



INSTITUTO SUPERIOR DE
SERVIÇO SOCIAL DO PORTO

A Prática Profissional das Equipas Educativas e Equipas de Apoio no Acolhimento Residencial: A Síndrome de Burnout

Katia Cirlene de Jesus Alves

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Serviço Social do Porto para obtenção do Grau de Mestre em Intervenção Social na Infância e Juventude em Risco de Exclusão Social.

Orientadora: Prof^a Doutora Cristina Carvalho

setembro
2025

Resumo

Os profissionais das Casas de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens em Risco lidam diariamente com situações de stresse e desgaste emocional, decorrentes do elevado grau de exigência da sua prática profissional. Estes fatores conduzem frequentemente à exaustão e ao esgotamento de energia, agravados pela escassez de recursos, horários exigentes e número insuficiente de colaboradores, elementos potenciadores do burnout.

O objetivo deste estudo consistiu em compreender os fatores laborais que podem contribuir para o desenvolvimento do burnout e identificar os impactos emocionais associados ao contexto de trabalho, bem como os sentimentos das Equipas Educativas (EE) e da Equipa de Apoio (EA) relativamente às vivências das crianças e jovens, marcadas por experiências traumáticas, e à perceção das exigências e desafios inerentes ao ofício.

A investigação baseou-se numa metodologia qualitativa, apoiada em onze entrevistas semiestruturadas realizadas com as profissionais das EE e EA, que, como critério de inclusão, deveriam estar a trabalhar numa Casa de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens da região Norte de Portugal.

Os testemunhos recolhidos e organizados em categorias mostram o dia a dia destes profissionais, as suas rotinas, os desafios que enfrentam e o impacto emocional que tudo isso lhes causa, evidenciando a sua vulnerabilidade para o desenvolvimento do burnout.

Os resultados foram obtidos por meio da análise de conteúdo contextual das entrevistas. A apresentação dos dados organiza-se em categorias, sendo cada grupo acompanhado da respetiva análise e discussão, sustentadas na literatura existente.

Palavras-Chave: Acolhimento Residencial, Crianças e Jovens, Equipa Educativa e de Apoio, Burnout.

Abstract

Professionals working at residential care homes for at-risk children and youth deal with stressful and emotionally draining situations daily, resulting from the high demands of their professional practice. These factors often lead to exhaustion and energy depletion, exacerbated by scarce resources, demanding schedules, and insufficient staffing, all of which are factors that contribute to burnout.

The objective of this study was to understand the work-related factors that can contribute to the development of burnout and identify the emotional impacts associated with the work environment, as well as the feelings of the Educational Teams (EE) and Support Teams (EA) regarding the experiences of children and youth, marked by traumatic experiences, and their perception of the demands and challenges inherent to their work.

The research was based on a qualitative methodology, supported by eleven semi-structured interviews conducted with the EE and EA professionals, who, as an inclusion criterion, had to be working at a residential care home for children and youth in the North Fluminense region.

The collected testimonies, organized into categories, reveal the daily lives of these professionals, their routines, the challenges they face, and the emotional impact all of this has on them, highlighting their vulnerability to developing burnout.

The results were obtained through contextual content analysis of the interviews. The data are presented in categories, with each group accompanied by a corresponding analysis and discussion, based on existing literature.

Keywords: Residential Care, Children and Youth, Educational and Support staff, Burnout.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, agradeço a Deus Pai e Filho por me permitir a concretização deste sonho.

De seguida, expresso a minha profunda gratidão a todos os que me acompanharam neste percurso académico: à minha família, em especial ao meu esposo e à minha filha, e aos meus amigos mais próximos. Foram, sem dúvida, os meus pilares ao longo do desenvolvimento desta dissertação. Este trabalho representou um dos maiores desafios e conquistas da minha vida e, nos momentos de maior dúvida, desespero ou vontade de desistir, encontrei sempre neles o apoio e a confiança de que seria capaz de o concretizar.

À minha amiga Susana Bastos, agradeço as palavras de carinho e coragem que me deram alento para nunca desistir e me acompanharam nos momentos mais desafiantes e difíceis.

Um especial agradecimento à Professora Doutora Ana Cristina Rodrigues Carvalho, minha orientadora, pelo acompanhamento ao longo deste percurso, pelo incentivo constante ao desenvolvimento deste trabalho, pela paciência, pelo profissionalismo e, sobretudo, por me ajudar a acreditar em mim mesma. O seu apoio foi verdadeiramente fundamental.

Ao ISSSP e a todos os docentes com quem tive oportunidade de aprender ao longo do meu percurso académico, deixo também um sincero obrigado pela partilha de conhecimento e pelas aprendizagens proporcionadas.

Por fim, agradeço de forma particular aos profissionais que participaram nesta investigação, pela disponibilidade e por tornarem a sua voz ativa neste processo.

Índice

Introdução.....	1
Parte I - Enquadramento Teóric	4
CAPÍTULO 1-.....	5
A CONSTRUÇÃO SOCIAL DOS DIREITOS À PROMOÇÃO E PROTEÇÃO DA CRIANÇA E DO JOVEM	5
1.1 A trajetória de vida da criança na perspetiva do curso de vida	5
1.2 A criança na sociedade e na família	8
1.3 Principais marcos de evolução dos direitos da criança e principais alterações ocorridas no seu itinerário	10
1.4 O Sistema de Proteção e Promoção de Crianças e Jovens em Portugal	11
1.5 Enquadramento jurídico da infância e da juventude em Portugal	12
CAPÍTULO 2 -.....	17
ACOLHIMENTO RESIDENCIAL COMO MEDIDA DE PROMOÇÃO E PROTEÇÃO....	17
2.1 Percursos do acolhimento residencial.....	17
2.2 Enquadramento jurídico do acolhimento residencial	18
2.3 Perceção da dimensão e dos desafios nos acolhimentos residenciais atualmente em Portugal.....	21
2.4 Situação de Perigo	24
2.5 Características particulares das crianças e jovens acolhidos	25
2.6 Respostas para o acolhimento voltado para a Medida em Meio Natural de Vida (MMNV) para as C/J em 2023.....	27
A PRÁTICA PROFISSIONAL DA EQUIPA EDUCATIVA E EQUIPA DE APOIO EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL	32
3.1 Enquadramento jurídico das equipas educativas em acolhimento residencial de crianças e jovens em Portugal.....	32
3.2 Competências das equipas técnica, educativa e de apoio	34

3.3 Intensidade do envolvimento efetivo dos profissionais no acolhimento residencial.....	37
3.4 Pilares da Relação.....	38
3.5 Gestão da relação.....	39
CAPÍTULO 4–	41
SÍNDROME DO BURNOUT	41
4.1 Conceito do Burnout.....	41
4.2 As dimensões do Burnout.....	42
4.3 Instabilidade emocional na relação do trabalho	45
4.4 Sintomas do Burnout	49
4.5 O trabalho e o desenvolvimento de Burnout	49
4.6 Clima organizacional	53
4.7 Satisfação e motivação no trabalho	55
4.8 Importância de instrumentos para avaliação de riscos psicossociais em contexto laboral no acolhimento residencial	56
Parte II: Enquadramento empírico	59
CAPÍTULO 1 –	60
CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS	60
1.1 Definição e Delimitação do Tema	60
1.2 Objetivos.....	61
1.3. Fundamentação da escolha metodológica	61
1.4 Técnicas de Recolha de Dados, Constituição e Processo de Amostragem	62
1.5 Etapas da coleta de dados	64
1.6 Caracterização da amostra	65
1.7 Preocupações éticas	66
1.8 Procedimentos de análise de dados qualitativos.....	67
CAPÍTULO 2 –	69

DA TEORIA À PRÁTICA: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	69
2.1 Análise de Conteúdo.....	69
2.2 Trabalho organizacional	69
2.3 As implicações no estado físico e emocional frente aos desafios do trabalho potencializador do Burnout	85
2.4 Estratégia de regulação emocional	95
2.5 Exaustão emocional/ Burnout.....	99
Considerações Finais.....	103
Referências Bibliográficas	106
Anexos.....	122

Índice de Quadros

Quadro 1 - Principais indicadores dos cuidados alternativos no âmbito do Sistema de Promoção e Proteção Português	29
Quadro 2 - Categorias e Subcategorias	68

Índice de Figuras

Figura 1 - Intervenção Subsidiariedade no Perigo	15
Figura 2 - Estrutura Organizacional da Casa de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens	32
Figura 3 - Domínio das relações entre os educadores e as crianças e jovens	38
Figura 4 - Processo que leva um indivíduo à exaustão emocional no trabalho, potencializando o Burnout.....	51

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Análise comparativa das crianças e jovens acolhidos em 2021 e 2022	23
Tabela 2 - Características particulares das crianças e jovens em acolhimento – 2022 ..	26

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Distribuição das crianças e jovens em acolhimento em Portugal no ano 2022, por grupo etário	22
Gráfico 2 - Situação de perigo Crianças/Jovens	24

Lista de Abreviação e Siglas

AA – Acolhimento Residencial

CAR – Casa de Acolhimento Residencial

CDC – Convenção dos Direitos da Criança

CID – Classificação Internacional de Doenças

C/J – Criança e Jovem

C/JENA – Crianças e Jovens Estrangeiros Não Acompanhados

CNPCJR – Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

CRP – Constituição da República Portuguesa

DOM – Desafios, Oportunidades e Mudanças

EA – Equipa de Apoio

ECMIJ – Entidades com Competência em Matéria de Infância e Juventude

EE – Equipa Educativa

ISS – Instituto da Segurança Social

LPCJP – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo

LPI – Lei de Proteção à Infância

LTE – Lei Tutelar Educativa

MBI – Maslach Burnout Inventory

MMNV – Medida em Meio Natural de Vida

OMS – Organização Mundial da Saúde

ONU – Organização das Nações Unidas

OTM – Organização Tutelar de Menores

SERE+ – Sensibilizar, Envolver, Renovar, Esperança, MAIS

UNICEF – *United Nations International Children's Emergency Fund* (Fundo das Nações Unidas para a Infância)

Introdução

Ao longo dos anos, foram ocorrendo alterações nas funções das Equipes Educativas das Casas de Acolhimento Residencial (CAR), incluindo, entre estas mudanças, a função educativa (Marques, 2018). Segundo a autora, os profissionais que integram as CAR de crianças e jovens (C/J) desempenham um papel fundamental na implementação de boas práticas que asseguram a operacionalização do processo educativo e o adequado desenvolvimento destas.

Em 2015, a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP), no n.º 1 do artigo 54.º, legisla a alteração da composição das equipas nas CAR, passando estas a ser constituídas por três grupos de profissionais habilitados e qualificados: a Equipa Técnica, a Equipa Educativa e a Equipa de Apoio. Estes adultos assumem-se como exemplos relacionais e como modelos de referência qualificados.

O presente estudo, intitulado “A Prática Profissional das Equipes Educativas e de Apoio nas Casas de Acolhimento Residencial: A Síndrome de Burnout”, tem como objetivo compreender os fatores laborais que podem contribuir para o desenvolvimento de burnout, bem como os impactos emocionais vividos no contexto laboral. Pretende ainda analisar a forma como estes profissionais percecionam as vivências traumáticas das crianças e jovens e as exigências e desafios inerentes ao seu ofício.

De acordo com Luiz et al. (2024), a sensibilidade relativamente a estes profissionais é essencial, uma vez que necessitam de cuidados e de atenção direcionados ao seu bem-estar emocional e equilíbrio, de forma a promover um ambiente saudável que favoreça a construção de relações reparadoras.

Os profissionais das CAR assumem uma grande responsabilidade social. As Equipas Educativas (EE) e a Equipa de Apoio (EA) representam um pilar fundamental na vida das C/J acolhidas, pois são responsáveis pelo cuidado diário e pelo desenvolvimento de atividades com enfoque socioeducativo. Constituem, assim, uma referência adulta durante todo o período de acolhimento. Estes profissionais têm a responsabilidade de zelar pela proteção, educação e cuidados básicos das crianças e jovens, enfrentando, simultaneamente, os desafios individuais de cada caso. Tal torna o seu papel laboral particularmente exigente, na medida em que implica envolvimento afetivo e efetivo, o que muitas vezes afeta o seu espaço pessoal e emocional (Mota, 2021).

Torna-se, portanto, relevante abordar a complexidade que envolve a infância, bem como as constantes transformações ocorridas ao longo dos séculos. A trajetória de vida das C/J é

influenciada pelo contexto social, cultural e histórico. Desde o nascimento, a criança é exposta aos valores culturais, interiorizando padrões e hábitos socialmente definidos. Segundo Bronfenbrenner (1999, cit. por Senna & Dessen, 2012), a qualidade relacional do ambiente deve ser envolvente, de modo a permitir à criança expressar emoções e sentimentos, uma vez que isso repercutirá nas várias fases do seu ciclo de vida. Já Bontempo (2020) salienta que a experiência de violência intrafamiliar a que os pais foram expostos pode gerar implicações negativas nas gerações seguintes. A família, por sua vez, é responsável pela transmissão dos primeiros valores, habilidades, comportamentos e costumes.

Do ponto de vista histórico, o estudo evidencia ainda a forma como a infância foi sendo percebida. No século XVI, observa-se a insignificância da criança na sociedade e na família (Silva, 2023). Mais tarde, fatores como a Revolução Industrial e a II Guerra Mundial trouxeram consequências graves, entre elas o aumento da pobreza e do número de crianças abandonadas e desprotegidas. Já no século XX, emergiu uma nova perspectiva, baseada em relações de apoio, afeto, segurança e estímulo, visando o bem-estar físico e emocional das C/J (Cruz, 2020).

A evolução dos direitos da criança encontra expressão na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, na sua redação atual), que visa promover e proteger crianças e jovens em situações de risco, assegurando o seu bem-estar e desenvolvimento integral. Neste contexto, o acolhimento residencial é orientado por preocupações centradas na prestação de cuidados e na satisfação das necessidades físicas, psíquicas, emocionais e sociais das C/J, de modo a favorecer a sua integração em contexto sociofamiliar. Este estudo apoia-se, ainda, nos dados mais recentes dos Relatórios CASA (2022 e 2023), permitindo compreender melhor a medida de colocação das C/J em acolhimento residencial e a intensidade do trabalho dos profissionais da área.

Gaspar (2020) sublinha que é fundamental reconhecer a exigência e responsabilidade do trabalho desenvolvido nas CAR, que implica lidar com a vulnerabilidade das crianças e jovens acolhidos. Para tal, é imprescindível a criação de um ambiente seguro, promotor de desenvolvimento e de bem-estar.

Face ao exposto, constatamos que a EE e a EA estão particularmente expostas ao desgaste físico e emocional, devido à exposição contínua ao estresse, a conflitos e a outros fatores potenciadores de burnout. Autores contemporâneos reforçam este entendimento: Menezes et al. (2021) afirmam que “a principal causa da doença é o excesso de trabalho, pressão e responsabilidades constantes” (p. 9). Teixeira (2020) conclui que o idealismo e as expectativas que os profissionais têm ao iniciar o percurso laboral podem contribuir para o burnout, quando percebem que não conseguem atingir os objetivos a que se propuseram. Já Barbosa (2020)

defende que o burnout não é causado apenas pelo estresse psicológico, mas constitui uma resposta ao estresse crónico no trabalho, resultante quer da relação estabelecida entre profissional e utente, quer da relação entre profissional e instituição.

A metodologia adotada no presente estudo é qualitativa, recorrendo ao estudo de caso, considerado o método mais adequado ao desenho metodológico definido. A entrevista foi utilizada como técnica de recolha de dados, assumindo-se como elemento crucial da investigação. A amostra foi intencional e não probabilística, selecionada com base em critérios específicos definidos pela investigadora, de forma a obter informações aprofundadas sobre o fenómeno em estudo (Guerra, 2006).

O estudo contou com a participação de onze profissionais – três da EA e oito da EE –, todas do género feminino e com idades entre 36 anos e 59 anos, a trabalhar numa CAR da Região Norte do Porto. Todo o processo respeitou as devidas preocupações éticas.

Posteriormente, são apresentados e discutidos os resultados obtidos a partir das entrevistas semiestruturadas, os quais permitiram compreender, de forma clara e concreta, os objetivos do estudo, dando voz às experiências dos profissionais que trabalham em contexto de acolhimento. Este cruzamento entre a realidade da Síndrome de Burnout e o trabalho das EE e EA permitiu identificar fatores de risco e desafios específicos da prática profissional.

Por fim, nas considerações finais, conclui-se que é fundamental que os trabalhadores sociais reconheçam os seus limites de resistência, de forma a evitar situações de estresse crónico, muitas vezes potenciadoras de burnout, que se traduzem num estado de mal-estar profissional contínuo.

Parte I - Enquadramento Teórico

CAPÍTULO 1-

A CONSTRUÇÃO SOCIAL DOS DIREITOS À PROMOÇÃO E PROTEÇÃO DA CRIANÇA E DO JOVEM

1.1 A trajetória de vida da criança na perspectiva do curso de vida

O curso de vida humano é um processo dinâmico e contínuo, influenciado pelo contexto social, cultural e histórico das pessoas, com os seus eventos significativos, nos padrões e comportamentos do indivíduo e com impactos nas trajetórias futuras. Elder et al. (2007) concluem que, na década de 50, os cientistas sociais pouco abordavam a questão da infância até à velhice, sendo um campo pouco explorado. O mesmo acontecia relativamente ao percurso de vida das pessoas, às influências do desenvolvimento e da idade, e à relevância dos contextos históricos e do meio em que estavam inseridas. Para os autores, “os ciclos de vida” são a sequência de acontecimentos da história reprodutiva do indivíduo, desde a concepção até conseguir produzir a sua própria descendência, sucessivamente em quatro fases da vida: infância, adolescência, maturidade e velhice.

Nesta linha de análise, as idades vão avançando e identificando-se de acordo com o período, adequando-se a todas as sociedades, o que implica mudanças históricas, geográficas e ambientais, envolvendo o indivíduo no mundo social em diferentes graus: o da sociedade e da ordem social, o das organizações intermédias que envolvem a família e a comunidade, e o do mundo com as suas relações próximas, ou seja, escolas e família. Assim, o curso de vida compreende-se nos diferentes processos da vida dos indivíduos, que estão sujeitos a mudanças conforme a idade e a estrutura sociocultural de que fazem parte, enquadrando-se nos padrões fixados nas instituições sociais¹ e na história.

No que concerne à questão da trajetória de vida das crianças e jovens, Senna e Dessen (2012) defendem que é necessária uma visão voltada para a promoção da relação entre os indivíduos e o seu contexto, que vise o bem-estar do jovem, da família e da nação. Os autores enfatizam que o curso de vida sofre influências do contexto em que o jovem está inserido, onde os conflitos fazem parte deste meio, ocasionando crises no seu comportamento, o que é

¹ Rodrigues, H. H. S. A SOCIEDADE NA CABEÇA DE CADA UM. *EDUCAÇÃO*. Revista Educação Continuada ISSN 2675-6757 educont.periodikos.com.br V.7 n.5, maio 2025

perfeitamente normal nesta fase da vida. No entanto, o adolescente depende de interações e informações positivas, uma vez que está em desenvolvimento da sua identidade, sendo cruciais, nesta etapa, relações positivas e encorajadoras para lidar com tais conflitos, conseguindo assim ser mais seguro de si e independente.

A criança, desde o seu nascimento, está subordinada aos valores culturais, interiorizando padrões e hábitos pré-determinados. Assim, torna-se imprescindível analisar a interação com o contexto² ao longo do tempo e as múltiplas diferenças (Bronfenbrenner, 1999, cit. por Senna & Dessen, 2012).

Bronfenbrenner (1999) defende que a criança está num processo de desenvolvimento, em que as interações precisam de ser recíprocas, sendo importante realizar atividades que estimulem diferentes aspetos do seu desenvolvimento físico, emocional, cognitivo e social, tornando-a capaz de resolver conflitos e interagir com os outros. Para o autor, a qualidade relacional no ambiente precisa de ser envolvente, para que a criança consiga expressar as suas emoções e sentimentos, uma vez que isso repercutirá em várias fases do seu ciclo de vida (Diniz & Koller, 2010, cit. por Assis & Fornasier, 2021). Estes autores completam que “na infância a brincadeira representa um meio de interação com o mundo, favorecendo descobertas que são essenciais para o desenvolvimento pessoal e social” (p. 7).

É através das brincadeiras que a criança recolhe informações, o que facilita no seu dia a dia a criação de relacionamentos com os pares³. A criança entra num processo de socialização, estabelecendo interações de rotina e valores (Marques, 2021). A autora acrescenta que “os profissionais das áreas da educação, saúde e social começaram a preocupar-se com as crianças e os maus-tratos, mas também com as questões da alimentação, do sono, do brincar e do estudo” (p. 19).

Para Bontempo (2020), o sistema familiar é um dos principais agentes socializadores da criança, uma vez que é com a família que se inicia toda a sua trajetória de desenvolvimento,

²Interação com “contexto é definido por uma hierarquia de sistemas interdependentes - micro, meso, exo e macro sistemas - e é composto pelas atividades, papéis e relações interpessoais presentes, por exemplo, nas suas famílias, nos grupos de amigos, na vizinhança, na comunidade, e nas instituições educacionais e de saúde, sociais e políticas.” (Senna & Dissen, 2012, p. 104).

³O conceito de grupos de pares, fundamental para os novos estudos sociais da infância, sublinha a importância dos pares no mundo social das crianças. Trata-se de um conceito frequentemente utilizado na literatura para definir as culturas juvenis, nas quais a idade passa a ser um elemento distintivo de um grupo caracterizado dentro da ordem geracional pela adoção de estilos de vida, gostos, atitudes e comportamentos para se diferenciar da sociedade adulta. (Satta, C. 2021, p. 279).

tendo esta um papel fundamental em oferecer proteção e garantir o bem-estar da criança e do jovem. É através da família que estes aprenderão os “primeiros valores, habilidades, comportamentos e costumes” (p. 11).

Bueno (2016) elucida que a família é responsável pela proteção e pelo bem-estar da C/J e que, por vezes, não consegue dar resposta às necessidades físicas e emocionais dos filhos devido a fatores relacionais negativos. A autora afirma que os pais que hoje não cumprem o seu papel parental podem ter tido experiências traumáticas na infância, o que pode influenciar a qualidade da relação com os filhos, resultando num relacionamento distante e escasso, ou seja, num despreparo relativamente aos seus deveres e responsabilidades, acabando por tentar disciplinar com punições inadequadas, acreditando ser esse o caminho. Dessa forma, a origem das atitudes inadequadas dos pais em relação aos filhos está na sua história pessoal, na cultura e nas normas do seu contexto social.

Os sujeitos que foram vítimas ou presenciaram comportamentos de violência na família de origem apresentam maior probabilidade de desenvolver comportamentos agressivos no futuro. Por isso, é preciso abordar o histórico de vida dos pais que veem a punição física e psicológica como disciplina e correção. Vivemos numa sociedade em que as crenças generalizadas em relação aos pais ou outros responsáveis pelos cuidados com os filhos se encontram muitas vezes limitadas pela falta de clareza sobre o que é comportamento aceitável ou intolerável, contribuindo para o reconhecimento tardio da violência intrafamiliar e dificultando a intervenção. “A violência necessita de um olhar contemporâneo, mais atento e crítico, pensando em ações voltadas para o contexto familiar e social” (Silva et al., 2021, p. 241).

Para Bueno (2016), é necessária uma maior importância social dada à disponibilização de recursos para intervir junto das famílias que vivem em sofrimento, uma vez que muitas já passaram por maus-tratos adversos no seio intrafamiliar. A violência intrafamiliar pode ainda estar relacionada com outros fatores pessoais que levam a atitudes desajustadas com os filhos, tais como “baixa autoestima, depressão, ansiedade e comportamento antissocial do pai, ou seja, comportamentos que transgridem as normas da sociedade” (p. 84).

Os conflitos conjugais, a violência, as drogas, o álcool, o desemprego, a pobreza, as dificuldades financeiras e a exclusão social são igualmente fatores socioeconómicos que podem fomentar situações de violência (ver estudo sobre as trajetórias da pobreza em Diogo et al., 2021). Outro fator que também contribui para a elevada estatística dos casos de violência intrafamiliar com as C/J é a falta de relacionamento destas famílias com os restantes familiares de origem, gerando isolamento, que por sua vez dificulta o auxílio e o acesso à rede social

(Bueno, 2016).

Conforme Bontempo (2020), a experiência de violência intrafamiliar a que os pais foram submetidos gera implicações negativas nas gerações seguintes. “A transmissão geracional é caracterizada pelos ensinamentos, valores éticos e culturais, papéis, regras e crenças que são transmitidos de pais para filhos e que os primeiros também aprenderam com os seus respectivos responsáveis” (Bontempo, 2020, p. 26).

Contudo, a autora acrescenta que há exceções: não significa que todos os que um dia tiveram as suas vidas marcadas por violência intrafamiliar na infância não sejam capazes de quebrar este ciclo. Enfatiza que a resiliência é possível, sendo todos os esforços válidos para a modificação de comportamentos desajustados, não descartando a importância de procurar ajuda nas redes de apoio e órgãos competentes, uma vez que tal contribui para o bem-estar de toda a família.

1.2 A criança na sociedade e na família

Durante muito tempo, as crianças foram vistas como seres sem direitos. Com o passar dos anos, ocorreram várias mudanças no plano socioeconômico e cultural, que interferiram na dinâmica e estrutura familiar, causando alterações nos seus padrões tradicionais (Furlan, 2020). Nesta perspectiva, o historiador francês Philippe Ariès (1978), autor de grande influência na trajetória histórica da criança, esclarece que desde a Idade Média e início da Idade Moderna (séc. XIV e XV) a criança era praticamente nula, dado que o sentimento de infância⁴ era inexistente. A sua obra *L'Enfant et la vie familiale sous l'Ancien Régime* (1960) foi relevante para os investigadores, principalmente nas áreas das ciências humanas e sociais, por trazer argumentos teóricos sobre a infância, evidenciando claramente a insignificância da criança na sociedade e na família (Silva, 2023). Segundo Ariès (1978), “a passagem da criança pela família e pela sociedade era muito breve e muito insignificante para que tivesse tempo ou razão de forçar a memória e tocar a sensibilidade” (p. 10).

Santos et al. (2021) enunciam que, nos estudos de Philippe Ariès (1981), até ao século XVI a infância era totalmente ignorada: a criança não era vista como um ser digno de respeito, integrante de uma sociedade, sendo tratada com descaso e inferioridade. Os cuidados específicos, consoante as suas particularidades, como proteção e necessidades básicas, eram

⁴ Paixão e Borges no seu artigo procuram uma visão geral através da bibliografia do que foi e se tem tornado a infância. CONCEPÇÕES HISTÓRICAS DE INFÂNCIA: LEITURAS NA HISTORIOGRAFIA (2021).

irrelevantes. A criança era sujeita a todo o tipo de situações impostas pelos adultos, em desconformidade com a sua idade e o seu desenvolvimento.

Na segunda metade do século XVIII, a Revolução Industrial também foi um dos fatores com impacto negativo na infância. As famílias pobres necessitavam que os seus filhos trabalhassem nas fábricas para ajudar nas despesas familiares, sendo sujeitos a salários míseros. As que não trabalhavam com os pais nas fábricas ficavam em instituições assistencialistas de cariz religioso e desenvolviam atividades manuais. Nesse período, evidencia-se também a influência da desigualdade económica, como fator de exclusão, uma vez que as famílias com maior poder aquisitivo garantiam aos seus filhos padrões de estudo essenciais para lhes proporcionar meios de desenvolvimento da inteligência e das aptidões (Paixão & Borges, 2021).

Nesta linha de análise, é possível afirmar que o trabalho fabril trouxe danos irreparáveis para as classes menos favorecidas e para as crianças, causando impactos devastadores na sociedade, limitando as oportunidades de emprego, gerando baixa remuneração e precariedade no desenvolvimento profissional, perpetuando a pobreza e a exclusão social. Quintães (2009) conclui que devido a esses fatores, surge a necessidade de alargar a macro-institucionalização como medida de controlo social, na tentativa de acolher os excluídos após a Revolução Industrial.

O alargamento das instituições ao longo do século XX beneficiou o aumento da proteção das crianças abandonadas e abusadas, atendendo às suas necessidades básicas e à sua satisfação. A assistência à proteção das C/J tomou outros rumos, com um novo olhar voltado para o melhor desenvolvimento das mesmas, que progressivamente veio dar lugar à função educativa da institucionalização (Quintães, 2009). A autora acrescenta que, mais tarde, as consequências da 2.^a Guerra Mundial contribuíram para a institucionalização de um número considerável de crianças órfãs, fazendo com que os acolhimentos residenciais comesçassem a ter maior tolerância nas suas funcionalidades. Naquela conjuntura, o crescente número de crianças abandonadas e desprotegidas veio fortalecer os estudos da psicologia do desenvolvimento em relação ao abandono infantil, dando futuramente enfoque à problemática dos maus-tratos.

Neste contexto, o século XX trouxe uma nova perspetiva para a infância. As práticas de cuidado e a educação dos filhos começaram a seguir outros caminhos. Com a constante transformação da sociedade, o papel parental tornou-se fundamental para o desenvolvimento físico e emocional das crianças. Os pais passaram a exercer a função de autoridades responsáveis, de fundamental importância na vida dos seus filhos (Mainardi & Okamoto, 2017).

A família passou a apresentar uma forma mais pluralista, marcada pelos vários modelos

de convivência. Estas novas estruturas familiares surgiram com os divórcios, as uniões homossexuais, outros tipos de união (como a união de facto) e a forte participação da mulher no mercado de trabalho. O planeamento familiar, a solidariedade, a reciprocidade e a responsabilidade afetiva são elementos fundamentais destas novas famílias contemporâneas (Alves, 2022). A autora conclui que, mesmo com tantas mudanças no processo histórico das crianças e dos jovens, ainda existe muito trabalho por realizar, já que muitas continuam privadas de direitos fundamentais. Ressalta ainda que, independentemente do modelo familiar, este deve desempenhar o seu papel como agente ativo e responsável pelo crescimento e desenvolvimento da criança e do jovem, pautando-se em relações de apoio, afeto, disponibilidade, segurança e estímulo, para que se sintam protegidos e beneficiem de bem-estar físico e emocional. Cruz (2020) elucida que, para haver uma verdadeira efetividade dos direitos da criança, é preciso que a família, assim como a sociedade, esteja atenta ao processo de transformação da infância, permitindo que as crianças sejam tratadas com igualdade e dignidade, valorizando cada etapa das suas vidas.

1.3 Principais marcos de evolução dos direitos da criança e principais alterações ocorridas no seu itinerário

O século XX torna-se imprescindível em matéria de infância, com grandes acontecimentos fundamentais no interesse e na proteção da criança. Iniciam-se as primeiras medidas legais internacionais e surgem as organizações não governamentais que influenciaram positivamente os direitos da infância. O primeiro destaque foi a Declaração de Genebra de 1924, adotada pela Assembleia da Sociedade das Nações, sendo um fator imprescindível para os “Direitos da Criança”, onde se solicita a todos os membros da Sociedade das Nações que passem a reconhecer que a criança deve ser protegida independentemente da sua raça, nacionalidade ou crença, respeitando a sua integridade e priorizando o seu desenvolvimento de maneira normal e desejável em todos os aspetos, materiais e espirituais.

O ano de 1946 ficou marcado pelas consequências devastadoras do fim da 2.^a Guerra Mundial, o que se repercutiu em situações de fome e doenças que se alastraram principalmente na Europa, vitimando muitas crianças. Assim, a ONU (Organização das Nações Unidas) cria uma nova entidade, a UNICEF (Fundo das Nações Unidas para a Infância), para prestar ajuda de emergência na tentativa de dar resposta aos riscos sociais (UNICEF, 2022). Em 1948, a Assembleia-Geral das Nações Unidas adota a Declaração Universal dos Direitos Humanos, com condições para ser aplicada a todas as pessoas, incluindo as crianças, pautada no direito e

na liberdade.

Onze anos depois, em 20 de novembro de 1959, data de grande importância em matéria de infância, é promulgada a Declaração Universal dos Direitos da Criança⁵ e o Estado passa a assumir o papel de interventor no reconhecimento dos direitos e necessidades da criança. Importa atender ao “interesse superior da criança”. É ressaltado que todos reconheçam os direitos da criança e cumpram o compromisso em conformidade com os princípios fundamentais estabelecidos a 20 de novembro de 1959: igualdade e não discriminação, proteção especial e desenvolvimento saudável, nome e nacionalidade, segurança social e bem-estar, ambiente familiar e felicidade (Princípios da Declaração dos Direitos da Criança, 2022). Todos estes direitos alcançados contribuíram fortemente para o enquadramento jurídico no que diz respeito à criança e ao jovem, que passam a ter os mesmos direitos dos adultos: direitos civis, culturais e económicos.

Assim, a Convenção sobre os Direitos da Criança (CDC), proclamada no dia 20 de novembro de 1989, foi adotada por unanimidade pela Assembleia-Geral das Nações Unidas, no seu 30.º aniversário. O documento foi ratificado por Portugal no ano seguinte e a ONU decretou essa data como o Dia Internacional da Criança.

Pinto e Oliveira (2018) sublinham que:

“Com a Convenção, é atribuída aos Estados-membros a responsabilidade do funcionamento dos mecanismos indispensáveis de prevenção e de proteção para a equidade da criança, nomeadamente na oferta de serviços e de instituições de acolhimento e de prestação de cuidados médicos, de educação e de segurança social.” (p. 93)

1.4 O Sistema de Proteção e Promoção de Crianças e Jovens em Portugal

Ao longo do século XX, a visão do conceito de direito da criança modificou-se e a criança alcançou um estatuto de singularidade. A Lei de Proteção à Infância (LPI) de 1911 colocou Portugal na vanguarda da proteção das crianças, estabelecendo a diferença entre a criança e o adulto em relação ao Direito Penal, ou seja, não julgar as crianças e jovens nos mesmos termos que os adultos. Com este diploma foi instituída a primeira Tutoria de Infância, que mais tarde veio a dar origem aos atuais Tribunais de Família e Menores, bem como à Federação Nacional dos Amigos e Defensores das Crianças e aos Refúgios (Candeia & Henriques, 2012). A LPI apenas foi objeto de reforma aquando da publicação da Organização

⁵ Proclamada pela Resolução da Assembleia Geral das Nações Unidas n.º 1386 (XIV), de 20 de novembro de 1959.

Tutelar de Menores⁶ (OTM) em 1962, que apresentava medidas com vista à proteção e não regulamentos institucionais de repressão; o menor passou, assim, a ser acompanhado e entendido de acordo com o seu contexto “biopsicossocial⁷” (Candeia, 2022).

A partir da Revolução de Abril de 1974, a Constituição da República Portuguesa (CRP) estabelece os princípios jurídicos fundamentais respeitantes à infância e à juventude, impondo à sociedade e ao Estado a obrigação de proteger a criança e o jovem, priorizando o seu desenvolvimento integral, nos artigos 69.º e 70.º da CRP. Para Baptista (2022), em termos constitucionais, a família é hoje reconhecida como o meio onde a C/J irá construir a sua conduta. Para ser inserida na sociedade, o ambiente deve ter influências positivas para o seu desenvolvimento físico, mental e moral.

1.5 Enquadramento jurídico da infância e da juventude em Portugal

Em 1999 foram aprovadas duas leis em matéria de infância e juventude em Portugal, que possibilitaram tratar de forma distinta as situações das crianças e dos jovens, com medidas diferentes para os casos de “menores em perigo” e de “jovens infratores” (Candeia, 2022). A Lei n.º 147/99, de 1 de setembro — Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP) — visa a promoção e proteção da criança e do jovem em perigo. A Lei n.º 166/99, de 14 de setembro — Lei Tutelar Educativa (LTE) — aplica a medida tutelar educativa a jovens entre os 12 e os 16 anos quando cometem crimes qualificados por lei. Assim, a intervenção para a promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem em perigo obedece aos princípios orientadores da intervenção, conforme a Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, na sua redação atual, no artigo 4.º da LPCJP.

O direito à promoção e proteção da criança e do jovem prioriza o atendimento ao seu interesse superior, com ações de prevenção primária e secundária benéficas para o seu bem-estar, desenvolvimento e crescimento (Procuradoria-Geral de Lisboa, 2024). Importa destacar

⁶ Decreto-lei 4428 de 20/04/1962

⁷ “A perspectiva da funcionalidade do Modelo Biopsicossocial, operacionalizada pela Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde para Crianças e Jovens (CIF-CJ), assume uma visão integradora, contextualizada e sistêmica das diferentes perspetivas de saúde (biológica, psicológica e social), enfatizando a relação dinâmica entre a criança e o meio. Pressupõe-se que as variáveis da criança e as do meio físico e social podem constituir facilitadores ambientais (fatores que facilitam a participação nos contextos) ou barreiras ambientais (fatores que a dificultam)” (Guichard & Grande, 2021 p. 2)

que “nesta esfera de mudanças, o conceito «menores»⁸ desaparece, emergindo uma definição mais atual — «crianças e jovens», no qual constam duas etapas distintas do desenvolvimento humano, explicando a necessidade de uma interpretação rigorosa” (Siqueira, 2023, p. 5).

A LPCJP distingue de forma clara e precisa o contexto de promoção e proteção da C/J. O artigo 1.º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, “tem como objetivo a promoção dos direitos e a proteção das crianças e jovens em perigo, e assegurar o seu desenvolvimento integral”. O artigo 2.º da referida lei determina “que seja aplicada a toda a criança ou jovem que resida ou se encontre em território nacional”.

