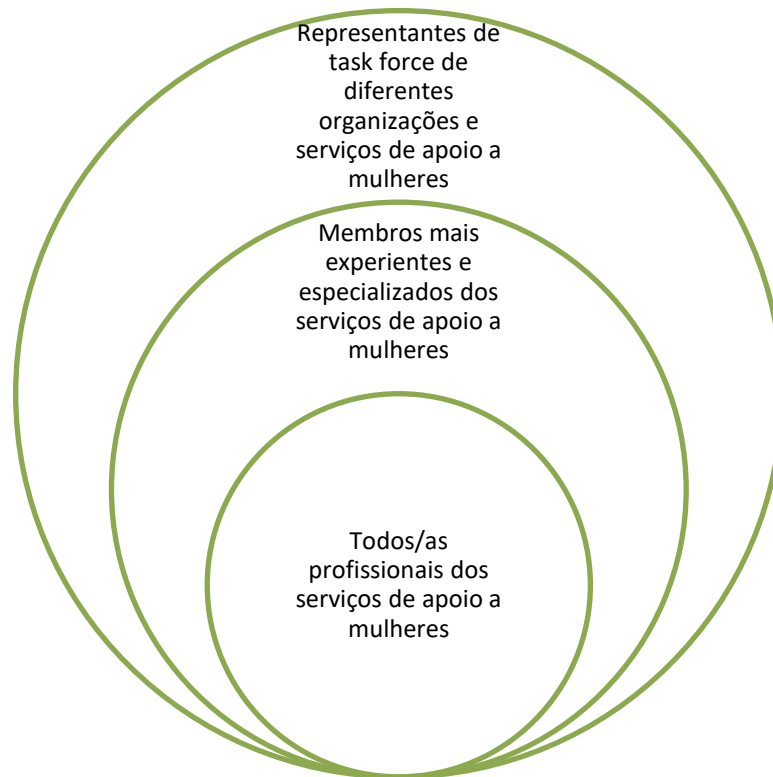
TASK FORCE CONTRA A VIOLÊNCIA

A criação de uma *task force* contra a violência durante uma situação de crise é crucial para responder adequadamente a momentos únicos que se caracterizam por terem lutas inesperadas.

A *task force* contra a violência deve ser constituída por equipas especializadas com um objetivo(s) específico(s). A task force no âmbito dos serviços de apoio a mulheres vítimas de violência pode ter diferentes configurações (Figura 1). Por um lado, a *task force* pode ser constituída por todos os membros de um determinado serviço para que todos/as possam participar ativamente. Por outro lado, a *task force* pode ser constituída por alguns membros do pessoal com mais experiência ou com mais conhecimentos sobre o assunto específico

em debate. Por último, poderá também ser importante criar uma *task force* interinstitucional com um/a representante de cada instituição que preste apoio às mulheres em debates que possam ser relevantes para várias instituições. Em qualquer uma das configurações, é muito importante que todos os membros do pessoal estejam cientes das principais reflexões destas reuniões.

Figura 1. Diferentes configurações de task force contra a violência



Os objetivos da criação de uma *task force* contra a violência podem variar de acordo com as necessidades de cada instituição; de acordo com o contexto em que é criado e, mais importante ainda, de acordo com a situação de crise que surge.

A crise da COVID-19 gerou várias dificuldades sem precedentes que exigiram uma resposta imediata e urgente dos serviços especializados que prestam apoio às mulheres. A Figura 2 apresenta alguns exemplos de desafios específicos que os serviços de apoio a mulheres vítimas de violência enfrentaram devido à pandemia. Para começar, por exemplo, os centros de atendimento tiveram de lidar com uma instrução de confinamento obrigatório e decidir se deviam ou não continuar a prestar serviços presenciais. Em alguns

países não existia uma regra obrigatória, pelo que a decisão cabia a cada serviço. A maioria dos serviços iniciou serviços de apoio à distância sem tempo para formação e, por vezes, com condições técnicas precárias. Os planos de contingência para garantir a saúde também foram muitas vezes difíceis de implementar neste contexto. (por exemplo, distância física nas salas de atendimento).

Nas casas de abrigo, os planos gerais de emergência também se revelaram ineficazes. Alguns países implementaram medidas especiais para os serviços de acolhimento, mas muitas vezes estas medidas eram dirigidas a serviços de acolhimento gerais (por exemplo, lares de idosos) e não eram adequadas às vítimas de violência doméstica. Por exemplo, a realização obrigatória de um teste antes de entrar num serviço de alojamento, como uma casa de abrigo, em momentos em que se registaram dificuldades de acesso rápido a estes testes, foi uma dificuldade. A decisão de impor um isolamento obrigatório à entrada da casa de abrigo durante 15 dias para garantir que a pessoa não estava contaminada também se revelou inadequada para as vítimas de violência doméstica. O racionamento de alimentos imposto de uma forma geral nos supermercados também causou algumas dificuldades aos membros do pessoal que normalmente compram uma maior quantidade de artigos para as casas de abrigo. A obrigatoriedade nacional de confinamento também encerrou albergues e hotéis e impôs uma restrição de mobilidade que inibiu as pessoas de viajar. Esta foi também uma limitação para as mulheres que estavam a iniciar o seu processo de autonomização e que estavam a sair da casa de abrigo. O facto de as mulheres terem de permanecer mais tempo nas casas de abrigo e o aumento da necessidade deste tipo de abrigo levou a uma diminuição do número de vagas no início da pandemia.

Em alguns locais, os serviços dos tribunais encerraram mesmo para os casos de violência doméstica, o que criou um atraso significativo na prestação de justiça e um problema para manter as vítimas em segurança. Nos casos em que os serviços continuaram a funcionar, foi também um desafio devido às restrições sanitárias impostas, por exemplo, as máscaras faciais, que diminuíram a capacidade de comunicação das pessoas. A guarda das crianças também foi complicada no início da pandemia, com vários agressores a ameaçarem as vítimas de que não lhes entregariam os/as filhos/as devido ao

confinamento e às restrições sanitárias. Em alguns locais, os processos relacionados com a guarda de crianças estiveram parados nos serviços judiciais.

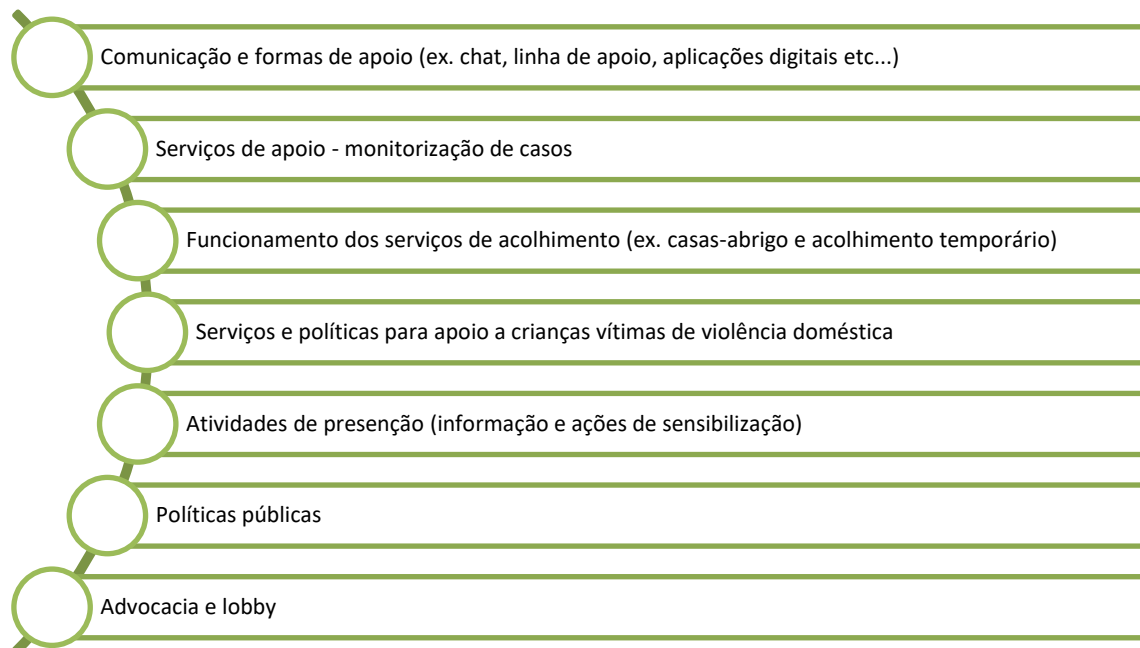
Figure 2. Exemplos de desafios sentidos pelos serviços de apoio às vítimas durante a pandemia COVID-19

Centros de atendimento	Casas abrigo e serviços de acolhimento	Serviços de justiça
<ul style="list-style-type: none">•Serviços de apoio presenciais•Promover serviços de apoio remoto•Planos de contingência que cumpram medidas de saúde•Avaliação e gestão de risco	<ul style="list-style-type: none">•Planos de contingência que cumpram medidas de saúde•Teses CODIV-19 obrigatórios•15 dias de isolamento obrigatório•Racionamento de alimentação nos supermercados•Vagas das casas-abrigo e medo de contaminações cruzadas	<ul style="list-style-type: none">•Casos de violência doméstica•Ordens de restrição•Custódia de crianças

Face a estes novos desafios, as dimensões ou categorias em que uma task force poderia ser criada eram numerosas (Figura 3). Um grupo de trabalho pode ser criado para criar ou avaliar uma nova ferramenta de comunicação (como o chat ou uma linha direta). No que respeita à nova dinâmica da violência doméstica e à prestação de serviços à distância, os grupos de trabalho podem também ser importantes para supervisionar e gerir os casos. Na gestão de casos, seria importante reunir vários locais de serviços (por exemplo, pessoal de diferentes serviços de apoio) para que as práticas e os casos possam ser discutidos. Neste grupo de trabalho, os casos mais difíceis podem ser partilhados para que se discutam diferentes soluções e se partilhem as responsabilidades dos/as profissionais. O mesmo tipo de grupo de trabalho pode ser criado para discutir as necessidades das casas de abrigo relativamente ao seu funcionamento e identificar parceiros que possam ajudar a melhorar os serviços (por exemplo, supermercados que entregam a comida diretamente ao abrigo). O debate sobre as políticas públicas e o ativismo na defesa dos direitos das mulheres é também muito importante durante estes períodos de crise. O governo e os legisladores podem não estar conscientes das necessidades específicas das vítimas de violência doméstica e, por conseguinte, as medidas gerais de saúde impostas às vítimas de violência doméstica podem ser revitimizantes. Os serviços podem fornecer informações cruciais para ajudar a melhorar a resposta às vítimas durante a

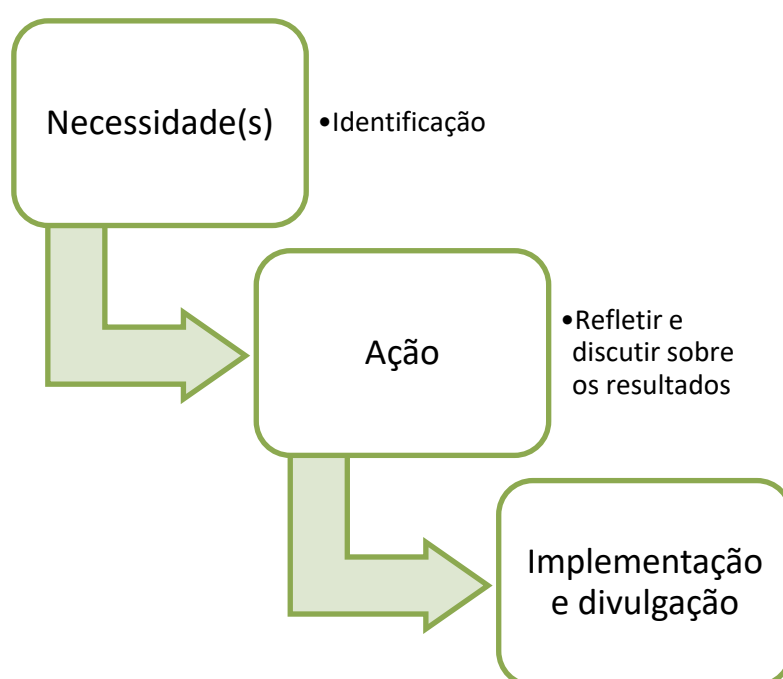
crise.