Com base na lei de promoção e proteção, quando a família, o representante legal ou quem tenha a guarda de facto da C/J não consegue garantir o crescimento e o desenvolvimento em segurança, permitindo que vivencie situações de risco⁹ que a coloquem em perigo, são implementadas medidas com vista à intervenção e prevenção do risco e do perigo (Baptista, 2022). A lei considera que a criança ou o jovem está em perigo quando, designadamente, se encontra numa das seguintes situações (artigo 3.º, n.º 2, da Lei n.º 147/99 — LPCJP, na redação atual): a) está abandonada ou vive entregue a si própria; b) sofre maus-tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais; c) não recebe os cuidados ou a afeição adequados à sua idade e situação pessoal; d) está aos cuidados de terceiros, durante período em que se observou o estabelecimento de uma forte relação de vinculação e em simultâneo o não exercício, pelos pais, das suas funções parentais; e) é obrigada a atividades ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade ou situação pessoal, ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento; f) está sujeita, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional; g) assume comportamentos ou se entrega a atividades ou consumos que afetem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento, sem que os pais, o representante legal ou quem tenha a guarda de facto se oponham de modo adequado a remover essa situação; h) tem nacionalidade estrangeira e está acolhida em instituição pública, cooperativa, social ou privada com acordo de cooperação com o Estado, sem autorização de residência em território nacional

⁸ O termo “menor” é inapropriado para designar crianças e adolescentes, pois tem sentido pejorativo. Esse termo reproduz e endossa de forma subjetiva discriminações arraigadas e uma postura de exclusão social (Moraes et al., 2018).

⁹ Avaliação do risco para a criança e o jovem pode ser importante na identificação de famílias com necessidade de suporte adicional, mesmo antes de uma potencial adversidade. Da Infância à Terceira Idade: Intervenção Em Contextos De Violência e Crime. *Guia Prático Para Estudantes E Profissionais*. pilar 5 (2018, p.20)

(Procuradoria-Geral de Lisboa, 2024).

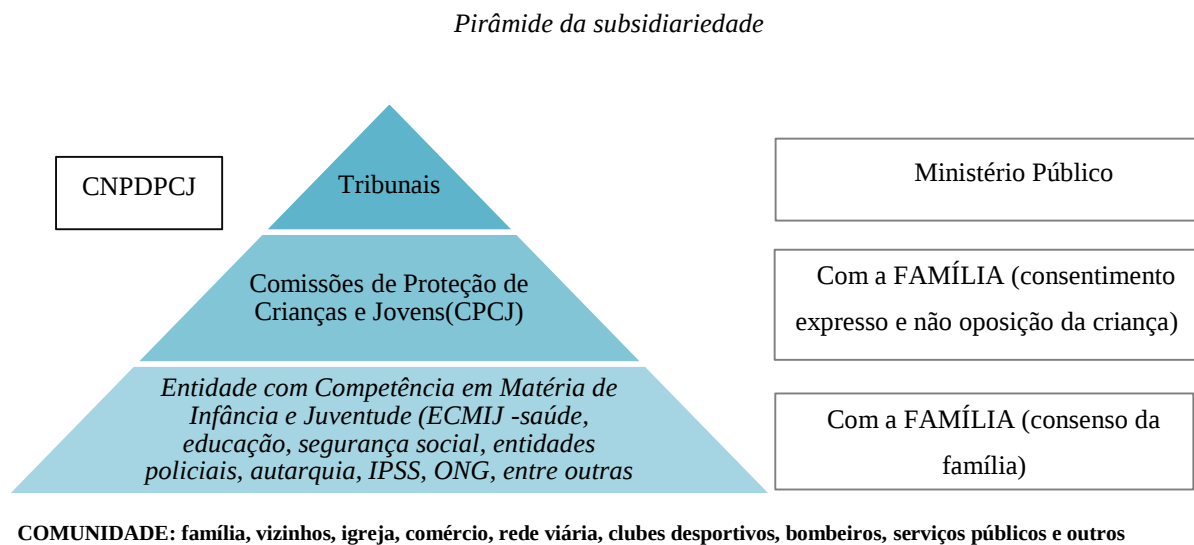
A LPCJP consagra, no artigo 4.º (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, na redação atual), os princípios orientadores da intervenção protetiva, que devem orientar todo o sistema de promoção e proteção das crianças e jovens em perigo, obedecendo aos seguintes princípios fundamentais: “interesse superior da criança e do jovem”, “privacidade”, “intervenção precoce”, “intervenção mínima”, “proporcionalidade” e “atualidade”, “responsabilidade parental”, “primado da continuidade das relações psicológicas profundas”, “prevalência da família”, “obrigatoriedade da informação”, “audição obrigatória e participação” e, por último, “subsidiariedade” (Procuradoria-Geral de Lisboa, 2024).

A LPCJP determina as entidades com legitimidade para intervir, de acordo com o princípio da subsidiariedade: na alínea k) do artigo 4.º, as ECMIJ (Entidades com Competência em Matéria de Infância e Juventude); nos artigos 8.º e 32.º, as CPCJ (Comissões de Proteção de Crianças e Jovens); e, em última instância, os Tribunais.

Estas entidades têm como competências, em matéria de infância e juventude, o papel de promover campanhas de sensibilização e de informação, para que a sociedade tenha conhecimento e mude as atitudes em relação à criança e ao jovem. Trabalham sobretudo com as famílias identificadas e procuram desenvolver ações de consciencialização com vista à prevenção dos maus-tratos e da violação dos direitos da C/J. É importante entender que todas as C/J precisam de ser resguardadas de todas as formas de violência e atendidas de modo que lhes seja proporcionado bem-estar físico e psíquico (Marques, 2021). Estas entidades procuram intervir atempadamente em situações de risco e perigo, com o principal objetivo de prevenir e diminuir os problemas adversos vivenciados pela C/J e até mesmo alcançar a desejável extinção da situação.

Adotando este princípio, todos estes elementos estão representados na pirâmide da subsidiariedade (Figura 1), apresentando competências e responsabilidades específicas, que devem ser constantemente atualizadas à medida que também a legislação vai sendo alterada, como tem acontecido nos últimos anos.

Figura 1 - Intervenção Subsidiariedade no Perigo



Fonte: elaboração própria com base nos dados da em Comissão Nacional de Promoção dos Direitos das Crianças e Jovens (CNPDPJCJ) (2022)

Por meio do sistema de proteção e promoção da C/J em perigo, cabe a intervenção de várias entidades em diferentes esferas sociais, conforme a apresentação da pirâmide da subsidiariedade. Na primeira linha estão as entidades públicas e privadas com competência em matéria de infância e juventude (artigos 5.º e 7.º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro). Devido à sua proximidade com o meio e a comunidade, estas entidades têm a possibilidade de identificar precocemente as situações de risco e perigo que envolvem a C/J e a sua família, sendo qualificadas para intervir com técnicas e suportes psicossociais apropriados, visto que desempenham papéis significativos de prevenção (Pinto & Oliveira, 2018). No entanto, quando não é possível resolver o problema que prejudica a vida da C/J, as ECMIJ devem levar ao conhecimento da CPCJ toda a situação de perigo, conforme enunciado no artigo 65.º da LPCJP¹⁰. A CPCJ, estando na segunda linha, deve recorrer à LPCJP quando não é possível assegurar a proteção que as circunstâncias do caso exigem, como nos casos de não consentimento dos responsáveis legais, pais, representante legal, quem tem a guarda de facto ou da própria criança e jovem com idade igual ou superior a 12 anos. Torna-se imprescindível a intervenção judicial caso haja objeções que impliquem danos à vida da C/J, uma vez que se encontra em posição de aplicar e executar medidas necessárias em situações previstas na Lei

¹⁰ Artigo 65º Comunicação das situações de perigo conhecidas pelas entidades com competência em matéria de infância e juventude.

n.º 147/99, de 1 de setembro, nos artigos 11.º (Intervenção judicial), 38.º (Competência para aplicação das medidas) e 92.º (Procedimentos judiciais urgentes), da LPCJP, na sua redação atual (Procuradoria-Geral de Lisboa, 2024).

A CPCJ não pretende, dentro das suas possibilidades, afastar a C/J do seu meio sociofamiliar, mas sim tomar as medidas adequadas para a sua segurança, afastando-a da situação de perigo, sendo necessária, quando aplicável, a aplicação do regime de colocação.¹¹ Somente a CPCJ e os Tribunais têm competência para aplicar esta medida. O artigo 34.º da LPCJP (Lei n.º 147/99) contempla o afastamento da C/J do perigo em que se encontra, bem como a promoção da sua segurança, saúde, formação, educação, bem-estar e desenvolvimento integral, garantindo também a sua recuperação física e psicológica de abusos e situações de exploração sofridas. O artigo 35.º da referida lei estabelece como medidas de promoção e proteção: “a) Apoio junto dos pais; b) Apoio junto de outro familiar; c) Confiança a pessoa idónea; d) Apoio para a autonomia de vida; e) Acolhimento familiar; f) Acolhimento residencial; g) Confiança a pessoa selecionada para a adoção, a família de acolhimento ou a instituição com vista à adoção” (Procuradoria-Geral de Lisboa, 2024). A lei prioriza que as C/J vivam num meio natural de vida, ou seja, no seio familiar, onde possam crescer e desenvolver-se de forma saudável e feliz. Quando essa situação não é viável, as crianças e jovens são integrados na medida de colocação em Casas de Acolhimento Residencial (CAR).

¹¹ É neste sentido que as medidas de colocação da criança são em acolhimento familiar (lar familiar ou profissional); acolhimento em instituição e numa pessoa selecionada (confiança) para a adoção ou instituição com o objetivo de uma futura adoção. Assim, a legislação de 2008 regulamenta as medidas de proteção, em que a intervenção se concebe como potencializadora do papel da família, através do reforço e aquisição de competências dos pais/tutores ou representante legal à guarda da criança/jovem, de modo a permitir a manutenção ou regresso desta/dele à sua família natural (Citado por Candeias, 2022, p. 251).

CAPÍTULO 2 -

ACOLHIMENTO RESIDENCIAL COMO MEDIDA DE PROMOÇÃO E PROTEÇÃO

2.1 Percursos do acolhimento residencial

O modelo das Casas de Acolhimento Residencial de crianças e jovens era abrangente e caracterizava-se por grandes instituições de caráter assistencialista; no entanto, tem vindo a dar lugar a um modelo mais diferenciado, onde se procura aproximar de um ambiente o mais natural possível, com intervenção biopsicossocial coerente e contínua. Assenta num modelo terapêutico¹² para o desenvolvimento e bem-estar da criança e do jovem (Decreto-Lei n.º 164/2019, de 25 de outubro).

Deste modo, a evolução histórica e técnica do acolhimento residencial compreende três fases: a) modelo institucional/assistencial; b) modelo familiar; e c) modelo especializado ou terapêutico.

O modelo institucional/assistencial de acolhimento é caracterizado por um número elevado de crianças, com rotinas e regras rígidas e uniformes, onde as C/J eram punidas pelas suas atitudes de “desvio”, dentro de um controlo excessivo. Normalmente, essas instituições situavam-se em locais afastados da comunidade e privavam as C/J da inserção comunitária (Siqueira, 2023). Ainda segundo a autora, os jovens não tinham a menor possibilidade de expor a sua personalidade, sendo-lhes atribuída uma nova identidade. O conceito de educação e proteção estabelecido acabava, na prática, por reduzir a participação da criança, restringindo os seus direitos.

O modelo especializado ou terapêutico procura oferecer às crianças e jovens um meio mais natural, contribuindo para o seu desenvolvimento e a sua integração comunitária (Serqueira, 2023). Em 2007, a implementação do Plano DOM (Desafios, Oportunidades e Mudanças) contribuiu para um modelo mais familiar, consolidando de forma mais sistemática os planos e metas em torno das necessidades das C/J, com enfoque educativo e, sobretudo, no seu equilíbrio emocional, delineando o seu projeto de vida (Despacho n.º 8393/2007, de 10 de maio). Já em 2012 surge o Plano SERE+ (Sensibilizar, Envolver, Renovar, Esperança

¹² Acolhimento Terapêutico: O acolhimento residencial de crianças e jovens que pretende ter um papel gerador da mudança interna tanto ao nível emocional, como comportamental ou social. De certa forma, um acolhimento que tenha como ideia reparar os maus-tratos que lhes foram infligidos (Acolhimento Terapêutico: Pistas de intervenção para profissionais, 2015)

MAIS), com a mesma linha de atuação do plano anterior (Almeida et al., 2021). Assim, as Casas de Acolhimento Residencial promovem, através de vivências reparadoras, mudanças significativas para o melhor desenvolvimento e bem-estar das C/J. O objetivo da instituição é estabelecer bases seguras, dando suporte às crianças e aos jovens que provêm de contextos de vida fragilizados (Carvalho, 2020). As CAR têm vindo a evoluir de forma significativa, com modelos mais acolhedores, humanizados e direcionados para o interesse superior da criança e do jovem.

Assim, têm ocorrido alterações relevantes em prol da promoção e proteção da criança e do jovem, incluindo a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, que reforça as medidas de proteção. Esta prevê que a criança ou jovem fique aos cuidados de uma entidade habilitada, que lhe garanta os cuidados adequados e a satisfação das necessidades físicas, psíquicas, emocionais e sociais, favorecendo a sua integração em contexto sociofamiliar. Enquanto tal, o acolhimento residencial assenta no pressuposto do regresso da criança ou do jovem à sua família de origem ou ao seu meio natural de vida ou, atendendo à idade e grau de maturidade, à sua plena autonomia (Decreto-Lei n.º 39/2025, de 25 de março, na redação atual).

O modelo familiar encontra-se consagrado na Lei n.º 37/2025, de 31 de março, e assume hoje uma expressão significativa e privilegiada. O acolhimento familiar tem como princípio disponibilizar-se para acolher temporariamente uma criança ou jovem, proporcionando-lhe um ambiente familiar seguro e estável. O seu principal objetivo é permitir que a criança ou jovem se desenvolva física, emocional e socialmente, até regressar à sua família de origem ou, em casos de impossibilidade, ser integrado em família adotiva.

2.2 Enquadramento jurídico do acolhimento residencial

Independentemente das alterações significativas na medida de colocação para promoção e proteção das crianças e jovens, o acolhimento residencial continua a ser o que mais integra e, na sua estrutura complexa e multidisciplinar, importa destacar o seu enquadramento jurídico.

O regime jurídico da intervenção define o propósito de garantir o bem-estar e o desenvolvimento integral das C/J, sendo presidido por preocupações cuja execução visa a prestação de cuidados e a adequada satisfação das necessidades físicas, psíquicas, emocionais e sociais das crianças e dos jovens, favorecendo a sua integração em contexto sociofamiliar. Assim, o acolhimento residencial assume a responsabilidade de criar condições que garantam a sua efetividade, conforme o artigo 49.º da LPCJP, que determina que a CAR “(...) deve ser

dotada de instalações e equipamento adequados às crianças e jovens e recursos humanos permanentes, e devidamente habilitados, que lhes garantam os cuidados adequados (...)”. A casa de acolhimento deve obedecer a modelos de intervenção socioeducativos, dando resposta a problemáticas específicas das necessidades de cada criança/jovem, com intervenções educativas e terapêuticas, bem como promoção da autonomia dos jovens (artigo 50.º, n.º 1, da LPCJP, na redação atual). Ainda de acordo com a referida lei, existem instituições que não são efetivamente CAR, mas que acompanham, ou melhor, dão resposta às C/J que necessitam de educação especial. Estas atuam na área da saúde e acolhem crianças com deficiência permanente, com doenças crónicas, perturbações psiquiátricas ou comportamentos aditivos. Fundamentando a ideia da intervenção personalizada, a última reformulação da LPCJP¹³ (2015) determinou a substituição do termo “instituições de acolhimento” pelo termo “Casas de Acolhimento” (artigo 50.º, n.º 1).

A lei preconiza que as CAR sejam estruturadas de forma a não dificultar as relações das C/J com os seus familiares, que devem manter uma vida quotidiana integrada na comunidade. As C/J devem ser ouvidas e participar ativamente em todos os assuntos que lhes digam respeito, bem como ter acesso à informação relativa ao processo de promoção e proteção. Sempre que possível, deverão viver numa casa próxima do seu contexto familiar e manter-se junto dos irmãos que também se encontrem em situação de acolhimento, salvo se tal se revelar prejudicial. Os especialistas salientam que ambientes mais compactos favorecem interações sociais mais íntimas e duradouras, permitindo partilhar momentos de felicidade e tristeza e possibilitando o crescimento num ambiente o mais familiar possível (Santos, 2016).

As casas de acolhimento podem ser públicas, cooperativas, sociais ou privadas com acordo de cooperação com o Estado. No seu modo de organização interna, devem favorecer uma relação afetiva familiar, com rotinas diárias personalizadas e individualizadas, promovendo dinâmicas de integração na comunidade (artigos 52.º e 53.º da LPCJP).

As crianças e jovens podem ser integrados numa CAR em duas modalidades: i) planeada, que requer toda a informação necessária para melhor gestão do acolhimento entre a

¹³Até 2015, o acolhimento institucional estava organizado em níveis distintos, consoante a duração do acolhimento, diferenciando as instituições e suas modalidades. Para um acolhimento curto (não superior a 6 meses) estavam previstos os CAT (Centro de Acolhimento Temporário) e para um acolhimento de longa duração, os Lares de Infância e Juventude (LIJ). Estavam também previstas as Unidade de Emergência que consistem no acolhimento durante 48 horas, de crianças que, devido a uma situação iminente, tenham de ser retiradas do seu contexto familiar (Marques, 2018).

entidade que aplica a medida e a instituição que acolhe, tendo por objetivo preparar e informar, sempre que possível, a C/J e os seus familiares; e ii) urgente, aplicada apenas em situações de emergência, direcionada para a proteção em contexto de crise, ou seja, uma intervenção imediata (artigo 51.º, n.ºs 2 e 3, da LPCJP).

Em 2019, foi regulamentado no artigo 4.º, relativo aos princípios orientadores da CPCJ, o Decreto-Lei n.º 164/2019¹⁴, de 25 de outubro, que determina:

a) Individualização; b) Adequação às necessidades das C/J, à respetiva situação familiar, bem como à finalidade e duração do acolhimento; c) Normalização, através da promoção de um quotidiano semelhante ao de qualquer outra C/J da mesma idade; d) Participação e audição, assegurando as condições de privacidade e os meios de contacto necessários para a sua concretização; e) Privacidade, no que concerne à sua intimidade, direito à imagem e reserva da vida privada; f) Intervenção diligente, garantindo a maior prontidão possível no acolhimento; g) Preservação dos vínculos parentais e fraternos; h) Corresponsabilização da família de origem; e i) Colaboração interinstitucional numa abordagem sistémica dos profissionais envolvidos no processo de promoção e proteção.

Ainda no referido Decreto estipula-se o número de crianças e jovens que podem ser acolhidos em cada casa de acolhimento:

1 – Cada casa de acolhimento pode acolher até 15 crianças ou jovens, por unidade residencial, sem prejuízo do disposto no número seguinte;

2 – A unidade de apoio e promoção da autonomia, referida na alínea c) do n.º 3 do artigo anterior, pode acolher até 7 jovens;

3 – A casa de acolhimento pode, a título excecional e devidamente fundamentado, ser autorizada pelo Instituto da Segurança Social, I.P., a acolher um número superior de crianças e jovens, sem prejuízo do disposto no n.º 1 (artigo 12.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 164/2019).

A trajetória do acolhimento de crianças e jovens tem um longo percurso que engloba cuidar e proteger este público-alvo, exigindo dos profissionais da CAR envolvimento técnico e afetivo. As reformas e readaptações no sistema de acolhimento têm representado um progresso considerável para o funcionamento das CAR, que procuram criar estratégias e alternativas viáveis com o objetivo de possibilitar às C/J uma integração sustentável na sociedade, num contexto educativo e mais próximo de um ambiente familiar, permitindo-lhes o devido valor,

¹⁴ Na atual redação, a Portaria n.º 450/2023, de 22 de dezembro, veio regular o novo regime de organização e funcionamento das casas de acolhimento. A presente portaria entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação e produz efeitos a 1 de março de 2024 (Diário da República Portuguesa).

pautado na generosidade, compaixão e responsabilidade (Soares, 2022).

Soares (2022) afirma que, mesmo com tantos avanços na área do acolhimento residencial, que se sustenta na proteção e na restituição da integridade das C/J, Portugal ainda necessita de alcançar progressos em vários domínios da institucionalização. As incompatibilidades e oposições são geralmente notórias, evidenciando-se nos fatores de experiência e impacto, tais como: “a) a exposição precoce à adversidade; b) as características institucionais; c) a atenção dispensada à criança; d) a idade de entrada; e) a idade de saída; f) o período de internamento (superior a 8 meses); e g) a apresentação de sinais de risco” (p. 20).

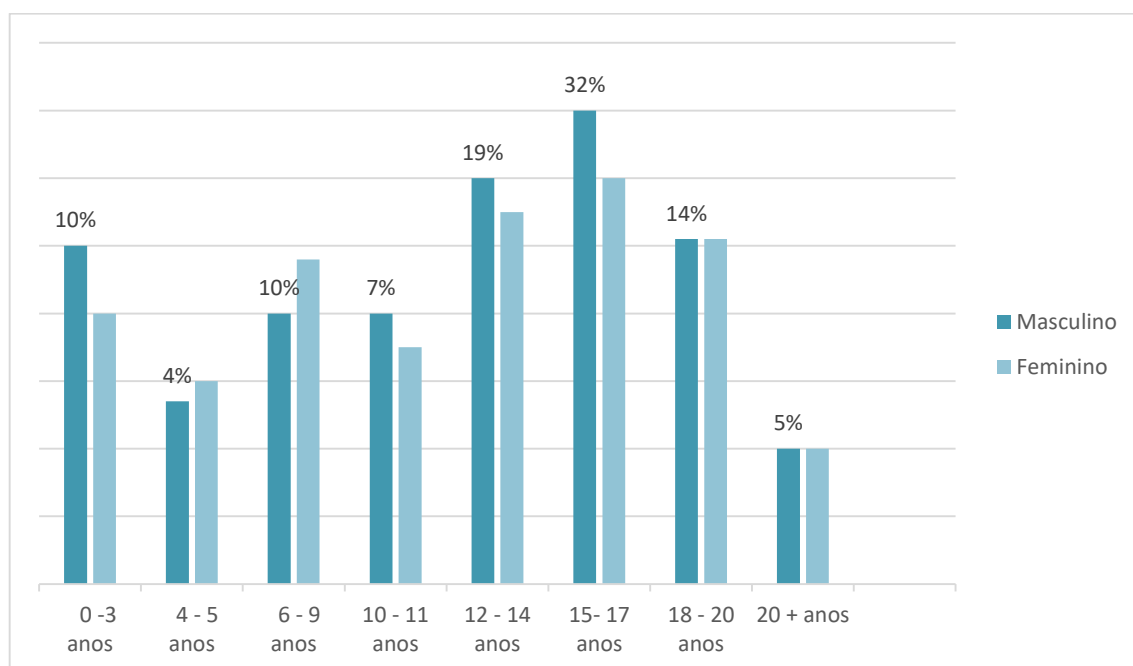
Cancujo (2023) acrescenta que, no sistema de acolhimento português, existe carência na capacidade de propor soluções para problemas como a falta de famílias de acolhimento, a necessidade de estimular o acolhimento familiar na sociedade, bem como a identificação e minimização dos problemas estruturais das CAR no que diz respeito ao seu funcionamento e recursos humanos. Sublinha ainda a importância de reconhecer as consequências que estes problemas provocam na vida deste público-alvo e de identificar os apoios prestados aos jovens durante e após o acolhimento, com ênfase na sua autonomização.

2.3 Perceção da dimensão e dos desafios nos acolhimentos residenciais atualmente em Portugal

O Relatório CASA de 2022, disponibilizado a 14 de agosto de 2023 pela Segurança Social, revela a análise do contexto atual do acolhimento residencial de C/J em Portugal. O acolhimento, como medida de proteção para a criança e o jovem, mostrou que em 2022 houve um decréscimo em relação a 2021. Nesse ano, encontravam-se 6.347 crianças em acolhimento, menos 3% do que no ano anterior (6.369). Do número total de crianças e jovens em acolhimento, 84% encontrava-se em casas de acolhimento e 3,6% estava integrado em famílias de acolhimento (Relatório CASA, 2022).

Os dados apontam que, no último ano, se registou um acréscimo de 0,7% no número de crianças e jovens do sexo feminino e uma redução de 1,3% no número de crianças e jovens do sexo masculino. Apesar destes dados, mantém-se a prevalência de crianças e jovens do sexo masculino (52%) face ao sexo feminino (48%). O Gráfico 1 apresenta a distribuição por faixa etária e sexo.

Gráfico 1 - Distribuição das crianças e jovens em acolhimento em Portugal no ano 2022, por grupo etário



Fonte: elaboração própria com base nos dados do relatório CASA, 2022

Portanto, analisando por idades, a faixa etária dos 0-12 anos corresponde a 30%. É evidente que a adolescência (dos 12 aos 20 anos) continua a ser o grupo predominante da população acolhida (65%), facto que persiste há alguns anos. Desta parcela da população, o grupo etário dos 12-14 anos corresponde a 18,6%, o grupo dos 15-17 anos a 32,1% e o grupo a partir dos 18 anos a 14,1%, sendo que apenas 5% têm mais de 21 anos.

Podemos observar na tabela 1 que, entre os anos de 2021 e 2022, a faixa etária das crianças de 0-3 anos registou um pequeno aumento em comparação com o ano anterior, continuando, no entanto, a ser a que menos integra, com uma percentagem de 4%. Mantém-se, assim, a tendência constatada ao longo dos anos, em que mais de metade das crianças e jovens com medida de acolhimento se encontram na fase da adolescência ou início da idade adulta (Relatório CASA, 2022).

Tabela 1 - Análise comparativa das crianças e jovens acolhidos em 2021 e 2022.

Faixa Etária	Nº 2021	Variações (%) 2021		Faixa Etária	Nº 2022	Variações (%) 2022
0-3	549	8,6%		0-3	604	9,5%
4-5	263	4,1%		4-5	272	4,3%
6-9	607	9,5%		6-9	616	9,7%
10-11	441	6,9%		10-11	427	6,7%
12-14	1.133	17,8%		12-14	1.179	18,6%
15-17	2.132	33,5%		15-17	2.038	32,1%
18-20	923	14,5%		18-20	893	14,1%
21 e +	321	5,0%		21 e +	318	5,0%
	6.369				6.347	

Fonte: elaboração própria com base nos dados do relatório CASA 2022

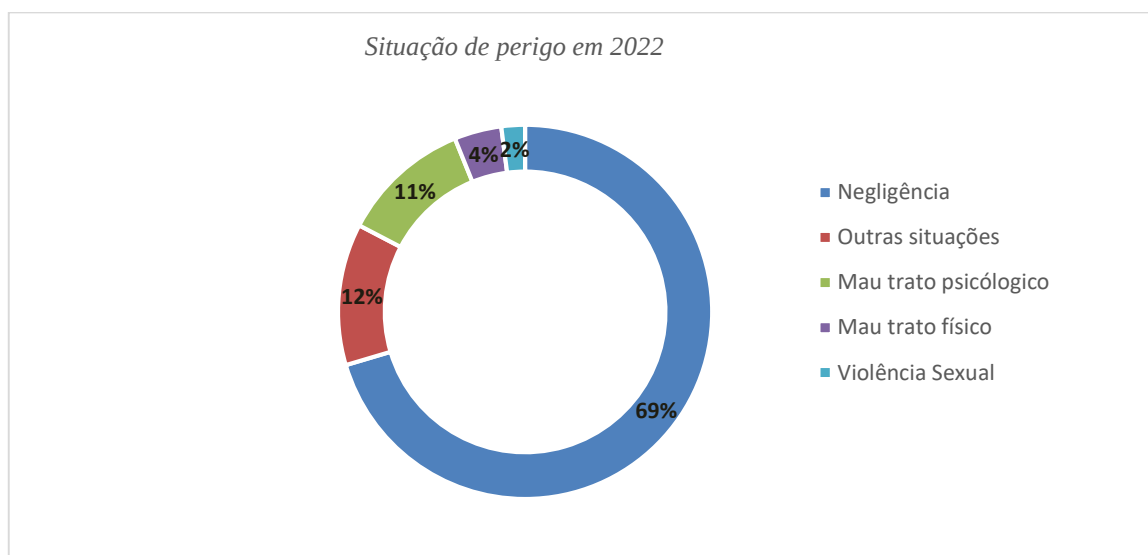
Rodrigues (2018) acrescenta que a intervenção em regime de colocação no AR deve ser a última medida, sendo primordial que a criança e o jovem estejam inseridas no meio familiar, com vista ao seu desenvolvimento e bem-estar. Os profissionais da CAR realizam trabalhos que ajudam a fortalecer os vínculos da C/J com a sua família. O direito da criança a viver em família está consagrado na CDC logo no seu preâmbulo: “Reconhecendo que a criança, para o desenvolvimento harmonioso da sua personalidade, deve crescer num ambiente familiar, em clima de felicidade, amor e compreensão” (UNICEF, 2019, p. 6).

A medida de acolhimento ocorre com fundamento em situações de perigo a que as crianças e os jovens foram submetidas e que levaram a CPCJ e os Tribunais a separá-los da sua família e da comunidade para entrada no sistema de acolhimento, tendo como fatores a negligência, os maus-tratos físicos e psicológicos, o abuso sexual e outras situações (Relatório CASA, 2022).

2.4 Situação de Perigo

Gaspar (2020) enuncia a importância de considerar e compreender o trabalho desenvolvido no AR, que envolve funções extremamente exigentes, de grande responsabilidade e desafios. Os profissionais lidam com a vulnerabilidade das C/J que ali chegam, sendo imprescindível criar um ambiente seguro orientado para o desenvolvimento e bem-estar deste público-alvo. O Gráfico 2 retrata as situações de perigo, os índices percentuais e os motivos que levaram as C/J a serem submetidas à medida de colocação em 2022.

Gráfico 2 - Situação de perigo Crianças/Jovens



Fonte: elaboração própria com base nos dados do relatório CASA 2022

Conforme o Gráfico 2, pode concluir-se que a negligência é destacada como a maior causa das situações de perigo, com um total de 9.739 casos, correspondente a 69%, realidade que se mantém em anos anteriores. Entre outras situações de perigo evidenciam-se a ausência temporária de suporte familiar, o comportamento desviante e o abandono, com um total de 1.698 casos (12%). Ainda em relação à negligência, destacam-se em maior número a falta de acompanhamento familiar (34,6%), os cuidados de educação (19,7%) e, em terceiro lugar, os cuidados de saúde e a carência no dia a dia relativamente às necessidades básicas (18%).

A negligência abrange ainda fatores com menor peso, relacionados com comportamentos de risco da própria C/J, designadamente o consumo de bebidas alcoólicas e de

estupefacientes¹⁵, que corresponde a 979 casos (15,4% das C/J integradas no sistema de acolhimento).

Os maus-tratos psicológicos assumem 46% das situações de sofrimento associadas à violência doméstica, sendo 15,8% relativos ao abuso de autoridade e 14% à rejeição ativa (com impacto em áreas cerebrais envolvidas na dor física). Estes casos são mais frequentes em C/J com idades entre os 12 e os 17 anos.

Os maus-tratos físicos e a violência sexual apresentam índices inferiores, sendo definidos como toda e qualquer agressão física praticada contra a criança ou jovem. De acordo com o referido relatório, os maus-tratos físicos foram identificados em 585 situações, com maior incidência no sexo feminino (52%), abrangendo sobretudo as idades entre os 15 e os 17 anos, e 20% entre os 12 e os 14 anos (Relatório CASA, 2022).

Para Monteiro (2017), é importante compreender que a violência, ou seja, os maus-tratos infantis, dizem respeito a qualquer ação de força física ou psicológica, de forma intencional, capaz de deixar marcas evidentes ou não, praticada pelos pais, cuidadores ou terceiros, que ameace a segurança, a dignidade e o desenvolvimento biopsicossocial e afetivo da criança ou do jovem.

A violência sexual é uma realidade dolorosa, com 392 casos registados no referido relatório, dos quais 77% das vítimas são meninas e 23% meninos. Especificamente nos casos envolvendo meninas, verifica-se que 44% foram expostas a linguagem e/ou comportamentos de caráter sexual, enquanto 29% relataram ter sido vítimas de violação.

Relativamente a “outras situações de perigo”, estas são mais evidentes em C/J do sexo masculino do que do sexo feminino, tendo como fatores associados a ausência temporária de suporte familiar, os comportamentos desviantes e o abandono. O comportamento desviante destaca-se no sexo masculino (61%), sendo que 81,3% dos casos ocorre entre os 12 e os 17 anos (Relatório CASA, 2022).

2.5 Características particulares das crianças e jovens acolhidos

Associado às características particulares de cada C/J em acolhimento, foram tomadas

¹⁵ Os estupefacientes referem-se a um elevado número de substâncias cuja natureza pode ser química, natural ou de síntese, nas quais está inserido o álcool, o tabaco, a cocaína e os opiáceos, mas também psicofármacos com fins não terapêuticos. (Mendes, 2015 p. 3).

medidas para (re)definir as estratégias de intervenção¹⁶, a fim de dar respostas individualizadas e adequadas às necessidades específicas de cada utente. Observa-se que os problemas de comportamento prevalecem face ao ano anterior, seguidos da deficiência mental e da doença mental. De acordo com o referido relatório, cada C/J pode ser diagnosticada com mais de uma característica particular. A Tabela 2 apresenta o número, a percentagem e a característica particular das crianças e jovens em acolhimento em 2022, com destaque expressivo para os problemas de comportamento.

Tabela 2 - Características particulares das crianças e jovens em acolhimento – 2022

<i>Características particulares</i>	<i>N.º (2022)</i>	<i>Percentagem %</i>
<i>Problemas de comportamento</i>	<i>1.590</i>	<i>25,1%</i>
<i>Deficiência mental clinicamente diagnosticada</i>	<i>607</i>	<i>9,6%</i>
<i>Problema de saúde clinicamente diagnosticado</i>	<i>308</i>	<i>4,9%</i>
<i>Doença física clinicamente diagnosticada</i>	<i>281</i>	<i>4,4%</i>
<i>Deficiência física clinicamente diagnosticada</i>	<i>281</i>	<i>4,4%</i>
<i>CAD - Consumo esporádico de estupefacientes</i>	<i>122</i>	<i>1,9%</i>
<i>Suspeita de prostituição</i>	<i>14</i>	<i>0,2%</i>
<i>Total</i>	<i>3.023</i>	<i>—————</i>

Fonte: elaboração própria com base nos dados do relatório CASA 2022

De acordo com a Tabela 2, ganham maior relevância os problemas de comportamento, que afetam 1.590 C/J (25%), sendo classificados em três categorias: comportamentos graves (roubos com confrontação da vítima, atividade sexual forçada, utilização de armas brancas e destruição de propriedade com prejuízos consideráveis), comportamentos médios (pequenos furtos, destruição de propriedade sem grandes prejuízos e agressões físicas) e comportamentos ligeiros (desrespeito pelas regras, uso da mentira, intimidações e fugas breves) (Relatório CASA, 2022).

¹⁶As estratégias de intervenção, metodologias, cuidados individualizados, abordagens multidisciplinares e multissetoriais têm por finalidade mobilizar recursos específicos conforme a necessidade de cada criança e/ou jovem (Relatório CASA, 2022).

O relatório evidencia uma maior incidência de problemas de comportamento em 60,8% das C/J do sexo masculino, sendo que 48% correspondem às idades entre os 15 e os 17 anos. Os comportamentos ligeiros representam 70%, com maior incidência nos jovens entre 15 e 17 anos; os comportamentos de gravidade média representam 27%; e, por fim, os graves 3%, ocorrendo com mais frequência no sexo masculino (84%) (Relatório CASA, 2022).

Outras características particulares que afetam as C/J em acolhimento são a doença mental e a deficiência mental, clinicamente diagnosticadas, destacando-se com maior incidência as C/J com deficiência mental (10%). Também foram diagnosticadas 308 C/J com doença mental, ou seja, 14% deste público-alvo são afetados por problemas de saúde mental, com maior incidência nas idades compreendidas entre os 15 e os 20 anos (57%).

Torna-se ainda relevante abordar o levantamento relativo ao acompanhamento médico das C/J em acolhimento em 2022. Com acompanhamento psicológico regular registam-se 2.412 casos (38% do total das C/J em acolhimento) e, com acompanhamento pedopsiquiátrico/psiquiátrico regular, um total de 1.698 casos (27%). Um total de 28% das C/J encontra-se sob medicação (pedopsiquiátrica/psiquiátrica).

Em comparação com o ano anterior, verificou-se um acréscimo em todos os acompanhamentos, sobretudo nos que envolvem a área da saúde mental. As consultas de desenvolvimento tiveram um aumento significativo, passando de 503 casos (7,5%) em 2021 para 9,1% em 2022 (Relatório CASA, 2022).

Portanto, de acordo com a presente investigação, os autores apontam que, apesar dos avanços alcançados pelos AR, estes ainda carecem de requalificação e de capacitação para responder adequadamente às necessidades específicas das C/J submetidas à medida de colocação.

2.6 Respostas para o acolhimento voltado para a Medida em Meio Natural de Vida (MMNV) para as C/J em 2023

Na sua última atualização, o Relatório CASA 2023 volta a priorizar a C/J, oferecendo-lhes a oportunidade de expressar a sua perspetiva sobre as próprias vidas. Procura dar a devida atenção às famílias, com o objetivo de responder às necessidades e características atuais da população em acolhimento, principalmente a que integra jovens com mais de 15 anos, bem como reforçar a bolsa de famílias de acolhimento, garantindo o direito destes utentes a crescerem em contexto familiar, mesmo quando tenham de ser, provisória ou definitivamente, afastados da sua família de origem.

Como resposta positiva no âmbito da medida de promoção e proteção, a LPCJP apresenta os principais indicadores dos cuidados alternativos no Sistema de Proteção Português em 2023. Os cuidados alternativos visam garantir a proteção e o bem-estar das crianças cujos direitos parentais tenham sido negados e que se encontram em situação de risco, podendo os cuidados prestados a estas C/J assumir a forma de: cuidados informais, cuidados de cariz familiar e cuidados residenciais.

Os cuidados informais são prestados por um membro da família, podendo resultar da escolha da criança, dos seus pais ou da sua pessoa de referência, não dependendo de intervenção das autoridades competentes ou judiciais. Os cuidados formais de cariz familiar constituem respostas de curto ou longo prazo, cabendo às autoridades competentes designar um ambiente familiar onde a criança possa ser integrada; estas famílias devem ser previamente selecionadas e devidamente preparadas para a função, recebendo suporte técnico e apoio financeiro. Já os cuidados formais residenciais destinam-se a dar resposta às C/J num espaço coletivo, sob a responsabilidade de adultos remunerados para desempenhar esta função. Portanto, os cuidados alternativos incluem respostas residenciais distintas das CAR (Relatório CASA, 2023).

No entanto, como cuidados alternativos de carácter residencial, relacionam-se as medidas de colocação residencial, registadas no Quadro 1 relativamente a 2023.

Quadro 1 - Principais indicadores dos cuidados alternativos no âmbito do Sistema de Promoção e Proteção
Português

Indicadores	Contexto	Nº de Crianças e Jovens (2023)	
Cuidados formais de cariz familiar	Famílias de Acolhimento _____ Apoio junto de outro familiar _____ Confiança a pessoa idónea _____	263 5.097 656	6.016
Cuidados formais residenciais	CASA DE ACOLHIMENTO Lar de Infância e Juventude - Centro de Acolhimento Temporário - Acolhimento de Emergência _____ CASAS DE ACOLHIMENTO ESPECIALIZADO _____ CASA DE ACOLHIMENTO ESPECIALIZADO PARA C/JENAS _____ APARTAMENTO DE AUTONOMIZAÇÃO	5.049 _____ 88 _____ 41 _____ 200	5.738
Outras formas de cuidados alternativos	Lar Residencial, Colégio de Educação Especial, Unidade e Equipa Prestadora de Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental, Hospitais, Comunidade de Inserção e Comunidade Terapêutica	445	445
			12.199

Fonte: elaboração própria com base nos dados do relatório CASA, 2023

O número total de crianças em cuidados alternativos formais em todo o território, em 2023, é de 12.199, das quais 6.016 na rede de cuidados formais de cariz familiar, 5.738 na rede de cuidados formais residenciais e 445 em outras respostas residenciais. Face ao período transato, identifica-se um aumento de crianças e jovens na rede de cuidados formais de cariz familiar (22,6%) e um ligeiro aumento das que se encontram na rede de cuidados formais residenciais (1,9%) (Relatório CASA, 2023, p. 8).

Pode, então, concluir-se que têm vindo a ser desencadeadas medidas de melhoria para dar resposta às necessidades das C/J em situação de acolhimento. Com o novo quadro legal de cuidados alternativos, espera-se que a LPCJP, juntamente com a regulamentação da medida de acolhimento, contribua para proporcionar cada vez mais às C/J um espaço no seu meio natural de vida.

Não obstante as melhorias, os desafios nas medidas de colocação permanecem. De acordo com o referido relatório, das 6.446 crianças e jovens em situação de acolhimento a 1 de novembro de 2023, 5.409 (83,9%) encontram-se em casas de acolhimento, 88 (1,4%) em casas

de acolhimento especializado, 41 (0,6%) em casas de acolhimento especializado para C/JENAS¹⁷, 200 (3,1%) em apartamentos de autonomização, 263 (4,1%) em acolhimento familiar e 445 (6,9%) em outras respostas de acolhimento (p. ex., centros de apoio à vida, colégios de ensino especial, lares residenciais, lares de apoio, comunidades terapêuticas). Destaca-se ainda o aumento expressivo de crianças e jovens em Unidades Hospitalares e em Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental, o que evidencia a urgência de reforçar as respostas nesta área.

Importa salientar que as situações de perigo continuam a constituir a principal causa de entrada em acolhimento, agrupadas em cinco categorias já mencionados anteriormente: negligência, maus-tratos físicos e psicológicos, abuso sexual e outras situações, que requerem o envolvimento de todos nos cuidados a prestar às C/J. Independentemente da modalidade de colocação, são atribuídas aos educadores/cuidadores responsabilidades de acompanhamento de cada C/J no seu plano de acolhimento, incluindo o contacto com a rede e com a família de origem, entre outras funções próprias da equipa (Relatório CASA, 2023).

Relativamente às situações de perigo que estiveram na origem da aplicação das medidas de colocação, tal como nos anos anteriores, evidenciam-se em 2023:

- Negligência (67%) – fundamenta a maioria dos acolhimentos;
- Outras situações de perigo (14%) – ausência temporária de suporte familiar, comportamento desviante e abandono;
- Maus-tratos psicológicos (12%) – situações também expressivas no universo do acolhimento;
- Maus-tratos físicos (4%) e violência sexual (3%) – assumem um peso mais residual.

Todas estas etapas de progresso propostas para o AR resumem-se, sobretudo, nas necessidades específicas e no acompanhamento que as C/J requerem, sendo essenciais para o seu desenvolvimento e bem-estar. No entanto, os acolhimentos carecem de requalificação e de capacitação para responder às necessidades e características particulares das C/J, reforçando os recursos e o apoio às famílias de acolhimento, bem como às demais alternativas de colocação, permitindo a estes utentes a oportunidade de crescerem num meio o mais natural possível.

¹⁷ No âmbito do Projeto de Acolhimento de Crianças e Jovens Estrangeiros Não Acompanhados (C/JENA) oriundos de campos de refugiados da Grécia, o Estado Português assumiu perante a Comissão Europeia, o compromisso de acolhimento de aproximadamente 500 C/JENA entre 2020 e 2022 (Deliberação n.º 901/2023, de 13 de setembro).

Numa visão global do referido relatório, é notório o aumento expressivo das MMNV, representando 88% em comparação com as medidas de colocação (12%). Assim, “a grande maioria das crianças e jovens com medidas de colocação têm aplicada a medida de acolhimento residencial (89,3%), continuando esta a ser a medida mais frequentemente aplicada” (Relatório CASA, 2023, p. 34).

Segundo Mota (2021), os educadores, neste contexto, revelam ter um papel importante. Exercem as mais diversas funções, lidam diretamente com os utentes e encontram, por vezes, dificuldade em lidar com as particularidades e os problemas individuais que cada C/J apresenta, principalmente pelo facto de estarem inseridas na mesma resposta de acolhimento, onde muitas vezes os profissionais não estão preparados para desenvolver um trabalho adequado, sendo necessário suporte, capacitação e atenção dirigidos a estes profissionais.

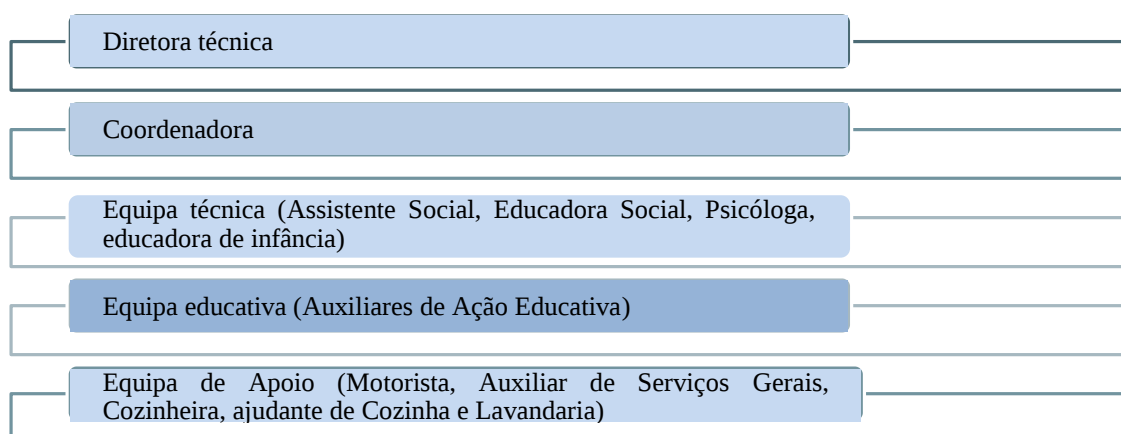
A PRÁTICA PROFISSIONAL DA EQUIPA EDUCATIVA E EQUIPA DE APOIO EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

3.1 Enquadramento jurídico das equipas educativas em acolhimento residencial de crianças e jovens em Portugal

Segundo o Decreto-Lei, artigo 53.º, o funcionamento das Casas de Acolhimento deve favorecer as relações afetivas entre a C/J e a família, bem como a sua integração na comunidade. No artigo 54.º, as CA devem dispor de recursos humanos, constituídos por uma equipa técnica de licenciados com competências para o exercício das suas funções, bem como por uma equipa educativa e por uma equipa de apoio. Os técnicos e outros profissionais que trabalham nas casas de acolhimento precisam de estar munidos de estratégias e competências que lhes permitam responder eficazmente às necessidades apresentadas pelas C/J, que trazem consigo uma realidade cada vez mais complexa (Procuradoria-Geral de Lisboa, 2023).

A interação entre a equipa técnica, a equipa educativa, a equipa de saúde, de limpeza e higiene, de cozinha, de gestão, entre outras, é fundamental, dado que esta estrutura multidisciplinar reforça a funcionalidade e contribui para o bom funcionamento de todo o acolhimento residencial (Manual de Boas Práticas: Um Guia para Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens, ISS, 2003). A Figura 2 especifica a estrutura organizacional da CAR.

Figura 2 - Estrutura Organizacional da Casa de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens



Fonte: Elaboração própria com base no Regulamento Interno de uma Casa de Acolhimento Residencial no Distrito do Porto Portugal

A atuação dos profissionais numa Casa de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens caracteriza-se por uma intervenção terapêutica, multidisciplinar e sistêmica: “(...) assegurando um ambiente protetor e potenciador de relações de afetividade seguras e promotoras de competências e valores, aproximando-se o mais possível de um contexto familiar” (artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 164/2019 e Portaria n.º 450/2023, de 22 de dezembro, alínea c). O principal objetivo dos profissionais no acolhimento residencial é salvaguardar o bem-estar e os direitos das crianças, criando condições que lhes proporcionem recuperação e um desenvolvimento harmonioso, designadamente nos domínios psicológico, social, educativo e da saúde, de forma dinâmica e individualizada (Portaria n.º 450/2023, de 22 de dezembro – Diário da República).

Ao longo dos anos foram ocorrendo alterações nas funções das equipas educativas das Casas de Acolhimento Residencial (CAR), incluindo, entre estas mudanças, a função educativa (Marques, 2018). Segundo a autora, os profissionais que compõem as CAR de crianças e jovens (C/J) desempenham um papel fundamental na implementação de boas práticas que asseguram a operacionalização do processo educativo e o adequado desenvolvimento das C/J, constituindo estes adultos exemplos relacionais e modelos de referência qualificados.

Dessa forma, importa referir que, contrariamente ao que acontece na atualidade, o educador em acolhimento residencial (AR) era designado como “pajem”, “monitor” ou “instrutor”. Subentendia-se que as suas funções se limitavam a vigiar, controlar e disciplinar as crianças que ali estavam inseridas. A história e a singularidade da criança não tinham relevância. As crianças eram consideradas pobres e privadas culturalmente, sendo tratadas de acordo com o meio em que estavam inseridas. No entanto, a dimensão dos cuidados, afetos e proteção tomou outros rumos, sustentados e exercidos tendo em vista os direitos da criança. O termo “educador” passou, assim, a ser a terminologia utilizada para designar o trabalho dos profissionais desta área de acolhimento. Por vezes, é utilizado o termo “cuidador-educador”, para destacar que as ações de proteção da criança e do jovem (C/J) continuam a ser da responsabilidade do serviço de acolhimento (Garcia et al., 2018).

Nesta linha de análise, em 2015, a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP), no n.º 1 do artigo 54.º, veio legislar a alteração da composição das equipas das casas de acolhimento residencial, que passaram a ser constituídas por três equipas, formadas por profissionais habilitados e qualificados. Estas unidades devem constituir, no mínimo, por

referência à capacidade máxima de C/J¹⁸ (Diário da República, 2023). Assim, as equipas passaram a organizar-se da seguinte forma:

a) Equipa técnica – formada por técnicos com ensino superior, da qual faz parte o diretor técnico.

b) Equipa educativa – integra, preferencialmente, colaboradores com formação profissional específica para funções de acompanhamento socioeducativo das crianças e jovens acolhidos, inerentes à profissão de auxiliar de ação educativa e de cuidados de crianças.

c) Equipa de apoio – integra obrigatoriamente colaboradores de serviços gerais.

3.2 Competências das equipas técnica, educativa e de apoio

A equipa técnica desempenha um trabalho fundamental no que respeita ao planeamento da organização e ao funcionamento da instituição (Decreto-Lei n.º 164/2019 e Portaria n.º 450/2023, de 22 de dezembro, art.º 12.º e art.º 13.º, na sua redação atual). Segundo o artigo 44.º do Decreto Regulamentar n.º 2/2018, de 24 de janeiro, atua como interventora, avaliando a situação da vítima e, conseqüentemente, o grau de risco e as necessidades sociais, assim como a promoção dos direitos e da autonomização. A equipa técnica deve ser constituída por profissionais com formação em Psicologia, Serviço Social e Educação Social. No artigo 45.º do referido decreto, o diretor técnico assume competências para dirigir a CAR, definir a gestão adequada, coordenar os recursos humanos, assegurar a articulação com outras entidades, decidir a prorrogação e a cessação nos termos previstos na lei e velar pelo cumprimento do regulamento interno por parte dos acolhidos (Portaria n.º 450/2023, de 22 de dezembro – Diário da República).

Segundo a alínea b) do art.º 54.º da LPCJP, “a equipa educativa integra, preferencialmente, colaboradores com formação profissional específica para as funções de acompanhamento socioeducativo das crianças e jovens acolhidos e inerentes à profissão de

¹⁸ Portaria n.º 450/2023, de 22 de dezembro artigo n.º 12.º - a) A equipa técnica: 3 profissionais, um dos quais com funções de direção técnica;

b) A equipa educativa: 10 profissionais;

c) A equipa de apoio: 2 profissionais.

auxiliar de ação educativa e de cuidados de crianças”.

Segundo Souza e Sanchez (2017), as atividades desenvolvidas pela EE nas CAR vão além dos cuidados básicos, uma vez que o seu trabalho envolve desenvolver com as C/J ações socioeducativas, fazendo deste profissional uma figura de referência para a criança/jovem, com a responsabilidade de zelar pela sua proteção e educação. As autoras confirmam que a missão das EE ultrapassa os limites internos da instituição, cabendo-lhes cuidar da C/J dentro e fora da CAR, “(...) ao se responsabilizar por tarefas que visam promover a saúde, alimentação e educação dessas crianças” (p. 14).

Assim sendo, considera-se pertinente apresentar, de acordo com o artigo 14.º da Portaria n.º 450/2023, de 22 de dezembro, as seguintes competências atribuídas ao educador:

- a) Estabelecer uma relação segura e empática com as crianças e jovens, que promova a capacitação, a transformação interna e a autonomia;
- b) Acompanhar a criança e o jovem no período diurno e noturno;
- c) Prestar os cuidados de higiene e alimentação, garantindo condições de conforto e segurança;
- d) Promover o desenvolvimento de vinculações seguras junto das crianças e jovens, favorecendo o sentimento de pertença e a sua participação na gestão da vida na casa de acolhimento;
- e) Assegurar a existência de um ambiente relacional calmo, seguro, previsível e reparador, alinhado com o modelo de intervenção;
- f) Adotar comportamentos positivos, bem como formas de comunicação adaptadas à idade e circunstâncias específicas de cada criança e jovem, tendo em conta o facto de se constituírem como modelos de referência;
- g) Incentivar e integrar, no âmbito de uma ação pedagógica, as crianças e jovens na participação nas diferentes tarefas da casa de acolhimento, quer no âmbito das atividades escolares e formativas, quer nas tarefas de rotina diária, considerando o seu grau de desenvolvimento e idade;
- h) Organizar e desenvolver, individualmente ou em grupo, atividades formativas, lúdico-pedagógicas, culturais e desportivas;
- i) Apoiar e acompanhar a criança ou o jovem nos cuidados de saúde, integração escolar e formativa, promovendo a sua autoestima e integração social;
- j) Contribuir para o desenvolvimento das relações interpessoais, de modo a criar um ambiente acolhedor, de confiança e segurança, baseado no respeito mútuo;
- k) Acompanhar e supervisionar as visitas da família, sempre que a situação assim o exija

e não possa ser assegurado por elemento da equipa técnica, respeitando a respetiva privacidade;

1) Sinalizar ao diretor técnico qualquer situação de maus-tratos ou abuso de que tenha conhecimento, dentro ou fora da casa de acolhimento (Decreto-Lei n.º 164/2019, de 25 de outubro – Diário da República).

No que concerne às Equipas de Apoio (EA), segundo a alínea c) do artigo 54.º da LPCJP, “as mesmas integram obrigatoriamente colaboradores de serviços gerais”. Os ajudantes de ação direta desempenham um papel vital na vida das C/J, dado que estão diariamente envolvidos na sua rotina e nas necessidades básicas (Decreto Regulamentar n.º 2/2018, art.º 47 – Diário da República).

Portanto, conforme o artigo 15.º da Portaria n.º 450/2023, de 22 de dezembro, são competências da equipa de apoio na CAR:

1. No âmbito das casas de acolhimento, cabe à equipa de apoio a confeção da alimentação e a manutenção da unidade em condições de higiene e limpeza.
2. Com o enquadramento e orientação da equipa educativa, a equipa de apoio deve, sempre que possível, envolver as crianças e jovens no desenvolvimento das tarefas referidas na alínea g)¹⁹ do artigo 14.º da Portaria n.º 450/2023, de 22 de dezembro, relativas às atribuições da EE.
3. Cabe ainda à equipa de apoio sinalizar ao diretor técnico qualquer situação de maus-tratos ou abuso de que tenha conhecimento, dentro ou fora da casa de acolhimento (Portaria n.º 450/2023, de 22 de dezembro – Diário da República).

Em suma, ser educador é tornar-se pessoa de referência, com laços vinculativos com as C/J acolhidas, em que todos os esforços são imprescindíveis para a adaptação destes utentes, assegurando a proteção, proporcionando cuidados e promovendo um ambiente que contribua para o seu desenvolvimento integral. As equipas das CAR representam educadores que atuam com o objetivo de contribuir para um projeto de vida adequado para as C/J acolhidas e que, além da sua formação académica, devem ser pessoas capazes de manter um convívio harmonioso e equilibrado, uma vez que são modelos de referência para este público-alvo (Gomes, 2010).

¹⁹ Na alínea g das atribuições da EE designa a: “Incentivar e integrar, no âmbito de uma ação pedagógica, as crianças e jovens para a participação nas diferentes tarefas da casa de acolhimento, quer no âmbito das atividades escolares e formativas quer nas tarefas de rotina diária, considerando o seu grau de desenvolvimento e idade”. art.º 14º da portaria 450/2023 de 22 de dezembro.

3.3 Intensidade do envolvimento efetivo dos profissionais no acolhimento residencial

No acolhimento residencial, os profissionais dedicam-se à prestação de cuidados essenciais de forma consecutiva, conectados com a C/J emocionalmente de forma afetuosa (Rodrigues, 2015). Segundo a autora, por mais que o seio familiar tenha a sua fundamental importância como potenciador da vinculação da criança e do jovem, o contexto de acolhimento residencial (AR) torna-se influenciador para a C/J, tornando estes profissionais a sua figura de vinculação.

Garcia et al. (2018) elucidam que a EE e a EA não se referem somente às atribuições de um determinado grupo de profissionais (ex.: o cozinhar da cozinheira, a organização da ida à escola do educador), mas também a todos os envolvidos na relação com as crianças e os jovens, estando todos os profissionais intensamente implicados. Nesse sentido, vale ressaltar que esta responsabilidade está dirigida a todos os trabalhadores do serviço de acolhimento, ou seja, ao diretor, ao coordenador e à equipa técnica.

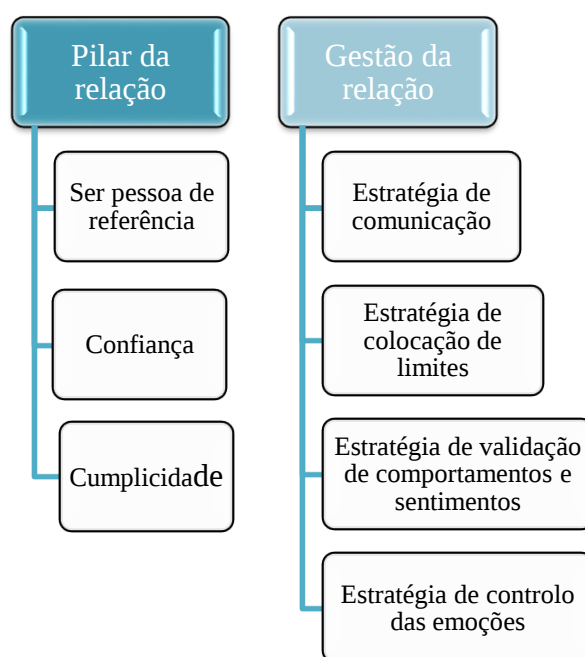
Zappe et al. (2018) destacam que a EE e a EA são as que estão mais próximas diariamente das C/J, sendo consideradas figuras de referência e assumindo funções parentais desde as necessidades básicas, proteção e imposição de limites e normas. Santos (2016) conclui que as EE e a EA participam na rotina diária e cuidam das necessidades das C/J, que muitas vezes chegam ao AR com as condições familiares fragilizadas e desestruturadas. Os profissionais trabalham para devolver afetividade, segurança e maior sensação de confiança a estes utentes, permitindo uma aproximação e uma vinculação necessária: “É neste sentido que atentamos à vinculação aos profissionais em contexto de institucionalização. Ao assumirem o papel de modelos identitários, transfigura-se também em educadores que acompanham tarefas e rotinas escolares” (Rodrigues, 2015, p. 14). Segundo Guedeney e Guedeney (2004), os cuidados dos profissionais pelas crianças estabelecem uma vinculação forte e duradoura, independentemente de laços biológicos, de forma intensa e contínua.

Rodrigues (2016) defende que o relacionamento da EE e da EA, enquanto figuras significativas, colabora para o desenvolvimento mais adaptativo das C/J, fazendo com que estas se sintam mais competentes e capazes, acabando por perceber que não estão sozinhas, encontrando respostas pessoais, emocionais e sociais dentro do universo em que estão inseridas. As relações afetivas contribuem significativamente para alcançar a satisfação vinculativa das C/J, proporcionando sentimento de segurança e transmitindo força interior (Santos, 2016). A autora acrescenta que, mesmo com as alterações em relação aos termos específicos para os

profissionais desta área, o que permanecerá será a terminologia “cuidador” (caregiver ou carer), isto é, “aquele que cuida” (p. 23).

Santos (2016) apresenta dois pilares fundamentais para um relacionamento positivo com as crianças e jovens: os “Pilares da Relação” e os “Pilares da Gestão”. A autora afirma que a relação coordenada entre os educadores, as crianças e os jovens pode resultar em estratégias inovadoras para o bom relacionamento e harmonia, sendo a equipa educativa responsável por gerir relações de confiança e cumplicidade com o objetivo de proporcionar segurança, respeito, carinho e compreensão. A Figura 3 representa o domínio da relação da EE e EA com as crianças e jovens e enfatiza que as relações podem ser reparadoras e promotoras de mudanças. A dinâmica laboral nem sempre é fácil e o trabalho revela desafios que podem causar frustrações, não sendo todo o processo imediato, mas exigindo paciência e determinação.

Figura 3 - Domínio das relações entre os educadores e as crianças e jovens



Fonte: Elaboração própria com base nos dados de Santos (2016) PELAS LENTES DE QUEM CUIDA. O Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens em Perigo na Perspetiva dos Profissionais das Equipas Educativas.

3.4 Pilares da Relação

Os Pilares da Relação são estratégias positivas que se baseiam na confiança e na cumplicidade, tornando a EE e a EA peças-chave numa relação reparadora e que se conecta com a criança e o jovem. Ser pessoa de referência é transmitir à C/J segurança e afeto, algo que se vai desenvolvendo gradualmente; o educador torna-se referência, onde a C/J se espelha e

procura instruções, seguindo os seus exemplos e sendo influenciada de forma positiva, o que traz mudanças no seu comportamento (Santos, 2016).

A confiança que as C/J depositam no educador é primordial para as impulsionar a ter grandes mudanças no que diz respeito ao seu comportamento. Passam a partilhar mais sobre os seus sentimentos e pensamentos, o que contribui para a relação de empatia e convívio. A cumplicidade que há entre a C/J e o educador torna a relação natural e a empatia tende a crescer. O profissional passa a compreender com mais facilidade as atitudes das C/J, e as questões em causa são resolvidas com mais serenidade e calma, fazendo com que a C/J perceba que determinados comportamentos são desnecessários e que os laços de cumplicidade se convertem em interações positivas (Garcia et al., 2018).

3.5 Gestão da relação

A gestão da relação fundamenta-se em gerir de forma estratégica uma série de acontecimentos; a EE e a EA são capazes de identificar e cumprir uma diversidade de funções com foco em resolver os problemas que venham a surgir. A comunicação é um pilar importante na relação humana: o diálogo entre todos torna-se necessário para um bom relacionamento entre as pessoas e para o bom funcionamento da organização, sendo primordial a existência de comunicação entre as equipas e as crianças e jovens, entre a EE, a EA e outros técnicos, e entre os colaboradores externos, o que contribui para o sucesso e para o equilíbrio individual e coletivo.

A estratégia de colocação de limites refere-se à ordem, às normas e à disciplina, sobretudo ao respeito mútuo, visando um ambiente saudável e harmonioso. Validar o comportamento e os sentimentos é essencial numa relação; quando as C/J percebem que os educadores reconhecem as suas atitudes e valorizam os seus sentimentos e emoções, sentem-se apoiadas e cuidadas, trazendo bem-estar emocional para ambos (Santos, 2016). Por fim, o controlo das emoções: a autora afirma que os educadores acabam por enfrentar situações difíceis e conflituosas com as C/J, mas procuram controlar as suas emoções e entendem que, como figuras de referência, necessitam de estratégias para gerir as relações da melhor forma possível. Garcia et al. (2018) afirmam que “ligações afetivas seguras dentro da instituição vêm ao encontro da noção de qualidade relacional, permitindo que a organização emocional e afetiva se fortaleça e haja maior consistência interna e segurança nas relações” (p. 212).

Elage et al. (2011) concluem que a presença da EE e da EA no acolhimento residencial é fundamental, uma vez que esta proximidade se torna um veículo de oportunidades, onde a

criança e o jovem podem expressar os seus sentimentos e ser ouvidos. A interação com as equipas é vista por estes utentes como um porto seguro: ali partilham ideias e envolvem-se em diversas atividades (brincadeiras, lições escolares, organização do espaço, entre outros entretenimentos). A verdadeira atenção em ouvir atentamente o outro colabora para amenizar o sofrimento.

Mota (2021) elucida que a rotina de um serviço de AR passa por diversas tarefas, sendo a EE e a EA responsáveis por colocar as crianças a dormir, acordá-las no horário, organizar o pequeno-almoço, o almoço, o lanche e o jantar, levá-las à escola, entre outras. Segundo a autora, é nesse encontro que a dimensão educativa do trabalho destes profissionais se desenvolve, e questiona: “Quem se preocupa com a qualidade das relações interpessoais das crianças e jovens com os cuidadores? Quem são os cuidadores? Que apoios têm?” (p. 93).

As crianças e jovens que apresentam experiências afetivas desfavorecidas e negligenciadas são mais vulneráveis e trazem consigo uma bagagem histórica marcada pela sua retirada do meio familiar, sendo difícil para elas compreender tal descontinuidade. Os impactos sentimentais destas C/J (cólera, grande perturbação, agitação, entre outros) exigem aos profissionais desta área muita estabilidade; nesse sentido, é essencial reunir recursos humanos que contribuam para o seu bem-estar emocional, pautados pelo apoio, pela atenção e pela afetividade.

Luiz et al. (2024) referem que os profissionais que estão expostos à dimensão afetiva podem desencadear cenários propícios ao adoecimento mental e físico. Segundo Santos (2016), a sensibilidade para com os profissionais da equipa educativa é fundamental, pois necessitam de cuidados e atenção direcionados para o seu bem-estar emocional e equilíbrio, que resultem num ambiente saudável e que conduza à construção de relações reparadoras.

CAPÍTULO 4— SÍNDROME DO BURNOUT

4.1 Conceito do Burnout

A síndrome de Burnout é uma resposta patológica com implicações negativas consideráveis nas relações de trabalho (conhecida também como síndrome do esgotamento profissional, que remete o indivíduo a um quadro de distúrbio emocional), tendo como base o stress crónico prolongado. Este stress ocupacional, caracterizado por sentimentos de desgaste físico e emocional, conduz o indivíduo a um profundo desequilíbrio emocional nas relações de trabalho, ou seja, a uma redução da sua capacidade emocional. O burnout era inicialmente associado apenas a profissões de ajuda e a contextos hospitalares; contudo, com o avanço dos estudos, identificou-se que pode afetar diversas outras áreas profissionais (Halbesleben, 2006; Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Leiter, 2016, cit. por Sabé et al., 2023).

Os primeiros artigos sobre o burnout surgiram nos Estados Unidos, na década de 1970, com foco principal nas profissões ligadas a serviços de ajuda e assistência. Os registos iniciais foram realizados pelo psiquiatra Freudenberg (1975) e pela psicóloga social Maslach (1976), que concluíram, através das suas pesquisas, que o trabalho pode afetar a identidade e o comportamento das pessoas, salientando que as funções de prestação de serviços ou cuidados são os principais potenciadores do burnout, devido às exigências e abrangência impostas.

De acordo com Freudenberg (1975), o contexto laboral na área da saúde mental conduzia os profissionais a uma exaustão extrema, ou seja, desgaste físico e emocional. Os indivíduos sentiam-se sobrecarregados, reagindo com irritabilidade e frustração, tornavam-se excessivamente emotivos e apresentavam comportamentos descontrolados, como atitudes de histeria e gritos. Tornavam-se pessoas desacreditadas, que acabavam por duvidar de todos à sua volta e sentiam-se perseguidas, acreditando que ninguém se importava com elas.

Na década de 80, Maslach e Jackson desenvolveram o Maslach Burnout Inventory (MBI), com o objetivo de realizar uma investigação mais sistemática, dotada de propriedades psicométricas.²⁰ O Maslach Burnout Inventory (MBI) tornou-se a escala mais utilizada pelos

²⁰ Instrumentos de medida desempenham um importante papel na pesquisa, na prática clínica e na avaliação de saúde. Estudos sobre a qualidade desses instrumentos fornecem evidências de como as propriedades de medida foram avaliadas, auxiliando o pesquisador na escolha da melhor ferramenta para utilização. A confiabilidade e a validade são consideradas as principais propriedades de medida de tais instrumentos. Confiabilidade é a

investigadores, sendo inicialmente aplicado em profissões de serviços humanos. Contudo, pelo interesse manifestado por professores, surgiu uma segunda versão direcionada para a área educacional. A partir desse momento, o meio acadêmico expandiu os estudos sobre o Burnout, recorrendo a ferramentas padronizadas e a diferentes desenhos de investigação. O campo da psicologia industrial-organizacional também contribuiu para ampliar a dimensão empírica do fenómeno, permitindo relacionar o stress laboral com o Burnout, através de conceitos como satisfação no trabalho, compromisso organizacional e rotatividade. Posteriormente, as investigações alargaram-se ainda a outros grupos profissionais, nomeadamente da informática, administração, forças militares e gestão (Maslach et al., 2001).

Barbosa (2020) afirma que a síndrome de Burnout interfere em várias áreas da vida do indivíduo, gerando problemas psicossociais a nível individual, familiar e, sobretudo, profissional, sublinhando que o contexto de trabalho pode ser um forte potenciador do Burnout, afetando seriamente a vida dos trabalhadores.

Menezes et al. (2021) referem que “a principal causa da doença é o excesso de trabalho, pressão e responsabilidades constantes, que acomete principalmente profissionais que atuam diretamente com o público como médicos, enfermeiros, professores, polícias, jornalistas, entre outros” (p. 9). Teixeira (2020) acrescenta que o idealismo e as expectativas que muitos profissionais têm ao ingressar no mercado de trabalho podem contribuir para o burnout, na medida em que, com o tempo, percebem não ser possível alcançar os objetivos inicialmente projetados, ficando assim em predisposição para a síndrome. Para Barbosa (2020), o “burnout manifesta-se diante de outras situações, não sendo a causa o stress psicológico. Em vez disso, trata-se de uma resposta ao stress crónico no trabalho, resultante das relações estabelecidas tanto entre profissional e utente como entre profissional e instituição” (p. 10).

Deste modo, o burnout no contexto laboral caracteriza-se por uma exaustão avassaladora, sentimentos de cinismo e distanciamento em relação ao trabalho, bem como pela sensação de ineficácia, manifestando-se de forma distinta em cada indivíduo.

4.2 As dimensões do Burnout

Para Maslach et al. (2001), o burnout identifica-se como um fenómeno psicossocial

capacidade em reproduzir um resultado de forma consistente, no tempo e no espaço. Validade refere-se à propriedade de um instrumento medir exatamente o que se propõe (Souza et al., 2017).

composto por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização (cinismo) e sensação de ineficácia (insucesso profissional). A exaustão emocional corresponde a um estado crónico de esgotamento físico e psicológico, resultante da sobrecarga de trabalho e de conflitos pessoais, no qual o indivíduo se encontra submetido a um stresse prolongado e excessivo. A despersonalização (cinismo) traduz-se no modo como as pessoas lidam com as emoções, manifestando-se através de um distanciamento afetivo em relação aos outros. Este afastamento assume frequentemente a forma de atitudes negativas e insensíveis, constituindo uma fuga perante a exaustão e o desânimo. A ineficácia profissional (insucesso) manifesta-se através de respostas constantemente negativas perante o trabalho, acompanhadas de desinteresse e sensação de incapacidade. Nestes casos, a autoestima tende a desaparecer, a ida para o trabalho torna-se penosa e desmotivante, e o indivíduo passa a vivenciar sentimentos de tristeza, desilusão e inutilidade, sentindo-se excluído do contexto laboral (Menezes et al., 2021). Assim, o burnout é compreendido como um processo dinâmico e progressivo, e não como um estado isolado.

De acordo com Marcelo (2017), trata-se de um processo lento, cuja evolução é pouco perceptível, sendo os seus primeiros sinais traduzidos por níveis excessivos e prolongados de tensão, que se instalam de forma gradual e muitas vezes impercetível para o próprio indivíduo. Batista et al. (2010, cit. por Barbosa, 2020) destacam que o burnout compromete a vida de alguns profissionais em três dimensões: impede-os de visualizar novos horizontes, mantendo-os presos a um contexto laboral marcado pela desmotivação e pela insatisfação. Estes trabalhadores acabam por se apoiar na estabilidade e segurança oferecidas pelo emprego, o que fomenta uma acomodação que os desmotiva a procurar novos desafios, com repercussões negativas na saúde física, psíquica e relacional.

Maslach e Jackson (1981, cit. por Marcelo, 2020) reforçam que indivíduos em burnout são frequentemente acometidos por estados emocionais vulneráveis e níveis psicológicos negativos, traduzidos em infelicidade consigo próprios, insatisfação com os outros e descontentamento em relação ao trabalho. Estes sentimentos tendem a invadir as diferentes dimensões da vida, gerando stresse emocional que representa risco de esgotamento.

Segundo Tecedeiro (2014), a síndrome de burnout provoca impactos tanto físicos como psíquicos. Entre os sintomas físicos encontram-se enxaquecas, hipertensão arterial e fadiga crónica; entre os sintomas psíquicos destacam-se perturbações do sono, ansiedade, depressão, alcoolismo e abuso de substâncias. O autor sublinha ainda que o burnout compromete significativamente as organizações, conduzindo a uma redução da produtividade, a um aumento do absentismo e, em muitos casos, a reformas antecipadas.

De acordo com Sabé et al. (2022), existem estratégias que as pessoas procuram para evitar o burnout, tais como estratégias de coping²¹ e mindfulness²² como saídas positivas para evitar problemas emocionais. O mindfulness é uma filosofia cujos princípios permitem concentrar o foco através de uma melhor gestão dos recursos internos, promovendo uma vida mais saudável e o retorno à atenção plena. A psicologia considera que as estratégias de coping são possíveis soluções, sendo um caminho para lidar com o stress ou burnout.

Maslach e Leiter (1997, cit. por Sabé et al., 2022) referem que as causas do esgotamento podem ser agrupadas em sete categorias: excesso de trabalho, conflito de papéis, falta de controlo, recompensas insuficientes, rutura da comunidade, falta de equidade e valores contraditórios (p. 36).

Lima (2021) apresenta outra visão em relação ao burnout. Para ele, os autores pioneiros Freudenberg e Maslach, que iniciaram as pesquisas sobre o burnout, utilizam terminologias insustentáveis enquanto entidade clínica, o que provoca um estado de confusão. O autor esclarece que não coloca em causa os indivíduos que adoecem devido aos problemas ocasionados pelo trabalho, mas clarifica que o burnout não é uma doença ou uma síndrome passível de ser descrita ou identificada em termos de semiologia médica.²³ Dessa forma, defende que o burnout é citado ora como conceito, ora como sentimento, ora como risco ocupacional, não sendo possível considerá-lo como doença.