Figura 3. Dimensões/categorias das task force



Na Figura 4 descreve-se o modo como uma task force contra a violência poderia funcionar para alcançar os resultados pretendidos. O primeiro passo seria identificar a necessidade ou necessidades mais urgentes a serem abordadas por esta equipa especializada. O grupo de trabalho deveria ser constituído pelo pessoal relevante para essas necessidades específicas (por exemplo, se a necessidade urgente estiver relacionada com as casas de abrigo, é muito importante incluir membros do pessoal que trabalha nessas casas). Uma vez identificadas as necessidades, o grupo de trabalho seria responsável por pensar em possíveis soluções e ações que poderiam ser realizadas para melhorar a qualidade dos serviços ou para resolver um problema específico. Estas ações devem ser discutidas com outros membros dos serviços de apoio a mulheres vítimas de violência para que todo o pessoal esteja envolvido e alinhado na tomada de decisões. A fase final do grupo de trabalho é a implementação da(s) medida(s) ou a partilha das recomendações. Se possível, o grupo de trabalho deve ter como objetivo o ativismo na defesa dos direitos das mulheres, porque é provável que, numa situação de crise, outros serviços estejam a enfrentar as mesmas dificuldades. A partilha com outros serviços de apoio e/ou a defesa junto de membros do governo numa situação de emergência pode ser relevante para melhorar o sistema de apoio nacional.

Figura 4. Passo-a-passo da operacionalização de uma task force contra a violência



RECURSOS NECESSÁRIOS

Em termos de recursos necessários para implementar um grupo de trabalho contra a violência, o mais importante são os recursos humanos especializados. Quanto mais multidisciplinar for a equipa e quanto mais serviços estiverem representados na equipa, maior será a probabilidade de as discussões serem produtivas. É também muito importante identificar as partes interessadas relevantes (por exemplo, membros dos organismos nacionais responsáveis por esta área e do governo) e que estas pessoas estejam dispostas a reunir-se com o grupo de trabalho e a discutir as propostas.

RESULTADOS ESPERADOS

O resultado global de um grupo de trabalho contra a violência, independentemente das ações impostas, é melhorar o serviço prestado às vítimas e a prevenção da violência. Durante uma situação de pandemia como a COVID-19, o objetivo deve ser gerir e operacionalizar as necessidades de saúde (e as subseqüentes restrições impostas) com as necessidades das vítimas de violência doméstica. De um modo geral, os objetivos do grupo de trabalho podem estar relacionados com:

- Discutir sobre quaisquer alterações observadas nas denúncias de violência doméstica;
- Analisar os desafios únicos colocados às sobreviventes e às organizações durante a COVID-19;
- Identificar e priorizar ações para reforçar a ação da instituição;
- Conceber estratégias para lidar com a violência de género durante a crise;
- Supervisão das equipas relativamente à gestão de casos;
- Criar um plano de contingência institucional
- Partilhar informações sobre as políticas no seio da instituição;
- Identificar lacunas políticas, legislativas e nos serviços de apoio às mulheres vítimas durante a crise;
- Fazer recomendações sobre nova legislação, políticas ou planos de ação sobre a forma como os serviços e o apoio podem ser melhorados;
- Defender e/ou prestar aconselhamento sobre questões emergentes aos governos ou a outras instituições.

DIFICULDADES E RISCOS

Poderá haver algumas dificuldades no funcionamento de uma task force. A primeira dificuldade está relacionada com a rejeição das medidas propostas pelo governo ou por outras entidades relevantes. Nestes casos, é muito importante que a task force participe na discussão da implementação da medida que terá lugar nos serviços, para que a resposta criada seja adequada ao serviço.

Outros riscos estão relacionados com a disponibilidade para as reuniões dos membros do pessoal relevante que já se encontravam em situação de excesso de trabalho. Para ultrapassar este obstáculo, poder-se-ia sugerir que as reuniões periódicas fossem marcadas com antecedência. Outro risco é o de ocorrer uma situação de emergência entre as reuniões. Nesse caso, podem ser identificados dois ou três dos membros mais experientes (em cada área) e pode ser marcada uma chamada rápida ou uma reunião para discutir a emergência.

REFLEXÃO

Uma task force bem coordenada constituída por membros empenhados forma uma aliança inabalável contra a violência de género. Juntos/as, as forças da segurança, os/as profissionais de saúde, os/as assistentes sociais e os grupos de defesa dos direitos das mulheres criam uma frente poderosa, integrando na perfeição os seus conhecimentos. Esta sinergia de colaboração não só assegura uma resposta rápida e empática aos incidentes que vão surgindo, como também significa uma dedicação partilhada na erradicação da violência de género. Ao trabalharmos coletivamente, somos mais fortes no apoio às sobreviventes, na perseguição dos perpetradores e na defesa de uma mudança social duradoura. Esta frente unida não é apenas uma resposta; é uma declaração retumbante que condena a violência de género e sublinha o nosso compromisso inabalável com um mundo livre de danos, medo e desigualdade.

DIMENSÃO DIGITAL

DA VIOLÊNCIA

As formas digitais de violência de género contra as mulheres devem ser contextualizadas no quadro mais vasto do fenómeno da violência contra as mulheres. Embora a utilização da tecnologia altere a dinâmica, o espaço e as circunstâncias da violência, deve ser considerada como uma continuidade das diferentes formas de violência que afetam e exacerbam as experiências de violência de género contra as mulheres e raparigas. De facto, a violência online ou fora dela não se excluem mutuamente e, muitas vezes, sobrepõem-se. Infelizmente, a violência de género facilitada pelas tecnologias é frequentemente considerada menos nociva do que a violência física e pode ser levada menos a sério e receber menos atenção. Por conseguinte, é importante abordar este fenómeno não como uma questão isolada, mas sim de forma holística e coerente com outras formas de violência contra as mulheres a nível teórico, bem como a nível político e operacional.

As formas digitais de violência de género contra as mulheres podem incluir qualquer ato de violência contra as mulheres e as raparigas que seja cometido, assistido ou agravado, em parte ou na totalidade, com recurso às tecnologias da informação e da comunicação (TIC). Essas TIC podem incluir telemóveis e smartphones, Internet, plataformas de redes sociais ou correio eletrónico, dispositivos de localização geográfica, drones e dispositivos de gravação não ligados à Internet e inteligência artificial (IA). Algumas das utilizações mais comuns da tecnologia com a intenção de causar danos às mulheres podem incluir a intimidação, o assédio, a exploração, o abuso, a perseguição, as ameaças e a chantagem, que podem ocorrer num espaço online ou graças a um dispositivo tecnológico que cria as condições para o abuso.

As formas digitais de violência de género contra as mulheres não são um fenómeno recente; é, no entanto, um fenómeno que tem vindo a crescer e a aumentar nos últimos anos a nível mundial. Esta tendência resulta de vários fatores que se intersejam, incluindo o facto de as mulheres terem cada vez mais acesso à tecnologia, às plataformas online e aos espaços partilhados online, bem como o facto de as mulheres utilizarem cada vez mais esses espaços para fins públicos, tais como práticas relacionadas com o trabalho,

autopropaganda, trabalho independente, defesa de causas ou ativismo online. O início da pandemia de COVID-19 em 2020 amplificou o fenómeno da violência digital, levando a aumentos significativos na utilização da Internet devido a uma mudança da interação presencial para a interação online e a uma dependência da tecnologia (50-70%), aumentando ainda mais a vulnerabilidade das mulheres aos abusos online.

Embora o acesso das mulheres à tecnologia e a sua participação em espaços online seja uma tendência positiva que deve ser encorajada com o objetivo mais amplo de alcançar a igualdade de género, tal só pode ser conseguido garantindo a segurança dos espaços públicos online para todas as mulheres. Quanto mais as mulheres ganham presença pública online, maior é o risco de sofrerem formas digitais de violência e abuso, se não forem tomadas medidas para prevenir e/ou atenuar os riscos associados.

CARACTERÍSTICAS DA VIOLÊNCIA DIGITAL

As diferentes formas de violência digital que podem ocorrer são tão numerosas e variadas como a violência de género offline contra as mulheres. Os agressores podem fazer parte da vida quotidiana das sobreviventes - como parceiros ou ex-parceiros - bem como completos estranhos. Por exemplo, um inquérito realizado no Brasil em 2018 revelou que a maioria dos agressores eram atuais ou antigos parceiros. Além disso, as potenciais vítimas podem pertencer a qualquer grupo demográfico, os episódios de violência podem ser recorrentes ou isolados e ocorrer em contextos muito diferentes. No entanto, a violência digital tem certas especificidades distintas do abuso offline, na medida em que pode ser perpetrada a partir de qualquer lugar e por qualquer pessoa em total anonimato, tornando potencialmente mais difícil a identificação dos agressores. Pode também ser perpetrada de forma repetida e sistemática, constituindo uma ameaça constante e pode mesmo envolver vários autores. Pode também ser perpetrada em espaços públicos, aumentando os danos associados, uma vez que pode ser difícil remover conteúdos nocivos online.

Podem ser identificadas quatro categorias de violência com recurso às TIC:

- 1 formas de assédio, violência e abuso que são facilitadas pela utilização de uma tecnologia ou de um dispositivo tecnológico específico (por exemplo, a violência entre parceiros íntimos praticada através da utilização de spyware

ou de outros dispositivos com o objetivo de seguir uma pessoa);

- 2 abusos que ocorrem são amplificados online (por exemplo, formas de abuso sexual com base em imagens, como a partilha não consentida de imagens íntimas);
- 3 casos em que a tecnologia gerou uma nova forma de abuso (como a pornografia *deepfake* e o abuso dos nossos "eu's" digitais no metaverso);
- 4 e casos em que o ambiente tecnológico é utilizado para permitir a ocorrência de formas de violência e abuso.

Entre estas categorias (por vezes intersetadas), podem ser fornecidas algumas definições mais específicas de diferentes formas de abuso. Por exemplo, o assédio sexual online (de acordo com a definição de assédio sexual estabelecida na Convenção de Istambul) pode abranger uma série de formas específicas, tais como:

- partilha não consensual de imagens ou vídeos (a partilha não consensual de imagens de nudez ou de sexo de uma pessoa ou ameaças de partilha incluem atos de abuso sexual com base em imagens);
- captação, produção ou aquisição não consentida de imagens ou vídeos íntimos (tais como atos de "upskirting" e "creepshots", bem como a produção de imagens alteradas digitalmente em que o rosto ou o corpo de uma pessoa é sobreposto ou "cosido" numa fotografia ou vídeo pornográfico, conhecido como "pornografia falsa", como os "deepfakes", quando as imagens sintéticas são criadas utilizando inteligência artificial);
- exploração, coação e ameaças (tais como sexting forçado, extorsão sexual, ameaças de violação, doxing sexualizado/género, falsificação de identidade e bullying sexualizado);
- cyberflashing (envio de imagens sexuais não solicitadas através de aplicações de encontros ou de mensagens, mensagens de texto ou utilizando tecnologias Airdrop ou Bluetooth).