²¹ O coping consiste em esforços que uma pessoa desenvolve para gerir ou lidar com as solicitações externas ou internas que são avaliadas por ela como excessivas ou acima de suas possibilidades; significa lidar como enfrentar, encarar, ultrapassar, fazer face, dar resposta, reagir, ou adaptar-se a circunstâncias adversas (Abacar et al., 2021).

²² *Mindfulness* é comumente definido como a consciência que surge quando se presta atenção ao momento presente sem julgamentos. Em 1881, o estudioso inglês Rhys Davids traduziu a palavra *Mindfulness* da palavra pali *sati* encontrada em textos budistas, que significava "memória, recolhimento, chamamento-para-mente, estar-ciente, certos fatos especificados (Schuuman et al., 2020).

²³ A Semiologia médica é o estudo e a prática de analisar e interpretar os sinais e sintomas apresentados por um paciente, com o objetivo de compreender o seu estado de saúde. Assim, é por meio da semiologia que os profissionais da área da saúde podem identificar possíveis doenças, formular diagnósticos e estabelecer condutas terapêuticas adequadas. Desse modo, a Semiologia envolve a observação minuciosa, coleta de informações por meio da anamnese e realização de exames físicos (Santos et al., 2021).

No entanto, para o autor, há décadas que são estudadas as experiências vivenciadas pelas pessoas, que correspondem geralmente a ansiedades, depressões, transtornos de stresse e transtornos psicossomáticos, os quais se manifestam de forma diferente em cada indivíduo devido à diversidade da natureza humana. O contexto de trabalho envolve momentos conflituosos e responsabilidades constantes que invadem a vida destes profissionais, trazendo-lhes sérias consequências para a sua saúde emocional, psíquica e física, ainda que não sejam necessariamente indicativos de burnout.

Menezes et al. (2021) confirmam que a Organização Mundial da Saúde (OMS) não reconhece o burnout como uma condição médica, mas como um episódio relacionado com o trabalho, considerado esgotamento profissional, sendo um distúrbio psíquico e emocional gerado por uma exaustão elevada interligada ao ambiente laboral. Assim, a OMS inclui o burnout na Classificação Internacional de Doenças (CID) em janeiro de 2022, definido na CID-11 como stresse crónico, caracterizado em três dimensões: “sensação de esgotamento ou exaustão energética, sentimentos de negativismo ou cinismo relacionados com o trabalho e eficácia profissional reduzida” (OMS, 2019). Sublinha-se ainda que a investigação futura continuará centrada em diretrizes que promovam o bem-estar mental no contexto laboral.

Conclui-se que a síndrome de burnout traz impactos negativos à saúde e ao bem-estar dos trabalhadores. O burnout afeta os colaboradores nos seus ambientes laborais, incluindo os profissionais das áreas de AR de C/J. Mesmo que as opiniões teóricas sejam divergentes, os estudos acerca deste fenómeno continuam a ser desenvolvidos, dada a perceção de que o burnout pode interferir de forma significativa na vida dos trabalhadores, sendo fundamental a adoção de intervenções preventivas que promovam benefícios para a sua saúde.

Um profissional que recebe o devido apoio desenvolverá um trabalho mais qualificado e seguro. É igualmente relevante que as equipas numa instituição compreendam a importância do trabalho organizacional e que, deste modo, se ajustem às necessidades individuais nas interações entre si, promovendo um espaço harmonioso, em que o gestor desenvolva o seu trabalho em cumplicidade, aberto a ouvir os seus colaboradores e a partilhar ideias, potenciando um melhor desempenho e o bem-estar de todos (Oliveira & Pizzoni, 2021).

4.3 Instabilidade emocional na relação do trabalho

Dentro do universo laboral das EE e EA, torna-se imprescindível o apoio e a orientação da supervisão, de modo a que os educadores possam colocar em prática todo o seu potencial e alcançar êxito no desempenho das suas funções. A atenção às suas dificuldades é fundamental.

Estes profissionais lidam diariamente com situações conflituosas das C/J, que em determinados casos podem conduzir a instabilidade emocional, originando a necessidade de apoio social e psicológico (Barbosa, 2020). Gaspar (2020) sublinha que é inevitável para o educador, nos contextos de AR, confrontar-se com as suas próprias emoções, uma vez que o histórico de vida das C/J é marcado por dificuldades e sofrimento, acrescido da dinâmica laboral que exige respostas constantes. Tais circunstâncias podem torná-los emocionalmente suscetíveis ao stress e à exaustão emocional, sendo, por isso, essencial o suporte de toda a equipa para atender às suas necessidades. O trabalho da EE e da EA implica momentos que exigem elevado autocontrolo, em que a imparcialidade, a atenção, a paciência e a sensibilidade são fundamentais para gerir adequadamente as situações. A atenção destes profissionais deve estar orientada para as possibilidades de solução dos problemas enfrentados pelos utentes, e não apenas para os problemas em si. Assim, o apoio e o suporte revelam-se essenciais para evitar que as emoções interfiram negativamente no trabalho e na vida pessoal destes profissionais.

Mota (2021) afirma que, por mais que os educadores se esforcem para desempenhar as suas funções em prol das necessidades das C/J, acabam por ser alvo de comportamentos de agressividade, indiferença e confronto, o que lhes gera sentimentos negativos e interfere no seu estado emocional. A autora conclui que: “lidar com as experiências emocionais dos jovens – abandono, perda dos pais, abuso físico/sexual, negligência e idealizações suicidas – é talvez o maior desafio que os cuidadores encontram em contexto laboral do acolhimento residencial” (p. 108). A falta de organização emocional faz com que os jovens interpretem equivocadamente a relação de afeto e de cuidados, agindo com atitudes inadequadas.

Ferreira (2018) conclui que os profissionais do acolhimento residencial de C/J enfrentam diariamente situações como o elevado grau de exigência, as experiências negativas das C/J, as estruturas familiares fragilizadas e os rompimentos de vínculos familiares e comunitários, que levam a comportamentos conflituosos, gerando problemas com pares e educadores — questões que provocam desgaste emocional e físico.

A área de apoio e proteção tem como objetivo principal garantir os direitos fundamentais das C/J, sendo importante pormenorizar cada detalhe e interagir nas situações mais difíceis. Tudo isto envolve os profissionais de maneira complexa, tornando o ambiente de trabalho suscetível a inúmeros fatores de risco para o desenvolvimento do burnout (Rocha, 2019). Ainda segundo a autora, a área de intervenção social abrange várias particularidades que levam os profissionais a desgaste físico e psicológico.

As implicações pessoais dos cuidadores no contexto de acolhimento residencial são descritas, na sua maioria, pela dificuldade face ao envolvimento emocional na vivência

dos jovens, facto que retira neutralidade e disponibilidade para ajudar. A ausência de preparação pessoal, alguma falta de clareza sobre o papel desempenhado na instituição, a perda de estabilidade emocional e as limitações de tempo podem precipitar estados de burnout, especialmente quando as instituições carecem de apoio, supervisores e formação contínua para cuidadores (Mota, 2021, p. 109).

O bem-estar das EE e EA tem um efeito importante no bem-estar das crianças e jovens, sendo fundamental criar um lugar seguro para estes colaboradores, da mesma forma que é importante criar um lugar seguro para as crianças e jovens. Estar feliz com a vida e ter uma mente saudável são critérios fundamentais na vida profissional do educador para que este possa realizar o seu trabalho com a C/J de forma eficaz, tendo em conta os desafios inerentes à função (Mota & Matos, 2021).

Para Arizmendi e Almeida (2019), a prática profissional da equipa educativa envolve também a relação das C/J com os seus pais. Os educadores assumem um papel importante para reforçar as competências parentais, o que lhes exige delinear novos procedimentos em busca de uma harmonia consensual entre pais, filhos e instituição, num processo de reunificação familiar²⁴ que pode trazer diversas dificuldades. Os educadores trabalham para que os pais possam compreender e acompanhar de forma contínua os acontecimentos e as necessidades dos filhos, permitindo-lhes interações e afinidades, na expectativa de concretizar os sonhos e desejos destes, visando fortalecer as competências parentais. Os desafios e as competências exigidos a estes profissionais requerem atenção especial ao seu estado emocional.

Pinto e Oliveira (2018) apontam que pode haver trauma secundário²⁵ nos profissionais que trabalham em contextos difíceis e exigentes, expondo-os a risco ocupacional; mesmo quando retiram prazer do trabalho, as suas atribuições continuam a ser stressantes, podendo evidenciar-se o burnout.

Teixeira (2020) elucida que o contexto laboral de apoio a populações vulneráveis em

²⁴A reunificação familiar em Portugal, conforme a Lei n.º 26/2018 é um processo que visa o retorno da criança ou jovem à família após uma medida de acolhimento devido situações de negligência ou maltrato. Este processo envolve uma série de procedimentos para facilitar e consolidar a reintegração da criança ou jovem na família, seja esta família nuclear ou alargada (Lei n.º 26/2018, de 05/07, que altera a Lei de Promoção e Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, Lei nº 147/99, de 01/09).

²⁵O Transtorno de Stresse Traumático Secundário é uma sintomatologia que acomete pessoas que não vivenciaram uma situação traumática diretamente, contudo os sintomas têm proximidade com os indivíduos que efetivamente passaram por um evento traumático. (Americano & Ferraz 2023)

Portugal apresenta prevalência de burnout, sendo uma observação frequente. Isto implica um olhar sensível e criterioso para a EE e a EA, uma vez que estão mais em contacto com as C/J. O cuidado com estes profissionais é imprescindível, pois estão intensamente envolvidos e assumem responsabilidades desafiantes que geram sentimentos diversos, como mágoa e desvalorização, conforme as atitudes e respostas que recebem no seu contexto laboral. O trabalho da EE e da EA é, por vezes, minucioso e requer demasiada estabilidade, sobretudo uma base segura em termos de condições de trabalho (Mota, 2021).

Com os processos de exposição e as situações constantes de tensão, estes profissionais acabam por ser acometidos por grande exaustão emocional devido aos conflitos, desafios e outros estímulos (Barbosa, 2020). Zamora et al. (2022) concluem que tais exposições podem gerar trauma secundário, comprometendo a saúde e o bem-estar, referindo que “o Trauma Secundário se manifesta a partir da alta exposição ao material traumático de terceiros, primordialmente em relações de trabalho” (p. 2003). A dimensão das responsabilidades, do afeto e do compromisso que fazem parte da vida profissional das equipas em contexto de AR de crianças e jovens implica uma gestão organizada e atenciosa.

As EE e EA vivenciam intensas emoções no seu contexto laboral, relacionadas com as situações que as C/J enfrentam, como as suas histórias de vida e até mesmo os riscos do quotidiano, que em alguns casos podem trazer dor e sofrimento. O universo laboral da EE e da EA envolve demasiadas responsabilidades e apego, o que pode deixá-los vulneráveis (Oliveira et al., 2025).

De acordo com Oliveira et al. (2025), a dor emocional é uma vivência humana intrínseca e dinâmica, relacionada com eventos de perda, frustração, rejeição ou adversidades existenciais. Quando não processada de forma adequada, essa dor pode favorecer o surgimento ou agravamento de condições ligadas à saúde mental, como transtornos de ansiedade, depressão, stresse e manifestações psicossomáticas (p. 3).

Oliveira e Silva (2024) afirmam que a emoção que cada pessoa vivencia pode ser expressa através do semblante, dos gestos e da capacidade de perceber e de se comover com a dor do outro, revelando sentimentos de compaixão e empatia.

Corrêa (2021) conclui que “as emoções se focam em objetos específicos e duram entre poucos minutos a várias horas. São exemplos de emoções a alegria, a tristeza, a raiva e o medo” (p. 16). Segundo a autora, as emoções positivas estão associadas a aspetos do quotidiano, sendo algo desejável pelo ser humano, enquanto as emoções negativas estão ligadas ao mal-estar, à dor e ao sofrimento.

4.4 Sintomas do Burnout

Segundo Coutinho et al. (2024), o burnout coloca em risco a saúde física do trabalhador, sendo evidente a perda de energia, o cansaço e a exaustão emocional.

Marcelo (2017) elucida que o estado de exaustão física e psicológica do trabalhador traz consequências à saúde a nível fisiológico, emocional, comportamental e defensivo.

Para Teixeira (2020), os sintomas físicos manifestam-se através de fadiga constante, distúrbios do sono, dores musculares, cefaleias, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, enfraquecimento do sistema imunológico, transtornos cardiovasculares, distúrbios do sistema respiratório e disfunções sexuais, podendo nas mulheres ocorrer alterações específicas.

Os sintomas emocionais incluem falta de atenção e de concentração, dificuldade de processar informações a nível motor, sentimento de alienação, solidão, impaciência, incapacidade, baixa autoestima, dificuldade de autoaceitação, desânimo, tristeza, depressão, desconfiança e sensação de fracasso.

A autora evidencia ainda sintomas comportamentais no trabalhador, como negligência, irritabilidade, agressividade, incapacidade para relaxar, dificuldade de aceitação de mudanças, perda de iniciativa, aumento do consumo de substâncias e medicamentos, comportamentos de alto risco para atenuar o sentimento de incapacidade em lidar com situações ou tarefas, e até o suicídio.

Por fim, os sintomas defensivos englobam a tendência ao isolamento, o sentimento de culpa, a perda de interesse pelo trabalho ou lazer, o absenteísmo, a ironia e o cinismo, que funcionam como formas de ocultar o verdadeiro sentimento.

A intensificação do ritmo de trabalho, a globalização, as mudanças e exigências do mundo laboral resultam em novos riscos físicos e psicossociais que podem comprometer o bem-estar e a produtividade dos profissionais, bem como a sua saúde física e psicológica (Borges, 2018, cit. por Costa, 2020).

4.5 O trabalho e o desenvolvimento de Burnout

O papel do trabalho na vida do indivíduo permite a construção da sua identidade pessoal e social, indo além da necessidade de subsistência do homem, concedendo-lhe a possibilidade de demonstrar a sua capacidade de realizar algo de maneira eficaz e com facilidade, colocando em destaque o seu talento natural (Cruz et al., 2023). Os autores confirmam que o trabalho é primordial para a vida das pessoas em sociedade, sendo o foco principal do trabalho a produção

de bens e serviços, atender às necessidades humanas, influenciar a relação do indivíduo a nível pessoal, social e cultural e contribuir para o fortalecimento da sociedade. O trabalho permite que o indivíduo demonstre o seu potencial de forma a sentir-se valorizado e respeitado por estar incluído ativamente numa sociedade.

Assim, de acordo com a literatura, consideramos importante o enquadramento deste capítulo, uma vez que a relação do trabalho se conecta com o conceito de burnout. No decorrer da pesquisa são observadas as implicações do trabalho na vida das pessoas e como estas influenciam a sua saúde e bem-estar.

Para Geraldi et al. (2022), a prática profissional é um conceito importante nas relações de trabalho, referindo-se às atividades realizadas por um profissional na sua área de atuação. Essas atividades podem incluir tarefas específicas, competências técnicas, conhecimentos teóricos e ética profissional, sendo essenciais para o desenvolvimento e aprimoramento das competências necessárias ao desempenho eficaz de uma profissão. No entanto, os autores alertam para a necessidade de um local seguro para o trabalhador e de um olhar atento às relações de trabalho.

Burchell et al. (2014, cit. por Cruz et al., 2023) “reconhecem que as condições nas quais as pessoas trabalham têm impacto direto na sua qualidade de vida e bem-estar geral, destacando a importância de garantir ambientes de trabalho seguros, saudáveis e justos para todos os trabalhadores” (O Direito ao Trabalho Decente | Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, p. 1).

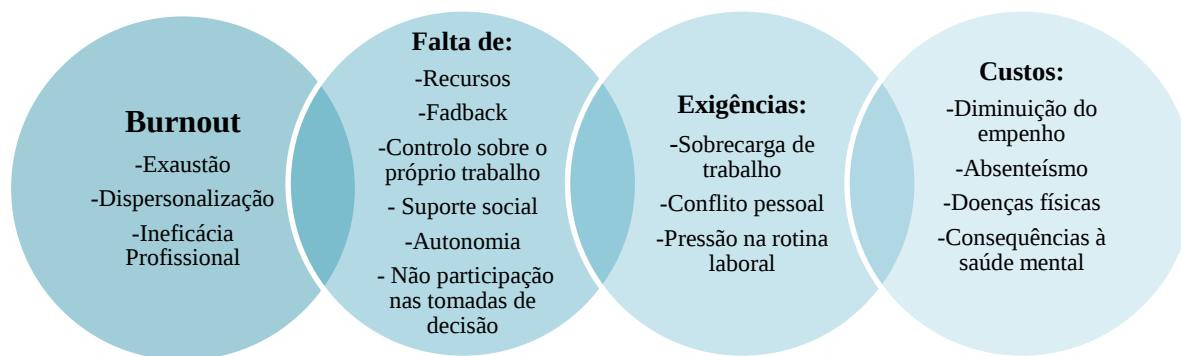
Teixeira (2020) conclui que o contexto laboral pode tornar-se um lugar extremamente gerador de stresse, propício ao desenvolvimento de burnout. O trabalhador pode sentir-se refém perante os desafios que surgem, ou seja, depara-se com um espaço onde é pressionado constantemente, com prazos insuficientes para realizar as suas tarefas, recursos escassos, má gestão e falta de apoio, e tudo isto pode ser muito prejudicial, provocando-lhe exaustão emocional. Acrescenta ainda que o trabalho deixa de ser um sonho, uma realização profissional, e torna-se um tormento.

A exaustão física e mental pode levar o trabalhador a sentir que as suas forças estão reduzidas por carregar um peso além do que consegue suportar. A indiferença e o incómodo (cinismo) pelo trabalho tornam-se notórios. Este esgotamento afeta o trabalhador de tal forma que a queda no desempenho das funções é inevitável, gerando absentismo e doenças físicas. A falta de recursos não permite que este se concentre nas suas tarefas, prejudicando a si próprio e toda a dinâmica da organização (Teixeira, 2020).

O conceito de burnout de Maslach, Jackson e Leiter (1996), apresentado por Rocha

(2019), demonstra que a exaustão emocional pode ser desencadeada pela influência do trabalho organizacional quando este não atende adequadamente às necessidades do colaborador. A Figura 4 representa todo o processo que leva um indivíduo à exaustão emocional, potenciando o burnout.

Figura 4 - Processo que leva um indivíduo à exaustão emocional no trabalho, potencializando o Burnout



Fonte: elaboração própria com base nos dados: Stress, Avaliação Cognitiva e Burnout em Técnicos Sociais das Casas de Acolhimento Residencial (2019).

Dentro de uma organização, a síndrome de burnout pode desenvolver-se por más condições de trabalho. O alto nível de stress crónico pode ser gerado pelo excesso de trabalho, pouca autonomia, falta de reconhecimento, maus relacionamentos pessoais e falta de suporte, sendo fatores de risco que podem levar o trabalhador a desenvolver a síndrome de burnout (Costa, 2015).

Segundo Teixeira (2020) “As exigências demasiadas e a pressão podem trazer prejuízos interpessoais, emocionais e físicos para o trabalhador, acarretando-lhe exaustão. A autora afirma que a falta de recursos, a falta de feedback e de controlo do trabalho, a não participação na tomada de decisão e a falta de apoio social são etapas cruciais para a despersonalização; o indivíduo passa a agir de forma mais impessoal e sem afetividade, mostrando-se pouco empático com o outro.

Cardoso (2020) conclui que, dependendo do nível de exigência, o indivíduo começa a agir de forma desinteressada e com maior desmotivação pelo trabalho, o que leva à perda de sentimento e interesse. Sobrevém a ineficácia profissional, aumenta o absentismo e o colaborador afetado tem faltas mais frequentes ao trabalho, gerando uma rotatividade laboral. A autora enfatiza que a falta de empatia com os chefes e os colegas pode trazer consequências à saúde mental.

Schaufeli e Bakker (2004, cit. por Cardoso, 2020) afirmam que elevadas exigências no

âmbito de trabalho levam o indivíduo a um quadro de tensão e deterioração da saúde, e o contrário produz equilíbrio emocional, fazendo com que este profissional se torne mais motivado, a nível psicológico.

Machado e Reis (2025) acrescentam que a falta de descanso e a alteração dos hábitos podem levar a um aumento do stresse e da irritabilidade, influenciando o humor e a capacidade de lidar com problemas, e apontam os malefícios do trabalho por turnos.

O trabalho por turnos pode afetar a saúde principalmente por meio de dois mecanismos: primeiro, o estilo de vida, que é perturbado por um padrão irregular de trabalho, e segundo, a fisiopatologia. No que diz respeito ao estilo de vida, os trabalhadores costumam estar sobrecarregados devido ao stresse laboral e social, podendo encontrar dificuldade em estabelecer regularidade na alimentação, no exercício físico e nas atividades de lazer (p. 50).

O trabalho por turnos exige do colaborador alterações entre o sono e a vigília, trazendo consequências à saúde física e mental; a rotatividade dos turnos pode impactar a vida dos trabalhadores, uma vez que traz alterações aos ritmos biológicos do corpo (Machado & Reis, 2025).

Shen e Dicker (2008, cit. por Nunes, 2024) diz-nos que o trabalho noturno pode representar vantagens e desvantagens para os trabalhadores, tanto ao nível da saúde, como familiar e da vida social. Quanto a vantagens, o salário é, normalmente, mais elevado; “...existe a possibilidade de uma maior disponibilidade para estar com a família, para estudar ou para realizar projetos pessoais; e há a possibilidade de trabalhar com menor supervisão(...) (p.15). Todavia, os autores sublinham que as vantagens não anulam as consequências que o trabalho noturno produz, como os impactos na saúde, no bem-estar psicológico e social e o aumento do stresse.

Para Ferreira (2018), na atual contemporaneidade, fatores sociais, económicos e tecnológicos trazem impactos tanto para a organização como para o profissional, devido ao processo de globalização que acaba por colocar todos em busca de mais êxito, o que, por sua vez, proporciona riscos psicossociais no ambiente de trabalho e na saúde do colaborador.

No contexto organizacional do trabalho com crianças vítimas de trauma podem ocorrer adversidades psicológicas que influenciam a vida dos profissionais, trazendo-lhes risco ocupacional e comprometendo o bem-estar do trabalhador (Vang et al., 2020). O suporte organizacional pode ser uma mais-valia, pois atenua situações conflituosas e cria vínculos mais duradouros de forma positiva. Fatores como a competição entre os diferentes profissionais e as limitações para dar resposta aos problemas que vão surgindo geram fontes de stresse, sendo

fundamental o apoio da liderança para dar o suporte necessário e, sobretudo, valorizar os seus esforços, levando-os a acreditar na sua autoeficácia.

Pimentel et al. (2024) apontam-nos que: “Apesar de não haver consenso sobre o significado de valorização, sabe-se que a valorização como fenómeno de desejabilidade social ocupa lugar de relevância na qualidade do trabalho desenvolvido (...)” (p. 3).

Silva et al. (2017) referem que os conflitos de papel e ambiguidades influenciam a satisfação do trabalhador e ressaltam que a sobrecarga de trabalho pode gerar conflito no ambiente laboral, principalmente quando se delegam funções inadequadas, fora da capacidade laboral do trabalhador, de forma desorganizada e sem clareza. O conflito de papel leva o indivíduo a entrar num episódio de stresse devido ao seu despreparo sobre as responsabilidades e tarefas que lhe são direcionadas. A ambiguidade traz dúvidas ao indivíduo, tornando-o insatisfeito, gerando-lhe falta de esperança, ansiedade e depressão. Nesse momento é crucial a devida atenção, pois carecem urgentemente de medidas interventivas da gestão para impedir que entrem num quadro de stresse.

Uma equipa liderada por gestores que conseguem transmitir condições para elevar o potencial do colaborador, assim como proporcionar autoconfiança, construirá um bom ambiente onde há diversas variáveis, sejam estas individuais ou grupais, e viabilizará um possível relacionamento interpessoal, apaziguando os conflitos potenciadores de stresse (Oliveira & Pizzoni, 2021).

O acolhimento residencial enquadra-se num espaço onde se procuram resolver os problemas adversos ocorridos com as C/J. Por sua vez, torna-se também um lugar que envolve intensamente os profissionais que ali atuam, sendo que estes idealizam e projetam expectativas e sonhos pessoais que estão ligados às relações sociais do trabalho e, consequentemente, ao bem-estar e autorrealização (Friedmann, cit. por Freitas, 2018).

4.6 Clima organizacional

Após a realização da análise de dados da presente pesquisa, consideramos importante incluir este subcapítulo que vai ao encontro dos depoimentos dos profissionais entrevistados.

O clima organizacional²⁶ não é o objetivo da nossa pesquisa, mas traz-nos alguns conceitos e aspetos que abordam o bem-estar do trabalhador. Assim, é importante estar atento à perceção que os colaboradores têm do ambiente de trabalho, onde o equilíbrio emocional é

²⁶ Santos, N. M. B. F. (2021). *Clima organizacional: pesquisa e diagnóstico*. Saint Paul Editora.

fundamental para reduzir o stresse. Um bom clima organizacional torna o ambiente de trabalho agradável e positivo, o que contribui para a satisfação e o bem-estar dos profissionais, podendo reduzir o stresse e aumentar a motivação (Ciliato & Ghisleni, 2025). Para as autoras, “O clima organizacional é um conceito interessante para o entendimento do modo como o contexto organizacional influencia o comportamento, as atitudes e as decisões dos colaboradores pertencentes a esse ambiente (...)” (p.85).

Keller e Aguiar (2020) elucidam que o clima organizacional está relacionado com a prática quotidiana do trabalho humano e com a forma como são geridas as relações dentro do contexto laboral. De acordo com os estudos, tem sido possível identificar aspetos positivos e negativos que surgem na área organizacional, como “motivação, satisfação no trabalho, liderança, produtividade, rotatividade, moral, stresse, desempenho” (p. 94), aspetos estes que são importantes para o bom desenvolvimento quer humano quer organizacional.

No final da década de 50 surgiu o conceito de clima organizacional, sendo objeto de estudo social e referindo-se ao local de trabalho. Kurt Lewin influenciou com a sua obra, de forma bastante inspiradora, os estudos sobre o contexto social. A sua pesquisa experimental em laboratório, com a participação de Lippitt e White, permitiu visualizar os estilos de liderança grupal, a conexão do “clima” com o indivíduo e o ambiente, e o impacto que a liderança pode gerar em relação ao trabalhador, assim como as consequências positivas e negativas (Keller & Aguiar, 2020).

Segundo Pasqualini et al. (2021), “Lewin demonstrara que criar situações em que os trabalhadores se sentem participando em atividade colaborativa é um mecanismo eficiente para reduzir a resistência à mudança, enfraquecendo a valência das barreiras que se interpõem ao objetivo...” (p. 171).

Para Keller e Aguiar (2020), as organizações vêm intensificando um grande interesse no que diz respeito ao clima organizacional. Através deste, criam possibilidades positivas, reunindo uma boa gestão de recursos humanos e qualidade de vida no trabalho e nas organizações. Conforme elencado por Graça (1999, cit. por Keller & Aguiar, 2020), para haver um bom clima organizacional:

É preciso que os administradores tenham ouvidos interessados e olhos atentos para o comportamento das pessoas no trabalho. Isso só será possível quando estiverem convencidos, sensibilizados, da importância dos recursos humanos e do clima das suas organizações. Para o autor, só é excelente a empresa que estende a excelência à qualidade de vida dos seus funcionários (p. 108).

Segundo Brunet et al. (1990, cit. por Carvalho, 2019), o clima organizacional tem sido

objeto de estudo da psicologia do trabalho, evidenciando que no ambiente laboral ocorrem fatores que afetam o bem-estar dos profissionais. Para a autora, o ambiente de trabalho precisa de atender às necessidades do trabalhador e, sobretudo, estar atento às exigências, pois nem sempre o profissional se encontra apto para responder a certas demandas que lhe são atribuídas.

4.7 Satisfação e motivação no trabalho

Numa organização pode haver inúmeros motivos que proporcionem a satisfação do indivíduo, sendo eles individuais ou organizacionais, manifestando-se de acordo com a motivação do trabalhador, como por exemplo os salários, perspectivas de carreira, modelo de chefia, entrosamento entre os colegas e o ambiente físico. Pode-se descrever um indivíduo motivado pela maneira como ele é impulsionado a atingir um objetivo; está ligado ao seu comportamento, onde não mede esforços e entrega toda sua energia com práticas e ações para alcançar a sua meta. Esse impulso é um processo de nível emocional, biológico e social importante para uma organização e para o próprio indivíduo (Carvalho, 2019).

Hackman e Oldhan (1976, cit. por Nunes, 2021) defendem que as funções diversificadas estimulam a competência do trabalhador, e que um trabalho planejado, objetivado e identificado traz resultados com êxito, não ocasionando processos inacabados, mas sim a realização final do trabalho, proporcionando alegria e expectativas para novos planos.

Problemas técnicos, escassez de materiais, falta de informação e comunicação comprometem todo o trabalho e a dinâmica da organização, proporcionando ao profissional a exaustão emocional e o desinteresse pelo trabalho. É necessário haver sensibilidade em relação ao indivíduo, perceber sua individualidade e valorizar o seu desempenho para ativar a sua motivação (Nunes, 2021). Pimentel et al. (2024) concluem que: “(...) a remuneração adequada influencia positivamente a vida dos trabalhadores e que instituições que inserem programas de remuneração baseados em incentivos recebidos em forma de dinheiro proporcionam motivação aos trabalhadores, já que a remuneração pode contribuir para o clima organizacional e, consequentemente, resultar em bom desempenho dos seus colaboradores. Os baixos salários refletem negatividade na vida do trabalhador, na medida em que impõem restrições à sua vida pessoal” (p. 6).

Cardoso (2020) elucida o processo motivacional como um importante ponto nas relações de trabalho. Segundo o autor, motivar o profissional leva-o a ser mais dedicado, envolvido com o seu trabalho, sentindo-se valorizado e valorizando o outro. Vê o seu ofício com mais prazer, buscando fazer tudo em prol de todos. Contrariamente, a exigência demasiada

provoca consequências à saúde, trazendo esgotamento físico e um estado de exaustão, potenciando o burnout. (...) “a ausência de recursos dificulta a gestão das elevadas exigências, levando a um desinvestimento/cinismo, contribuindo para o burnout” (p. 8).

Godim e Silva (2004) concluem que “a ação humana é multicausal e contextual, envolvendo aspetos biológicos, psicológicos, históricos, sociológicos e culturais, as pesquisas sobre motivação passaram a utilizar múltiplos critérios de mensuração, procurando relacionar esse conceito a outros que permitissem a ampliação da compreensão da conduta humana” (pp. 173-174).

Na atualidade em que vivemos, é necessário que as organizações mantenham um nível de qualidade em todas as áreas. A área social encontra-se dentro dessas exigências, sendo necessário adequar de forma qualificada os serviços prestados. No seu caráter social, a qualidade da gestão torna-se primordial para atingir o verdadeiro objetivo de promover a segurança das pessoas (Ferreira, 2018).

Conforme Ferreira e Dias (2017), as limitações que se encontram nas organizações acabam por inviabilizar o potencial e a capacidade que cada indivíduo possui, levando-os a atitudes nada motivadoras, realizando as suas tarefas apenas para obter o necessário e evitar possíveis penalidades. É fundamental um envolvimento, ou seja, a integração da organização com o profissional onde ambos terão respostas positivas. A qualidade de vida no trabalho, priorizar um clima estável e uma psicologia positiva²⁷ torna-se um elo de satisfação e motivação que proporciona o equilíbrio emocional dos colaboradores.

4.8 Importância de instrumentos para avaliação de riscos psicossociais em contexto laboral no acolhimento residencial

Em Portugal, são reduzidos os estudos que se dedicam aos desafios experienciados pelas equipas educativas em contexto de acolhimento residencial, sendo necessárias adaptações que aprofundem esta temática (Rocha, 2019). O interesse e a dedicação aos cuidados com a saúde

²⁷ Nos contextos de trabalho, a psicologia positiva foca nos pontos fortes de cada trabalhador, fortalecendo as relações interpessoais e a colaboração dentro da equipa. Ao cultivar um ambiente onde as pessoas se sintam valorizadas e capacitadas a utilizar seus talentos de forma significativa, contribui para a criação de culturas organizacionais mais saudáveis e produtivas. Ao incentivar a prática de gratidão, resiliência e otimismo no local de trabalho, a PP pode ajudar os colaboradores a lidarem de forma mais eficaz com desafios e adversidades, promovendo, assim, um clima de trabalho mais positivo e resiliente. (Silva et al., 2024)

física e, sobretudo, a saúde mental carecem de maior atenção, sendo importante ampliar a literatura que vise avaliar o nível de stresse e de exaustão dos profissionais no contexto laboral.

A Direção-Geral da Saúde (2023) alerta para o risco psicossocial no contexto laboral e para a importância de instrumentos, como escalas e questionários, que permitam identificar os fatores de risco e as consequências que estes acarretam sobre o trabalhador (ver o Documento de Consenso de Peritos no Âmbito da Avaliação do Risco Psicossocial em Contexto Laboral, publicado em 2023, que elucida os riscos psicossociais e as medidas preventivas).

Para proceder à avaliação de risco psicossocial, num plano organizacional e coletivo, recorre-se, geralmente, à aplicação de instrumentos (ex.: escalas e questionários), por vezes conjugados entre si. Esta avaliação visa determinar o nível global de exposição dos trabalhadores aos fatores de risco psicossociais e o potencial dano na saúde, assim como identificar as medidas preventivas necessárias. A complexidade subjacente à aplicação e conjugação destes instrumentos, à avaliação dos resultados e à definição de medidas e ações preventivas leva a que muitas empresas, sobretudo de micro e pequena dimensão, não realizem a avaliação de risco psicossocial exigida legalmente (p. 9).

As profissões assistencialistas estão mais propensas ao stresse e, dentro deste perfil profissional, encontram-se as equipas educativas e de apoio do acolhimento residencial de crianças e jovens em risco. Nos estudos de Ferreira (2021), a autora refere que já tinha sido analisada a influência do stresse nesta população, mas não existia nenhuma escala específica de avaliação do nível de stresse direcionada a estes profissionais. O referido estudo teve como objetivo a validação e a investigação das propriedades psicométricas do Questionário de Stresse para Profissionais do Acolhimento Residencial (QeSPAR), de forma a discriminar as diferentes fontes de stresse a que estes indivíduos estão sujeitos, isto é, a sua rotina laboral, desde os cuidados essenciais até à dimensão afetiva. Este instrumento possibilita investigações futuras e a avaliação dos níveis e fontes de stresse neste grupo profissional, oferecendo ainda indicações para a intervenção na qualidade de vida destes cuidadores.

Rocha (2019), no seu estudo quantitativo e correlacional (Stress, avaliação cognitiva e burnout em técnicos sociais das casas de acolhimento residencial), aplicou um questionário sobre stresse e avaliação cognitiva junto de profissionais de acolhimento residencial em Portugal, identificando variáveis preditores da dimensão do burnout e contribuindo para a reflexão e o desenvolvimento de futuras pesquisas.

Na análise do seu estudo, Barbosa (2020) procurou avaliar os diferentes aspetos da “Qualidade de Vida Profissional e a sua Relação com a Perceção do Suporte Social em Profissionais de Casas de Acolhimento Residencial”. Na sua perspetiva, quando os

profissionais cuidam de crianças e jovens traumatizados, podem sofrer uma forma de stresse caracterizada por sintomas de burnout e de stresse traumático secundário. A sua amostra, constituída por profissionais de CAR em Portugal, foi analisada através do software IBM SPSS Statistics, versão 22.0 para Windows (SPSS Inc., Chicago, IL), utilizado para o tratamento estatístico dos dados.

Num estudo de caso realizado com profissionais de uma casa de acolhimento de crianças e jovens em Portugal, Carvalho (2019) recorreu a uma abordagem mista, qualitativa e quantitativa, utilizando questionários de autorrelato constituídos por perguntas abertas e fechadas. O objetivo foi compreender como os cuidadores lidam com o desgaste emocional e físico, bem como os fatores psicossociais que podem influenciar os níveis de burnout.

De acordo com estes autores, é essencial monitorizar os profissionais em contexto de acolhimento residencial e considerar os efeitos negativos do stresse para o desenvolvimento do burnout, sendo fundamental desenvolver estudos direcionados para esta população, uma vez que existe escassez de literatura.

Após a realização deste enquadramento teórico, torna-se possível compreender os fatores individuais e contextuais que norteiam a vida profissional da EE e da EA nos acolhimentos residenciais e que podem influenciar o desenvolvimento do burnout.

Parte II: Enquadramento empírico

CAPÍTULO 1 – CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

1.1 Definição e Delimitação do Tema

Os profissionais das casas de acolhimento de C/J em risco tornam-se vulneráveis perante as diversas situações a que estão sujeitos, às histórias de vida das crianças, às exigências do ofício, enfim, a fatores que potenciam a exaustão emocional e psicológica, uma vez que o seu trabalho exige garantir o estado reparador do outro.

De acordo com as diferentes perspetivas teóricas apresentadas pelos autores, foi possível compreender o contexto laboral dos educadores, assim como os desafios da profissão e as implicações que podem ocorrer no seu estado emocional e psíquico.

O ambiente laboral destes profissionais pode tornar-se um espaço propício ao desenvolvimento da síndrome de burnout, devido às jornadas de trabalho que, normalmente, não são fáceis, à sobrecarga de tarefas, à falta de controlo, à ausência de suporte por parte da supervisão, à desigualdade organizacional e à escassez de recursos — fatores que contribuem para a exaustão emocional e física. De acordo com o capítulo inicial desta dissertação, compreendemos que o contexto laboral pode trazer prejuízos interpessoais, emocionais e físicos à vida destes profissionais, quando ficam expostos a stresse crónico, chegando à exaustão devido às exigências do trabalho.

Enquanto educadores de crianças e jovens em acolhimento residencial, estes profissionais desenvolvem o seu trabalho de forma reparadora, permitindo a reorganização psicoafetiva deste público-alvo, pois estão intrinsecamente envolvidos nos seus contextos de vida fragilizados. Tais interações emocionais podem interferir nas suas próprias vidas, consoante a leitura que fazem, em situações que podem conduzir à exaustão emocional e ao esgotamento profissional, potenciadores da síndrome de burnout. Sabe-se que o trabalho destes profissionais é exigente, uma vez que é imprescindível estarem preparados para assumir responsabilidades que assegurem o bem-estar dos utentes que ali chegam, os quais dependem de cuidados básicos e terapêuticos. Estes profissionais desenvolvem um trabalho plausível para tentar devolver afeto e dignidade às C/J.

Face a esta análise, procurou-se compreender de que forma a prática profissional destas equipas pode influenciar as suas vidas: como se sentem emocionalmente em relação às vivências das C/J, devido às experiências traumáticas; como gerem as situações de angústia e conflitos no dia a dia; como lidam com as dificuldades do ofício e procuram criar

relacionamentos contínuos e de confiança com as C/J; como é a interação com os colegas de trabalho; se recebem apoios adequados às suas dificuldades; o que os satisfaz; o que os motiva; e como procuram superar os problemas decorrentes destes fatores. Perante todas estas questões, torna-se fundamental para este estudo explorar e aprofundar o tema: “A prática profissional dos educadores e da equipa de apoio nas casas de acolhimento residencial: a síndrome de burnout.”

1.2 Objetivos

O presente estudo tem como objetivo geral compreender a prática profissional da equipa educativa e da equipa de apoio, bem como as implicações no seu estado emocional, enquanto potenciais fatores para o desenvolvimento de burnout. O objetivo central será detalhado com maior precisão através dos seguintes objetivos específicos:

- a) Compreender a prática profissional dos educadores, assim como a rotina do trabalho desenvolvido com as crianças e jovens;
- b) Descrever os desafios e limitações destes profissionais face ao contexto de vida das crianças;
- c) Identificar possíveis fatores laborais que possam originar exaustão emocional, potenciando o Burnout, bem como as suas consequências para a saúde física e psicológica.

1.3. Fundamentação da escolha metodológica

Segundo Pereira et al. (2018), a metodologia científica define-se como um conjunto de métodos e técnicas aplicados para investigar o caminho a percorrer de modo a alcançar os objetivos traçados. “Método é o caminho para se realizar alguma coisa e, quando se tem o caminho, torna-se mais fácil realizar viagens sabendo onde se está, aonde se quer chegar e como fazê-lo” (p. 67).

O presente estudo será de natureza qualitativa, pois não pretende quantificar, mas sim aproximar-se dos referenciais teóricos, com base em artigos científicos, capítulos de livros, teses, dissertações e periódicos divulgados sobre esta temática. Tal abordagem possibilita identificar o problema geral da investigação e selecionar a forma como será estudado o caso em si, elaborando questões que permitam analisar os problemas colocados. “Na abordagem qualitativa, a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados. O investigador mantém contacto direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo de campo” (Prodanov & Freitas, 2013, p. 70). Para Botelho e Cruz (2013), “ao

invés de estatísticas, regras e outras generalizações, ela trabalha com descrições, comparações, interpretações e atribuição de significados, possibilitando investigar valores, crenças, hábitos, atitudes e opiniões de indivíduos ou grupos” (pp. 54-55).

No âmbito da metodologia qualitativa, recorremos ao estudo de caso, considerado o método que melhor se adequa ao desenho metodológico definido para a presente investigação. Do ponto de vista científico, o estudo de caso consiste numa investigação detalhada e pormenorizada de uma situação, de um sujeito ou de um acontecimento, de forma a compreender as vicissitudes de todos os seus envolventes, sendo aplicado de forma holística, com o objetivo de promover uma compreensão integral do caso e conhecer em profundidade o fenómeno evidenciado. Este método permite ao participante desempenhar um papel ativo, possibilitando partilhas de informações críticas e assumindo inevitavelmente uma função de “descoberta” (exploração ampla) (Yin, 2015).

A escolha do estudo de caso motiva-se pela possibilidade de incorporar dados reais à investigação, permitindo obter resultados mais consistentes e significativos. Devido à sua complexidade, o estudo de caso revela-se pertinente pela oportunidade de analisar o acolhimento, uma vez que envolve um problema considerado de grande relevância e, simultaneamente, enquadra as equipas educativas/apoio num quotidiano conciliável com as teorias analisadas. Para Yin (2015), “o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo (o ‘caso’) em profundidade, no seu contexto de mundo real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto podem não ser claramente evidentes” (p. 17).

1.4 Técnicas de Recolha de Dados, Constituição e Processo de Amostragem

A recolha de dados acerca das amostras é importante para a concretização dos objetivos do estudo. Para tal, optou-se pela entrevista como técnica de recolha de dados, constituindo-se como um elemento crucial em todo o trabalho de investigação. A seleção da amostra foi intencional não probabilística; este método seleciona os participantes ou casos com base em critérios específicos definidos pelo investigador, com o objetivo de obter informações relevantes e aprofundadas sobre o fenómeno estudado, através de uma análise intensiva (Guerra, 2006). Segundo Campos e Saidel (2022), a amostra intencional evidencia-se nos depoimentos dos participantes.

Nas amostragens não probabilísticas, a preocupação com a seleção aleatória é inexistente, pois não é objetivo do investigador qualitativista procurar representatividade

numérica, mas sim seguir uma lógica propositada ou intencional, captando participantes que possam oferecer informações, significados e perspetivas privilegiadas acerca da temática em estudo. A sua relevância reside no facto de as opiniões sobre o tema investigado estarem representadas nos relatos dos participantes (p. 410).

O presente estudo optou pela entrevista semiestruturada. Segundo Botelho e Cruz (2013), para a realização da entrevista é necessário ter um guião pré-elaborado, de forma a que, no momento da sua aplicação, não deixem de ser recolhidas as informações necessárias (...) (p. 73). Para os autores, a entrevista semiestruturada confere maior flexibilidade ao entrevistador, permitindo-lhe naturalidade nas interações e respostas, podendo inclusive colaborar e sugerir no conteúdo da investigação.

A entrevista semiestruturada obedecerá à construção de um guião através do qual se pretende aceder ao máximo de informação possível. Todo o guião será composto por questões abertas, com a preocupação de utilizar uma linguagem acessível e de elaborar questões simples e curtas, de modo a facilitar a compreensão dos conceitos a abordar. No entanto, foram planeados com o orientador os detalhes do percurso da investigação e a elaboração completa do guião²⁸. O referido guião contém dois tópicos: o primeiro, “Trabalho organizacional”, com onze questões; e o segundo, “As implicações no estado emocional e físico face aos desafios do trabalho potenciador do Burnout”, com catorze questões.

Relativamente ao primeiro tópico do guião de entrevista – trabalho organizacional –, o objetivo foi compreender os fatores que podem contribuir para o desenvolvimento do Burnout nas equipas educativas e de apoio, assim como a dinâmica do ambiente de trabalho, a gestão do tempo e a forma como os profissionais encaram as exigências do ofício na instituição, isto é, como é a sua rotina laboral e como lidam com as exigências que a profissão requer. Pretendeu-se ainda identificar possíveis motivos que possam causar exaustão e esgotamento de energia e como estes podem influenciar a ineficácia do trabalho, bem como descrever sentimentos e visões sobre o exercício profissional na área do acolhimento residencial.

No que concerne ao segundo tópico do guião de entrevista – implicações no estado emocional e físico face aos desafios do trabalho potenciador do Burnout – foram discutidos aspetos relacionados com as implicações no estado emocional, ou seja, como a equipa educativa e de apoio se sente em relação às vivências de vida das crianças e jovens, devido às suas experiências traumáticas; até que ponto a vinculação com os utentes pode trazer consequências

²⁸ Ver guião de entrevista semiestruturada no Anexo 1

para a sua saúde mental; e como lidam com as situações conflituosas por parte das C/J. Procurou-se ainda descrever os desafios e limitações no exercício da profissão, identificar fragilidades e sentimentos de acordo com a leitura que fazem das confrontações por parte das crianças e jovens, bem como a perceção relativamente ao seu valor como profissionais.

De acordo com o exposto, as entrevistas passaram progressivamente de perguntas de carácter mais genérico (questões sociodemográficas e rotina de trabalho) para outras mais diretas e específicas (implicações no estado emocional e físico), abrangendo assim as várias dimensões do estudo, com o propósito de captar os sentimentos, as atitudes e os comportamentos da EE e da EA. A intencionalidade instrumental da pesquisa, isto é, entrevistar os profissionais, visa compreender a rotina laboral destes e a afetividade da relação com as C/J, bem como as implicações no seu estado emocional que podem potenciar a Síndrome de Burnout.

1.5 Etapas da coleta de dados

A primeira fase do estudo teve início em outubro de 2023, momento em que a investigadora estabeleceu contacto telefónico com a coordenadora da CAR, com o intuito de apresentar o projeto académico e solicitar a devida autorização para a realização do estudo. A coordenadora manifestou receptividade e solicitou o agendamento de uma reunião para esclarecimentos adicionais. Na data acordada, a reunião ocorreu por via telefónica, ocasião em que a investigadora expôs os objetivos e a pertinência do estudo, tendo obtido a autorização preliminar para o desenvolvimento da investigação empírica. Todavia, em virtude de constrangimentos de ordem burocrática, não foi possível dar seguimento imediato ao estudo, tendo sido acordada a sua prorrogação mediante termo de autorização emitido pela direção da instituição²⁹, o qual previa a continuidade do processo após a resolução das referidas questões administrativas.

Em fevereiro de 2025, numa segunda fase, foi formalizado o pedido junto da coordenadora da instituição, por via eletrónica, para a realização das entrevistas, tendo sido anexado o informativo destinado aos participantes³⁰, no qual se apresentavam o enquadramento da investigação e os respetivos objetivos.

²⁹ Modelo da autorização da direção da instituição para realização do estudo no anexo 2

³⁰ Informativo ao participante anexo 3

1.6 Caracterização da amostra

Com base nas informações disponibilizadas pela coordenadora da CAR, a pesquisa contou com a participação de onze profissionais, sendo três pertencentes à equipa de apoio e oito à equipa educativa, todas do género feminino e com idades entre 36 anos e 59 anos. A ausência de participantes do sexo masculino deve-se ao facto de não integrarem a composição das referidas equipas.

Como critério de inclusão, estabeleceu-se que os participantes estivessem, no momento da recolha de dados, a exercer funções na Casa de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens da Região Norte do Porto, Portugal, e que consentissem voluntariamente a sua participação através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido³¹, bem como da autorização concedida pela coordenadora da instituição. A seleção do público-alvo atendeu ainda à sua acessibilidade e disponibilidade em conceder a entrevista, respeitando integralmente as normas da instituição e assegurando que não houvesse interferência nas atividades promovidas, de modo a preservar a harmonia e o respeito dos profissionais.

As entrevistas foram realizadas presencialmente, em espaço reservado, de forma a proporcionar tranquilidade e confidencialidade durante todo o processo. Para a sua concretização foram necessários três encontros: no primeiro foram entrevistados quatro participantes, no segundo mais quatro e, por fim, no terceiro encontro, três participantes. Cada entrevista teve a duração média de 50 a 60 minutos, sendo suficiente apenas uma sessão individual com cada profissional. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, autorizando igualmente a gravação em formato áudio das entrevistas, de forma a assegurar a integridade e a fidedignidade das informações recolhidas. Ao todo, foram realizadas e validadas onze entrevistas.

O público-alvo, constituído pelas equipas educativas e de apoio, revelou-se fundamental para a obtenção dos dados pertinentes ao desenvolvimento da investigação.

A cada entrevista foi atribuído um código de identificação, de forma a garantir a confidencialidade e o anonimato dos participantes, assegurando que a informação recolhida fosse utilizada unicamente para fins de investigação e publicação, em conformidade com as normas de proteção de dados em vigor.

Durante todo o processo de recolha de dados foram salvaguardados os princípios éticos inerentes à investigação científica, nomeadamente o consentimento livre e informado, o direito

³¹ Modelo de consentimento informado livre anexo 4

à privacidade e ao anonimato, devidamente explicitados e respeitados.

Assim, a estrutura e o domínio do presente estudo foram definidos de modo a assegurar rigor metodológico e ética científica, na expectativa de que este trabalho possa ser útil e contribuir para o campo profissional do acolhimento residencial, não com a pretensão de invadir, mas sim de acrescentar conhecimento.

Para melhor caracterização da amostra, foi elaborada uma tabela sociodemográfica³², organizada segundo a ordem de realização das entrevistas.

1.7 Preocupações éticas

Toda a pesquisa científica deve ser precedida pelo cumprimento de padrões éticos, assegurando o devido respeito ao ser humano, a preservação da sua integridade e a preocupação com o seu bem-estar (Lima & Lima, 2021).

Na área da Intervenção Social, tal como em outras áreas, os profissionais devem alicerçar a sua prática na ética previamente estabelecida, bem como ter conhecimento da deontologia³³, traduzida em normas e direitos que garantem a legalidade e a conduta ética. “Com isto pretende-se referir que existem regras/normas, bem como princípios que consistem em orientar as práticas, por forma a não colocar em causa as pessoas que são acompanhadas” (Alves, 2022, p. 45).

Para Nunes (2020), é fundamental “a garantia de respeito dos direitos dos participantes (especificamente, consentimento informado, esclarecido e livre, bem como o anonimato dos sujeitos e a proteção dos dados) em todas as fases do estudo” (pp. 5-6).

Para além de todas as informações e preocupações éticas, destaca-se a importância da segurança dos dados recolhidos, os quais foram organizados da seguinte forma: foram criadas duas pastas no computador, protegidas por palavra-passe, para garantir a total segurança dos dados. Subsequentemente, foi criada outra pasta com pseudónimos atribuídos aos participantes, de modo a evitar qualquer risco de identificação. Adicionalmente, foi realizada uma cópia de segurança num disco externo, assegurando a preservação integral da informação recolhida.

Antes do início da pesquisa empírica, o desenho do estudo foi submetido à apreciação

³² Tabela sociodemográfica dos participantes anexo 5

³³ Deontologia significa aquilo que é devido, aquilo que é útil, aquilo que é conveniente. A deontologia é, portanto, a ciência daquilo que deve ser feito e que é justo fazer. Assim, a deontologia profissional, é o estudo dos deveres que orientam o agir humano no campo profissional (Muluta e Bolacha, 2022).

da Comissão de Ética do Instituto Superior de Serviço Social do Porto, cujo parecer constituiu a principal salvaguarda dos direitos, da segurança e do bem-estar dos participantes.

1.8 Procedimentos de análise de dados qualitativos

Efetuada a recolha de dados, procederam-se à transcrição integral das onze entrevistas. Para Maia (2020), “a transcrição é muito importante, pois é ela que se torna “o documento” que iremos analisar. O dado de análise” (p. 36). Assim, e tendo em consideração Bardin (2016), a análise de conteúdo compreende três fases: i) pré-análise, ii) exploração do material e iii) tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Na fase de pré-análise, o objetivo é a organização e sistematização das ideias, a partir da leitura e da escolha dos documentos que irão constituir o “corpo” da investigação. Após uma primeira leitura, segue-se a fase de exploração do material, onde se realiza a categorização, que permite compreender melhor o conteúdo das entrevistas. Nesta etapa são definidas as categorias e as unidades de análise, possibilitando o agrupamento dos significados de modo a apreender o sentido das mensagens. Para tal, será utilizada a codificação (recorte, agregação e enumeração), de forma a alcançar uma representação fiel do conteúdo.

Por fim, na etapa de tratamento dos resultados, destaca-se a importância do cumprimento das regras de categorização — homogeneidade, exclusividade, objetividade, pertinência, fidelidade e adequação —, de modo a garantir um sistema categorial produtivo e válido em termos de resultados (Bardin, 2016). Esta é, portanto, uma das fases do processo de investigação que exige simultaneamente rigor e criatividade.

Segundo Bauer e Gaskell (2005), a análise de conteúdo é um exercício de redução de dados, em que o texto é codificado em determinadas categorias que abrangem todo o espectro relevante do material de pesquisa, reduzindo a grande quantidade de informação em unidades significativas de análise, sem que se perca a essência do material original. Para os autores, “a codificação e, consequentemente, a classificação dos materiais colhidos na amostra é uma tarefa de construção, que carrega consigo a teoria e o material da pesquisa” (p. 199).

Optou-se por apresentar os resultados em função das categorias evidenciadas no Quadro 2. Juntamente com a descrição dos resultados relativos a cada grupo de categorias, seguir-se-á a respetiva análise e discussão, fundamentadas na literatura existente.

Quadro 2 - Categorias e Subcategorias

<u>I- Trabalho Organizacional</u> Prática profissional complexidade do contexto da criança Sobrecarga de trabalho Falta de tempo para as atividades de desenvolvimento Percepção da (des) valorização
<u>II- As implicações no estado físico e emocional frente aos desafios do trabalho potencializador do Burnout</u> Vinculação emocional Sentimento de impotência Desafios e limitações
<u>III- Estratégias de regulamentação emocional</u> Auto-cuidado e relativização Ativação de rede de suporte (profissional e pessoal))
<u>IV- Exaustão emocional/ Burnout</u> Intensidade dos estímulos

CAPÍTULO 2 –

DA TEORIA À PRÁTICA: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

2.1 Análise de Conteúdo

Neste capítulo serão apresentados e discutidos os principais resultados desta investigação, obtidos a partir das entrevistas realizadas às onze participantes descritas anteriormente.

Segundo Bauer e Gaskell (2005), a análise de conteúdo constitui um exercício de redução de dados, no qual o texto é codificado em determinadas categorias que abrangem todos os aspetos relevantes do material de pesquisa, reduzindo a grande quantidade de informação em unidades significativas de análise, sem, contudo, perder a essência do material original. Para os autores, “a codificação e, conseqüentemente, a classificação dos materiais colhidos na amostra é uma tarefa de construção, que carrega consigo a teoria e o material da pesquisa” (p. 199).

A categorização apresentada contribui para a compreensão clara e concreta dos objetivos deste estudo, ao dar voz às experiências dos profissionais que trabalham em contexto de acolhimento de crianças e jovens. Os testemunhos recolhidos e organizados em categorias revelam-nos o quotidiano destes profissionais, as suas rotinas, os desafios que enfrentam e o impacto emocional que essas vivências lhes causam.

No entanto, são necessárias atitudes específicas, conforme elencado por Graça (1999, cit. por Keller & Aguiar, 2020):

“É preciso que os administradores tenham ouvidos interessados e olhos atentos para o comportamento das pessoas no trabalho. Isso só será possível quando estiverem convencidos, sensibilizados, da importância dos recursos humanos e do clima das suas organizações. Para o autor, só é excelente a empresa que estende a excelência à qualidade de vida dos seus funcionários” (p. 108).

2.2 Trabalho organizacional

Prática profissional

O trabalho permite ao indivíduo demonstrar sua capacidade de realizar algo de maneira eficaz e com facilidade, colocando em destaque o seu talento natural. Sendo a prática profissional a representação do trabalhador nas relações de trabalho, referindo-se às atividades

realizadas por um profissional em sua área de atuação. Essas atividades podem incluir tarefas específicas, habilidades técnicas, conhecimentos teóricos e ética profissional. A prática profissional é essencial para o desenvolvimento e aprimoramento das competências necessárias para o desempenho eficaz de uma profissão (Geraldi et al., 2022).

Assim sendo, neste eixo de análise, é importante compreender a prática profissional das equipas educativas e de apoio, a percepção que elas têm sobre a casa de acolhimento onde trabalham, quais as funções que lhes são atribuídas e como desenvolvem as suas atividades no dia a dia. Segundo as EE e EA, o trabalho na organização é cansativo e engloba várias atividades e particularidades das C/J. Afirmam a existência de sobrecarga de trabalho, sobretudo pelo número reduzido de colaboradores. Expõem também as suas limitações ao trabalharem com crianças/jovens que apresentam patologias que desconhecem — patologias diversas e graves, sendo um dos maiores desafios do trabalho.

Entrevistador: quais as principais atribuições das suas funções?

Entrevistado: “(...) é vesti-los, lavá-los, tratar quando eles estão doentes, dar-lhes de comer, arrumar...” (P1)

Entrevistado: “Fazemos de tudo. Quem tem a carta de condução, fazem os transportes coletivos das crianças...” (P2)

Entrevistado ... “Nós aqui fazemos todas as funções, desde lavar dar banho, arranjar a casa, as terapias, as saídas, as festas, fazemos de tudo.” (P10)

De acordo com as participantes, é possível identificar que elas representam um pilar importante na vida das C/J acolhidas, uma vez que são responsáveis pelo cuidado diário, desenvolvendo diversas atividades. Mota (2021) conclui que a rotina de um serviço de acolhimento passa por diversas atividades; as EE e as EA são responsáveis por várias tarefas de cuidado, como colocar as crianças a dormir, acordá-las no horário, organizar o pequeno-almoço, o almoço, o lanche e o jantar, levá-las à escola, entre outras.

Zappe et al. (2018) destacam que as equipas educativas e de apoio são as que estão mais próximas diariamente das C/J, sendo consideradas figuras de referência e assumindo funções parentais, desde as necessidades básicas, proteção, até à imposição de limites e normas.

Dentre os depoimentos relacionados às funções exercidas, foram descritas pelas participantes algumas particularidades que cada C/J apresenta e que tornam o trabalho desafiante, afetando-as psicologicamente e trazendo insegurança e dúvidas de como agir em determinadas situações.

Entrevistado: “Já encontrei vários casos aqui. Crianças com certos problemas que isso, a mim me afetou psicologicamente muito.” (P1)

Entrevistado: “Temos uma criança hemofílica, temos que ter vários cuidados com ela, então nós vamos pesquisar um bocadinho sobre aquela doença, para eu saber lidar.” (P10)

Mota (2021) defende que os educadores, no contexto do acolhimento residencial, revelam ter um papel relevante, uma vez que exercem as mais diversas funções, lidam diretamente com os utentes e encontram, por vezes, dificuldade em lidar com as particularidades e os problemas individuais que cada C/J apresenta, onde muitas vezes os profissionais não estão preparados para desenvolver um trabalho adequado, sendo necessário suporte, capacitação e atenção.

De acordo com o Relatório CASA (2022), os AR, por mais avanços que tenham conquistado, ainda carecem de requalificação e capacitação para atender às necessidades específicas das C/J submetidas à medida de colocação.

Com base nos depoimentos recolhidos, as participantes evidenciaram o receio em cuidar das C/J com patologias que desconhecem, o que se apresenta como mais um desafio que a profissão exige, tornando necessária a adaptação a novas situações que lhes são colocadas e que nem sempre é fácil. Gaspar (2020) elucida que é inevitável para o educador, nos contextos de AR, lidar com as suas emoções devido ao histórico de vida das C/J, marcado por dificuldades e sofrimento, sem esquecer a dinâmica laboral que requer respostas. Tais situações podem deixá-los emocionalmente suscetíveis ao stresse e à exaustão emocional.

Entrevistado: “(...) temos um menino aqui que... desestabiliza muito devido a doença que ele tem, porque é uma doença que requer muitos cuidados.” (P1)

Entrevistado: “(...) eu falo num caso que eu estava com receio de um menino autista que nós recebemos, eu disse: como é que eu vou conseguir lidar com um autista?” (P2)

Entrevistado: “(...) houve uma altura que foi desafiante, foi na altura que nos entrou o autista, acho que nós não estávamos preparadas.” (P6)

De acordo com Arizmendi e Almeida (2019), a insegurança no ambiente de trabalho pode trazer consequências negativas para o trabalhador, afetando o seu desempenho, bem-estar e saúde. A partir das narrativas das participantes, evidenciam-se os desafios e limitações no seu contexto laboral. Para os autores, os desafios e as exigências enfrentadas por estes profissionais requerem especial atenção ao seu estado emocional.

Constata-se que o contexto laboral da EE e da EA é particularmente exigente, sobretudo no desenvolvimento do trabalho com C/J que apresentam patologias distintas e graves, o que gera receio e insegurança, reforçando a necessidade de formação específica relacionada com as questões apresentadas por estas crianças e jovens. As participantes sublinham que é cada vez mais frequente, no seu quotidiano profissional, a inserção de crianças com patologias de difícil

gestão.

Entrevistado: “(...) entra-nos tudo pela porta dentro, entra-nos tudo pela porta dentro temos um menino que é autista se calhar devíamos até ter formação a respeito” (P5)

Entrevistado: “Sinto um bocadinho sobrecarregada, os meninos têm muito mais terapias, trazem muitas patologias, são meninos mais doentes...” (P10)

De acordo com Ferreira (2018), os profissionais do acolhimento residencial de C/J em risco lidam diariamente com situações de desgaste emocional, tendo em conta o elevado grau de exigência que os envolve de forma intensa. Segundo Brunet et al. (1990, cit. por Carvalho, 2019), o clima organizacional, como objeto de estudo da psicologia do trabalho, evidencia que no ambiente laboral ocorrem fatores que afetam o bem-estar dos profissionais. Para a autora, o ambiente de trabalho precisa de atender às necessidades do trabalhador e, sobretudo, estar atento às exigências, uma vez que nem sempre o profissional se encontra apto para assumir certas demandas que lhe são atribuídas.

É ainda possível observar que as entrevistadas assumem papéis que podem estar em desconformidade com o seu conhecimento. Mota (2021) refere que as equipas educativas e de apoio se deparam com questões desconhecidas, o que gera incertezas e insegurança. A autora conclui que: “A ausência de preparação pessoal e ainda alguma falta de clareza sobre o papel desempenhado na instituição, a perda de estabilidade emocional, e as limitações do tempo, podem precipitar estados de burnout (...)” (p.109).

Uma das participantes relata que, cada vez mais, as crianças chegam com patologias diversas e complexas, levando-a a procurar aprendizagem por conta própria, inclusive na internet.

Entrevistado: “(...) é uma novidade para mim uma criança autista, casos assim, eu vou pesquisar à Internet...” (P10)

Rocha (2019) enfatiza que frequentemente os profissionais encontram dificuldades relacionadas à escassez de recursos, o que os impede de dar resposta às questões que lhes são colocadas, gerando desapontamento e prejudicando o desempenho laboral, remetendo-os a um sentimento de impotência, desilusão e sofrimento. Ferreira (2018) acrescenta-nos que as equipas educativas se deparam com situações stressantes que podem trazer prejuízos emocionais. Segundo o autor, o ofício dos educadores/cuidadores é difícil e desafiante: “O indivíduo que presta cuidados tem como competência desenvolver várias atividades distintas que, infelizmente, fazem-no gastar grande parte da sua energia, o que pode originar situações stressantes” (p.20).

No entanto, todas as situações desarmoniosas que o profissional vivencia na sua rotina

laboral podem levá-lo a um conflito, quando se depara com determinadas exigências para as quais não se encontra preparado, conduzindo-o a uma exaustão emocional e física. O trabalho em acolhimento de crianças e jovens perpassa os cuidados básicos, envolvendo as equipas educativas num contexto laboral norteador por questões abrangentes e específicas.

Complexidade do contexto da criança e do jovem

Na atualidade, é possível perceber a complexidade do contexto das crianças e jovens, que vivem em situações de vulnerabilidade social e enfrentam diversas ameaças, desde a falta de acesso a serviços básicos, como saúde e educação, até a exposição a situações de violência e abuso (velez & Pais, 2014). Dessa forma, as EE e as EA não providenciam apenas os cuidados necessários e básicos às C/J, mas intervêm também para que estas possam ter um desenvolvimento saudável e protegido. Verifica-se que as equipas educativas se envolvem emocionalmente, devido ao contexto familiar das C/J, demonstrando tristeza, cansaço e exaustão, concluindo que a relação das crianças com os pais é dura e difícil de compreender.

Conforme Arizmendi e Almeida (2019), os educadores trabalham para que os pais possam entender e ter constante conhecimento dos acontecimentos e necessidades dos filhos, permitindo-lhes interações e afinidades, numa expectativa de realizar os sonhos e os desejos destes, visando fortalecer as competências parentais. Portanto, nas narrativas das participantes é possível perceber que nem sempre se alcança um consenso. As entrevistadas elucidam como o comportamento dos pais influencia o seu trabalho.

Entrevistador: já se sentiu cansado/exausto emocionalmente em relação ao trabalho?

Entrevistado: “São situações complicadas e eu fico muito triste, muito e cansada mesmo. Lidar com os pais às vezes não é fácil.” (P2)

Entrevistado: “Nós temos casos de miúdos que cá vêm e os pais veem e choram... e depois passado duas ou três semanas, começam a vir uma vez por semana, uma vez por mês e começa a haver aquele distanciamento” (P6)”

Entrevistado: “É assim, uma mãe ou outra são muito carinhosas, muitos outros não e outros nem lembram sequer do filho, agora já consigo deixar ficar aqui, mas não é fácil” (P7)

Entrevistado: “Parece que os filhos não têm valor nenhum, vêm aqui, estão aqui dois minutos, vão-se embora...” (P10)

As participantes revelam o cansaço, a tristeza e a exaustão de lidar com os pais, ao presenciarem a instabilidade familiar das C/J e a forma como estes assumem as suas funções parentais. As circunstâncias que as crianças continuam a vivenciar acabam por influenciar negativamente o estado emocional das profissionais.

No entanto, Pinto e Oliveira (2018) apontam que pode haver trauma secundário nos profissionais que trabalham em contextos difíceis e laboriosos, proporcionando-lhes risco ocupacional; mesmo que tenham prazer no trabalho, as suas atribuições não deixam de ser stressantes, podendo-se evidenciar o burnout.

A dimensão da responsabilidade, do afeto e do compromisso que fazem parte da vida profissional das equipas em contexto de AR de crianças e jovens é fundamental para este universo laboral, implicando uma gestão organizada e atenciosa (Zamora et al., 2022).

Para Ferreira e Dias (2017), a qualidade de vida no trabalho, a prioridade a um clima estável e uma psicologia positiva tornam-se um elo de satisfação e motivação, proporcionando o equilíbrio emocional dos colaboradores.

Dentro deste contexto das crianças e jovens, as participantes também apontaram dificuldades internas da instituição, nomeadamente no que respeita às instalações. Declararam a falta de um espaço mais amplo para desenvolver um trabalho mais qualificado e eficaz com as C/J.

Entrevistado: “Nós não temos, mais uma sala um espaço onde pudéssemos separar, os mais pequeninos, dos mais velhos às vezes, torna-se um bocadinho mais confuso.” (P6)

Entrevistado: “Estamos com crianças de 0 aos 16 anos e ficam todas juntas, torna-se muito difícil. (P9)

Entrevistado: “Eu acho que mudaria isso, mudaria, não juntava as crianças com os adolescentes, não deviam estar tão juntos com os pequeninos, os adolescentes trazem imensos problemas” (P10)

A partir das narrativas apresentadas, o espaço inadequado para as diferentes faixas etárias das crianças torna a dinâmica do trabalho difícil, comprometendo as atividades de desenvolvimento e contribuindo para a falta de qualidade do serviço. Tal como conclui Rocha (2019), a área de intervenção social abrange várias particularidades que levam os profissionais a um desgaste físico e psicológico.

Desse modo, importa referir que o bem-estar das EE e EA tem um efeito importante no bem-estar das crianças e jovens, sendo fundamental criar um lugar seguro para estes colaboradores, da mesma forma como é importante criar um lugar seguro para as crianças e jovens (Mota & Matos, 2021).

Note-se ainda que o acolhimento residencial assume a responsabilidade de criar condições que garantam a sua efetividade, conforme o artigo 49.º da LPCJP, que refere que a CAR “(...) deve ser dotada de instalações e equipamento adequados às crianças e jovens e recursos humanos permanentes, e devidamente habilitados, que lhes garantam os cuidados

adequados.”

Assim sendo, o ambiente laboral e o clima envolvente contribuem para determinadas atitudes a nível organizacional. O conceito de burnout de Maslach, Jackson e Leiter (1996), apresentado por Rocha (2019), demonstra que a exaustão emocional pode ser desencadeada devido à influência organizacional, quando esta não atende adequadamente às necessidades do colaborador.

Sobrecarga de trabalho

A sobrecarga de trabalho é condicionada pela quantidade de tarefas designadas ao trabalhador, que atua sob pressão e com limitação de tempo para atender todas as demandas. Nestas circunstâncias, o indivíduo encontra-se limitado e não consegue realizar de forma adequada o seu serviço, ou até mesmo acaba por não o concretizar (Teixeira, 2020).

Teixeira (2020) afirma que o contexto laboral pode tornar-se um lugar estressante, propício para o desenvolvimento do Burnout. O trabalhador pode sentir-se refém perante os desafios que surgem, ou seja, depara-se com um espaço onde é pressionado, com prazos insuficientes para realizar as suas tarefas, recursos escassos, má gestão e falta de apoio, sendo todos estes fatores muito prejudiciais e provocadores de exaustão emocional.

Entrevistador: você consegue desempenhar o seu trabalho diário ou sente-se sobrecarregado?

Entrevistado: “(...) chegamos a um limite, que também não conseguimos, porque também estamos esgotadas, porque nós não somos muitas por turnos.” (P1)

Entrevistado: “Temos muitas, muitas saídas, temos muitos meninos com problemas. E isso é que nós não, não estamos a aguentar, ou tinhamas mais ajudas da equipa técnica ou mais funcionários, porque isso vai chegar a um ponto que nós não vamos aguentar, porque são muitos meninos.” (P4)

Entrevistado: “Fazemos de tudo, cuidar dos bebés, dar medicações, tratar deles, ir para o hospital se tiver que ir, tudo de tudo um pouco, o que mandam-nos fazer tens que fazer temos que agir.” (P8)

Cardoso (2020) conclui que as exigências e a pressão podem trazer prejuízos interpessoais, emocionais e físicos no contexto laboral, acarretando a exaustão. Schaufeli e Bakker (2004, cit. por Cardoso, 2020) afirmam que “a ausência de recursos dificulta a gestão das elevadas exigências, levando a um desinvestimento/cinismo, contribuindo para o burnout” (p. 8).

As participantes detalham a forma como é dinamizado o trabalho no quotidiano,

referindo que existe muito a fazer e pouco tempo para a concretização de todas as tarefas, o que ocasiona sobrecarga laboral. Sublinhou-se ainda a clara falta de pessoal, fator que, consequentemente, gera cansaço excessivo e esgotamento.

Entrevistado: “...sinto-me sobrecarregada, porque estávamos menos, só estamos duas e houve saídas” ... (P5)

Entrevistado: “Às vezes sinto-me sobrecarregada, porque às vezes estamos três e uma vai para os transportes...” (P9)

Entrevistado: “Sinto um bocadinho sobrecarregada, temos muitas funções para fazer, diferentes e mentalmente, ficamos tão cansados, não é?” (P10)

Os testemunhos evidenciam que a sobrecarga de trabalho compromete o estado físico e emocional das profissionais. Associada à falta de colaboradores — um dos problemas predominantes —, esta sobrecarga mostra-se como um dos possíveis fatores potenciadores do burnout, em consonância com os estudos de Maslach et al. (2001), segundo os quais a exaustão emocional corresponde a um estado crónico de esgotamento físico e emocional, condicionado pela sobrecarga de trabalho e por conflitos pessoais, conduzindo o indivíduo a um quadro de stress prolongado e excessivo.

Entrevistado: “Esse trabalho é muito carregado de muita responsabilidade e para a cabeça é muito, desgastante.” (P1)

Entrevistado: “...punha mais pessoas... Porque ninguém aguenta semelhante...” (P4)

Entrevistado: “Se calhar mais uma ou duas pessoas para o trabalho, é muito trabalho.” (P6)

As participantes expressam que as atribuições das suas funções exigem responsabilidades e dinamismo, sendo frequentemente realizadas em simultâneo e de forma acelerada, o que requer elevada atenção e cumprimento em prazos curtos, tudo isto gerido em paralelo com os cuidados prestados às C/J. Santos (2016) afirma ser essencial compreender o funcionamento das CAR e, sobretudo, perceber as necessidades e dificuldades enfrentadas pelos educadores/cuidadores. O autor sublinha que o trabalho é exigente, pois, ao assumirem as responsabilidades das famílias de origem das C/J, estes profissionais transformam risco em segurança e afeto. Defende, assim, a importância de providenciar um ambiente em que os cuidadores disponham de condições saudáveis, tanto a nível mental como físico, para garantir um cuidado de qualidade. Marcelo (2017) conclui que o burnout se instala a partir da vivência de stress no trabalho, trazendo consequências significativas ao nível interpessoal e emocional.

As participantes sublinham que os comportamentos e os problemas que as crianças e jovens trazem geram muitas dificuldades e cansaço, sendo desafios da profissão.

Entrevistado: “...na altura ele veio muito revoltado, faltava lhe muito regra, nessa questão foi difícil.” (P4)

Entrevistado: “...trabalhamos todos os dias com eles e lá está, há dias mais fáceis outros dias mais difíceis, não sei, não sei dizer qual é...nunca é fácil!” (P6)

Entrevistado: “Noutro dia a doutora nos chamou ao gabinete, olha vocês preparem-se vamos receber um menino autista e vamos receber um menino hemofílico. O que é que vocês acham? Pronto vejo como mais dois desafios.” (P10)

Face aos depoimentos das participantes, evidenciam-se as múltiplas tarefas que lhes são atribuídas e as dificuldades relacionadas com as C/J, das quais emergem pressão, sobrecarga, stresse e, por vezes, uma diminuição da qualidade do trabalho.

Hackman e Oldhan (1976), cit. por Nunes (2021), afirmam que a ausência de um trabalho organizado e planeado geralmente traz problemas para o ambiente laboral, funcionando, por vezes, como veículo de insucesso profissional, proporcionando stresse, comprometendo todo o trabalho e a dinâmica da organização e levando o profissional à exaustão emocional e ao desinteresse pelo trabalho.