Outras formas deste tipo de violência incluem a perseguição online e facilitada pela tecnologia, como por exemplo:

- conversas enganadoras na esfera digital, incluindo ameaças

- (de natureza sexual, económica, física ou psicológica);
- danos à reputação;
 - controlo e recolha de informações privadas sobre a vítima, roubo de identidade;
 - aliciamento para sexo;
 - fazer-se passar pela vítima;
 - assédio com a ajuda de cúmplices para isolar a vítima.

Estas práticas envolvem, geralmente, a tática de vigilância das redes sociais ou das plataformas de mensagens, do correio eletrónico e do telefone da vítima, o roubo de palavras-passe ou a quebra ou pirataria dos seus dispositivos para aceder aos seus espaços privados através da instalação de spyware ou de aplicações de geolocalização, ou através do roubo dos seus dispositivos. Os agressores podem também assumir a identidade da outra pessoa ou monitorizar a vítima através de dispositivos tecnológicos ligados através da Internet das Coisas, como os eletrodomésticos inteligentes.

Por último, as dimensões digitais da violência psicológica englobam uma série de comportamentos, tais como:

- Violência doméstica com recurso a meios digitais, como a posse de imagens íntimas da vítima e a utilização da tecnologia para seguir o paradeiro da vítima;
- Atos individuais e isolados de violência que não são criminalizados podem atingir o limiar da violência psicológica quando combinados com a mentalidade de multidão e a repetição facilitada pela Internet: uma piada ou um comentário provocador podem evoluir para ciberassédio quando feitos repetidamente ou por um grande número de pessoas;
- Intimidação, ameaças, insultos, vergonha e difamação (muitas vezes com uma sobreposição de discurso de ódio);
- Abuso económico (controlo da conta bancária de uma pessoa ou vigilância das despesas através de serviços bancários online).

Vale a pena referir que, em alguns casos, a tecnologia pode ser utilizada por intermediários que podem ter um papel na criação de condições para a perpetração de violência digital (um exemplo é a publicidade de serviços ilícitos, ilegais ou prejudiciais online).

INCIDÊNCIA E IMPACTO DA VIOLÊNCIA DIGITAL

Segundo as estimativas, quase $\frac{3}{4}$ das mulheres foram vítimas de alguma forma de violência digital. No entanto, as estimativas e os dados existentes podem não revelar a verdadeira dimensão do fenómeno, uma vez que muitos casos não são denunciados devido a fatores pessoais (embaraço, medo de retaliação, dependência económica) e sociais (relações de poder desequilibradas entre homens e mulheres na sociedade, privacidade da família, atitudes de culpabilização das vítimas). Além disso, muitas mulheres podem não ter consciência de que a violência digital está a ser perpetrada contra elas (por exemplo, não sabem que as suas imagens íntimas estão a ser partilhadas online). Como já foi referido, todas as mulheres podem estar em risco de violência na esfera digital. Há, no entanto, alguns grupos de mulheres que correm um risco acrescido, como as mulheres que trabalham na vida pública: por exemplo, na política, no jornalismo, no ativismo e na defesa de causas, em especial as que estão ativamente envolvidas na política, na promoção da igualdade de género e dos direitos humanos e na justiça climática. As mulheres que sofrem discriminações e opressões múltiplas e/ou intersectoriais correm também um risco acrescido e são afetadas de forma desproporcionada, uma vez que as formas digitais de violência podem ser exacerbadas por fatores como a deficiência, a orientação sexual, a filiação política, a religião, a origem social, o estatuto de migrante ou de celebridade, entre outros. Por conseguinte, é importante adotar uma abordagem intersectorial da violência digital para garantir respostas jurídicas e políticas adequadas e permitir o acesso à proteção e à assistência. As raparigas podem também estar expostas a um risco acrescido de formas de violência digital, incluindo o aliciamento online e o "catfishing", devido a uma maior taxa de utilização de plataformas tecnológicas e de redes sociais desde tenra idade e sem educação digital adequada e apoio de adultos e ao ambiente online em grande parte não regulamentado .

A violência digital pode ter um impacto mental e físico devastador nas mulheres e raparigas. As consequências podem incluir danos psicológicos e mentais, nomeadamente stress crónico, paranoia, depressão e ansiedade, vergonha pública, um sentimento de autoculpabilização e um sentimento de

perda de controlo. Estes impactos psicológicos podem levar à automutilação ou ao suicídio. Pode também ter um impacto no bem-estar financeiro e na independência económica através da perda de emprego, da abstenção de participação online, da deterioração da notação de crédito, da incapacidade de controlo ou da perda de recursos económicos, entre outros.

MEDIDAS PARA A INTEGRAÇÃO DO APOIO A MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DIGITAL NOS SERVIÇOS DE APOIO DIRETO

Como já foi referido, a violência digital é um fenómeno complexo e multifacetado, que tem as suas raízes nas desigualdades estruturais e na discriminação contra as mulheres.

Os serviços especializados de apoio a mulheres vítimas desempenham um papel proeminente na abordagem de casos de violência digital e prestam apoio especializado às mulheres e raparigas afetadas. Especialmente durante a pandemia de COVID-19, os serviços de apoio às mulheres tiveram de adaptar o seu modelo de apoio para incorporar estes elementos de violência online interligados com o controlo coercivo e outras características da violência doméstica.

No âmbito da prestação de apoio direto às vítimas/sobreviventes de violência digital no contexto da violência contra as mulheres e as raparigas, podem ser aplicadas as seguintes medidas:

Disponibilização de informação

Os serviços especializados de apoio a mulheres vítimas podem criar canais específicos de informação para as mulheres e raparigas sobre as diferentes formas de violência digital, os serviços disponíveis para a denúncia, bem como o apoio e a assistência disponíveis. A maioria das mulheres não está ciente da violência digital e das suas manifestações e impacto, de quem deve denunciar e de como aceder a apoio. Esta informação deve ser completa, culturalmente adequada, disponível em condições de segurança, exaustiva e acessível.

Exemplos e recursos para a prestação de informações sobre a violência digital:

- ♦O website do E-safety Commissioner do Governo Australiano fornece informações sobre as diferentes formas de abuso online dirigidas às mulheres, perguntas frequentes, mecanismo legais disponíveis, ligações para investigação relevante, conselhos sobre como remover conteúdos, incluindo imagens e vídeos, como denunciar nas redes sociais ou em websites e como obter ajuda da polícia e informações para familiares e amigos. Também tem um portal para denunciar e obter assistência da Segurança Eletrónica para material sobre cyberbullying, IBSA (partilha ou distribuição de material erótico sem o consentimento da pessoa visada no material) e abuso sexual de crianças.
- ♦A iniciativa Cyber Civil Rights Without My Consent¹¹ fornece informações sobre o assédio em linha, incluindo um guia intitulado Something Can be Done.
- ♦A YWCA Canada desenvolveu o guia IBSA¹² para raparigas adolescentes e mulheres jovens, para explicar os direitos legais, como denunciar o IBSA e onde obter apoio.

Fonte: GBV AoR Helpdesk, Learning Series on technology-facilitated gender-based violence, Learning Brief #2

Criação de mecanismos de informação e denúncia

Os serviços especializados de apoio a mulheres vítimas podem criar mecanismos de denúncia para garantir que as mulheres possam denunciar a violência digital e aceder a apoio de forma segura e anónima. Além disso, o papel destes recursos pode ter um impacto ainda maior em contextos em que não existem respostas legislativas ou institucionais efetivas à violência digital, pelo que os serviços de apoio social e similares são o único apoio às sobreviventes. Exemplos: linhas diretas de apoio digital, aplicações.

Exemplos e recursos para mecanismos de denúncia e linhas diretas para a violência digital:

A linha de apoio Cyber Harassment Helpline⁷ da Digital Rights Foundation do Paquistão presta aconselhamento jurídico gratuito e confidencial, apoio à segurança digital, aconselhamento psicológico e

- um sistema de encaminhamento às vítimas de assédio online.
- A linha de apoio Revenge Porn Helpline⁹ do Reino Unido presta serviços por telefone, correio eletrónico e na Internet aos sobreviventes e aos/às profissionais que os apoiam. A linha de apoio fornece aconselhamento confidencial e sem juízos de valor, ajuda na denúncia e remoção de conteúdos, aconselhamento sobre redes sociais, denúncia à polícia e aconselhamento jurídico.
- INHOPE (International Association of Internet Hotlines) é uma rede de associações (network of associations)¹⁰ centrada na resposta a conteúdos e atividades criminalmente ilegais, em especial material pedopornográfico, aliciamento em linha e ódio em linha, incluindo a xenofobia.

Integração da violência digital na gestão de processos

A integração das respostas à violência digital nos processos e práticas de gestão de casos existentes é um passo importante que os serviços especializados de apoio a mulheres vítimas podem dar para garantir uma gestão abrangente do fenómeno, integrando os seus diferentes aspetos no planeamento da segurança e na gestão dos riscos[1]. A este respeito, podem ser tomadas as seguintes medidas

- Avaliar e gerir também o risco baixo e médio, devido à natureza contínua da violência doméstica, que pode coexistir ou interagir com formas digitais da mesma. O risco deve ser gerido a todos os níveis e não apenas perto da escalada.
- A avaliação do risco deve ser entendida como parte de um mecanismo mais vasto, orientado para a proteção das vítimas contra a ameaça de violência adicional em simultâneo com a proteção no imediato. A este respeito, pode ser útil elaborar planos de segurança individualizados.
- Durante a avaliação e intervenção num caso/processo de violência, os/as profissionais não devem considerar apenas o incidente isolado de violência digital, mas sim ter em conta, de forma mais holística, todo o quadro do abuso.
- As listas do tipo de provas a recolher para efeitos de ação penal devem constar dos protocolos[1], mas também devem ser feitas advertências a este respeito: se as circunstâncias não permitirem a recolha de provas em condições de segurança, esta não deve ser efetuada.
- Incluir na gestão de casos listas de sinais de alerta para a violência digital.

Exemplos e recursos para a integração da violência digital na gestão de processos:

A WESNET tem uma série de recursos para ajudar os/as TAV ([resources to support frontline GBV workers](#)) a fornecer informações e apoiar as sobreviventes em relação à violência digital. Estes recursos incluem:

- ♦ [Is Tech Abuse Happening to You?](#) - (é vítima de algum tipo de abuso online?)
- ♦ [Technology Safety Plan](#) - (Plano de segurança online)

- ◆ Documentation Tips for Survivors of Technology Abuse and Stalking - (Sugestões de registo de ocorrências para sobreviventes de perseguição e abuso facilitados pela tecnologia)
- ◆ Assessing for Technology Abuse and Privacy - (Avaliação do abuso e da privacidade online)
- ◆ Dealing with harassing calls, texts, and messages - (Lidar com chamadas, mensagens de texto e sms de assédio)
- ◆ 10 Easy Steps to Maximise Privacy - (10 passos fáceis para maximizar a privacidade)

Stalking and Technology-Facilitated Abuse Log - (Registo da perseguição e abuso facilitados pela tecnologia)

◆

A Safe Ireland produziu uma brochura (booklet) para ajudar os/as profissionais dos serviços especializados de apoio a mulheres vítimas e os/as profissionais da rede de apoio a identificar os sinais de alerta para a violência digital e as diferentes formas de abuso online por parte dos agressores.