Silva et al. (2017) referem que a sobrecarga de trabalho pode gerar conflito no ambiente laboral, sobretudo quando se delegam funções inadequadas, fora da capacidade laboral do trabalhador, de forma desorganizada e sem clareza.

No decorrer das entrevistas foram ainda colocadas questões relativas ao trabalho por turnos e à perceção que as profissionais têm sobre esse regime laboral.

Entrevistador: você trabalha por turnos? Como são elaborados e distribuídos os horários?

Entrevistado: “o mapa às vezes sobrecarrega o horário. A nossa cabeça não consegue seleccionar muito bem as horas de trabalho, porque o descanso é pouco.” (P1)

Entrevistado: “(...) este horário de trabalho, o horário que nós trabalhamos por turnos é extremamente exaustivo.” (P2)

Entrevistado: “(...) tenho muita dificuldade em dormir e sei que tem a ver com os turnos...” (P6)

Entrevistado: “Acho que os turnos... o pior é nas noites, acho.” (P9)

As participantes consideram o trabalho por turnos exaustivo, destacando que a rotatividade e a distribuição dos horários lhes provocam cansaço extremo e elevada exaustão. Segundo Costa (2020):

“A existência de baixos salários, de turnos longos que despendem mais energia e concentração, inexistência de relações com os colegas de trabalho e supervisores,

contratos de trabalho precário que incutem instabilidade na vida dos trabalhadores são fatores stressores que podem conduzir ao burnout. (p. 32)

As narrativas das participantes denotam cansaço e exaustão psicológica, destacando que o horário noturno é o mais difícil de cumprir. Para elas, a elaboração do mapa de turnos pela instituição poderia ser repensada de forma a permitir um descanso mais adequado.

Entrevistado: “Portanto, são três turnos rotativos, nós não tiramos hora de almoço nem jantar é contínuo.” (P3)

Entrevistado: “Para mim uma folga é chegar a casa à noite dormir de noite, ter seu dia e no outro dia vir trabalhar. Não eu chegar a casa às 8h da manhã e levantar-me às 5h40 para vir trabalhar, eu penso que não descansei o tempo suficiente.” (P10)

Estes depoimentos evidenciam o desgaste físico e mental das profissionais. Os turnos rotativos, pela constante alteração de horários, comprometem o sono, a saúde e a vida social. A falta de descanso e a modificação dos hábitos de vida podem aumentar o stresse e a irritabilidade, influenciando negativamente o humor e a capacidade de lidar com problemas (Machado & Reis, 2025).

Machado e Reis (2025) concluem que o trabalho por turnos exige do trabalhador alterações entre o sono e a vigília, trazendo consequências para a saúde física e mental. A rotatividade pode impactar significativamente a vida dos colaboradores, uma vez que provoca alterações nos ritmos biológicos do corpo.

Entrevistado: “Os turnos também nos alteram muito, fisicamente e psicologicamente” (P2)

No entanto, os relatos divergem quanto à percepção sobre os turnos. Três participantes afirmaram adaptar-se bem aos horários, sobretudo pela proximidade entre a instituição e a residência, bem como pela oportunidade de passar mais tempo com os filhos que frequentam o primeiro ciclo escolar. Referem ainda que a flexibilidade de trocar horários com colegas lhes permite acompanhar programações e atividades escolares. Apesar disso, reconhecem que a exigência é elevada e que uma noite de sono não pode ser comparada ao descanso durante o dia.

Entrevistado: “Mas mesmo assim, fazendo uma noite, não é... não é igual dormir de dia, como dormir de noite.” (P2)

Entrevistado: “O que vai me motivando é pertinho de casa, é por turnos e também têm oportunidade de estar com os meus filhos, mas desanima.” (P4)

Entrevistado: “Eu pessoalmente gosto tenho uma filha a crescer e daí permite-me também a facilidade de poder trocar uma folga ou um fim de semana, para adequar aos horários

dela também.” (P11)

Segundo Shen e Dicker (2008, cit. por Nunes, 2024), o trabalho noturno pode trazer algumas vantagens e desvantagens. Entre os benefícios apontados estão o acréscimo na remuneração, maior independência e tranquilidade para organizar as funções, bem como mais disponibilidade nos “horários de expediente”. “(...) existe a possibilidade de maior disponibilidade para estar com a família, para estudar ou para desenvolver projetos pessoais; além da oportunidade de trabalhar com menor supervisão...” (p.15). Contudo, identificam-se também desvantagens, para os trabalhadores, tanto ao nível da saúde, da vida familiar e da vida social. Os autores reafirmam que as vantagens não anulam os impactos negativos que o trabalho noturno produz, nomeadamente ao nível da saúde, do bem-estar psicológico e social, e do aumento do stresse.

Santos (2023) conclui que “Cumulativamente, as elevadas exigências e as precárias condições de trabalho podem originar insatisfação e desmotivação laboral, bem como níveis elevados de stress ocupacional e síndromes laborais, como burnout, Stress Traumático Secundário...” (p.33).

O discurso das EE e EA evidencia a dinâmica do seu trabalho e as responsabilidades assumidas. Contudo, mesmo perante um cenário marcado por exigências, prazos apertados, sobrecarga de tarefas e dificuldades na adaptação aos turnos, as participantes revelam gostar muito do que fazem, expressando apenas descontentamento por não conseguirem fazer mais em prol das C/J, devido às limitações já mencionadas.

Entrevistador: O que é para você trabalhar com as crianças e o que te motiva no trabalho como educador(a)/cuidador(a)?

Entrevistado: “Este trabalho é uma coisa muito boa, eu gosto para mim é muito gratificante fazer o que eu faço.” (P1)

Entrevistado: “Gosto de me dar as crianças e tentar fazer o melhor possível” (P2)

Entrevistado: “Gosto do que faço, mas o que mais me motiva são os meninos.” (P4)

Entrevistado: “Trabalhar com eles é de grande responsabilidade e muito importante.” (P8)

Os relatos das participantes permitem concluir que estas se encontram na linha da frente, desenvolvendo um trabalho que integra não apenas os cuidados essenciais, mas também os afetivos. Ferreira (2021) defende que a satisfação laboral é fundamental nas relações de trabalho, funcionando como um mecanismo de bem-estar capaz de amenizar as adversidades individuais e institucionais. O autor acrescenta ainda que um ambiente laboral em que os profissionais encontram apoio perante os desafios contribui para níveis mais baixos de burnout,

enquanto a falta de atenção, a insensibilidade e o descaso favorecem níveis mais elevados desta síndrome entre os colaboradores.

As participantes referem que, apesar dos desafios inerentes à profissão e das dificuldades em desempenhar as funções da forma que considerariam ideal, permanecem motivadas pelo gosto pelo trabalho e pelo afeto que nutrem pelas crianças e jovens, considerando-o uma experiência gratificante.

Falta de tempo para as atividades de desenvolvimento

A falta de tempo para desenvolver atividades de carácter educativo e de desenvolvimento revela-se como um fator de elevado comprometimento das tarefas, acarretando sobrecarga e impossibilitando a realização de atividades relevantes. A vida laboral das EE e EA nas casas de acolhimento desenrola-se frequentemente sob pressão e limitação temporal, proporcionando situações de stresse e frustração. O excesso de trabalho restringe a atenção individualizada às C/J. Conforme os depoimentos, as dinâmicas intensas e exigentes do quotidiano laboral geram impactos negativos na vida pessoal e profissional dos trabalhadores, que relatam insatisfação pelo tempo reduzido para desenvolver um trabalho de maior qualidade e interatividade.

Entrevistado: “A insatisfação em termos de trabalho, às vezes, é o facto de não termos tempo para as crianças...” (P11)

Entrevistado: “vou ser honesta, há pouco... poucos dos dias conta-se as vezes em que a gente consegue estar com eles na sala.” (P4)

Bronfenbrenner (1999) defende que a criança se encontra em processo de desenvolvimento, no qual as interações precisam ser recíprocas, sendo essencial promover atividades que estimulem os diferentes aspetos do seu crescimento físico, emocional, cognitivo e social, tornando-as mais capazes de resolver conflitos e de interagir com os outros.

Entrevistado: “(...) lá está se nós tivéssemos mais tempo para as crianças, mais tempo para um serviço com mais qualidade de trabalho, não do corre-corre.” (P7)

Entrevistado: “(...) acho que a gente não consegue darmos aquela atenção que devíamos dar às crianças.” (P9)

Entrevistado: “Gostava de fazer... porque não há tempo, por exemplo nós não fazemos um piquenique, coisas diferentes...” (P11)

De acordo com os depoimentos das EE e EA, é possível perceber que a limitação de tempo as impede de investir em um trabalho mais pormenorizado com as C/J. Tal indisponibilidade compromete a inclusão de atividades de desenvolvimento e interfere na qualidade do serviço, sendo frequentemente apontada como fonte de insatisfação.

Fonseca (2022) destaca que é necessária uma gestão equilibrada, que proporcione ao profissional tempo e disponibilidade organizados de forma a estabelecer prioridades. Diante das narrativas das participantes, percebe-se que a falta de tempo promove insatisfação. “Nas situações em que os cuidadores não consigam responder às situações de forma ponderada e reflexiva, podem também eles evidenciar comportamentos de desregulação, ou de supressão emocional...” (Fonseca, 2022, p. 4). A impossibilidade de incluir momentos interativos e de lazer voltados para o desenvolvimento das crianças e jovens gera desânimo e frustração.

Entrevistado: “(...) nós vamos tendo dentro do tempo que nós temos, mas às vezes se tivéssemos um pouco mais de tempo, se calhar havia outra dinâmica que não há.” (P6)

Ferreira (2018) elucida que, na contemporaneidade em que vivemos, é necessário que as organizações mantenham um nível de qualidade em todas as áreas. A área social encontra-se dentro dessas exigências, sendo fundamental adequar de forma qualificada os serviços prestados. No seu caráter social, a qualidade da gestão torna-se primordial para atingir o verdadeiro objetivo de promover a segurança das pessoas. Conforme Elage et al. (2011), a interação com as equipas é vista pelas crianças/jovens como um porto seguro, onde partilham ideias e se envolvem em diversas atividades (brincadeiras, lições escolares, organização do espaço, entre outros entretenimentos). A atenção genuína, expressa no ato de ouvir atentamente o outro, colabora significativamente para amenizar o sofrimento.

Segundo Teixeira (2020), a vulnerabilidade emocional pode levar o trabalhador a sentimentos diversos. A indiferença e o incómodo (cinismo) pelo trabalho tornam-se evidentes, e o esgotamento afeta o trabalhador de tal forma que a queda no desempenho das funções é inevitável, gerando absentismo e doenças físicas.

Entrevistado: “(...) eu sentia-me mal, ia para a cama, não dormia... pronto, só queria vim fazer o turno que tivesse e chegar à casa.” (P1)

Entrevistado: “É mais esse desgaste psicológico do que praticamente o desgaste físico e cansaço.” (P3)

Entrevistado: “(...) eu acho que estas crianças precisam de mais... precisam de mais atenção ser mais puxadas e não, não, não conseguimos.” (P9)

O desgaste psicológico está fortemente presente na vida profissional das EE e EA. A sobrecarga de trabalho e a limitação de pessoal são fatores que acarretam sérias consequências para a sua saúde, refletindo-se em cansaço e exaustão.

Conforme narrado pelas EE e EA, a realidade do acolhimento residencial apresenta diversas lacunas. Observa-se, por parte destes profissionais, um forte desejo de exercer as suas funções com maior qualidade; contudo, nem sempre tal se revela possível. A partir dos relatos,

pode-se concluir que, embora a sua realidade profissional lhes proporcione satisfação, esta envolve também sentimentos de desilusão e descontentamento.

Mota (2021) questiona: “Quem se preocupa com a qualidade das relações das crianças e jovens com os cuidadores? Quem são os cuidadores e que apoios têm?” (p. 93).

A limitação de pessoal revela-se uma dificuldade particularmente agravante para o bom desenvolvimento do trabalho da equipa educativa e de apoio, estando presente em quase todos os discursos das participantes. Mota e Matos (2010), cit. por Cordeiro et al. (2022), concluem que:

“(...) muitas instituições apresentam um quadro de recursos humanos com número insuficiente, o que pode dificultar o cumprimento das tarefas e gerar sobrecarga de trabalho. Com isso, o relacionamento dos funcionários com as crianças e adolescentes pode ser comprometido e, conseqüentemente, oportunizar estabelecimento de práticas educativas consideradas negativas, como a disciplina inconsistente, pouca interação positiva, pouco monitoramento e supervisão insuficiente das atividades que comprometem a aquisição ou aprimoramento de determinadas classes de habilidades sociais.” (p. 14)

Entrevistado: “Se tivéssemos mais pessoal facilitava-nos mais um bocadinho de tempo, para estarmos com as crianças, dedicarmo-nos mais às crianças.” (P3)

Entrevistado: “Não temos tempo para fazer as coisas ao pormenor, até se calhar para dar mais atenção aos meninos, porque é tudo muito corrido...” (P10)

Entrevistado: “Há uma sequência de coisas, mas que é mudada consoante as necessidades dos miúdos... nunca há um dia igual ao outro.” (P11)

Os discursos das participantes evidenciam uma realidade instável e exigente, marcada por uma necessidade constante de adaptação ao contexto do acolhimento de C/J, predominantemente condicionado pela falta de pessoal. Essa situação reflete-se no cansaço e nas frustrações dos profissionais, que sentem não conseguir desenvolver um trabalho mais detalhado com as C/J, experienciando, por consequência, emoções negativas.

Para Carvalho (2020), a frustração está associada ao sentimento de insatisfação e deceção, que pode levar o colaborador a uma baixa realização profissional, comprometendo a sua função educativa e contribuindo para o desenvolvimento do burnout. Acresce ainda que a limitação de tempo para investir em outras atividades, bem como as pressões inerentes ao contexto laboral, pode acarretar sérias consequências para o profissional, tanto a nível da saúde física como da mental, refletindo-se em baixo desempenho e no comprometimento do seu bem-estar.

Percepção da (des)valorização

A percepção (des)valorização refere-se à forma como o indivíduo se sente, podendo ser subjetiva e variar de pessoa para pessoa. No contexto de trabalho pode influenciar na sua motivação/desmotivação e satisfação/insatisfação (Bichett & Varga, 2021). A percepção (des)valorização no trabalho traz impactos nas relações laborais, positiva e negativamente. O profissional que se sente valorizado colabora positivamente com a organização, dedica-se e sente-se importante, seguro e motivado para dar o seu melhor. Por outro lado, a desvalorização profissional está relacionada à falta de reconhecimento do profissional, o trabalhador não é recompensado e sente-se mal dentro do universo laboral. A desvalorização também é vista pelo trabalhador como baixas remunerações, a falta de crescimento profissional e de benefícios. Estes fatores podem levar o profissional a um desânimo, gerando absenteísmo e rotatividade de funcionários (Pimentel et al., 2024). Os autores concluem que “Apesar de não haver consenso sobre o significado de valorização, sabe-se que a valorização como fenómeno de desejabilidade social ocupa lugar de relevância na qualidade do trabalho desenvolvido (...).” (p.3)

Quando questionamos as profissionais se elas se sentiam valorizadas, logo surgiram expressões de descontentamento, negação e até ironia. Afirmaram que não se veem reconhecidas ou valorizadas, muitas vezes nem um “obrigado” recebem e sentem-se apenas como mais um número.

Entrevistador: você sente-se valorizada pelo seu trabalho?

Entrevistado: “Não me sinto nada valorizada, nada mesmo.” (P2)

Entrevistado: “Às vezes haviam de ter mais um incentivo, um obrigado... Nem sempre.” (P8)

Entrevistado: “(...) só quem trabalha aqui dentro é que sabe o que isto é. Ninguém nos dá valor.” (P9)

Entrevistado: “(...) eu acho que nenhuma de nós se sente valorizada. Eu acho que às vezes somos apenas números e não pessoas.” (P10)

Conforme as narrativas acima, observa-se um sentimento de desvalorização por parte das EE e EA em relação ao seu trabalho. Gostariam que este fosse percebido e reconhecido, contudo não generalizam, uma vez que se consideram valorizadas pelas C/J e pela equipa técnica.

Entrevistado: “(...) sinto-me valorizada se calhar pelos miúdos, que reconhecem que nós somos amigas, que nós estamos aqui...” (P6)

Cardoso (2020) conclui que uma equipa que considera o seu trabalho desvalorizado e

não reconhecido tende a desenvolver sentimentos de desprazer e despersonalização. Segundo a autora, é fundamental para estes profissionais receberem feedback do seu trabalho, participação na tomada de decisão e apoio social.

A valorização e o reconhecimento são elementos importantes no trabalho, pois proporcionam resultados positivos para a vida profissional, como o fortalecimento da saúde mental, colaborando para um trabalho prazeroso e com qualidade. Schaufeli e Bakker (2004), cit. por Cardoso (2020), destacam que o processo motivacional é relevante, leva o profissional a ser mais dedicado, envolvido com o seu trabalho, sentindo-se valorizado e valorizando, e a ver o seu ofício com mais prazer, procurando fazer tudo em prol de todos.

As participantes consideram que a desvalorização profissional envolve a questão monetária e afirmam que a sua remuneração é baixa face ao trabalho que exercem, defendendo que deveriam ser mais bem pagas como forma de incentivo e reconhecimento. Referem ainda que dedicam a sua vida à profissão, abdicando de momentos pessoais e sociais.

Entrevistado: “Era bom que fosse assim um salário mais razoável, a gente faz turnos, fins de semana, nós fazemos o Natal, a Páscoa, o Ano-Novo e não ganhamos mais por isso.” (P1)

Entrevistado: “A nível de salário? Ah, ... não me sinto nada valorizada, nada mesmo.” (P2)

Entrevistado: “A insatisfação acho que é um bocadinho a parte monetária, acho que é um trabalho que devia ser mais bem remunerado...” (P3)

Entrevistado: “Para aguentarmos o nosso trabalho estes anos todos, a compensação financeira para este trabalho, não é.” (P10)

Segundo Pimentel et al. (2024), uma remuneração adequada garante um padrão de vida digno para o trabalhador e a sua família, assim como motivação e envolvimento. Para os autores a “(...) remuneração adequada influencia positivamente a vida dos trabalhadores e que instituições que inserem programas de remuneração baseados em incentivos recebidos em forma de dinheiro proporcionam motivação aos trabalhadores...” (p.6).

O contexto de AR das crianças/jovens exige intensamente dos profissionais rotinas de trabalho exaustivas e prazos curtos para dar resposta às demandas, mas, mesmo diante de momentos laboriosos, as participantes reafirmam gostar do que fazem. É para elas uma fonte de motivação e encontram forças para se dedicarem e continuarem, mesmo diante dos desafios e das dificuldades da profissão.

Entrevistado: “O que motiva é realmente chegar ao fim do dia, ver as crianças felizes, bem-dispostas, fazer o meu melhor e dar de mim” (P2)

Entrevistado: “O que me motiva são os meninos e muitas das vezes a gente vem trabalhar a cair de doente, porque diz assim: se eu faltar, eu faço falta no trabalho.” (P4)

Santos (2016) afirma que o ambiente laboral nas CAR é permeado por dificuldades, mas também por alegrias e, diante dos desafios, as profissionais apoiam-se no compromisso pelo ofício e no afeto que têm pelas C/J.

Godim e Silva (2004) concluem que “a ação humana é multicausal e contextual, envolvendo aspetos biológicos, psicológicos, históricos, sociológicos e culturais, as pesquisas sobre motivação passaram a utilizar múltiplos critérios de mensuração, procurando relacionar esse conceito a outros que permitissem a ampliação da compreensão da conduta humana” (p. 173-174).

Em suma, Cardoso (2020) afirma que, dentro de uma organização, a síndrome de burnout pode desenvolver-se devido a más condições de trabalho. O alto nível de estresse crónico pode ser gerado pelo excesso de trabalho, pouca autonomia, falta de reconhecimento, maus relacionamentos interpessoais e falta de suporte, sendo fatores de risco. A autora afirma que, dependendo do nível de exigência, o indivíduo começa a agir de forma desinteressada e com maior desmotivação pelo trabalho, o que leva à perda de sentimento e interesse, originando ineficácia profissional e aumento do absentismo e conclui que a falta de empatia com os chefes e colegas pode trazer consequências para a saúde mental.

Dados a estes factos é fundamental que os trabalhadores sociais aprendam a reconhecer os seus limites de resistência para que possam evitar situações de stress crónicas, muitas vezes conducentes à instalação de Burnout traduzindo-se num permanente mal-estar profissional.

2.3 As implicações no estado físico e emocional frente aos desafios do trabalho potencializador do Burnout

Vinculação emocional

A vinculação emocional é o relacionamento de afeto forte que existe entre as pessoas, ou seja, é o apego que uma pessoa tem pela outra, envolvendo ternura e o desejo mútuo de estar próximo, sendo significativo e importante nas relações humanas e para o bom desenvolvimento e bem-estar do indivíduo (Coelho, 2022).

As EE e EA carregam a carga emocional das C/J ao vivenciarem as suas histórias de vida, acabando por tomar para si a dor das mesmas. A vinculação por parte destes profissionais não lhes permite, em determinados casos, separar o emocional do racional, deixando-os suscetíveis à exaustão emocional (Santos, 2016).

Ao questionarmos as EE e EA sobre a vinculação, é possível observar os impactos significativos que esta tem nas suas vidas em relação às C/J.

Entrevistador: Como se sente emocionalmente devido ao histórico de vida das crianças/jovens, uma vez que elas os têm como referência? A vinculação que tem com as crianças influencia o seu estado emocional?

Entrevistado: “Tivemos uma vinculação muito forte e o distanciamento trouxe-me muito sofrimento, muita saudade.” (P3)

Entrevistado: “...quando ele foi para adoção, sofri muito.” (P4)

Entrevistado: “(...) tenho uma vinculação com aquele miúdo, frustra-me por não poder fazer mais por ele.” (P8)

Diante das situações adversas de maus-tratos que a maioria das C/J em contexto de acolhimento vivenciam, as EE e EA acabam por se sensibilizar, criando uma vinculação emocional. Ou seja, para além de oferecerem um ambiente seguro às C/J, são capazes de ajudar a criança a superar e regular as suas emoções, devolvendo-lhe a capacidade de construir relacionamentos saudáveis e confiáveis. Contudo, a vinculação pode trazer dor e sofrimento ao profissional no momento do desligamento. Castanho et al. (2024) destaca que:

(...) a complexidade das relações e sentimentos que perpassam as relações no acolhimento institucional, ressaltando que os processos de vinculação promovem afeto, proximidade, afeição, zelo, angústia e sofrimento para os educadores, tanto nos processos de acolher como nos de desacolher crianças e/ou adolescentes... (p.320)

A dimensão das responsabilidades e do compromisso que fazem parte da vida profissional das equipas educativas em contexto de AR de crianças e jovens vai além dos cuidados básicos. Para as participantes, é difícil não se apegar aos utentes, tendo os seus sentimentos divididos entre alegria e dor.

Entrevistado: “O que me marcou mais, que foi muito difícil foi a partida de um miúdo, que foi muito triste.” (P3)

Entrevistado: “(...) levava-o aos fins de semana, estava sempre na minha casa quando ele foi para adoção, sofri muito.” (P4)

Entrevistado: “Depois eles vão embora e nós que ficamos sofremos e eles também sofrem porque também se apegam, não é? Emocionalmente sofremos um bocado.” (P11)

As narrativas das participantes demonstram que o apego emocional nem sempre traz resultados positivos. A aproximação afetiva pode causar dor e sofrimento. De acordo com Luiz et al. (2024), as partilhas de sentimento podem desencadear cenários propícios ao adoecimento mental e físico.

Conforme os relatos das participantes, é possível observar uma mistura de sentimentos. O apego que as profissionais têm pelas crianças não as isenta da responsabilidade que sentem pela transformação de vida das mesmas. Compreendem que o papel que exercem é importante e pode influenciar positivamente o futuro delas.

Entrevistador: O que é para você trabalhar com as crianças e qual a importância do seu trabalho como educadora?

Entrevistado: “Acho que o nosso papel, a nossa importância aqui é prepará-los para o futuro, para a vida.” (P6)

Entrevistado: “Temos de tentar passar para eles que o mundo, apesar dos problemas que possamos ter, eles têm que aprender a sobreviver a ser o mais independente possível.” (P10)

Entrevistado: “Estamos a criá-los para uma vida, não é?” (P11)

Barbosa (2020) conclui que a realização de um bom trabalho conduz o trabalhador a uma sensação de bem-estar e contribui positivamente para o contexto laboral, afirmando que pode proteger o profissional de fatores de stresse, diminuindo o estado de exaustão emocional e física.

As participantes consideram o seu papel importante no aspeto de estarem disponíveis para as C/J, não só para os cuidados básicos, mas também de forma afetiva e carinhosa, procurando preencher o vazio que estas apresentam, aconselhá-las e explicar-lhes sobre a vida. Afirmam que apenas educar não é suficiente.

Entrevistado: “Eu venho para cuidar, para educar e para acarinhar, porque às vezes educar só não basta, às vezes o carinho é capaz de cativar muito mais.” (P3)

Entrevistado: “...acho bonito que a gente de certa forma preenche um vazio na vida deles.” (P4)

Entrevistado: “(...) conseguir me sentar no meio deles e ter uma conversa que eles se calhar deviam de ter com a mãe...” (P7)

Conforme Luiz et al. (2024), torna-se uma fonte de satisfação para os profissionais quando se dispõem a ajudar o outro. No contexto de AR, o envolvimento afetivo dos profissionais acaba por ser um fator importante para contribuir para o equilíbrio emocional, trazendo bem-estar a estes trabalhadores que estão constantemente em contacto com vítimas de traumas.

Todo o cenário laboral das EE e EA leva-as a intensas emoções e, diante dos seus depoimentos, é possível perceber a responsabilidade que carregam. Trabalhar com as C/J não é apenas mais uma tarefa entre as funções, mas sim um envolvimento de apego, de dor e de idealismo relativamente ao futuro das mesmas, o que pode deixá-los suscetíveis a um

desequilíbrio emocional. Caetano et al. (2024) alertam que a diversidade de fatores de stresse permeia a vida laboral dos educadores em AR, colocando-os em situações difíceis que emergem no quotidiano e para as quais podem não estar preparados.

Sentimentos de impotência

O sentimento de impotência surge quando nos deparamos com situações que fogem ao nosso controlo, determinadas atitudes ou ações que causam angústia e a sensação de impotência (Almeida, 2023). Ao aprofundarmos as práticas laborais das EE e EA, é possível identificar situações que as deixam impossibilitadas de resolver. Afirmam que é difícil compreender e vivenciar tudo o que as C/J passam.

Entrevistado: “Eu sinto tristeza é de saber que uma criança depositou toda a confiança no adulto, que ia cuidar, que acreditou e depois a desilusão...” (P3)

Entrevistado: “Como é que é possível tu passares por este projeto todo, sim, sim fico em baixo.” (P4)

Entrevistado: “A minha insatisfação é mesmo essa quando a gente não consegue agir da melhor forma,” (P6)

As narrativas das participantes revelam o sentimento de impotência perante algumas situações que as crianças vivenciam e referem que, por mais que estejam aptas para as suas atividades, torna-se difícil lidar com certas questões que surgem no dia a dia.

Dentre as narrativas, uma das profissionais refere que os constrangimentos são recorrentes, sendo necessário lidar com visões distorcidas e preconceituosas da sociedade, demonstrando a sua indignação e o sentimento de impotência por não poder trazer soluções.

Entrevistado: “(...) é complicado, depois são vistos pela sociedade, como os coitadinhos, por exemplo, vou buscá-los à escola, são os meninos do CAR, porque são os coitadinhos isto me enerva são crianças normais.” (P11)

Entrevistado: “Emocionalmente é assim, eu sinto, às vezes, impotente, impotente de querer ajudar e não conseguir.” (P3)

Almeida (2023) afirma que o cansaço, a frustração e outras questões inerentes ao trabalho podem “culminar em transtornos peculiares do ambiente laboral. Dessa forma, trabalhar em uma instituição de acolhimento com demandas complexas pode gerar sintomas que se aproximam da noção de Síndrome de Burnout” (p.33).

Gaspar (2020) elucida igualmente que é inevitável para os educadores, nos contextos de AR, lidar com as suas emoções. Por vezes, tornam-se fragilizados devido ao histórico de vida das C/J, que se baseia em dificuldades e sofrimento, a que se soma a dinâmica laboral que exige

respostas. Situações desta natureza podem deixá-los emocionalmente suscetíveis ao stresse e à exaustão emocional.

As participantes reafirmam que a relação que os pais têm com os seus filhos é inaceitável. Afirmam não ter intenção de julgar, mas reconhecem-se impossibilitadas de ajudar, considerando o despreparo e as atitudes destes progenitores como algo inadmissível, o que as afeta psicologicamente.

Entrevistado: “como é possível esta mãe fazer isto e isto ao filho?” (P4)

Entrevistado: “(...) se eu pudesse e se eu fosse rica eu fazia isto fazia aquilo, eu ajudava aquele pai, ajudava aquela mãe,” (P7)

Entrevistado: “A gente às vezes, até devia entender mais o porque eles vêm ter uma vida que não é fácil.” (P9)

De acordo com Martins (2022), torna-se importante pensar no educador/a em contextos de AR de crianças e jovens e compreender as suas responsabilidades, uma vez que “(...) encontram-se passíveis à confusão entre o papel social maternal e o papel de profissional...” (p.15), de acordo como autor é preciso investir na capacitação inicial das equipas educativas com formação contínua e apoio psicológico.

Gaspar (2020) reafirma que se torna essencial garantir apoios e suportes para evitar que as emoções interfiram no trabalho e na vida pessoal dos trabalhadores. Segundo Santos (2016), essa mistura de sentimentos pode levar o trabalhador a uma instabilidade emocional, resultando na necessidade de apoio psicológico.

O comprometimento das EE e EA com o seu ofício demonstra a intencionalidade de quererem dar respostas a todas as situações decorrentes do seu âmbito de trabalho, mas nem sempre isso é possível.

São relatadas pelas participantes situações que as C/J vivenciam no seu contexto escolar, que as deixam preocupadas, concluindo que tentam solucioná-las da melhor forma.

Entrevistado: “Temos uma menina que agora começou a chorar e a gente tentou perceber o que era, e era um menino que andava a meter muito com ela na escolinha...” (P5)

Entrevistado: “(...) uma miúda que tem o jeito dela, a forma dela e começou a andar muito triste, descobrimos que um miúdo andava a fazer bullying com ela. (P10)

As participantes afirmam que se encontram limitadas, pois, por mais que se esforcem, torna-se difícil lidar com os problemas de natureza emocional das C/J.

Entrevistador: De que forma tenta lidar com os problemas de natureza emocional da C/J?

Entrevistado: “(...) vou tentando dar-lhes atenção e carinho.” (P1)

Entrevistado: “(...) a gente tenta ir falar com a professora para ela estar atenta e perceber e isso mostrá-los que não estão sozinhos.” (P5)

Entrevistado: “Falando com a criança ou jovem, dando-lhe mais atenção...” (P8)

Entrevistado: “(...) muita atenção às atitudes deles e mostrar que estamos com eles.” (P10)

Para Luiz et al. (2024), o envolvimento profissional dos educadores com as crianças/jovens é marcado pelas situações traumáticas vivenciadas por estas, causando-lhes danos à saúde mental, bem como transtornos positivos e negativos — sobretudo negativos — que afetam a sua qualidade de trabalho a nível pessoal e comportamental.

Dentro do universo do acolhimento residencial de C/J permeiam inúmeras situações que envolvem intensamente as EE e EA. Estes profissionais são chamados a intervir de forma responsiva e afetiva, mas também se deparam com as dificuldades do dia a dia. De acordo com a literatura e com os depoimentos, o contexto laboral mostra-se exigente e gerador de stresse para estes profissionais.

Entrevistado: “(...) nós queremos fazer que o mundo fosse melhor e não conseguimos fazer para que estas C/J não passasse o pior que está a passar.” (P3)

Entrevistado: “(...) nós temos que saber lidar, mas não é fácil vivenciar tudo que se passa com crianças.” (P4)

Barbosa (2020) considera que os profissionais que atuam em profissões de ajuda devem ter apoios positivos para amenizar o stresse provocado por traumas secundários. Salienta que a falta de apoio social contribui para o desenvolvimento de exaustão emocional no indivíduo, levando ao stresse e ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout.

Desafios enfrentados

Os desafios são situações que impulsionam o indivíduo a mostrar o seu potencial e a compreender que as barreiras e obstáculos podem ser superados. “(...) exigências externas colocadas às pessoas podem constituir desafios, e não ameaças, possibilitando a utilização e promoção das suas capacidades e criatividade para a resolução das dificuldades colocadas...” (Maslach, 1986, citado por Marcelo, 2017, p.6).

A área de apoio e proteção às C/J desempenham um papel social importante que exige atenção a cada detalhe. Intervém nas situações mais difíceis e desafiantes, envolvendo os profissionais de forma complexa e tornando o ambiente de trabalho suscetível a inúmeros fatores de risco para o desenvolvimento do Burnout (Rocha, 2019).

Conforme a literatura apresentada, o contexto residencial envolve os profissionais em

situações difíceis e desafiantes. Interessa identificar os fatores que comprometem o bem-estar das EE e EA e de que maneira são encarados os desafios que vão surgindo. De acordo com as narrativas das participantes, a relação com os utentes nem sempre é fácil, pois confrontam-se com comportamentos inadequados das C/J, o que torna a sua realidade profissional particularmente exigente e desafiadora.

Entrevistador: Poderia contar-me uma situação que tenha sido extremamente difícil no trabalho com as crianças e jovens?

Entrevistado: “...eles às vezes pegam em coisas, atiram e tratam-nos mal, às vezes tratam-me mesmo mal.” (P1)

Entrevistado: “(...) ele agrediu-me e foi uma situação extremamente horrível.” (P3)

Entrevistado: “(...) ele uma vez deu-me assim, um empurrão que eu bati no... radiador e fiquei logo aqui assim, toda pisada, disso eu não me esqueço.” (P5)

Entrevistado: “(...) os miúdos tratam-nos de uma forma muito rude, muito... são muito malcriados connosco.” (P10)

As equipas educativas e de apoio do acolhimento residencial lidam diariamente com situações de desgaste emocional e físico que as afetam intensamente. São C/J que chegam repletas de experiências negativas, com estruturas familiares fragilizadas e rompimentos dos vínculos familiares e comunitários, levando-os a adotar comportamentos conflituosos que geram problemas com os pares e com os educadores (Ferreira, 2018).

Entrevistado: “(...) alguns são muito agressivos e aí se nós um dia deixarmos, eles quase que nos querem passar por cima.” (P7)

Entrevistado: “(...) é muito difícil, eles terem respeito pelos mais velhos, porque eles não vêm com essa educação de respeitar os mais velhos.” (P8)

Entrevistado: “(...) devemos agir para não criar conflitos, acabamos por estar à frente de muitas situações difíceis e desafiantes.” (P9)

Entrevistado: “Houve um miúdo que me deu um murro nas pernas...” (P10)

As narrativas das participantes apresentam os desafios do seu trabalho, reconhecendo que as C/J inseridas no AR provêm de contextos negligenciados, onde não aprenderam o que é respeito, tornando o seu ofício mais laborioso. Não é fácil lidar com agressões verbais e, em alguns casos, físicas. As profissionais descrevem que a falta de limites e o desrespeito por parte das C/J constituem um desafio do trabalho. Segundo Mota (2021), por mais que os educadores se esforcem para desempenhar as suas funções em prol das necessidades das C/J, acabam por enfrentar comportamentos de agressividade e indiferença, confrontos que podem produzir sentimentos de injustiça, desvalorização e prostração.

Teixeira (2020) complementa com a ideia de que o contexto laboral de apoio a populações vulneráveis em Portugal apresenta uma prevalência de Burnout, sendo uma observação frequente, o que implica um olhar sensível e criterioso para as EE e EA, uma vez que estão em maior contacto com as C/J. O cuidado com estes profissionais é imprescindível, pois estão intensamente envolvidos e assumem responsabilidades desafiantes que os expõem a sentimentos diversos, como mágoa e desvalorização, em função das atitudes e respostas que recebem das C/J.

As participantes partilham as estratégias que utilizam para tentar gerir da melhor maneira os comportamentos inadequados das C/J, mas que acabam por causar demasiado cansaço e stresse na tentativa de as fazer compreender e parar.

Entrevistado: “(...) chamo-os a atenção porque tiveram atitudes más, de agredi-nos e aos próprios colegas, e principalmente com os mais velhitos coloco-os de castigo.” (P2)

Entrevistado: “Às vezes é preciso um bocadinho de regras, eu não cedo, se eu disser não é não, posso ir embora triste.” (P3)

Entrevistado: “chega a certo ponto já não vai mais, ou seja, busco ajuda das técnicas responsáveis.” (P6)

Entrevistado: “(...) tentar explicar que não é assim, que está mau, que não se pode. Quando há coisas mais graves, confisca-se o telemóvel para eles perceberem que está mal.” (P11)

Neste contexto, as narrativas ilustram os desafios e dificuldades que as EE e EA vivenciam no seu dia a dia de trabalho. Lidar com os comportamentos inadequados das C/J não é uma tarefa fácil, implica determinação, imposição e competências. As participantes acrescentam que situações conflituosas também existem entre os pares, ou seja, entre as próprias C/J, causando-lhes momentos de muito stresse e cansaço.

Entrevistado: “Não sei o porquê, mas eles estão a ir buscar ofender os pais uns dos outros.” (P1)

Entrevistado: “...eles picam-se muito uns com os outros e às vezes a gente até tem que se meter ali ao meio a separar, ao fim do dia e diz: "Fogo", este dia hoje foi difícil!” (P5)

Entrevistado: “Torna-se difícil quando eles gritam e brigam, nós temos aqui duas miúdas elas gritam, dão pontapés.” (P7)

Barbosa (2020) acrescenta que os processos de exposição constante a situações de tensão acometem os profissionais à exaustão emocional devido aos conflitos, desafios e outros estímulos. Castanho et al. (2024) destacam que a falta de apoio aos profissionais das casas de acolhimento pode causar um desequilíbrio biopsicossocial, fazendo com que estes adoçam, e

alertam para os cuidados a ter com os educadores/cuidadores, que diariamente estão expostos a eventos geradores de stress no seu contexto laboral.

Entrevistado: “(...) tomo antidepressivos, tomo medicação para segurar um bocadinho...” (P1)

Entrevistado: “(...) agora tenho que tomar um, uns comprimidos, porque isso há meses que há é um stress e depois é o acumular de muito trabalho...” (P4)

Entrevistado: “Eu já tomo Diazepam durante o dia, de manhã acordo venho trabalhar mais descansada.” (P8)

As participantes afirmam que a sua rotina laboral é suscetível ao stress e ao cansaço, que inevitavelmente comprometem a sua saúde física e emocional. As situações intensas de conflito relacionadas com as C/J conduzem ao desgaste psicológico e físico e, ao fim de um dia de trabalho, as suas energias estão esgotadas, revelando a necessidade de tomarem medicação.

De acordo com Marcelo (2017), o burnout associado ao stress acarreta prejuízos para os colaboradores, não só a nível profissional, mas também através da deterioração da sua saúde física e mental, influenciando-os a adotar comportamentos como consumo de aditivos e abuso de tranquilizantes sem prescrição médica. A autora conclui que a excessiva exaustão emocional, a ansiedade, a depressão e o cinismo em relação ao trabalho podem resultar do stress e do burnout.

No entanto, Pinto e Oliveira (2018) apontam que pode ocorrer trauma secundário entre os profissionais que trabalham em contextos difíceis e exigentes, representando um risco ocupacional. Mesmo que encontrem prazer no trabalho, as suas atribuições não deixam de ser geradoras de stress, podendo conduzir ao burnout.

As participantes afirmam que, de certa forma, compreendem o comportamento inadequado das C/J e, por mais que seja duro e difícil enfrentar tais comportamentos, acreditam que a vida destas não é nada fácil. Emocionalmente, as C/J encontram-se fragilizadas devido às relações familiares comprometidas e não conseguem perceber que os profissionais estão presentes para as apoiar e ajudar. Apesar das atitudes hostis e insensíveis, as EE e EA referem manter-se resilientes, procurando persistir no apoio às C/J da melhor forma.

Entrevistado: “...uma criança que não tem visita de um pai, de uma mãe, afeta psicologicamente.” (P1)

Entrevistado: “...tento conversar, perguntar o porquê da tristeza de estar assim ou da revolta,” (P2)

Entrevistado: “Às vezes é difícil, mas a gente entende que eles não entendem que nós não temos culpa...” (P10)

Para Luiz (2024), os educadores tornam-se de tal maneira envolvidos com as necessidades das C/J que começam a sentir-se incapazes de lhes dar resposta, concluindo que:

“(...) as histórias complexas e difíceis das crianças protegidas, podem favorecer um alto risco à qualidade de vida profissional. Portanto, lidar com essa bagagem emocional é um desafio enfrentado pelos profissionais.” (p.341)

Marques e Carlloto (2024) afirmam que o burnout é uma condição de stresse ocupacional que acomete profissionais envolvidos em qualquer tipo de cuidado numa relação de atenção direta, prolongada e intensamente emocional.

Os profissionais das casas de acolhimento de C/J em risco tornam-se vulneráveis perante as diversas situações em que estão envolvidos: as histórias de vida das crianças, as situações que estas ainda continuam a enfrentar, bem como as exigências do ofício. Todos esses fatores contribuem para o esgotamento emocional e físico.

2.4 Estratégia de regulação emocional

Autocuidado e relativização

A estratégia de regulação emocional corresponde à forma como conseguimos lidar com as nossas emoções, sejam elas positivas ou negativas, constituindo um processo importante para o bem-estar psicológico e a saúde mental. A regulação emocional permite a capacidade de enfrentar os desafios e adversidades (Góes et al., 2023).

Entrevistador: Como procura regular as suas emoções, de que forma?

Entrevistado: “(...) eu inscrevi-me no ginásio, para não entrar num estado de desânimo e ter um escape...” (P2)

Entrevistado: “(...) há meses que há é um stress e depois é o acumular de muito trabalho, muito trabalho e acabei por... por ter que recorrer ao médico do centro de saúde.” (P4)

Entrevistado: “Agarro no que gosto e procuro desvalorizar o que me faz mal.” (P5)

Entrevistado: “A nossa fragilidade e emoções fala mais alto, mas passa, acabo por desvalorizar as atitudes que magoa-me.” (P6)

As EE e EA procuram regular as suas emoções, incluindo rotinas de autocuidado para suportar a pressão do trabalho. Segundo os seus depoimentos, estas práticas funcionam como formas de amenizar o cansaço mental e físico e até de evitar o desânimo e a exaustão emocional. Entre as estratégias mencionadas destacam-se atividades físicas, ajuda médica e relativização/desvalorização dos problemas, ou seja, a tentativa de não atribuir importância excessiva a certos acontecimentos do contexto laboral.

Os cuidados com a saúde mencionados pelas EE e EA são considerados, por Góes et al. (2023), fundamentais na prevenção e promoção da saúde mental, sendo propulsores na mitigação do stresse e do cansaço. Os autores reforçam a importância da prática de exercícios físicos, do lazer, da redução da carga de trabalho, da busca de equilíbrio diante das adversidades, de se desligar efetivamente ao término do trabalho, do convívio com amigos, da prática de meditação e de outras atividades, considerados como hábitos que reduzem o stresse emocional. Santos (2023) elucida a importância da regulação emocional para os educadores nas CAR: “(...) na área da proteção da infância e da juventude destacam a necessidades de ajudar os cuidadores a regular as suas emoções para manter o seu bem-estar, bem como a conexão aos jovens e assegurar-lhes cuidados calorosos, consistentes e adequados.” (p.4)

O autocuidado corresponde às práticas e hábitos que as pessoas procuram incluir no seu quotidiano como forma de preservar a sua saúde física e mental. O autocuidado permite ao indivíduo lidar com o stresse, preocupar-se consigo mesmo e procurar ajuda sempre que

necessário. Para Abacar et al., (2021) o coping centrado nas emoções exige do indivíduo um ajuste, uma mudança mediante o emprego de uma ou mais estratégias, assim sendo, pode-se concluir que a relativização das situações constitui uma forma do indivíduo procurar manter o equilíbrio diante de situações difíceis, evitando reações impulsivas e exageradas. Consiste em não se fixar no problema e compreender que as situações podem ser analisadas sob diferentes ângulos, focando-se nos aspectos positivos, ou seja, aliviar “o peso do problema; fuga real ou imaginária da situação de *stress*” (p.135)

Para além do autocuidado com a saúde e da relativização dos problemas, as participantes consideram o choro como uma forma de expressar os seus sentimentos e procurar apoio. Cordeiro e Resende (2023) afirmam que as nossas emoções e sentimentos muitas vezes são expressos não verbalmente, mas através do choro e das expressões faciais, sendo reações que nos ajudam a controlar a ansiedade, acalmar e regular o humor. Acrescentam ainda que é importante verbalizar os sentimentos.

Entrevistado: “Fui embora e pensei, e pensei mesmo nisso. E chorei muito... o choro alivia.” (P1)

Entrevistado: “Eu meto-me na casa de banho a chorar, se eu vê que não consigo prefiro dizer assim ó colega, segura-me aí um bocadinho...” (P8)

Segundo Santos (2023), devido às exigências emocionais do trabalho das equipas educativas/apoio, torna-se importante cuidar destes profissionais, que deveriam receber formação orientada para estratégias de regulação emocional.

Conforme as narrativas das participantes, é possível perceber que o choro constitui uma forma de regular as emoções perante os desafios que enfrentam, tal como procurar distanciar-se do momento de conflito para acalmar, evitar fixar-se nos problemas e tentar distrair-se com algo de que gostam.

Entrevistado: “(...) sais, distâncias deixas arrefecer, acalmar e depois, quando estiver mais calma conversais, porque agora tens que desligar...” (P3)

Entrevistado: “Vou para casa... olha, como alguma coisa de que gosto, vejo qualquer coisa que gosto e tento não pensar no assunto.” (P10)

Santos (2016) refere que a necessidade de apoio psicológico é fundamental, uma vez que a relação direta e intensa dos educadores com as C/J, bem como todas as exigências do contexto laboral, os afetam negativamente a nível físico e emocional. A sobrecarga emocional propicia o desenvolvimento da síndrome de burnout. Ferreira (2021) conclui que é importante atender às necessidades do trabalhador.

Torna-se, assim, essencial orientar estes profissionais para um melhor entendimento dos

seus sintomas de stresse e para a adoção de comportamentos de autocuidado, incorporando, por exemplo, pausas no trabalho para satisfazer as suas necessidades, a capacidade de delegar responsabilidades sempre que possível e a aprendizagem de dizer “não” (p.7).

Ativação de rede de suporte (profissional e pessoal)

A ativação da rede pessoal e profissional corresponde ao apoio que permite ao indivíduo manter o equilíbrio perante os desafios, constituindo uma base positiva para sustentar o foco nos seus objetivos e bem-estar colaborando na redução do stresse Bajaba et al. (2021).

Ao questionarmos a equipa educativa e de apoio se emocionalmente conseguem lidar sozinhos com tudo o que envolve o contexto de trabalho e se gostariam de ter algum tipo de apoio, as mesmas afirmam que o apoio da família é fundamental nos momentos de dificuldade, onde encontram suporte e, sobretudo, alguém em quem podem confiar.

Entrevistado: “(...) tive o suporte do meu marido, que sempre ajudou e entendeu.” (P3)

Entrevistado: “Tenho uma vida familiar organizada, uma harmonia, a gente desabafa e é verdade que a gente às vezes leva alguns assuntos para casa...” (P6)

Entrevistado: “A minha filha é uma pessoa de confiança com quem eu posso realmente partilhar, porque há coisas que nós achamos erradas e nem sempre podemos falar.” (P10)

Diante das narrativas, a EE e a EA declaram a importância de ter alguém em quem possam confiar e referem que há situações ocorridas no contexto laboral que não podem ser partilhadas. A família assume, assim, um papel relevante nestes momentos, fornecendo apoio e confiança.

Campos (2004) afirma que a dinâmica do apoio social se traduz num sentimento de pertença, onde o indivíduo se sente amado, reconhecido e valorizado e enfatiza a capacidade de colocar-se no lugar do outro “De compreendê-los nos gestos, sentimentos e palavras. De modo franco, aberto, transparente buscando e dando esclarecimentos precisos.” (p.142)

segundo Bajaba et al. (2021), o apoio social familiar evidencia-se de diferentes formas: pelo fortalecimento do indivíduo, pelo apoio emocional, pelo apoio informativo e pelo apoio instrumental³⁴. Os autores afirmam que “(...) apoio social familiar atua como um amortecedor na proteção do indivíduo das consequências prejudiciais de incidentes traumáticos, contribuindo para uma maior percepção de bem-estar” (p.51).

³⁴ Ver estudos de Bajaba et al., (2021) O apoio social e a intenção de rotatividade de pessoal: o papel mediador do conflito trabalho-família

Diante dos depoimentos sobre o apoio familiar, podemos concluir que a equipa educativa e de apoio consideram fundamental a comunicação e a confiança transmitidas pela família para enfrentar as dificuldades ocorridas no contexto laboral, afirmando encontrar ajuda para superar os desafios.

Alvarez (2024) elucida que o contexto laboral propicia emoções positivas e negativas, sendo que as negativas geralmente trazem uma sobrecarga de stresse, tornando fundamental, nesses momentos, o apoio da família³⁵. A ausência desse apoio pode influenciar negativamente a saúde mental.

Nesta linha de apoio a equipa educativa e de apoio consideram igualmente importante o apoio por parte da organização. Referem que gostariam de ter mais suporte institucional. Reconhecem que vão ocorrendo algumas formações, mas consideram-nas insuficientes perante os desafios e dificuldades que enfrentam. Alegam ter algum apoio da equipa técnica, porém referem uma grande necessidade de mais acompanhamento.

Entrevistado: “(...) se calhar dar-nos mais formação, mas a gente também não tem muito tempo...” (P2)

Entrevistado: “(...) O apoio seria ter alguém que se preocupasse mais com a gente, chamar-nos, e ter uma conversa e não temos.” (P5)

Entrevistado: “(...) nós aqui devíamos ter mais apoio porque este trabalho não é fácil. Isso é mesmo bastante desgastante.” (P9)

Entrevistado: “(...) nossa doutora ajuda e até mesmo em questões pessoais, mas a nossa doutora tem uma visão muito própria da situação.” (P10)

Segundo Bajaba et al. (2021), para o trabalhador o apoio vindo da organização é algo desejável, sendo questionado até que ponto esta se preocupa com o seu bem-estar. Ferreira (2018) conclui que o carácter social da instituição e a qualidade da gestão são primordiais para atingir o verdadeiro objetivo de promover a segurança das pessoas.

Entretanto, as EE e EA consideram que o apoio da coordenação ajudaria de certa forma, mas referem que a visão e a forma de gestão estão em desencontro com o que seria desejável para o melhor desempenho do trabalho e para o seu bem-estar. De acordo com as participantes, o apoio organizacional é algo significativo, constituindo a base para conseguir dar respostas adequadas às crianças, uma vez que estas as procuram para conversar sobre as suas dificuldades e traumas. Concluem, assim, que o apoio da gestão é importante e constitui um alicerce nos

³⁵ Ver estudos de Alvarez (2024) Uma análise dos sentimentos das empreendedoras de manaus em busca do equilíbrio trabalho-família.

momentos de conflito e de desgaste psicológico.

Entrevistado: “Nós não temos retaguarda emocional, nós não temos uma retaguarda...” (P2)

Entrevistado: “(...) fico muito triste emocionalmente, o apoio seria ter alguém que se preocupasse mais com a gente, chamar-nos, e ter uma conversa e não temos.” (P5)

Entrevistado: “(...) é mais difícil, termos alguém que nos compreenda da forma que nós somos aqui no trabalho.” (P7)

Entrevistado: “Trabalhamos com vidas, com crianças e devíamos ter mais apoio, as C/J desabafam problemas connosco e não temos o apoio que precisávamos.” (P9)

As participantes elucidam que é fundamental o apoio da organização para as ajudar na resolução dos problemas. Afirmam que a falta de suporte dificulta o trabalho, referem que estão sem retaguarda, que nem sempre são compreendidas e que o apoio por parte da instituição seria essencial para o desenvolvimento de um trabalho mais ajustado com as C/J. Segundo Almeida et al., (2025):

As estratégias laborais para promover o bem-estar ocupacional têm se mostrado eficazes na redução da ansiedade entre os trabalhadores. Programas de treinamento e desenvolvimento de habilidades emocionais, como inteligência emocional e técnicas de gestão do estresse, são frequentemente implementados nas organizações para ajudar os colaboradores a lidar com a pressão do trabalho. Além disso, a implementação de políticas de ergonomia e a promoção de ambientes de trabalho mais acolhedores também têm impacto positivo na saúde mental dos trabalhadores. (p.5157)

Conforme Bajaba et al. (2021), o apoio organizacional é fundamental, pois consiste num cuidado amplo e pormenorizado com o trabalhador, sendo importante estar atento às suas dificuldades e fragilidades, assim como dar credibilidade às suas expectativas a nível emocional e material.

2.5 Exaustão emocional/ Burnout

Intensidade dos estímulos emocionais

A intensidade dos estímulos emocionais decorre de eventos ou situações que uma pessoa pode experienciar na sua vida, sendo que estes estímulos podem ser positivos ou negativos. Segundo Corrêa (2021), dependendo da intensidade, os estímulos emocionais podem

contribuir para o fortalecimento de vínculos ou para a ocorrência de conflitos; uma elevada intensidade emocional pode trazer consequências interpessoais ao indivíduo e danos à sua saúde mental. Oliveira e Silva (2024) afirmam que a emoção que cada pessoa vivencia pode ser demonstrada através do seu semblante, dos gestos e da capacidade de perceber e comover-se com a dor do outro, expressando sentimentos de compaixão e empatia.

Entrevistador: Poderia contar-me uma situação em que tenha sido particularmente dura e difícil no trabalho com as crianças/jovens?

Entrevistado: “(...) o meu padrasto violava-me.” E aquilo mexeu muito comigo (choro) eu tive mesmo muita pena foi à parte me tocou (choro)” (P1)

Entrevistado: “(...) aquela jovem, que está cá desde bebé entubada, isso faz-me sofrer muito é uma situação marcante da casa que me marca.” (P7)

Entrevistado: “Tivemos cá um menino que me deu um susto de morte que se pendurou na escada...” (P11)

As EE e EA vivenciam intensas emoções negativas no seu contexto laboral. Ao partilharem as situações que experienciam com as C/J — as suas histórias de vida e até mesmo os riscos do quotidiano — evidenciam a dor e o sofrimento emocional que carregam. A dimensão do seu trabalho envolve sensibilidade, tristeza e medo que, em determinadas circunstâncias, acabam por as deixar vulneráveis emocionalmente.

De acordo com Oliveira et al. (2025), a saúde mental pode ficar comprometida devido a vários episódios que o indivíduo vivencia no seu quotidiano, como perda, violência e rejeições. Conforme a leitura que o ser humano faz por estar intimamente envolvido, a dor emocional pode trazer consequências físicas e desequilíbrios emocionais, como estresse, ansiedade e depressão.

As narrativas das participantes revelam que a intensidade das emoções traz impactos para a sua vida física e mental. Afirmam que é difícil estar à frente das situações que ocorrem com as C/J — os sustos repentinos, as histórias de vida, os comportamentos inadequados —, tudo isso conduz a sentimentos de tristeza, desconforto e dor.

Entrevistado: “(...) temos que saber lidar, mas não é fácil vivenciar tudo que se passa com as crianças.” (P4)

Entrevistado: “(...) tenho carinho por eles, emocionalmente fico um bocado triste com a história de vida deles, não é fácil para eles e nem para nós, e, isto mexe com a gente...” (P9)

A participante (P10) partilha a realidade do acolhimento e a dificuldade em lidar com situações adversas com as C/J, sublinhando a metáfora “verdadeiro inferno”, que demonstra o seu sentimento de angústia e sofrimento.

Entrevistado: “Temos aqui miúdos grandes que são difíceis de lidar por duas vezes um deles fez-me frente, mas eu não tive medo dele, não lhe bati, não lhe fiz nada, recorri a doutora...” (P4)

Entrevistado: “(...) eu não consigo esquecer aquele miúdo, porque a nossa vida era um “verdadeiro inferno” com ele aqui.” (P10)

Corrêa (2021) conclui que “as emoções se focam em objetos específicos e duram entre poucos minutos a várias horas. São exemplos de emoções a alegria, a tristeza, a raiva e o medo.” (p.16). Segundo a autora, as emoções positivas estão associadas a aspetos do dia a dia e são desejáveis para o ser humano, enquanto as emoções negativas estão ligadas ao mal-estar, à dor e ao sofrimento. Oliveira et al., 2025 concluem que “A dor emocional é uma vivência humana intrínseca e dinâmica, relacionada com eventos de perda, frustração, rejeição ou adversidades existenciais”. (p.3).

Em síntese, os resultados evidenciam que em relação ao objetivo geral, que procura compreender a prática profissional e as suas implicações emocionais, torna-se evidente o quão exigente é o trabalho das equipas educativas e de apoio. As funções resumem-se e acumulam-se: cuidar das crianças/jovens, limpar a casa, preparar refeições, tratar das roupas, transportar para atividades, entre outras tarefas — somando-se ainda a evidente falta de pessoal, como referem as participantes:

Entrevistado: “Nós temos as crianças, nós temos a limpeza, nós temos a roupa, nós temos os transportes...” (P2)

No que respeita ao primeiro objetivo específico, que pretende compreender a rotina do trabalho com as crianças, os dados mostram uma realidade instável e exigente, que requer constante adaptação. Embora exista uma estrutura organizativa, esta raramente é cumprida tal como planeada:

Entrevistado: “Há uma sequência de coisas, mas que é mudada consoante as necessidades dos miúdos... nunca há um dia igual ao outro” (P11)

A pressão para dar resposta a todas as necessidades, em contextos imprevisíveis, contribui para um ambiente emocionalmente exigente.

Entrevistado: “O acumular de responsabilidades provoca cansaço e frustração, agravando pela falta de pessoal, limitando o tempo para estar com as crianças de forma atenciosa e afetuosa.” (P4)

Entrevistado: “(...) não há tempo, por exemplo nós não fazemos um piquenique, coisas diferentes...” (P11)

O segundo objetivo específico procura descrever os desafios e limitações dos

profissionais, especialmente face à realidade das crianças. Os relatos mostram que muitos sentem impotência perante as histórias de vida difíceis que estas trazem consigo.

Entrevistado: “Sinto tristeza é de saber que uma criança depositou toda a confiança no adulto... e depois a desilusão...” (P3)

Além disso, há o estigma social que pesa sobre os próprios jovens:

Entrevistado: “Vou buscá-los à escola, são os meninos do CAR, porque são os coitadinhos... isto me enerva, são crianças normais.” (P11)

Estas vivências tornam a missão dos profissionais ainda mais delicada.

Relativamente ao terceiro objetivo, que visa identificar fatores laborais que conduzem à exaustão emocional, a experiência das participantes é clara: o cansaço é físico e emocional. Os turnos, as noites seguidas e a ausência de pausas acumulam-se:

Entrevistado: “Não temos horário de descanso também... já foi acordado assim.” (P2)

Uma das participantes acrescenta:

Entrevistado: “Eu tenho muita dificuldade em dormir e sei que tem a ver com os turnos, já vai dezoito anos de fazer noites e manhãs.” (P6)

Estes relatos evidenciam sinais claros de desgaste, muitas vezes associados ao burnout.

Entretanto, para lidar com as situações do contexto laboral, as profissionais referem que vão encontrando as suas próprias formas de resistência. Algumas procuram apoio na família, outras em amigos, e algumas recorrem à psicoterapia ou a pequenas rotinas de autocuidado:

Entrevistado: “Inscrevi-me num ginásio... tento fazer qualquer coisa para me distrair destes problemas.” (P2)

Entrevistado: “Eu meto-me na casa de banho a chorar, se eu vejo que não consigo, prefiro dizer assim: ó colega, segura-me aí um bocadinho...” (P8)

Em suma, os contributos recolhidos deixam claro que estes profissionais não desempenham apenas um trabalho técnico — assumem um papel profundamente humano. Apesar da dureza do contexto, demonstram envolvimento, dedicação e afeto. Contudo, também revelam que, sem mais apoio e condições estruturadas, esse envolvimento pode transformar-se num fardo pesado, com consequências sérias para o seu bem-estar. O que transparece é uma enorme vontade de cuidar, mas também uma urgência em serem cuidados.

Considerações Finais

O presente estudo teve como objetivo compreender a prática profissional da Equipa Educativa (EE) e da Equipa de Apoio (EA) no acolhimento residencial de crianças e jovens, e as implicações dessa prática no seu estado emocional, enquanto potencializadora do burnout. O trabalho permitiu caracterizar esta síndrome nos referidos profissionais, destacando-se pelo seu caráter inovador, por explorar um tema ainda pouco estudado na literatura portuguesa.

Numa primeira fase, foi realizado um levantamento bibliográfico abrangendo temáticas como: a construção social dos direitos à promoção e proteção da criança e do jovem; o acolhimento residencial como medida de proteção; a prática profissional da EE e da EA no acolhimento residencial e a síndrome de burnout. Esse enquadramento sustentou a construção do instrumento de investigação que deu voz às EE e EA, permitindo que refletissem sobre a sua prática diária, perspetivas, necessidades, frustrações e satisfações.

As entrevistas realizadas evidenciaram que estes profissionais, de forma geral, se sentem emocional e fisicamente exaustos. Este dado confirma que a realidade do burnout nas profissões de ajuda é hoje incontornável, sendo já validada por diversas investigações. Assim, torna-se fundamental que os trabalhadores sociais reconheçam os seus limites de resistência, para evitar situações de stresse crónico que frequentemente culminam em burnout e num persistente mal-estar profissional.

O burnout, também conhecido como síndrome de esgotamento profissional, é uma condição psicológica que afeta trabalhadores de diferentes áreas. Manifesta-se como resposta ao stresse crónico, comprometendo o desempenho laboral e trazendo consequências interpessoais, emocionais e físicas (Halbesleben, 2006; Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Leiter, 2016, cit. por Sabé et al., 2023). Compreender este fenómeno como processo — com etapas e dimensões próprias — permite delinear estratégias de prevenção, mitigação e, em última instância, erradicação.

Entre os fatores apontados pelas participantes deste estudo destacam-se: horários por turnos, sobrecarga de trabalho, baixos salários, falta de recursos humanos, sentimento de impotência e desvalorização profissional, bem como a forte exigência emocional decorrente dos históricos traumáticos das crianças e jovens. Estes elementos revelam a necessidade urgente de medidas que equilibrem a carga de trabalho, promovam melhores condições contratuais e valorizem o papel das equipas educativas e de apoio no acolhimento.

Os resultados sugerem que as CAR devem adotar estratégias organizacionais que

incluam a contratação de mais profissionais, a revisão da distribuição de funções e a valorização da função educativa e de apoio, frequentemente invisibilizada. A revisão da remuneração, a criação de planos de carreira, oportunidades de formação e supervisão contínua, bem como programas de reconhecimento profissional e incentivos salariais, podem contribuir para reduzir o desgaste emocional, aumentar a motivação e promover maior bem-estar no trabalho.

O trabalho em ambientes de acolhimento pode ser emocionalmente desgastante, e é essencial que os profissionais tenham acesso a suporte emocional, recursos que as ajudem a lidar de forma saudável com o estresse e a sobrecarga emocional. Investir na saúde mental das cuidadoras não apenas beneficia essas profissionais individualmente, mas também tem um impacto positivo na qualidade do cuidado oferecido às crianças e jovens acolhidos. Ao fortalecer a equipa e promover um ambiente de trabalho saudável e acolhedor, podemos garantir um cuidado mais eficaz e compassivo para aqueles que mais precisam. Além das questões práticas e emocionais enfrentadas pelas cuidadoras, também surgiu a necessidade de promover uma cultura organizacional que valorize o bem-estar e o desenvolvimento profissional dessas profissionais. Outro ponto relevante destacado pelas educadoras/cuidadoras foi a importância de promover o autocuidado e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional. O trabalho em ambientes de acolhimento pode ser desafiador e absorvente, muitas vezes demandando um grande investimento emocional e físico por parte dos profissionais. Portanto, é essencial que essas profissionais tenham tempo e espaço para cuidar de si mesmas, cultivando atividades e relacionamentos que as ajudem a recarregar as energias e manter uma saúde mental equilibrada.

Apesar da relevância dos contributos, este estudo apresenta limitações, nomeadamente a utilização de uma amostragem intencional não probabilística, circunscrita a uma única região (Norte de Portugal), por se tratar de um estudo de caso, o que restringe a generalização dos resultados. Outra limitação identificada foi a impossibilidade de incluir participantes do sexo masculino, dada a diferença na proporção de géneros a trabalharem na área social, mais precisamente no contexto assistencialista. O sexo feminino representa a maioria da população que constitui estes profissionais (Silva & Fontes, 2024), o que pode influenciar a análise, considerando que as experiências e perspetivas de género podem desempenhar um papel significativo em relação ao tema abordado. O estudo refere-se como limitação também ao fato de ter sido realizada com parte do quadro profissional da instituição: a equipa educativa e equipa de apoio. Como a equipa técnica foi quem recebeu a pesquisadora, proporcionando a abertura de campo e informações essenciais para possibilitar o acesso à instituição, optou-se pela não inclusão destas profissionais como participantes do estudo. Outras pesquisas poderiam trabalhar com todo o quadro profissional, no sentido de integrar os resultados dos profissionais que

compõem as equipas do acolhimento residencial.

Deste modo futuras investigações poderão beneficiar de amostras mais alargadas e diversificadas, assim como de abordagens mistas (qualitativas e quantitativas), de modo a ampliar a validade e aplicabilidade das conclusões.

Em síntese, este estudo sublinha a importância fulcral das EE e EA no acolhimento residencial, destacando o impacto emocional do seu trabalho e a necessidade de implementar estratégias de prevenção do burnout. Acredita-se que a valorização destes profissionais, associada a políticas de suporte e formação contínua, pode não só promover a sua saúde mental e satisfação laboral, mas também refletir-se positivamente no bem-estar e desenvolvimento das crianças e jovens que deles dependem.

Referências Bibliográficas

Abacar, M., Aliante, G., & António, J. F. (2021). Stress e estratégias de coping em estudantes universitários. **Aletheia*, 54*(2). <https://doi.org/10.29327/226091.54.2-13>

Almeida, C. R. (2023). Acolhimento institucional: expressões de vivências profissionais. <https://hdl.handle.net/1843/61565>

Almeida, F., Fernandes, P., & Peixoto, C. (2021). Promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens: O acolhimento residencial – apontamentos históricos e atualidade. In C. Peixoto & M. Oliveira (Eds.), **Acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo: Conceitos, prática e intervenção** (pp. 109–118). Pactor.

Alvarez, K. D. D. P. (2025). **Uma análise dos sentimentos das empreendedoras de Manaus em busca do equilíbrio trabalho-família** [Trabalho académico]. <http://riu.ufam.edu.br/handle/prefix/8441>

Alves, J. (2022). **Do acolhimento residencial para o mundo exterior: Que desafios no processo de autonomização** [Tese de doutoramento]. (URL truncado)

Americano, L. T., & Ferraz, T. C. P. (2023). Além da experiência do trauma: Uma revisão narrativa sobre o transtorno do estresse traumático secundário. **Cadernos de Psicologia*, 5*(9). <https://doi.org/10.5281/zenodo.13273431>

Antunes, J. S. G. B. (2020). **Qualidade de vida profissional e a sua relação com a perceção do suporte social em profissionais de casas de acolhimento residencial** [Dissertação de mestrado]. <https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/95093>

Arizmendi, J., & Almeida, A. (2019). Práticas e visões dos profissionais de acolhimento nos processos de reunificação familiar: Um estudo exploratório. **Configurações – Revista Ciências Sociais*, (23) *, 73–89. <https://journals.openedition.org/configuracoes/7325>

Assembleia da República. (1999, 1 de setembro). **Lei n.º 147/99 – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo**. **Diário da República*, 204/1999*, Série I-A. <https://diariodarepublica.pt>

Bajaba, S., Azim, M. T., & Uddin, M. A. (2022). O apoio social e a intenção de rotatividade de pessoal: O papel mediador do conflito trabalho-família. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 24*, 48–65. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v24i1.4153>

Barbosa, J. S. G. (2020). *Qualidade de vida profissional e a sua relação com a percepção do suporte social em profissionais de casas de acolhimento residencial* [Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra].

Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo* (4.^a ed.). Edições 70.

Batista, J. B. V., Carlotto, M. S., Coutinho, A. S., & Augusto, L. G. S. (2010). Prevalência da síndrome de burnout e fatores sociodemográficos e laborais em professores de escolas municipais da cidade de João Pessoa, PB. *Revista Brasileira de Epidemiologia, 13*, 502–512. <https://doi.org/10.1590/S1415-790X2010000300013>

Baptista, C. I. (2022). *O sistema português de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo* [Tese de doutoramento]. <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/39339/1/203092228.pdf>

Bichett, M., & Vargas, S. M. L. (2021). Fatores influenciadores na satisfação e motivação ao trabalho no setor público municipal. *Desafio Online, 9*(1). <https://doi.org/10.55028/don.v9i1.10195>

Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family & Community Health, 6*(4), 12–24.

Bontempo, N. M. (2020). *Violência intrafamiliar: Práticas parentais baseadas na força física e psicológica para educar crianças e adolescentes* [Trabalho académico]. <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/14719>

Botelho, J. M., & Cruz, V. A. G. (2013). *Metodologia científica*. Pierson Education do Brasil.

Bueno, M. E. N. (2016). *O processo de reconstrução da paternidade no contexto da violência intrafamiliar contra crianças e adolescentes* [Trabalho académico]. <http://repositorio.furg.br/handle/1/10074>

Campos, E. P. (2004). Suporte social e família. *Doença e família, 141-161*. Editora Casa do psicólogo.

Campos Moreira, L. V., & Fornasier, R. C. (2021). Teoria bioecológica de Bronfenbrenner: A influência dos processos proximais no.... *Research, Society and Development, 10*(10).

Campos, C. J. G., & Saidel, M. G. B. (2022). Amostragem em investigações qualitativas: Conceitos e aplicações ao campo da saúde. **Revista Pesquisa Qualitativa, 10*(25)*, 404–424.

Cancujo, S. (2023). **Perceções das equipas técnica e educativa sobre autonomia em casas de acolhimento residencial para crianças e jovens** [Tese de doutoramento]. <http://hdl.handle.net/10400.26/48436>

Candeias Martins, E. (2022). O sistema de proteção à infância portuguesa (séc. XX): Dos normativos jurídicos e pressupostos científicos aos dispositivos de intervenção. **Clio: Revista de Pesquisa Histórica, 40*(1)*.

Candeias, M., & Henriques, H. (2012). **1911/2011: Um século de proteção de crianças e jovens** [Dissertação]. <http://hdl.handle.net/10400.26/4156>

Cardoso, A. P. M. (2020). **O papel do clima organizacional e do stress profissional na explicação do burnout profissional em professores do 1.º ciclo** [Dissertação]. <http://hdl.handle.net/10451/46948>

Carvalho Chora Bento Farinha, B. (2020). **A síndrome de burnout em cuidadores de casas de acolhimento de crianças e jovens em risco** [Tese de doutoramento]. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/34875>

Cestari, M. A., & Mello, R. M. (2016). Trabalho infantil: Um comparativo entre a Revolução Industrial e os dias atuais. **Cadernos PDE**, 1.

Ciliato, S. C., & Ghisleni, T. S. (2025). A importância do clima organizacional para o cultivo da cultura de aprendizagem organizacional. **Saber Humano, 15*(26)*, 83–107.

Código do Trabalho – CT – Artigo 11.º. **Diário da República**. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475-46719275>

Coelho, A. (2022). Institucionalização e Relações de Afeto. <http://hdl.handle.net/10400.26/40904>

Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e de Proteção das Crianças e Jovens. (2022). **Promoção e proteção dos direitos das crianças: Guia de orientações para os profissionais da ação social na abordagem de situações de maus-tratos ou outras situações de perigo**. <https://www.cnpdpcj.gov.pt/documents/10182/14804/Guia+de+Orienta%C3%A7%C3%B5es>

+para+Profissionais+de+A%C3%A7%C3%A3o+Social/5c6dc372-e12b-4b84-a462-38eccc5a6e85

Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e de Proteção das Crianças e Jovens (CNPDP CJ). (2022). **Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ 2021**. <https://www.cnpdpj.gov.pt/relatorio-atividades>

Constituição da República Portuguesa. (1976). **Diário da República, 86/1976**, Série I. <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775>

Corrêa, M. L. V. T. B. (2021). **Intensidade emocional face a estímulos tonais favoritos e não favoritos: Estudo de autorrelato contínuo com adultos** [Tese de doutoramento, Universidade NOVA de Lisboa]. <http://hdl.handle.net/10362/125911>

Cordeiro, N. C. P., Dias, T. P., & de Sá, L. G. C. (2022). Análise das habilidades sociais de crianças e adolescentes institucionalizados e não institucionalizados. **Revista Psicologia em Pesquisa, 16*(2), 1–23*. <https://doi.org/10.34019/1982-1247.2022.v16.32568>

Cordeiro, R. R., & Resende, F. M. (2023). Expressividade emocional e estereótipos de gênero na educação familiar: Perspectivas dos responsáveis. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.5949>

Costa, E. M. F., & Zarbato, J. A. M. (2021). Diversidade na infância: Suas trajetórias e leis. **Entheoria: Cadernos de Letras e Humanas, 8*(1), 149–160*.

Costa, V. S. D. (2015). **Desenvolvimento e avaliação de impacto de intervenção preventiva para síndrome de burnout em cuidadores residentes** [Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul]. <https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/6618>

Costa, V. S. (2020). **Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição particular de solidariedade social** [Tese de doutoramento].

Coutinho, C., Queirós, C., Rodrigues, L., Valinho, R., & Tinoco, R. (2024). Burnout e envolvimento nos profissionais de saúde dos comportamentos aditivos e dependências da Região Norte de Portugal. **ICAD**.

Cruz, G. S. (2020). **Se essa rua fosse minha: O caminhar lúdico no espaço urbano** [Trabalho final de graduação, Universidade Federal do Rio de Janeiro].