Prestar assistência para remover conteúdos abusivos e proteger contra novos abusos

Muitas sobreviventes querem simplesmente que o abuso acabe e que os conteúdos e imagens abusivos sejam removidos. Os serviços especializados de apoio a mulheres vítimas podem fornecer informações e assistência para permitir que as sobreviventes reduzam a sua vulnerabilidade a mais violência e podem ajudá-las a remover conteúdos e imagens abusivos. As abordagens para ajudar as sobreviventes a remover conteúdos, melhorar a sua segurança e evitar mais abusos incluem:

Fornecer às sobreviventes aconselhamento técnico e orientações sobre como aumentar a sua segurança e privacidade digitais, nomeadamente,

ajudando-as a remover aplicações e software utilizados para monitorização e vigilância, a apagar o histórico de navegação, a alterar as definições de privacidade e localização e a gerir as palavras-passe.

Ajudar as sobreviventes a utilizar os mecanismos de denúncia fornecidos pelas plataformas online para solicitar à empresa que retire os conteúdos abusivos. As plataformas das redes sociais dispõem normalmente de políticas de remoção e de mecanismos para denunciar conteúdos inadequados e solicitar a sua remoção. Embora estas políticas possam ser eficazes, nem sempre são fáceis de usar e, a menos que uma imagem ou outro conteúdo viole as normas da comunidade, pode ser difícil conseguir a sua remoção.

- Estabelecer um canal de comunicação direto com as plataformas de redes sociais a nível regional ou nacional e solicitar a remoção de conteúdos em nome da sobrevivente. Algumas plataformas de redes sociais exigem que a pessoa afetada solicite a remoção do conteúdo, caso em que os serviços fornecem orientações sobre como o fazer.
- Contratar um/a especialista em remoção de conteúdos online para eliminar conteúdos indesejados ou abusivos. Existem indivíduos e empresas que removem conteúdos online mediante o pagamento de uma taxa e, embora geralmente não seja acessível às sobreviventes, é um custo que alguns serviços de apoio incluem nos seus orçamentos.

Se estiverem disponíveis na organização peritos em TI, estes podem obter equipamento técnico e construir infraestruturas digitais, com o objetivo de ajudar as sobreviventes a remover conteúdos, se necessário, uma vez que se trata de uma tarefa que pode ser complexa e exigir conhecimentos tecnológicos específicos. Como alternativa, existem indivíduos e empresas que removem conteúdos online mediante o pagamento de honorários e, embora geralmente não seja acessível às sobreviventes, é um custo que alguns serviços de apoio incluem nos seus orçamentos. Se não for possível contratar um/a perito/a, deve ser dada formação às/aos TAV dos serviços especializados de apoio a mulheres vítimas para as ajudar a remover os conteúdos.

Exemplos e recursos para ajudar os/as sobreviventes a remover conteúdos e a protegerem-se contra novos abusos:

TacticalTech's Data Detox Kit14 - conjunto de ferramentas para

- promover a segurança digital.
- ♦TechSafety’s Safety Toolkit¹⁵ - fornece orientações e ligações a ferramentas para melhorar a segurança digital, a proteção e a privacidade das mulheres e raparigas, disponível em inglês e espanhol.
- ♦Cyber Civil Rights é um guia de remoção de conteúdos online (content removal guide) e pode também encaminhar as sobreviventes para um serviço gratuito que ajuda a garantir a remoção de imagens, vídeos e outros conteúdos privados.
- ♦TakeBacktheTech fornece informações e orientações para as sobreviventes se protegerem contra a perseguição online (online stalking,¹⁷) a extorsão online (online extortion), e os discursos de ódio (hate speech).
- ♦Chayn’s Guia de Segurança Online (Online Safety Guide²¹) foi redigido para apoiar as sobreviventes de violência por parceiro íntimo e perseguição, embora também seja aplicável a outras formas de Violência de Género Online.
- ♦Cornell Tech gere uma “Clínica de Segurança Informática”(Computer Security Clinic²²) para sobreviventes de violência por parceiro íntimo, onde voluntários formados trabalham individualmente com as vítimas para melhorar a sua segurança e reduzir os abusos relacionados com a tecnologia. Também oferecem uma série de guias de instruções (how-to- guides²³) para apoiar as sobreviventes de abusos relacionados com a tecnologia.
- ♦Cyber Rights website tem aconselhamento pormenorizado (detailed advice²⁴) sobre um grande número de políticas de plataformas de redes sociais e mecanismos de comunicação para o IBSA (partilha ou distribuição de material erótico sem o consentimento da pessoa visada no material).
- ♦O guia Esafety do Governo da Austrália fornece informações específicas (specific insight) sobre plataformas e redes sociais e mecanismos de denúncia de cada uma delas.

Prestação de apoio psicológico

Como demonstrado anteriormente, a violência digital pode ter consequências graves para a saúde mental de uma pessoa e requer apoio específico para o seu impacto. O que pode ser feito neste domínio:

Formar os/as profissionais que contactam com vítimas de violência de género no sentido de que as suas atitudes e comportamentos sejam não julgadores para reduzir a culpabilização da vítima, bem como formar os/as profissionais dos serviços especializados de apoio a mulheres vítimas com conhecimentos e competências para validar e lidar com o medo, a sensação de impotência e outros impactos que as sobreviventes de violência digital experimentam.

- Melhorar as competências do pessoal dos serviços especializados de apoio a mulheres vítimas na deteção de fatores de risco para riscos associados (lesões autoprovocadas, danos morais p.e. danos à reputação, à dignidade e a honra).
- Oferecer aconselhamento psicológico tão adaptado quanto possível às experiências de abuso digital e desenvolver um sistema de encaminhamento das vítimas de assédio online para redes locais de profissionais com experiência no apoio à violência digital.
- A disponibilização de um fórum online, anónimo e seguro, para que as sobreviventes possam contactar com outras pessoas com experiências semelhantes e partilhar experiências e estratégias de sobrevivência, pode ser útil para algumas sobreviventes. Qualquer serviço virtual de apoio entre pares tem de ser cuidadosamente gerido e moderado por alguém com formação para gerir a dinâmica do grupo e prestar o apoio adequado, incluindo a intervenção caso um membro manifeste ideação suicida ou de autoagressão. É também vital que exista um elevado nível de segurança nestes serviços para proteger a confidencialidade e a segurança das sobreviventes.

Exemplos e recursos de apoio aos sobreviventes:

- ◆ A YWCA Canada desenvolveu um pacote para quem apoia raparigas vítimas de violência digital ([digital violence 46](#)), incluindo mães e pais, professores/as, prestadores de serviços, polícia e profissionais das TIC, com dicas práticas para prestar apoio empático e sem julgamentos.
- ◆ O HeartMob é um [site](#) 25 onde as pessoas que enfrentam assédio em linha podem obter apoio de outras que têm experiências semelhantes.
- ◆ TechSafety oferece informações sobre a gestão de grupos de apoio online para sobreviventes ([online support groups](#)).

O Bloom é um grupo de apoio gratuito ([support group](#)), online, para sobreviventes de violência doméstica e de género. Dirigido por

- ◆ voluntários da Chayn, tem como objetivo recriar online a confiança, o envolvimento e a confidencialidade de um grupo físico. Cada grupo oferece dicas diárias, truques, ferramentas e palavras de conforto. Com cursos que variam entre 4 semanas e 2 meses, os/as sobreviventes aprendem, refletem, completam os trabalhos de casa e processam o que viveram num espaço seguro e investido. O conteúdo e os métodos do Bloom são validados por terapeutas de trauma e especialistas líderes na área.
- ◆ O Maru Chatbot tem como objetivo apoiar e capacitar as pessoas que estão a sofrer, a testemunhar ou a lutar contra o assédio online, fornecendo conselhos e recursos de especialistas e ativistas. Os/as utilizadores/as podem saber mais sobre o assédio online, como reagir, proteger-se ou denunciar e, como apoiar outros que estejam a passar por ele (support others).

Estratégias de Prevenção

Para além do apoio direto às sobreviventes de violência digital, os serviços de apoio podem também levar a cabo medidas preventivas e de sensibilização que contribuam para uma mudança a longo prazo a nível político e social. Estas medidas incluem:

- Ações preventivas, como programas de igualdade entre homens e mulheres e iniciativas de literacia digital (GREVIO 2021; IACHR 2019);
- Luta pela adoção de leis que criminalizem o fenómeno, num esforço para combater a cultura de impunidade que lhe está associada;
- Luta pela responsabilização das plataformas de Internet privadas por permitirem formas de violência digital e online;

Formação dos/as profissionais de primeira linha que entram em contacto com sobreviventes de violência digital para garantir uma melhor compreensão do fenómeno, das necessidades intersectoriais das vítimas e para prevenir a vitimização secundária ou a revitimização, como os/as profissionais da polícia ou do sistema judicial, e promover a coordenação entre as várias entidades;

Sensibilizar e promover o diálogo, tanto online como offline, e desenvolver e divulgar informações para grupos-alvo específicos (jovens, mães/pais e professores/as);

Recolha e análise de dados desagregados por sexo e publicação de relatórios.

Exemplos e recursos para ajudar as sobreviventes a remover conteúdos e a protegerem-se contra novos abusos:

- TA Internet Society está a sensibilizar para o abuso, nos Barbados, através do projeto (C.A.R.E - Combating (online) Abuse through Research and Education), que inclui uma campanha de sensibilização sobre as consequências do abuso online nas mulheres e raparigas e intervenção comunitária sobre a mesma questão. Na Palestina (Palestine,41) a mesma organização realiza sessões de sensibilização com alunos/as do ensino secundário.

PeaceWomen Across the Globe e a Palestinian NGO Women and Media Development estão a implementar um projeto conjunto To be safe que procura reforçar as capacidades dos/as professores/as e dos/as assistentes sociais nas escolas palestinianas para apoiar sobreviventes de violência online e desenvolver as competências dos/as alunos/as para protegerem a sua privacidade e segurança digitais. O projeto inclui também um plano para os/as estudantes implementarem iniciativas de sensibilização entre pares.

- Os recursos educativos em linha da Webwise Ireland sobre o IBSA (partilha ou distribuição de material erótico sem o consentimento da pessoa visada no material) incluem recursos didáticos gratuitos para escolas e adolescentes, incluindo um vídeo de campanha, factos sobre sexting e o que fazer se uma imagem for partilhada sem autorização. Também inclui recursos para as mães e os pais.

- O Cybersafe Toolkit destina-se a professores/as ou outros/as profissionais que trabalham com jovens e que pretendem abordar a violência online contra mulheres e raparigas, incluindo o assédio sexual online e a segurança online, na sala de aula ou em outros contextos. O kit de ferramentas fornece materiais para facilitar quatro workshops sobre a partilha não consensual de imagens sexuais, exploração, coerção e ameaças, bullying sexualizado e sexualização indesejada, incluindo uma ferramenta online que incentiva a discussão e a dramatização e um guia com informações práticas para os/as facilitadores/as.