Cruz, R. M., Borges-Andrade, J. E., de Andrade, A. L., Moscon, D. C. B., Viseu, J., Núñez, M. I. L., ... & Porto, J. B. (2023). O direito ao trabalho decente. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 23*(2), I–III. <https://doi.org/10.5935/rpot/2023.2.editorial>

Declaração dos Direitos da Criança. (2022). https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/ECidadania/Docs_referencia/declaracao_universal_direitos_crianca.pdf

Decreto-Lei n.º 164/2019. (2019). *Diário da República, 230/2019*, Série I. <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/169-2019-126731019>

Decreto-Lei n.º 164/2019. *Diário da República, 230/2019*, Série I. Portaria n.º 95/2024/1. <https://diariodarepublica.pt>

Decreto-Lei n.º 39/2025. (2025, 25 de março). *Diário da República, 59/2025*, Série I. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/39-2025-912256341>

Decreto-Lei n.º 164/2019. *Diário da República, 246/2023*, Série I. Portaria n.º 450/2023. <https://diariodarepublica.pt>

Decreto regulamentar n.º 2/2018. (2018, 24 de janeiro). *Diário da República, 17/2018*, Série I. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/diario-republica/17-2018-114561719>

Deliberação n.º 901/2023. (2023, 13 de setembro). *Diário da República, 178/2023*, Série II. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/deliberacao/901-2023-221578737>

Despacho n.º 8393/2007. (2007, 10 de maio). *Diário da República, 90/2007*, 2.ª Série, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. https://www.seg-social.pt/documents/10152/39326/DESP_8393_2007/6a017229-3661-4213-8090766e6fa9592a

Delgad, P., & Gersão, E. (2018). O acolhimento de crianças e jovens no novo quadro legal: Novos discursos, novas práticas? *Análise Social, 226*(53), 112–134. <https://revistas.rcaap.pt/analisesocial/article/view/22350>

Diário da República n.º 204/1999, Série I-A. (1999). Alterado pelos artigos 2.º, 63.º-A e 63.º-B da Lei n.º 23/2023 (*Diário da República n.º 101/2023*, Série I, em vigor desde 2023-04-14). <https://data.dre.pt/eli/diario/1/101/2023/0/pt/html>

Dias, L. G., Queiroz, A. F., & Lopes, M. R. (2018). Teoria comportamental: O impacto da teoria X e Y na gestão das organizações. *Revista Empreenda UniToledo – Gestão, Tecnologia e Gastronomia, 2*(1).

DOCUMENTO DE CONSENSO DE PERITOS no âmbito da avaliação do risco psicossocial em contexto laboral. (2023). <https://www.psicologia.ulisboa.pt/manual-dgs/>

Elage, B., Góes, M., Fiks, M., & Gentile, R. (2011). *Formação de profissionais em serviços de acolhimento* (2.^a ed.). Editora Instituto Fazendo História. https://fazendohistoria.squarespace.com/s/Formacao_web.pdf

Elder, G. H., Johnson, M. K., & Crosnoe, R. (2007). The emergence and development of life course theory. In J. T. Mortimer & M. J. Shanahan (Eds.), *Handbook of the life course* (pp. 3–19). Springer.

Fernandes, L. (1997). *Actores e territórios psicotrópicos: Etnografia das drogas numa periferia urbana* [Tese de doutoramento, Universidade do Porto]. <https://hdl.handle.net/10216/18145>

Ferreira, A. F. F. (2021). *Desenvolvimento de uma medida de stress profissional para cuidadores do acolhimento residencial: Estudo de validação numa amostra de cuidadores de jovens em risco* [Dissertação de mestrado]. <https://hdl.handle.net/10316/96496>

Ferreira, G. B., & Dias, C. C. (2017). A importância da qualidade de vida no trabalho e da motivação dos colaboradores de uma organização. *Psicologia e Saúde em Debate, 3*(2), 30–43. <https://doi.org/10.22289/V3N2A3>

Ferreira, H. P. (2018). *Burnout e percepção da qualidade em serviços prestados por trabalhadores de equipas educativas em instituições de acolhimento de crianças e jovens* [Trabalho académico]. <http://hdl.handle.net/10198/19315>

Freitas, D. M. (2018). *Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho: Estudo de caso de uma reitoria de um Instituto Federal de Ensino* [Tese de doutoramento, Instituto Politécnico do Porto]. <http://hdl.handle.net/10400.22/12621>

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues, 30*(1), 159–165.

Garcia, M., Santos, K., Pereira, D., & Aragão, M. (2018). Grupos de trabalho e formação continuada em serviços de acolhimento. In L. Cavalcante, C. Magalhães, L. Corrêa, E. Costa, & D. Cruz (Eds.), *Acolhimento institucional de crianças e adolescentes: Teorias e evidências científicas para boas práticas* (pp. 206–220). Juruá.

Gaspar, R. M. G. (2020). *O educador social na perspectiva dos jovens acolhidos em lar de infância e juventude* [Tese de doutoramento]. <https://iconline.ipleiria.pt/handle/10400.8/5039>

Geraldi, L., Miranda, F. M. D., Silva, J. A. M., Appenzeller, S., & Mininel, V. A. (2022). Competências profissionais para a atenção à saúde do trabalhador. *Revista Brasileira de Educação Médica, 46*, e071. <https://doi.org/10.1590/1981-5271v46.2-20210469>

Gocheva-Dimitrova, P. I. (2019). *O clima organizacional e a satisfação dos trabalhadores na RARI – Construções Metálicas, Engenharia, Projectos e Soluções Industriais, SA* [Tese de doutoramento]. <http://hdl.handle.net/10400.26/30897>

Godoy Almeida, M., Tavante, R. F., Marques, S. M. F., de Brito, I. S. A., Mendez, A. V., de Carvalho Souza, A., ... & do Nascimento, C. M. (2025). ANSIEDADE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTRATÉGIAS LABORAIS PARA A PROMOÇÃO DO BEM-ESTAR OCUPACIONAL. *LUMEN ET VIRTUS*, 16(48), 5154-5164. <https://periodicos.newsciencepubl.com/LEV/article/view/5097>.

Góes, F. G. B., Souza, A. N., Corrêa, B. D. S. O., Nunes, N. G. F., dos Santos, A. S. T., & Ávila, F. M. V. P. (2023). Estratégias de prevenção e promoção em saúde mental para enfermagem diante da pandemia da COVID-19. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro, 13*. <https://doi.org/10.19175/recom.v13i0.4805>

Gomes, I. (2010). *Acreditar no futuro*. Texto Editora.

Gondim, S. M. G., & Silva, N. (2004). Motivação no trabalho. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. B. Bastos (Orgs.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 145–176). Artmed.

Guedeney, N., & Guedeney, A. (2004). *Vinculação: Conceitos e aplicações*. Climepsi Editores.

Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: Sentidos e forma de uso*. Princípia.

Guichard, S., & Grande, C. (2021). A participação de crianças entre os três e os cinco anos em casa e na comunidade. *Psicologia: Teoria e Pesquisa, 36*, e36327. <https://doi.org/10.1590/0102.3772e36327>

Instituto da Segurança Social. (2022). *CASA 2022: Relatório de caracterização anual da situação de acolhimento das crianças e jovens*. <https://www.seg->

social.pt/documents/10152/13200/Relat%C3%B3rio+CASA+2022/c1d7359c-0c75-4aae-b916-3980070d4471

Instituto da Segurança Social. (2023). *CASA 2023: Relatório de caracterização anual da situação de acolhimento das crianças e jovens*. https://www.seg-social.pt/documents/10152/13326/Relat%C3%B3rio_CASA_2023/da8913ce-97e0-4b5d-ae10-bf16c7a88901

Júlio, M. F. F. S. (2021). *Do acolhimento residencial à integração social autónoma da criança/jovem* [Tese de doutoramento]. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/23848>

Keller, E., & de Aguiar, M. A. F. (2020). Análise crítica teórica da evolução do conceito de clima organizacional. *Revista Terra & Cultura, 20*(39), 91–113. <http://publicacoes.unifil.br/index.php/Revistatest/article/view/1314/1202>

Lei n.º 142/2015. (2015, 8 de setembro). *Diário da República, 175/2015*, Série I. <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/142-2015-70215246>

Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo. (s.d.). *Diário da República*. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/1999-34542475>

Lei n.º 26/2018. (2018, 5 de julho). Regularização do estatuto jurídico das crianças e jovens. *Diário da República*.

Lei de Proteção da Infância (1911). (1911, 27 de maio). *Diário do Governo*. <https://www.cnpdpcj.gov.pt/documents/10182/14804/Edi%C3%A7%C3%A3o+Comemorativa+da+Lei+de+Prote%C3%A7%C3%A3o+da+Inf%C3%A2ncia/f4726737-b519-4d49-a7f3-59ab3eda4cae>

Lei n.º 147/1999, de 1 de setembro (redação 142/2015, de 8 de setembro). *Diário da República*. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/26-2018-115643971>

Lima, D. F., & Lima, L. A. (2021). Perspectivas da ética em pesquisa: O repensar para o futuro do sistema normatizador brasileiro. *Cadernos UniFOA, 16*(45), 89–95.

Lima, E. V. (2021). *Burnout: A doença que não existe*. Appris.

Luiz Lucena, V., Silva, S. C., da Silva, G. B., & de Souza Rodrigues, J. L. (2024). Satisfação e fadiga por compaixão em profissionais de uma casa de apoio institucional para

crianças e adolescentes. *Revista Semiárido De Visu, 12*(1), 331–349.
<https://doi.org/10.31416/rsdv.v12i1.464>

Luiz, D. S., de Aguiar Bertoni, F., & Machado, G. B. (2019). Análise do grau de motivação comparando os fatores expostos por Herzberg: Estudo de caso em uma empresa de formação de condutores. *Revista de Carreiras e Pessoas, 9*(1).

Machado, J. F. P., & dos Reis, E. J. F. B. (2025). Burnout em profissionais que trabalham em escala de turno. *Revista Remecs – Revista Multidisciplinar de Estudos Científicos em Saúde, 10*(16), 48–63.

Maia, A. C. B. (2020). *Questionário e entrevista na pesquisa qualitativa: Elaboração, aplicação e análise de conteúdo*. Editores Pedro e João.

Mainardi, S. M., & Okamoto, M. Y. (2017). Desenvolvimento das crianças: Um olhar sobre o papel da família e da escola na perspectiva dos pais. *Psicologia em Revista, 23*(3), 822–839.

Instituto da Segurança Social. (s.d.). *Manual de boas práticas: Um guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens para dirigentes, profissionais, crianças, jovens e familiares*. <https://seg-social.pt/documents/10152/14707>

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*(1), 99–113.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. In *Stress: Conceitos, cognição, emoção e comportamento* (pp. 351–357). Imprensa Acadêmica.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/Job_Burnout20160128-8141-18je454-libre.pdf

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Esgotamento profissional. *Annual Review of Psychology, 52*(1), 397–422.
<https://pt.scribd.com/document/368151104/2001-Maslach-Schaufeli-Leiter-Job-Burnout-pdf>

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: The Maslach burnout inventory: Manual*. Consulting Psychologists Press.

Marcelo, V. C. M. (2017). *Burnout e stress nos assistentes sociais* [Dissertação de mestrado, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa]. <https://repositorio.iscte-iul.pt/>

Martins, M. G. (2022). O papel de cuidadoras de crianças e adolescentes em abrigos institucionais: uma revisão de literatura. <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/35675>

Marques, A. C. T. (2021). *Intervenção com crianças e jovens em contexto de acolhimento residencial* [Tese de doutoramento]. <http://hdl.handle.net/10400.15/3876>

Marques, M. P. C., & Tomé, M. R. O. (2018). O direito à participação nas casas de acolhimento residencial. *Revista Portuguesa de Ciências Sociais*.

Matos, B., Aguiar, C., Martins, C., Gama, I. D., Peres, L., Dias, J., Costa, J., & Queirós, S. (2015). *Acolhimento terapêutico: Pista de intervenção para profissionais*. Casa Pia. <https://casapia.pt/wp-content/uploads/2023/04/acolhimento-terapeutico.pdf>

Melo, J. S. (2020). Breve histórico da criança no Brasil: Conceituando a infância a partir do debate historiográfico. *Revista Educação Pública, 20*(2), 14.

Mendes, R. M. S. (2015). *Avaliação da psicopatia e dos fatores de avaliação do risco de reincidência geral em traficantes de estupefacientes* [Tese de doutoramento]. <http://hdl.handle.net/10400.12/4495>

Menezes, K. L. D., Chanchencow, K. L. D. M., & Horácio, P. C. A. (2021). Síndrome de burnout com foco na qualidade de vida profissional e pessoal do colaborador. *Revista Brasileira de Psicologia Aplicada*.

Monteiro, M. M. (2017). *Maus-tratos a crianças e jovens: Reflexões das profissionais de uma CPCJ* [Dissertação de licenciatura]. <http://hdl.handle.net/10284/6330>

Moraes, M. C. L., de Barros Souza, R., & de Matos, E. S. (2018). O adolescente para além do ato infracional. *Revista Valore, 3*, 178–193.

Mortimer, J. T., & Shanahan, M. J. (Eds.). (2007). *Handbook of the life course*. Springer Science & Business Media.

Mota, C., & Matos, P. (2021). Relações significativas e resiliência em crianças e jovens em acolhimento residencial. In C. Peixoto & M. Oliveira (Eds.), *Acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo: Conceitos, prática e intervenção* (pp. 71–81). Pactor.

Muluta, J. C., & Bolacha, N. H. F. (2022). As competências éticas e deontológicas adquiridas pelos graduados dos institutos de formação de professores: Estudo de uma instituição de formação de professores primários da cidade de Nampula. *Njinga e Sepé: Revista Internacional de Culturas, Línguas Africanas e Brasileiras, 2*(Especial I), 133–151.

Nogueira, S. F. (2020). *A mentalidade afiliativa no acolhimento residencial de jovens em risco: Resultados preliminares de um treino da mente compassiva com cuidadores* [Dissertação de mestrado]. <https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/94600>

Nunes, L. (2020). *Aspetos éticos na investigação de enfermagem* [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Setúbal]. <http://hdl.handle.net/10400.26/32782>

Nunes, M. A. R. (2021). *O impacto da motivação na qualidade de vida no trabalho* [Tese de doutoramento]. <http://hdl.handle.net/10400.26/39236>

Nunes, T. M. D. (2024). *O impacto do trabalho por turnos/escalas na vida familiar: Um estudo de caso no setor ferroviário* [Dissertação de mestrado]. <http://hdl.handle.net/10437.1/14673>

Oliveira, A. V., & Pizzoni, T. G. P. (2021). Gestão de conflitos e comunicação organizacional: Um estudo empírico em instituições públicas de ensino. *Cadernos de Gestão e Empreendedorismo, 9*(2), 14–24. <https://doi.org/10.32888/cge.v9i2.47665>

Oliveira, L. F., de Oliveira Berlinck, W., de Souza Azevedo, L. M., & da Silva, U. P. (2025). Transformação neuroquímica do cérebro pela aceitação da dor emocional. *Cognitionis Scientific Journal, 8*(1), e620. <https://doi.org/10.38087/2595.8801.620>

Oliveira, M. R., & Silva, J. (2024). A inteligência emocional como estratégia para regular as emoções, sob a ótica da terapia cognitiva comportamental. *Psicologia: Teorias e Práticas em Pesquisa*, 73–95. <https://downloads.editoracientifica.com.br/articles/231114990.pdf>

Palma, V. H., Pechorro, P., Nunes, C., Correia, B., & Jesus, S. (2020). Tríade negra na adolescência: Relação com impulsividade e perturbação do comportamento. *Psicologia, Saúde & Doenças, 21*(2), 355–366.

Paixão, A. L. T., & Borges, F. A. F. (2021). Concepções históricas de infância: Leituras na historiografia. Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. <https://seducptl.ufms.br/files/2022/05/24.pdf>

Pasqualini, J. C., Martins, F. R., & Euzébios Filho, A. (2021). A “dinâmica de grupo” de Kurt Lewin: Proposições, contexto e crítica. *Estudos de Psicologia (Natal), 26*(2), 161–173.

Pimentel, F. E., Alonso, C. D. S., Macedo, M. D. A. S., & Farah, B. F. (2024). Percepções de enfermeiros da atenção primária sobre valorização no trabalho: O clamor de uma categoria. **Enfermagem em Foco**, 1–8.

Pinto, V. P., & Oliveira, M. S. (2018). **Da infância à terceira idade: Intervenção em contextos de violência e crime – Guia prático para estudantes e profissionais**. Editora Mais Leitura.

Portugal. (2023). Portaria n.º 450/2023, de 22 de dezembro. **Diário da República**.

Prado, S. D. (2002). O curso da vida, o envelhecimento humano e o futuro. **Textos sobre Envelhecimento, 8**, 4–8. <http://rbgg.com.br>

Prodanov, C. C., & De Freitas, E. C. (2013). **Metodologia do trabalho científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico** (2ª ed.). Editora Feevale.

Quintães, C. R. P. (2009). **Era uma vez a instituição onde eu vivi: Narrativas de adultos sobre experiências de institucionalização** [Tese de doutoramento]. <https://hdl.handle.net/1822/9957>

Rebelo, C. S. M. (2021). **O educador social no acolhimento residencial de crianças e jovens: Uma abordagem socioeducativa às emoções, aos media e à interculturalidade** [Dissertação de mestrado]. <https://hdl.handle.net/10316/99284>

Ribeiro, M. F., Passos, C., & Pereira, P. (2018). Motivação organizacional: Fatores precursores da motivação do colaborador. **Gestão e Desenvolvimento, 26**, 105–131.

Rocha, D. G. (2019). **Stress, avaliação cognitiva e burnout em técnicos sociais das casas de acolhimento residencial** [Dissertação de mestrado, Universidade do Minho]. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/64244>

Rodrigues, S., Leal, M., Martins, A., Ribeiro, R., Azevedo, S., Campos, J., & Dias, P. (2016). Acolhimento residencial em Portugal. In **3º Congresso da Ordem dos Psicólogos Portugueses**.

Rodrigues, T. M. C. (2015). **“Somos mães e pais entre aspas”: Estudo exploratório sobre a importância da reflexão pessoal dos/as profissionais de Centros de Acolhimento Temporário de Crianças e Jovens** [Dissertação de mestrado]. <https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/31597>

Santos, A. S. R. (2016). *Pelas lentes de quem cuida: O acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo na perspetiva dos profissionais das equipas educativas* [Dissertação de mestrado]. <https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/32931>

Santos, B. P., Brito, D. M., Pereira, N. S. A. C., & Carvalho, Y. B. (2023). Uma análise bibliométrica da literatura sobre motivação segundo as teorias de Maslow, Herzberg, Skinner e McGregor: Fenômeno motivação. *Humanidades & Inovação, 10*(3), 263–278.

Santos, C. H. G. D. (2022). *Resiliência em vítimas de maus-tratos: O papel do educador social junto de crianças e jovens* [Tese de doutoramento].

Santos, J. B., Pires, L. L., Silva, A. E., & Castro, C. N. D. (2021). Reflexões sobre o ensino da semiologia médica. *Revista Brasileira de Educação Médica, 27*, 147–152. <https://doi.org/10.1590/1981-5271v27.2-010>

Santos, L. F. S. M. (2023). *Mentalidade afiliativa no acolhimento residencial de jovens: Implementação e estudos de eficácia de um programa de treino da mente compassiva com cuidadores* [Tese de doutoramento, Universidade de Coimbra]. <https://hdl.handle.net/10316/114309>

Santos, M. R. C. (2019). *Proteção de crianças e jovens em perigo: A revisão das medidas de promoção e proteção* [Tese de doutoramento, Universidade NOVA de Lisboa]. <https://run.unl.pt/handle/10362/85188>

Santos, V. C., de Macêdo Filha, M. B., & do Amaral, C. T. (2021). Direitos da criança e do adolescente: Contribuições da memória e da história. *Brazilian Journal of Development, 7*(1), 3054–3076. <https://doi.org/10.34117/bjdv7n1-208>

Satta, C. (2021). Grupos de pares. In *Conceitos-chave em sociologia da infância: Perspetivas globais* (pp. 279–283). UMinho Editora.

Sauvain-Sabé, M., Congard, A., Kop, J. L., Weismann-Arcache, C., & Villieux, A. (2023). Os papéis mediadores do afeto e da estratégia de coping na relação entre traço, mindfulness e burnout entre profissionais de saúde franceses. *Revista Canadense de Ciências Comportamentais, 55*(1), 34–45.

Schuman-Olivier, Z., Trombka, M., Lovas, D. A., Brewer, J. A., Vago, D. R., Gawande, R., ... & Fulwiler, C. (2020). Mindfulness e mudança de comportamento. *Harvard Review of Psychiatry, 28*(6), 371–394.

https://journals.lww.com/hrpjjournal/fulltext/2020/11000/Mindfulness_and_Behavior_Change.3.aspx

Senna, S. R. C. M., & Dessen, M. A. (2012). Contribuições das teorias do desenvolvimento humano para a concepção contemporânea da adolescência. *Psicologia: Teoria e Pesquisa, 28*, 101–108.

Silva, A. C. D., Oro, G. Z., & Bossardi, C. N. (2021). Aspectos intergeracionais de famílias em situação de violência. *Pensando Famílias, 25*(2), 239–255.

Silva, A. R. L. (2023). Construções sociais das infâncias: Diálogos entre psicologia ambiental, geografia e história. *História Unicap, 10*(19), 135–149.

Silva, E. V. G. D. (2024). *Escola e o processo de socialização de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social residentes em casa de acolhimento no Cariri Paraibano* [Tese de doutoramento]. <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/handle/riufcg/39709>

Silva, J. M. B. D., Pivoto, C. F., & Oliveira, M. Z. (2024). Psicologia positiva, mindfulness e trabalho: Revisão sistemática. *Revista Brasileira de Orientação Profissional, 25*(2), 193–203. <https://doi.org/10.26707/1984-7270/2024v25n0208>

Silva, L. A. T., & Cardoso, H. F. (2022). O espaço da psicologia organizacional e do trabalho nos cursos do Estado de São Paulo. *Estudos e Pesquisas em Psicologia, 22*(3), 1021–1040. <https://doi.org/10.12957/epp.2022.69560>

Silva, M. S., & Fontes, A. (2025). Preconceito e discriminação numa profissão feminizada: a educação social na percepção dos/das estudantes. *Revista Portuguesa de Investigação Educacional*, (29), 1-22. <https://doi.org/10.34632/investigacaoeducacional.2025.17546>

Silva, M. Z., Solve, C., & Nez, E. D. (2017). Polaridade e diferentes efeitos dos conflitos de papel e ambiguidade de função na satisfação do trabalho de controllers no setor público e privado brasileiro. In *3º Congresso de Contabilidade e Governança da UNB*. <https://doi.org/10.4025/enfoque.v40i2.48915>

Siqueira, W. (2016). A teoria X e a teoria Y, de Douglas McGregor. *Administradores*. <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-teoria-x>

Soares, I. S. (2022). *A arte de recomeçar* [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Serviço Social do Porto]. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/>

Soares, S. P., Tavares, S. C. P., Amen, J., & Caldeira, S. N. (2021). Bem-Te-Quero: Uma proposta de intervenção para uma parentalidade competente. **Revista Imagens da Educação*, 11*(1), 23–35.

Souza, A. C. D., Alexandre, N. M. C., & Guirardello, E. D. B. (2017). Propriedades psicométricas na avaliação de instrumentos: Avaliação da confiabilidade e da validade. **Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 26*(3), 649–659.

Souza, C. B., & Sanchez, M. B. L. M. (2017). A importância do educador social no desenvolvimento psicossocial da criança institucionalizada. **Cippus*, 5*(2), 11–28. <https://core.ac.uk/download/pdf/229390759>

Tecedeiro, M. (2014). O burnout em instituições de acolhimento a crianças. In T. S. Mendes & P. V. Santos (Eds.), **Acolhimento de crianças e jovens em perigo** (pp. 163–183). Climepsi Editores.

Teixeira, M. L. (2020). **O síndrome de burnout** [Tese de doutoramento]. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/34433>

UNICEF Comité Português. (2019). **Convenção sobre os direitos das crianças e protocolos facultativos**. UNICEF. https://www.unicef.pt/media/2766/unicef_convenc-a-o_dos_direitos_da_crianca.pdf

UNICEF. (2022). **A história**. <https://www.unicef.pt/unicef/a-historia>

Vang, M. L., Gleeson, C., Hansen, M., & Shevlin, M. (2020). Covariates of burnout and secondary traumatisation in professionals working with child survivors of trauma: A research synthesis. **The British Journal of Social Work*, 50*(7), 1981–2001.

Velez Oliveira, R., & Pais, L. (2014). A Origem dos Maus-tratos: Revisão sobre a evolução histórica dos conceitos de criança e maus-tratos. *Psychology, Community and Health*, 3(1). <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

World Health Organization. (2019, maio 28). Burn-out como "fenômeno ocupacional": Classificação Internacional de Doenças. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Wyse, R. M. (2018). Motivação: Teorias motivacionais do comportamento humano. **Revista de Ciências Gerenciais*, 22*(36), 134–141. <https://doi.org/10.17921/1415-6571.2018v22n36p134-141>

Zamora, J. C., Marques, S. S., Pierdoná, M. T., Dupont, M. F., & Habigzang, L. F. (2022). Trauma vicário e secundário no trabalho com violência: Revisão de escopo. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 22*(2), 2002–2010.

Zappe, J., Arpini, D., & Witt, C. (2018). Diante do espelho: Cuidados e interações que favorecem a construção de identidade e autoestima no contexto do acolhimento. *Revista Brasileira de Psicologia da Criança, 14*(2), 45–61.

Anexos

Anexo 1

Guião de entrevista semiestruturada

Tema: “A Prática Profissional dos Educadores e das Equipas de Apoio nas Casas Acolhimento Residencial: A Síndrome de Burnout”

Organização/entidade:

Nome:

Cargo

P- N°

Data:

I - Caracterização sociodemográfica

1. Género F___ M___
2. Idade
3. Estado Civil
4. Habilitações literárias
5. Ocupação profissional

Assunto	Tópicos/ Questões	Objetivos	Observações entrevistadores
---------	-------------------	-----------	--------------------------------

I. Legitimação de entrevista	-Apresentação do propósito e delimitação da entrevista - Obtenção do consentimento informado - Autorização de gravação	Informar os entrevistados sobre os objetivos da investigação e sobre os aspectos éticos e deontológicos a ter em conta na realização da entrevista (pedido de autorização para gravar; garantia da confidencialidade dos dados; direitos à não resposta; esclarecimento de dúvidas) e agradecer a disponibilidade.	Em caso de autorização de gravação deve ser iniciada a gravação com a repetição do pedido de autorização para efeito do seu registo áudio.
II. Trabalho organizacional	1. Descreva a forma organizacional da vossa Instituição. Mudaria alguma coisa. Porquê? 2. Você consegue desempenhar seu trabalho diário? Ou sente sobrecarregado? Explique. 3. você julga suficiente o número de colaboradores para o número de crianças?	Compreender os fatores que pode contribuir para o desenvolvimento do burnout, assim com a dinâmica do ambiente de trabalho, como é a gestão do tempo e de que forma são encaradas pelos profissionais as exigências do ofício na instituição.	

	4. Trabalha por turnos? De que forma são elaborados os horários? Como são distribuídos? 5. já se sentiu cansado/ exausto emocionalmente em relação ao seu trabalho? 6. Como é para você levantar todas as manhãs para começar um novo dia de trabalho? 7. Dispõe de tempo suficiente para responder de forma adequada às solicitações que lhe são feitas. Descreva. 8. São disponibilizadas as necessárias condições materiais para realização de suas	Identificar possíveis motivos que venham causar a exaustão e esgotamento de energia nos profissionais propiciando para a Síndrome de Burnout, como pode influenciar para ineficácia do trabalho prestado. Descrever sentimentos e visão dos profissionais sobre o seu trabalho, enquanto profissional na área do acolhimento residencial. Assim como identificar estresse e exaustão emocional que venha ser prejudicial a saúde física e mental do colaborador propiciando a síndrome de Burnout	
--	---	---	--

III. As implicações no estado emocional e físico frente aos desafios do trabalho potencializador do Burnout.	funções? Quando falta como procurar resolver a situação? 9. sente-se que é valorizado pelo seu trabalho? Porquê? ~ 10. O que te motiva na instituição? 11. Qual a sua satisfação e insatisfação pelo trabalho? Descreva? 1. O que é para você trabalhar com Crianças e qual é a importância do seu trabalho como educador/cuidador? 2. Quais são as principais atribuições da sua função?	Compreender os possíveis impactos emocionais relacionados ao contexto de trabalho da equipa educativa e de apoio, como se sentem em relação às vivências de	
--	---	---	--

	3. Quando chegam novas crianças ao acolhimento quais são os procedimentos da EE e EA? 4. Diante de uma adaptação difícil da criança ao acolhimento, como procura tornar mais confortável esta fase inicial para ela? 5. Como se sente emocionalmente devido ao histórico de vida das crianças, uma vez que elas os tem como referência? A vinculação que tem com as crianças influencia no seu estado emocional? Porquê? 6. Como lida com os problemas de comportamento(os) inadequados das crianças, que estratégias usa para tentar fazer com que	vida das crianças devido às suas experiências traumáticas, até que ponto torna-se um malefício para saúde mental e vida desses profissionais. Descrever como os profissionais se relacionam com as crianças e principalmente como lidam com as situações conflituosas, desafios e limitações que podem desenvolver o Burnout Identificar possíveis motivos no contexto laboral que venham causar a exaustão emocional e física, ou seja, situações que pode invadir a vida pessoal dos profissionais,	
--	---	--	--

	mudem estes comportamentos? Por exemplo (conflitos gerados entre as crianças e os pares e entre as crianças e os educadores/cuidadores) 7. Em que circunstâncias é fácil trabalhar com crianças e/ou jovens institucionalizados? E em que circunstâncias é difícil? 8. Como lida com as crianças quando percebe que as dificuldades e problemas são de natureza emocional (crises de choro, quando estão tristes...?) Nesta circunstância usa estratégias diferentes? Descreva.	conforme a leitura que fazem. Diante das confrontações por parte dos jovens e das crianças, que sentimos podem fazer com que sintam injustiçados, desvalorizados, causando desânimo e desprazer pela profissão. a). Ao participar do estudo será garantido o anonimato da sua participação e confidencialidade das informações, sendo de uso unicamente para fins acadêmicos. Serão assegurados os	
--	--	--	--

	9. Poderia contar-me uma situação em que tenha sido particularmente dura e difícil no trabalho com elas? 10. Descreva-me como é para você lidar com situações mais extremas relacionadas às crianças? Você procura regular suas emoções de que forma? 11. Considera muito exigente trabalhar em contexto de acolhimento de crianças com históricos traumáticos? Em termos emocionais, consegue lidar sozinho com tudo isso, gostaria de ter algum tipo de apoio? Porquê? 12. Consegue encontrar estratégias para lidar com o esgotamento profissional, que possa vir	procedimentos éticos contidos na investigação, nomeadamente o consentimento livre informado, o direito à privacidade e sigilo. b). Solicito autorização para gravação da entrevista em formato áudio. c) Não existem respostas certas ou erradas. Responda de forma calma e sincera. d). Tem todo direito de não responder como desistir a qualquer momento da participação ao estudo.	
--	--	---	--

	a surgir conhecido também com Síndrome de Burnout? 13. Gostaria de ter alguém para lhe escutar e compartilhar seu sentimento? Porquê? 14. conhece a síndrome de burnout, ou já ouviu falar, saberia explicar o que é...?	e). Sinta-se à vontade para perguntar quaisquer dúvidas.	
IV. Conclusão, reflexão sobre a entrevista e agradecimento	Gostaria de acrescentar mais alguma coisa que pareça relevante em relação ao que foi dito?	Verificar se o/a entrevistado/a pretende acrescentar alguma informação, esclarecer alguma dúvida ou fazer comentários	Agradeço a disponibilidade e a colaboração neste estudo. Disponibilizar o acesso futuro aos resultados do estudo.

Anexo 2

Declaração de autorização da Direção da Instituição.

Exmo.(a) Sr.(a). Diretor (a)

Assunto: Pedido de autorização para realização de projeto de investigação

Katia Cirlene de Jesus Alves na qualidade de Investigador/a do projeto de investigação “A Prática Profissional dos Educadores e Equipa de Apoio nas Casas de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens: A Síndrome de Burnout.” pretendendo realizar no/a Casa de acolhimento xxxxxxxxxxxxxxxx este projeto em epígrafe, pelo que solicito a V. Ex.^a autorização para a sua realização, com emissão de declaração abaixo indicada.

Com os melhores cumprimentos,

Instituto Superior de Serviço Social do Porto 21 de maio de 2024

Investigador/a ou Investigador/a

Supervisor/a

Katia Alves

-

Eu,xxxxxxxxxxxxxxxxx Diretor/a do/a xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

autorizo a realização do projeto em epígrafe.

_____ (local), ____ de _____ de _____

O/A Diretor/a

Anexo 3

Informativo ao Participante

O meu nome é Katia Cirlene de Jesus Alves e sou aluna do 2^a ano de Mestrado em Intervenção Social na Infância e Juventude em Risco de Exclusão Social do Porto (ISSSP). Encontro-me, sob a orientação da Professora Dr.^a Ana Cristina Rodrigues Carvalho a desenvolver a elaboração da dissertação subordinada ao tema “**A Prática Profissional dos Educadores e das Equipas de Apoio nas Casas de Acolhimento Residencial: A síndrome de Burnout**” o trabalho pretende conhecer os possíveis impactos emocionais relacionados ao contexto de trabalho que desenvolvem as Equipas educativas e as Equipas de Apoio, enquanto profissionais na área do acolhimento residencial, convidando-o a participar neste estudo, por favor leia com atenção a informação que se segue:

Objetivos: compreender o trabalho diário e principalmente como se sente emocionalmente, na rotina do trabalho, descrever desafios e limitações e identificar possíveis motivos que venham causar exaustão emocional.

Procedimentos: ao aceitar participar no estudo, os dados serão recolhidos através de uma entrevista individual, na modalidade presencial ou online, será perguntas abertas de fácil compreensão. Será determinado o tempo de duração da entrevista de acordo com as condições do participante.

Permissão: solicito autorização para (gravação da entrevista em formato áudio) para garantir que toda informação seja captada. Depois tratamento dos dados, será eliminado a gravação.

Confidencialidade e proteção dos dados: será garantido o anonimato da sua participação como a confidencialidade das informações, sendo de uso unicamente para fins de académicos, sendo tratados de acordo com as normas de proteção de dados. Durante todo processo será assegurado os procedimentos éticos contido à investigação, nomeadamente o consentimento livre informado, o direito à privacidade e sigilo.

Participação voluntária: a participação é voluntária, tendo a liberdade para decidir se participa ou não do estudo. O participante pode desistir a qualquer momento da participação no estudo, sem ter de explicar os motivos, bem como pedir a eliminação de

todos os dados recolhidos sem qualquer prejuízo.

Benefícios: ao participar estará contribuindo para o desenvolver deste estudo com a intenção de assegurar não só o bem-estar da criança e do jovem, mas também a importância dos educadores e cuidadores, perceber o quanto esses profissionais são sensíveis e também necessitam de cuidados.

Riscos: associados a participação são considerados muito remotos tendo em conta poucos incómodos como o nervosismo ou timidez que perfeitamente normal. Por fim esclareço que não existem custos, seguros ou pagamentos relacionados a sua participação nesta pesquisa. Caso necessário estou a disposição para esclarecer dúvida e/ou colocar qualquer questão bem, como se pretender tomar conhecimento dos resultados globais do estudo, poderá contactar a equipa de investigação:

Discente: Katia Cirlene de Jesus Alves (220123019@issp.pt). Orientadora: Dr.^a Cristina Carvalho

Anexo 4

Consentimento Informado, Livre e Esclarecido

Designação do projeto de investigação “A Prática Profissional dos educadores e da Equipa de Apoio nas Casas de Acolhimento Residencial: A Síndrome de Burnout”

Investigadora Responsável: Katia Cirlene de Jesus Alves, declaro que expliquei ao/à participante/representante legal, de forma adequada e compreensível, o projeto de investigação referido, incluindo os benefícios previstos, possíveis riscos/incómodos, custos ou compensações em resultado da participação neste projeto. Declaro ainda que foi entregue ao/à participante/representante legal, documento escrito com Informação ao Participante sobre este projeto e cópia do consentimento informado assinado.

_____ Data:
____/____/_____
(assinatura do/a investigador/a)

Participante/Representante Legal:

Participante:

_____ (nome completo)

(ou) _____ Representante Legal:
_____ (nome completo)

Grau de parentesco ou tipo de representação:

declaro que:

- Compreendi a explicação que me foi fornecida pelo/a investigador/a que assina este documento, sobre este estudo, nomeadamente os objetivos, métodos, benefícios previstos, possíveis riscos/incómodos, custos ou compensações em resultado da minha participação.
- Recebi o documento escrito com a Informação ao/à Participante relativo ao estudo.
- Tive oportunidade de solicitar todas as informações de que necessitei, tendo obtido resposta satisfatória.
- Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, poder recusar ou abandonar este estudo, bem como pedir a imediata eliminação de todos os meus dados

recolhidos, sem qualquer tipo de consequências ou prejuízo na assistência que me é prestada.

- Declaro não estar a participar em nenhum outro projeto de investigação neste momento.

Desta forma, aceito participar neste estudo, de acordo com os esclarecimentos que me foram prestados, como consta neste documento

_____ Data:
____/____/____

(assinatura do participante/representante legal)

Anexo 5*Elementos sociodemográficos dos participantes*

	Género	Idade	Habilitações Literárias	Tempo de trabalho na CAR	Ocupação Profissional
Participante 1	Feminino	51 anos	Ensino secundário	15 anos	Auxiliar de Educação educativa
Participante 2	Feminino	54 anos	Ensino secundário	5 anos	Auxiliar. Ação Direta
Participante 3	Feminino	54 anos	Ensino secundário	16 anos	Auxiliar de Educação educativa
Participante 4	Feminino	36 anos	Ensino secundário	17 anos	Ajudante de Ação Direta
Participante 5	Feminino	48 anos	Ensino secundário	18 anos	Ajudante de limpeza
Participante 6	Feminino	39 anos	Ensino secundário	18 anos	Auxiliar de Educação educativa
Participante 7	Feminino	56 anos	Ensino secundário	5 anos	Ajudante Auxiliar educativa
Participante 8	Feminino	52 anos	Ensino secundário	19 anos	Auxiliar de Educação educativa
Participante 9	Feminino	59 anos	Ensino secundário	18 anos	Ajudante de ação Direta
Participante 10	Feminino	54 anos	Ensino secundário	Não informado	Ajudante de Ação educativa
Participante 11	Feminino	43 anos	Ensino secundário	12 anos	Auxiliar de serviços gerais

Fonte: Elaboração própria de acordo com os dados disponibilizados pela equipa educativa e de