A YWCA Canada desenvolveu um pacote para quem apoia raparigas vítimas de violência digital (digital violence 46), incluindo mães e pais,

- ◆ professores/as, prestadores de serviços, polícia e profissionais das TIC, com dicas práticas para prestar apoio empático e sem julgamentos.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ONLINE

A pandemia de Covid-19 e os confinamentos nacionais que foram impostos criaram a necessidade de novos serviços que pudessem ser prestados online. O serviço de chat em direto pode ser incluído nas formas de comunicação síncronas que utilizam as tecnologias modernas para fornecer orientação e aconselhamento (Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani, & Riva, 2003-6). A pandemia de Covid-19 aumentou a dificuldade das vítimas em comunicar com o SPAVO/APHVF através da linha nacional de apoio, uma vez que foram obrigadas a permanecer com o seu agressor. O apoio e a orientação que uma pessoa pode obter através do serviço de chat em direto são coerentes com a tendência crescente da sociedade para a procura de informações e serviços online, aumentando os pedidos de apoio, reforçando os sentimentos de segurança, motivando o indivíduo a partilhar informações; ao mesmo tempo, parece haver melhores resultados em algumas populações, incluindo as que sofrem traumas e, especialmente, abusos (Newman, Szkodny, Llera, & Przeworski, 2011; Richards & Ritsarntson, 2012-6).

Em primeiro lugar, é uma forma de comunicação bastante segura se a ligação for privada, uma vez que a conversa é confidencial com profissionais de saúde mental formados. Em segundo lugar, o pedido de conversa da vítima é processado imediatamente e a necessidade de orientação, apoio, aconselhamento e capacitação é satisfeita em tempo real. Por último, mas não menos importante, o serviço é facilmente acessível, mesmo a partir de um telemóvel, desde que tenham acesso à Internet. Com base no acima exposto, o serviço Live Chat (chat em direto) deu às vítimas a oportunidade de escrever, em vez de falar, de partilhar os seus problemas de uma forma que as ajudou a manterem-se seguras, sem que o agressor percebesse.

O serviço de live chat tornou-se rapidamente uma necessidade para a SPAVO/APHVF devido às suas numerosas vantagens, já salientadas por

muitos/as investigadores/as (Cook και Doyle, 2002; Mallen et.al., 2003; Rochlen Land & Wong, 2004).

O Live Chat permite ultrapassar as distâncias geográficas entre a organização e o local de residência da vítima e centrar-se nas características sociodemográficas. Facilita também o canal de ajuda às vítimas com deficiências, por exemplo, auditivas, visuais ou de fala. Além disso, permite que as crianças e os/as adolescentes recebam aconselhamento, uma vez que se sentem mais familiarizados/as com os meios digitais. O serviço de chat dá acesso a vítimas que, de qualquer outra forma, estariam em perigo se tentassem comunicar através de uma chamada telefónica e cobre a necessidade de intervenção imediata em momentos críticos. Em geral, este serviço em linha melhora o acesso aos serviços de ajuda e facilita a partilha de mais informações devido à distância e ao anonimato. Também ajuda as vítimas que têm dificuldade em exprimir-se através da conversa e mobiliza as pessoas para acederem aos serviços de apoio.

O quadro teórico através do qual trabalhamos com as vítimas de violência centra-se na abordagem feminista, que concetualiza a violência como resultado da estrutura patriarcal da sociedade, através da qual os homens sentem que têm o direito de controlar e de exercer poder sobre as mulheres. Na abordagem feminista, a tónica é colocada no empoderamento das mulheres através de uma relação terapêutica de igualdade e colaboração. O processo de capacitação centra-se no aumento da autoestima, no reforço das crenças pessoais e do funcionamento quotidiano, na melhoria dos cuidados pessoais e na aprendizagem de novas competências para a resolução de problemas. O principal objetivo desta intervenção é que a vítima atue finalmente contra a violência, que seja capaz de enfrentar a situação e que tenha o poder de seguir em frente (Brown, 1994; Enns, 2004).

SERVIÇO DE CHAT EM DIRETO

Esta secção incluirá o modelo de intervenção sugerido pela SPAVO/APHVF para o serviço Live Chat. Na APHVF/SPAVO o serviço de Live Chat pode ser acedido através da nossa página web (<https://domviolence.org.cy/en/>).

O serviço está disponível 24 horas por dia, de segunda a domingo, como qualquer outro serviço da organização. Quando alguém visita a página Web, aparece a opção de conversação, com uma mensagem automática a agradecer ao/à visitante a comunicação e a informar sobre a regulamentação dos dados pessoais e a quebra de confidencialidade.

O software de chat em direto da SPAVO/APHVF foi escolhido para assegurar e proteger a comunicação. Mais especificamente, cada operador tem um nome de utilizador/a e uma palavra-passe únicos e tem acesso apenas às transcrições das suas comunicações. Por outro lado, apenas o/a administrador/a da plataforma tem acesso a todas as comunicações efetuadas. Para garantir a segurança do/a visitante, o chat de comunicação desliga-se automaticamente após alguns minutos de inatividade. Além disso, quando o/a visitante abandona a plataforma, os dados relativos à comunicação não aparecem no histórico do navegador.

Modelo de intervenção do chat em direto

O modelo de intervenção Live Chat (chat em direto) que a SPAVO/APHVF implementou baseia-se num modelo de cinco fases (Sindahl, 2013) complementado com dados empíricos. A ideia básica por detrás do conceito de fases é que as vítimas se movam através das fases de forma, a descobrirem possíveis soluções para os seus problemas. O/a operador/a tem de ter em mente que, para as vítimas de abuso, é muito difícil encontrar a força e a coragem para falar abertamente sobre o que está a acontecer à porta fechada. Por vezes, o serviço de chat em direto é a única forma de a vítima receber informações, orientação e, eventualmente, encaminhamento para as autoridades competentes e para os serviços de apoio.

A primeira fase baseia-se na necessidade de estabelecer um sentimento de confiança para que as vítimas se possam abrir sobre o que as está a perturbar. Nesta fase, o/a operador/a tenta ajudar as vítimas a contar a sua história recorrendo a técnicas básicas de aconselhamento, por exemplo, parafraseando e sendo honesto/a quanto aos próximos passos que o/a operador/a vai dar (por exemplo, "Posso fazer-lhe algumas perguntas para compreender melhor o que está a acontecer?"). Verificou-se empiricamente que, se o/a operador/a explicar e discutir com a vítima o que vai acontecer a seguir, é mais fácil para ela partilhar mais informações.

Na segunda fase, o/a operador/a tem em mente que tem de compreender e avaliar a situação/problema da vítima. O/a operador/a faz algumas perguntas para identificar e clarificar os pontos de conversa menos claros. Nesta fase, o/a operador/a precisa de identificar o que é importante para a vítima e quais são os recursos da vítima para lidar com o problema. Em seguida, e depois de cumpridos os objetivos desta fase, o/a técnico/a pensa no que pode ser útil para a vítima e começa a elaborar com ela um plano preliminar orientado para os objetivos.

Na quarta fase, o/a operador/a, a fim de proteger a vítima da frustração do estabelecimento de objetivos, informa a vítima de diferentes opções para a ajudar no seu caso, de uma forma não ameaçadora. Em todo o caso, o/a operador/a informa a vítima de todas as opções de encaminhamento apropriadas para ela, de uma forma que tenha em conta as questões de segurança.

A última fase do modelo de intervenção trata do encerramento da comunicação online, que é importante ser delimitado pelo/a profissional. O/a operador/a tenta fazer um encerramento sem problemas, uma vez que é muito importante que a vítima saia da conversa com a sensação de que alguém a compreende e apoia, que desenvolveu uma cooperação inicial com a organização e que ficou suficientemente capacitada para agir contra a violência.

Pontos importantes para os/as operadores/as do chat em direto

Os/as operadores/as do live chat são aconselhados/as a considerar as questões de interseccionalidade; a examinar o possível impacto que as suas intervenções podem ter em diferentes características socioeducativas e culturais individuais. Além disso, devem ter em conta que as questões de interseccionalidade, como deficiências e a idade da vítima, podem afetar a qualidade e o contexto da conversa. Não esquecer também que os serviços online são facilmente acessíveis a menores que tentam ocultar a sua idade. Os/as operadores/as devem ter o cuidado de informar a vítima de todas as ações que vão empreender, por exemplo, o encaminhamento para as

autoridades competentes, a fim de obter o consentimento da vítima e de saber quando devem quebrar a confidencialidade. O que se tem revelado muito útil empiricamente é que o/a operador/a faça uma pergunta de cada vez e responda honestamente a todas as perguntas da vítima, especialmente em caso de quebra de confidencialidade. Cada operador/a deve ter cuidado com as dificuldades técnicas e informar a vítima sobre formas alternativas de comunicação com a organização. Por último, mas não menos importante, é importante que todos/as os/as operadores/as participem nas sessões de supervisão.

Gestão de situações de crise no serviço de chat em direto

Muitas vítimas utilizam o serviço Live Chat como contacto de emergência, uma vez que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. O pessoal do SPAVO/APHVF recebeu formação para atuar em caso de emergência, por exemplo, se estiver a ocorrer um episódio de abuso nesse momento específico e a vítima não puder chamar a polícia. Se a vítima estiver em perigo, pode enviar mensagens como "Estou em perigo", "Preciso de ajuda", "Ele vai matar-me" para obter ajuda. Se um/a operador/a receber mensagens como as acima referidas, deve fazer perguntas específicas para avaliar o perigo e atuar em conformidade. O operador deve perguntar "estás com o agressor neste momento?", "estás ferida?", "Precisas de intervenção policial imediata ou de uma ambulância?".

Se a vítima não responder às perguntas do/a operador/a ou encerrar a conversa, o/a operador/a comunica com a polícia e tenta ajudar a encontrar a localização da vítima para enviar ajuda. O/a operador/a colabora com a polícia, fornecendo todas as informações de que dispõe sobre a vítima, uma vez que existe claramente um perigo imediato.

Em caso de possível perigo, a vítima é encorajada a comunicar com a polícia, sendo-lhe fornecidas informações de contacto. O/a operador/a pode também telefonar para informar a polícia, se a vítima o solicitar. Se estiver a ocorrer um episódio abusivo durante a conversa, o/a operador/a tem o direito de informar imediatamente as autoridades para que a vítima possa ser ajudada.

RECURSOS NECESSÁRIOS

O serviço Live Chat tem de ser concebido de forma a respeitar as normas de proteção da confidencialidade, privacidade e da qualidade dos serviços prestados. Para planear e estabelecer um serviço de conversação em direto, uma organização precisa, em primeiro lugar, de um software bem protegido contra possíveis ameaças à segurança. Também precisa de ter um plano de contingência em caso de comportamento incorreto do pessoal ou de intervenção não autorizada de terceiros. Para a SPAVO/APHVF, uma boa prática de proteção tem sido que cada membro do pessoal tenha o seu próprio nome de utilizador/a e palavra-passe, para que tenha acesso apenas à sua transcrição de comunicações.

RESULTADOS ESPERADOS

A principal ideia subjacente ao lançamento do serviço de chat em direto era facilitar o acesso das vítimas aos serviços de ajuda. Através do serviço Live Chat, o SPAVO/APHVF pretendia facilitar o acesso à informação sobre os direitos, as possibilidades e as opções de que as vítimas necessitavam. Para além disso, este serviço online pretendia oferecer apoio e aconselhamento, facilitar a cooperação com outros serviços relevantes; fornecer referências a outros serviços públicos relevantes através de relatórios para as autoridades. Por último, mas não menos importante, funcionou como uma porta de entrada para outros serviços da organização, tais como casas abrigo e serviços de aconselhamento. Durante a pandemia de Covid-19 e os confinamentos locais, o serviço Live Chat funcionou também como um pedido de ajuda de emergência alternativo nos casos em que as vítimas não podiam sair de casa mas precisavam de ajuda imediata.

DIFICULDADES E RISCOS

A investigação no domínio do aconselhamento síncrono e das intervenções de comunicação (Fenichel et al., 2002; Grohol, 1999, 2001-6; Barak et al., 2009-6) mostrou que existem muitos desafios e dificuldades. Os/as operadores/as do serviço de chat em direto enfrentam dificuldades que derivam da falta de sinais de comunicação verbal e não verbal no processo. Além disso, os/as

operadores/as precisam de ter formação para fornecer orientação, consulta e ajuda de emergência online. Para resolver estas dificuldades, é necessário um software sofisticado que garanta a facilidade de utilização e de comunicação online, a proteção da vida privada e a prevenção de violações da segurança. Além disso, para fazer face ao perigo de uma eventual falsa compreensão do problema apresentado, o SPAVO/APHVF tenta fornecer aos/às operadores/as diretrizes que ajudem a evitar a eventual má compreensão do problema apresentado. Por último, mas não menos importante, outro obstáculo tem a ver com as dificuldades de ligação e com os pedidos de ajuda de vítimas que residem em países diferentes, o que significa diferentes quadros jurídicos, diferentes linhas de apoio nacionais e diferentes serviços de apoio às vítimas. Os/as operadores/as do Live Chat devem tomar medidas de precaução para minimizar o risco de perda de contacto ou outras dificuldades técnicas e informar as vítimas sobre formas alternativas de comunicação (por exemplo, número de telefone, e-mail) para estarem disponíveis em caso de problemas - isto deve acontecer desde o início da conversa online.

REFLEXÕES

Como melhorar o serviço?

Para melhorar o serviço de chat em direto, a organização deve considerar opções de fácil utilização que possam ser instaladas ou consideradas, bem como opções de proteção de dados, etc.

São apresentadas a seguir algumas opções (a título indicativo):

- Verificou-se que os/as operadores/as podem ver o que a pessoa escreve antes de esta enviar a sua mensagem. Para efeitos de proteção dos dados pessoais, o/a operador/a informa a pessoa, antes do início da conversa, de que tudo o que é escrito pode ser visto pelo operador antes de ser enviado.
- Instalar uma opção para o tamanho do tipo de letra, a cor do ecrã ou o fundo para pessoas com deficiências visuais: isto proporcionará uma interface de fácil utilização para essas pessoas.
- Disponibilidade para efetuar uma videochamada através do serviço Live Chat: esta opção será útil para as pessoas que não sabem escrever.

Respostas padronizadas no caso de haver um atraso na resposta à chamada

- no Live Chat, por exemplo, "Pedimos desculpa pelo atraso. Um/a operador/a responderá dentro de 2 minutos" ou "Pedimos desculpa pelo atraso. Se desejar, pode escrever as suas informações de contacto e um/a operador/a entrará em contacto consigo em breve."
- Perguntas introdutórias normalizadas antes de um/a operador/a responder ao Live Chat para recolher informações iniciais, por exemplo, "Qual é o assunto do seu pedido?" ou "Está em perigo neste momento? Se sim... (ações que a pessoa pode tomar, por exemplo, deixar uma mensagem com as suas informações de localização e nós contactamos as autoridades competentes)."
- Como há pessoas surdas que só conhecem a língua gestual e não a língua nacional do país, é impossível para elas saberem como podem contactar o serviço de chat em direto. Para tal, será muito importante a criação de material em língua gestual que seja colocado nas páginas web e nas redes sociais da organização, mencionando como podem contactar a organização através do chat em direto.
- Após o fim da conversa em direto, pode ser proposto um breve questionário de avaliação para avaliar a qualidade da conversa e a utilidade do serviço. O questionário deve ser anónimo e curto, de modo a recolher apenas respostas básicas de avaliação da garantia de qualidade, o que permitirá à organização melhorar o serviço de conversação em direto e garantir a sua qualidade.
- É útil que, uma ou duas vezes por mês, os/as operadores/as (conselheiros/as) recebam aconselhamento jurídico de profissionais do direito para atualizarem questões jurídicas relevantes ou esclarecerem questões jurídicas que estejam a ser colocadas em conversas, de modo a poderem dar informações jurídicas corretas às pessoas.
- As conversas em direto podem ser um desafio para os/as conselheiros/as, uma vez que falta a interação cara a cara ou por voz. A supervisão deverá ser feita aos/às operadores/as (conselheiros/as), não só como parte do seu processo geral de supervisão no trabalho, mas também, especificamente ao nível da conversação em direto.

DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS

As Organizações de Apoio às Mulheres têm por objetivo oferecer serviços de qualidade às mulheres sobreviventes de violência. Pode argumentar-se que a qualidade dos serviços é tão importante como os/as potenciais beneficiários/as terem conhecimento dos mesmos. De outra forma, o trabalho árduo do/a profissional não é capitalizado na medida do possível.

Um plano de comunicação eficaz desempenha um papel fundamental na divulgação da sua organização. O desenvolvimento de um plano de comunicação para uma organização é um processo multifacetado que requer uma análise cuidadosa dos objetivos, das partes interessadas, dos canais, do conteúdo, dos mecanismos de feedback, dos horários, das funções, da gestão de crises, da formação e da avaliação contínua.

A criação de um plano de comunicação bem sucedido numa organização de apoio às mulheres é essencial para transmitir eficazmente a sua missão, envolver a comunidade e promover o apoio. O processo envolve várias etapas fundamentais para garantir que as mensagens da organização chegam ao público-alvo e atingem o impacto desejado.

Em primeiro lugar, é crucial definir objetivos de comunicação claros. Estes objetivos podem incluir a sensibilização para a missão da organização, a promoção de eventos futuros ou a disponibilização de recursos para mulheres necessitadas. Ter objetivos bem definidos orientará o resto do plano de comunicação e ajudará a medir o seu sucesso.

A identificação do público-alvo é o passo crítico seguinte. Compreender quem é que a organização está a tentar alcançar irá informar o tom, o conteúdo e os canais utilizados para a comunicação. O público pode incluir mulheres carenciadas, potenciais doadores/as, voluntários/as ou o público em geral. A

adaptação das mensagens às necessidades e interesses específicos do público-alvo é essencial para uma comunicação eficaz.

A elaboração de mensagens-chave é outro aspeto vital do plano de comunicação. Estas mensagens devem transmitir sucintamente a missão da organização, os seus valores e o impacto que tem na vida das mulheres. A clareza e a simplicidade são fundamentais, assegurando que as mensagens são fáceis de compreender e repercutem junto da audiência.

Selecionar os canais de comunicação certos é igualmente importante. A utilização de redes sociais como o Facebook, o Twitter, o Instagram e o LinkedIn pode ajudar a alcançar um público diversificado. A manutenção de um sítio Web informativo e de fácil utilização é crucial para fornecer informações detalhadas sobre o trabalho e os serviços da organização. Os boletins informativos por correio eletrónico podem manter os/as apoiantes atualizados/as sobre eventos e iniciativas. Podem ser emitidos comunicados de imprensa para partilhar notícias importantes com os meios de comunicação social locais. A participação ativa em eventos comunitários constitui uma oportunidade para estabelecer uma ligação direta com o público.

A criação de um calendário de conteúdos ajuda a planear antecipadamente os esforços de comunicação. Isto garante uma abordagem consistente e estratégica às mensagens. Os recursos visuais, como fotografias, infografias e vídeos, podem aumentar a eficácia da comunicação, tornando as mensagens mais cativantes e partilháveis.

O envolvimento com a comunidade é um aspeto fundamental de um plano de comunicação bem sucedido. Responder a comentários, mensagens e feedback nas redes sociais promove um sentido de comunidade e ligação. O envolvimento ativo com o público ajuda a criar confiança e lealdade.

A colaboração com outras organizações, influenciadores/as ou líderes comunitários que partilham objetivos semelhantes pode alargar o alcance da organização. As parcerias podem ampliar o impacto dos esforços de comunicação e criar uma influência positiva mais significativa

O estabelecimento de métricas para monitorização e avaliação é essencial para avaliar o sucesso do plano de comunicação. As métricas podem incluir o tráfego do website, o envolvimento nas redes sociais, a participação em eventos e outros indicadores relevantes. A análise regular da eficácia dos esforços de comunicação permite efetuar ajustes e melhorias ao longo do tempo.

O desenvolvimento de um plano de comunicação de crise é uma medida proativa para lidar com potenciais crises ou situações negativas. Estar preparado/a para responder pronta e eficazmente em circunstâncias difíceis ajuda a manter a reputação e a credibilidade da organização.

Quando o objetivo pretendido é a divulgação dos serviços das organizações de apoio às mulheres, a União das Associações de Mulheres (Grécia) concebeu e utilizou duas práticas diferentes, ajustadas ao contexto local e às necessidades das beneficiárias.

TOALHETES DE EMERGÊNCIA

Os toalhetes de emergência devem ser discretos e conter apenas as informações necessárias para que uma potencial beneficiária possa contactar os serviços.

São distribuídos em instituições e profissionais de saúde para que possam ser oferecidos a potenciais sobreviventes de violência. Ao mesmo tempo, o pessoal médico é informado sobre como reconhecer um incidente de violência e como informá-la de forma segura e amigável sobre os recursos disponíveis.

Em particular, o pessoal médico deve certificar-se de que a potencial sobrevivente de violência está a ser separada do potencial agressor que a



possa ter acompanhado à consulta médica ou ao serviço de urgência.

Além disso, é informada verbalmente sobre os serviços disponíveis, por exemplo, aconselhamento, alojamento e a linha telefónica de emergência, e são-lhe oferecidos dois ou três toalhetes de emergência para que possa guardar na carteira e ligar para o número de emergência em caso de um futuro incidente ou simplesmente para pedir mais informações.

RECURSOS NECESSÁRIOS

A implementação desta prática requer uma afetação abrangente de recursos. Em primeiro lugar, os recursos financeiros são essenciais para a produção de toalhetes de higiene, incluindo os custos de materiais, fabrico e embalagem. São necessários serviços de design e de impressão para criar um design discreto e informativo para os toalhetes, realçando o número da linha de apoio.

Os materiais educativos, tais como brochuras que descrevem pormenorizadamente os serviços e recursos de apoio, necessitam de financiamento adicional. A colaboração com os serviços de saúde exige recursos para reuniões, sessões de formação e materiais de comunicação para informar os/as profissionais de saúde sobre a iniciativa. A logística de distribuição, incluindo o transporte e o armazenamento, exige recursos dedicados para uma entrega sem problemas nas instalações médicas.

As linhas de apoio necessitam de pessoal e recursos tecnológicos suficientes para lidar com o potencial aumento de chamadas, garantindo que as vítimas recebem apoio atempado e compassivo. É necessário cumprir com os desafios legais e éticos que se colocam, incluindo consultas com profissionais da área jurídica e o desenvolvimento de políticas de privacidade, sendo cruciais para proteger as pessoas que procuram ajuda.

Por último, os serviços de apoio e acompanhamento requerem recursos dedicados, incluindo pessoal com formação em intervenção no trauma, para prestar assistência contínua às pessoas que contactam através da linha de apoio. A afetação estratégica de recursos nestas áreas é fundamental para a implementação bem sucedida deste serviço, permitindo que a organização

alcance e apoie eficazmente as vítimas de violência.

RESULTADOS ESPERADOS

Esta iniciativa constitui uma ligação crucial para os que dela necessitam. Ao colocar o número da linha de apoio nos toalhetes, as vítimas dispõem de um recurso discreto e imediato durante os seus momentos vulneráveis, facilitando o acesso ao apoio.

As sessões informativas que as acompanham desempenham um papel fundamental na sensibilização para os serviços disponíveis, quebrando os estigmas associados à procura de ajuda e envolvendo ativamente a comunidade na luta contra a violência.

A colaboração com os/as profissionais de saúde aumenta a eficácia da iniciativa, uma vez que os/as prestadores de cuidados de saúde se tornam defensores das vítimas, orientando-as para o apoio de que necessitam. A distribuição discreta destes toalhetes garante que as vítimas não só recebem cuidados físicos como também apoio emocional durante as suas interações nos cuidados de saúde. O sucesso desta iniciativa não se mede apenas pelo aumento da utilização da linha de apoio, mas também pelo seu impacto positivo nas relações públicas, demonstrando o empenho da organização no bem-estar da comunidade.

A avaliação contínua através de mecanismos de feedback e follow-up sublinha o compromisso de aperfeiçoar e melhorar o serviço com base na eficácia no mundo real. Para além do impacto imediato, esta iniciativa tem o potencial de reforçar as parcerias entre instituições saúde e organizações de apoio, contribuindo para a criação de uma rede de apoio mais abrangente e interligada para os/as sobreviventes de violência.

COLABORAÇÃO COM O SETOR DOS SERVIÇOS

A União das Associações de Mulheres de Heraklion estabeleceu uma relação de colaboração com o sector dos serviços em Heraklion. Especificamente, desde

2018, uma grande campanha é realizada diariamente, motivada pelo "Dia Internacional para a Eliminação da Violência contra as Mulheres" (25 de novembro). Foram impressos e distribuídos cerca de 33 000 tapetes de mesa e bases para copos personalizados, em mais de 30 cafés e restaurantes da cidade de Heraklion que participam na campanha. Os tapetes e as bases para copos representam, todos os anos, uma mensagem diferente contra a violência e contêm as informações de contacto da linha de apoio 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Esta atividade foi concebida com um duplo objetivo. Em primeiro lugar, sensibilizar e consciencializar o público em geral para as questões relacionadas com a violência contra as mulheres, bem como proporcionar um início de conversa em ocasiões sociais. Em segundo lugar, informar as potenciais vítimas ou o seu sistema de apoio sobre o funcionamento da linha de apoio 24 horas por dia, 7 dias por semana. Em particular, considera-se que este momento de convívio social é ideal para introduzir um tópico de discussão, como a violência contra as mulheres, e também para receber informação sobre o serviço disponível.

RECURSOS NECESSÁRIOS

A implementação desta campanha em conjunto com o sector dos serviços envolve vários recursos fundamentais. Antes de mais, são necessários recursos financeiros para contratar serviços de design gráfico para criar desenhos visualmente apelativos e discretos para os tapetes de mesa e as bases para copos. Os custos de impressão, para produzir uma grande quantidade e para distribuição generalizada constituem uma parte significativa do orçamento.

Os materiais são cruciais, exigindo recursos para a aquisição de materiais duradouros e de alta qualidade que possam suportar os rigores da utilização regular em ambientes de restauração. A logística de distribuição exige esforços de coordenação e recursos para o transporte, armazenamento e sistemas de rastreio para garantir a distribuição eficaz de tapetes de mesa e bases para copos nos estabelecimentos alvo.

A colaboração com os restaurantes requer recursos para reuniões, apresentações e materiais de comunicação com o objetivo de obter o seu apoio

na distribuição e utilização dos artigos promocionais. A criação de materiais promocionais de acompanhamento, tais como cartazes, faixas ou cartões informativos, é essencial para explicar o objetivo da campanha ao pessoal e clientes dos restaurantes.

São necessários esforços contínuos, incluindo recursos para a comunicação e o follow-up com os restaurantes participantes, para garantir a utilização sustentada dos tapetes de mesa e das bases para copos. As campanhas de publicidade e sensibilização exigem um orçamento para promover a iniciativa através de vários canais, enquanto os mecanismos de feedback e as consultas jurídicas contribuem para a eficácia da campanha e para a conformidade com a regulamentação.

A afetação de recursos para a avaliação, a recolha de dados e a elaboração de relatórios é essencial para medir o êxito da campanha e recolher informações para potenciais melhorias. Ao distribuir estrategicamente os recursos por estas áreas, a campanha pode efetivamente aumentar a sensibilização e proporcionar um sistema de apoio discreto aos que dele necessitam.

RESULTADOS ESPERADOS

Ao integrar o número da linha de apoio no ambiente quotidiano destes espaços sociais, a iniciativa proporciona um apoio discreto e acessível às pessoas vítimas de violência. A maior visibilidade do número da linha de apoio aumenta a sensibilização para os serviços de apoio disponíveis, contribuindo para a redução do estigma associado à procura de ajuda.

Além disso, a campanha promove o envolvimento da comunidade, uma vez que as empresas locais participam ativamente na promoção de um ambiente solidário. A colaboração com restaurantes e cafés não só alarga o alcance dos serviços de apoio, como também estabelece parcerias valiosas, criando uma rede de empresas empenhadas em abordar questões sociais. O impacto positivo nas relações públicas demonstra a dedicação da organização ao bem-estar da comunidade e ao apoio à saúde mental.

O êxito da campanha pode ser medido através do aumento da utilização da linha de apoio, das reações das empresas participantes e de uma maior sensibilização do público. Avaliações regulares fornecerão informações valiosas para ajustes e melhorias, garantindo a eficácia contínua da iniciativa. Em última análise, esta campanha contribui para a criação de uma comunidade

que aborda ativamente as questões relacionadas com a violência, oferecendo um sistema de apoio discreto e contínuo a quem dele necessita.

REFLEXÕES

As práticas que publicitam os serviços das organizações de apoio às mulheres através de iniciativas inovadoras demonstram uma abordagem pró-ativa e compassiva para lidar com questões relacionadas com a violência. A distribuição de toalhetes higiénicos com números de linhas de apoio e a incorporação de informações de apoio em tapetes de mesa e bases para copos de restaurantes são estratégias que melhoram a acessibilidade e reduzem o estigma associado à procura de ajuda.

Estas práticas reconhecem a importância de integrar os serviços de apoio nos ambientes quotidianos, proporcionando vias discretas para as pessoas que deles necessitam. Ao colaborar com serviços de saúde, restaurantes e outros espaços comunitários, as organizações de apoio às mulheres promovem um sentido de envolvimento comunitário e incentivam um esforço coletivo para combater a violência.

Além disso, estas iniciativas contribuem para derrubar barreiras, participando ativamente no diálogo em torno da violência contra as mulheres. Não só tornam os serviços de apoio mais visíveis, como também criam parcerias que alargam o alcance da resposta.

O impacto positivo nas relações públicas demonstra o compromisso da organização com o bem-estar da comunidade, criando confiança e credibilidade. Além disso, a incorporação de mecanismos de feedback e follow-up demonstra um compromisso com a melhoria contínua e a prestação de assistência permanente.

Em conclusão, estas práticas publicitárias vão para além da mera promoção; representam uma abordagem holística e orientada para a comunidade, com vista a enfrentar os desafios multifacetados da violência contra as mulheres. Ao tornar os serviços de apoio uma parte integrante da vida quotidiana, estas iniciativas criam um ambiente mais solidário e inclusivo, promovendo uma

cultura em que a procura de ajuda é normalizada e ativamente encorajada.

CONTACTO COM A COMUNIDADE

O contacto com a comunidade é vital para que as organizações de apoio às mulheres aumentem a sensibilização, proporcionem acesso aos serviços e criem confiança nas comunidades locais. Ao envolverem-se diretamente com a comunidade, estas organizações podem adaptar os seus serviços de apoio, abordar as nuances culturais e capacitar as mulheres para procurarem ajuda. Os esforços de sensibilização também desempenham um papel preventivo, intervindo precocemente em potenciais problemas e promovendo parcerias de colaboração com outras partes interessadas. A quebra de estigmas, a promoção do diálogo aberto e a resposta rápida a crises são benefícios adicionais do envolvimento da comunidade, contribuindo para a eficácia e relevância globais das iniciativas de apoio às mulheres.

StoP© - Districts without Partner Violence (Stadtteile ohne Partnergewalt) concept©

The StoP© - Districts without Partner Violence (Stadtteile ohne Partnergewalt) O conceito StoP foi iniciado e concretizado pela Prof. Dra. Sabine Stövesand, professora na Universidade de Ciências Aplicadas de Hamburgo (HAW), Faculdade de Economia e Assuntos Sociais, Departamento de Serviço Social. Um requisito básico para o estabelecimento do StoP num bairro é a conclusão de um curso de formação com 4 módulos sobre trabalho de prevenção da violência e trabalho comunitário, organização comunitária e trabalho com espaços sociais contra a violência nas relações de intimidade.

StoP© é um conceito bem pensado, de alta qualidade, cientificamente sustentado, baseado no método de "Organização Comunitária" no âmbito da violência nas relações de intimidade e da violência doméstica no setor social. Por isso, o StoP está protegido por direitos de autor para garantir a qualidade

e a implementação responsável.

A organização comunitária é um método originário dos EUA que se destina a apoiar as pessoas a moldar e a alterar o seu próprio espaço de vida de forma colectiva e organizada: "O objetivo é que as/os cidadãs/ãos sejam capazes de moldar construtivamente a sua própria cidade. São reunidos e apoiados na defesa dos seus próprios interesses e na obtenção de uma melhoria sustentável das suas condições de vida e de trabalho."

A organização comunitária pode estar relacionada com muitos tópicos. Em alguns projetos, os/as organizadores/as vão ao bairro e trabalham com os/as residentes para descobrir quais os tópicos que são importantes para eles/as e sobre os quais vale a pena trabalhar. Em outros projetos, porém, os/as organizadores/as vão a um espaço social com um tema específico e procuram pessoas que também se interessem por ele e que queiram mudar alguma coisa em conjunto. O projeto StoP pertence a este último. Desde o início, o projeto StoP tratava da violência nas relações de intimidade e de tentar tornar um bairro ou uma (pequena) cidade não violenta.

Em 2019, a Associação Austríaca de Abrigos Autónomos para Mulheres , AÖF, iniciou o novo projeto de prevenção da violência orientado para a comunidade StoP - Distritos sem Violência nas relações de intimidade - em Viena como projeto-piloto. Desde então, foi possível estabelecer e expandir o StoP em 25 localidades (distritos e municípios) nos nove estados federais da Áustria. A Associação das Casas de Abrigo Autónomas Austríaca, AÖF, é responsável pela coordenação e pelo funcionamento em todas as localidades na Áustria. www.aof.at

StoP - é uma abordagem nova e sustentável do trabalho de prevenção da violência

O projeto orientado para o espaço social combina conceitos e práticas do trabalho de proteção das vítimas e o combate à violência com o trabalho social comunitário. Trata-se de uma nova forma de proteção das vítimas.

O StoP vê-se, portanto, como um elo importante, um complemento e um enriquecimento do trabalho central, das casas-abrigo para mulheres e das organizações de proteção das vítimas. O StoP liga o trabalho das casas-abrigo,

dos centros de atendimento e acompanhamento de mulheres e de outras organizações de proteção contra a violência à sociedade civil, especialmente ao ambiente imediato das pessoas afetadas pela violência e dos agressores: ao bairro, aos vizinhos, aos moradores e a todas as pessoas-chave e multiplicadoras da respetiva zona.

Objetivos do StoP

O objetivo mais importante do StoP é reduzir o femicídio e a violência contra as mulheres e provocar uma mudança de consciência na sociedade. O StoP dá poder e permite que os/as vizinhos mostrem civismo em caso de violência doméstica e tomem uma posição clara contra qualquer forma de violência. No StoP existe um potencial incrível para uma mudança positiva na sociedade, porque todos/as podem contribuir para acabar com a violência entre parceiros. Uma vizinhança ativa pode provocar um "clima de mudança" social contra o patriarcado, para que a violência contra as mulheres deixe de ser ignorada e tolerada.

DISTRIBUIÇÃO DE INFORMAÇÃO ACERCA DO STOP

São afixadas fichas informativas nas escadas e em locais públicos para que os/as vizinhos/as saibam como reagir quando testemunham violência contra as mulheres. Contêm as informações mais importantes sobre os serviços de apoio em caso de violência e sobre como se comportar enquanto testemunha de violência no seu entorno.

As fichas de informação abordam as seguintes questões específicas:

- Informações sobre números de telefone e linhas/estruturas de apoio para casos de violência, como a polícia ou a linha de apoio às mulheres contra a violência, que é gratuita e está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, mesmo durante os fins-de-semana e feriados.

Promoção da ideia de civismo e da mensagem de que a violência NÃO é um assunto privado. Uma das recomendações é interromper a violência chamando a polícia ou tocando à campainha do respetivo apartamento, sozinho ou acompanhado. Perguntar se está tudo bem ou pedir algo comum, como açúcar/farinha - simplesmente para interromper a violência.

[PLEASE DO NOT INCLUDE THE THRID TOPIC IN THE PT VERSION - IT WAS DELIBERATELY NOT TRANSLATED].

- Informações sobre como se envolver na causa para além das intervenções acima mencionadas e como entrar em contacto com o StoP. (www.stop-partnergewalt.at)

Durante os confinamentos relacionados com a Covid-19 (mesmo o primeiro), os membros da equipa do StoP continuaram a assegurar que os cartazes com informações sobre como reagir a situações de violência estavam disponíveis nas escadas das casas e edifícios de apartamentos do bairro. Os/as voluntários/as do projeto StoP apoiaram esta iniciativa e também colocaram cartazes nas suas próprias casas ou noutras casas/espços públicos.

RECURSOS NECESSÁRIOS

A preparação de cartazes informativos com as informações adequadas ao local é uma forma pouco dispendiosa de aumentar a proteção das mulheres. Os cartazes podem ser disponibilizados em linha para qualquer pessoa imprimir e pendurar nos seus edifícios de apartamentos. No caso do StoP, a equipa, juntamente com voluntários/as, colocou as folhas informativas nas escadas e os cartazes de descarregamento gratuito foram promovidos através das redes sociais.

Note-se que o projeto StoP está protegido por direitos de autor e que a reprodução do programa está associada à conclusão da formação StoP.

Ligação para as diferentes línguas:

<https://stop-partnergewalt.at/materialien-links/>

RESULTADOS ESPERADOS

Através das fichas de informação, as vítimas e outras pessoas afetadas pela violência tomam conhecimento das ofertas de ajuda. A experiência mostra que os/as vizinhos/as querem envolver-se e ajudar outras pessoas. Querem mostrar civismo, mas não sabem exatamente como. A violência entre parceiros ocorre em todas as classes sociais e comunidades étnicas, devido ao sistema patriarcal. É aqui que o StoP entra em ação. Os/as vizinhos/as são informados/as, motivados/as e sensibilizados/as para interromper e acabar

com a violência. O tabu da violência nas relações de intimidade torna-se uma discussão pública no bairro. É retirado da esfera privada e da sua invisibilidade. É promovida a vontade de falar publicamente sobre o assunto e de intervir. A população local é encorajada a lidar ativamente com a questão.

[PLEASE DO NOT INCLUDE THE NEXT TOPIC IN - DIFFICULTIES AND RISKS THE PT VERSION - IT WAS DELIBERATELY NOT TRANSLATED].

MESAS DE MULHERES ONLINE

Uma peça central do projeto StoP são os grupos de ação no bairro, chamados mesas de mulheres e de homens. Trata-se de mesas redondas onde os/as vizinhos/as adquirem conhecimentos sobre a violência contra as mulheres e aprendem a tomar uma posição ativa contra a violência.

Nas mesas regulares de mulheres e homens, trocam-se ideias sobre vizinhança, civismo e violência nas relações de intimidade. Acontecem em diferentes horários e cada mesa de mulheres/homens centra-se num tema diferente. São frequentemente convidados/as especialistas, são realizados exercícios e formações, são organizados workshops ou os temas são abordados de forma criativa. Normalmente, são desenvolvidos novos temas e atividades com base nos desejos e sugestões do próprio grupo. Assim, cada mesa e cada grupo têm abordagens diferentes, mas sempre com o mesmo objetivo: erguerem-se juntos/as contra a violência e agir contra a violência doméstica sobre as mulheres, contra a violência nas relações de intimidade!

Desde o início de abril de 2019, mulheres do bairro de Margareten (5º distrito de Viena) reúnem-se de duas em duas semanas nas mesas de mulheres StoP e trabalham em conjunto para pôr fim à violência nas relações íntimas e à violência doméstica e falar abertamente sobre violência de género.

Durante a pandemia de Covid-19 e as restrições subsequentes, em 2020, as mesas de mulheres foram realizadas online 10 vezes. Após as restrições muito

rigorosas de 2020, era prática comum reunirem-se num parque. As mesas dos homens também se realizaram online. A ferramenta utilizada no início foi o WhatsApp-Video Call, mas depois mudou-se para o Zoom. As mesas online foram uma boa ferramenta para convidar mais pessoas (que não viviam em Viena) e para estabelecer redes, por exemplo, com outros projetos StoP na Alemanha.

Em 2021, quatro novos distritos da cidade de Viena - Wieden, Mariahilf, Favoriten e Meidling - começaram a implementar o StoP. As primeiras mesas de mulheres em Mariahilf e Meidling tiveram lugar durante o segundo confinamento geral, na Áustria.

As mesas online garantiram a continuidade da comunicação na comunidade sobre este tema. Foram observadas vantagens e desvantagens do facto de as mesas se realizarem em linha, por exemplo, o facto de chegarem a pessoas em casa que não poderiam deixar as crianças/pais idosos sem vigilância, mas também a falta de privacidade na discussão de temas sensíveis.

RECURSOS NECESSÁRIOS

É necessário ter uma equipa socialmente integrada para estabelecer contactos com pessoas-chave e multiplicadoras na vizinhança. Uma vez que o projeto StoP se dirige a todas as pessoas, independentemente do seu sexo, é importante que os/as coordenadores/as não sejam exclusivamente do sexo feminino. É necessário criar uma rede num bairro, o que significa que o pessoal tem de ser visto no bairro (ou seja, em diferentes eventos e espaços públicos). Outros recursos necessários são um espaço onde as reuniões frequentes (mesas) possam ter lugar, ou uma ferramenta online fácil de utilizar por muitos, por exemplo, Zoom ou WhatsApp-Video Group Calls.

RESULTADOS ESPERADOS

Uma abordagem nova e alargada da prevenção da violência. O trabalho comunitário é combinado com o trabalho de proteção das vítimas. Um projeto sustentável de prevenção da violência. A sociedade civil/a vizinhança é envolvida. O StoP é um complemento do trabalho de proteção das vítimas

existente que, naturalmente, não pode substituir as instituições de proteção das vítimas (casas-abrigo para mulheres, centros de proteção contra a violência).

DIFICULDADES E RISCOS

O projeto StoP está protegido por direitos de autor, o que garante um trabalho feminista de qualidade. As dificuldades em todos os projetos que dependem de voluntários/as são os recursos financeiros, sociais e de tempo necessários. Outra dificuldade é conseguir que as pessoas se tornem ativas numa questão pela qual não são diretamente afetadas. Para algumas pessoas, também é difícil ver os efeitos positivos do trabalho de prevenção.

REFLEXÕES

"Diz alguma coisa. Faz alguma coisa" - este é o lema do StoP. StoP significa construir relações na vizinhança e, assim, tornar visível o grande problema da violência nas relações de intimidade e da violência doméstica contra mulheres e crianças.

CONCLUSÕES

A avaliação e a reengenharia das práticas e dos processos das organizações de apoio às mulheres são essenciais para garantir a sua relevância, eficácia e impacto contínuos. Estas organizações operam frequentemente em ambientes dinâmicos onde as necessidades e os desafios enfrentados pelas mulheres evoluem. As avaliações regulares proporcionam uma abordagem sistemática para compreender os pontos fortes e fracos das práticas atuais, permitindo ajustamentos estratégicos.

A eficiência e a eficácia são aspetos fundamentais de qualquer organização de apoio. Através de avaliações, as organizações podem identificar ineficiências, redundâncias ou lacunas nos seus processos, permitindo-lhes racionalizar as operações e melhorar a sua capacidade de prestar apoio atempado e direcionado às mulheres que dele necessitam.

A adaptabilidade é outro fator crítico. As mudanças sociais, os desenvolvimentos legislativos e as questões emergentes que afetam o bem-estar das mulheres exigem uma abordagem reativa e adaptável. As avaliações ajudam as organizações a manterem-se sintonizadas com estas mudanças, assegurando que as suas práticas permanecem relevantes e eficazes na resposta às necessidades em evolução das mulheres.

A otimização dos recursos é crucial para as organizações que trabalham com financiamento e pessoal limitados. Através da reengenharia de processos, as organizações podem identificar áreas onde os recursos podem ser melhor afetados, promovendo a eficácia dos custos e maximizando o impacto das suas intervenções.

A qualidade dos serviços é fundamental nas organizações de apoio às mulheres. Avaliações regulares e esforços de reengenharia baseados no feedback dos/as beneficiários/as e stakeholders contribuem para a melhoria contínua dos serviços. Esta abordagem centrada no/a cliente melhora a experiência global das mulheres que procuram apoio e garante que os serviços cumprem os padrões mais elevados.

A inovação e a adoção das melhores práticas são facilitadas pelas avaliações. Ao manterem-se abertas a novas ideias e abordagens, as organizações podem melhorar continuamente as suas estratégias, introduzindo inovações que podem responder melhor às necessidades das mulheres.

Além disso, as avaliações promovem a responsabilização e a transparência. A partilha dos resultados da avaliação com as partes interessadas cria confiança, tanto no seio da organização como entre os parceiros externos, os doadores e a comunidade em geral.

As práticas sustentáveis são essenciais para a longevidade e o impacto das organizações de apoio às mulheres. As avaliações ajudam a identificar as áreas em que os processos podem ser aperfeiçoados para garantir a sustentabilidade a longo prazo, preparando a organização para a escalabilidade e a eficácia contínua.

Por último, as avaliações proporcionam oportunidades de aprendizagem organizacional. Compreender o que funciona bem e o que precisa de ser melhorado permite que as organizações cresçam e aperfeiçoem continuamente as suas abordagens.

Em conclusão, a importância da avaliação e da reengenharia de práticas e processos nas organizações de apoio às mulheres não pode ser subestimada. Trata-se de um imperativo estratégico que garante que estas organizações se mantenham reativas, eficientes e com impacto na sua missão de apoiar e capacitar as mulheres.



101049329/TRUST/CERV-2021-DAPHNE

Project co-funded by the European Union's DAPHNE Programme.

This publication was produced with the financial support of the European Union.

The contents of this publication are the sole responsibility of the TRUST project and do not necessarily reflect the opinion of the European Union.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - ShareAlike 4.0 International License (CC BY-NC-SA).

This license allows reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format for noncommercial purposes only, and only so long as attribution is given to the creator. If you remix, adapt, or build upon the material, you must license the modified material under identical terms.

CC BY-NC-SA includes the following elements:

BY ⓘ BY - Credit must be given to the creator

NC Ⓢ NC - Only noncommercial uses of the work are permitted

SA ⓘ SA - Adaptations must be shared under the same terms