



Instituto Superior
de Lisboa e Vale do Tejo

Departamento de Ciências Sociais e Humanas

**A PERCEÇÃO DE CUIDADORES E CRIANÇAS E JOVENS FACE À
QUALIDADE DE UMA CASA DE ACOLHIMENTO**

A necessidade de um (re)ajustamento

Inês Balula Palminha

Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Educação Social – Especialização em Intervenção
com Crianças e Jovens em Risco

Orientadora: Professora Dina Macedo

dezembro, 2022

Odivelas

Agradecimentos

Concluir esta etapa não teria sido possível sem o apoio primordial da minha orientadora professora Dina Macedo, que abraçou este desafio comigo e foi incansável em todas as fases. Por outro lado, não posso deixar passar esta oportunidade para agradecer a todos aqueles que caminharam comigo até aqui. Foram dias com altos e baixos, mas o objetivo foi cumprido.

Agradeço primeiramente, às grandes referências que se cruzaram comigo durante este percurso académico, nomeadamente ao Doutor Rogério Canhões e à Doutora Gina Tomé. Serão para sempre lembrados neste início de caminhada sobre: o que é cuidar de quem cuida.

À Casa que me acompanhou neste percurso e que será sempre a minha casa, onde conheci seres que sabem ser, estar e fazer. Convosco aprendi que somos do tamanho daquilo que sonhamos e não daquilo que nos destrói. E foi nesta visão que abracei as nossas crianças e jovens, obrigada a vocês também por serem tão especiais mesmo em dias que o céu é cinzento.

Não esquecendo, um especial abraço às minhas queridas: Lurdes Silva, Ana Rita Oliveira, Catarina Xavier, Adriana Alves, Conceição Cerqueira, Leticia Dias e Ofélia Vicente, que me ensinaram a colocar amor em tudo o que fazemos e que mesmo em dias difíceis o céu tem cor. Obrigada por tudo o que ensinaram. São família.

À minha irmã Catarina que sabe o que é estar nesta pele e que aprendeu o verdadeiro significado de resiliência. A ti. A nós. Que somos enormes.

À minha estrelinha, J., que está sempre presente no meu coração.

À Naida, Rafaela, Rita S., Filipa e João por estarem sempre do meu lado, como irmãos que são.

E não menos importante, à minha namorada Carolina que me tem ensinado a acreditar que tudo é possível e que enquanto há tempo há vida. Um ser que me tem ensinado a ser, a ser eu sem medos, sem filtros, a saber voar mesmo sem asas. És tu. Obrigada por me mostrares o significado de amor.

A toda a restante família e amigos que estarão sempre no meu coração.

Be brave.

Resumo

O Acolhimento Residencial (AR), recentemente tem merecido grande preocupação e alvo de melhorias contínuas, no sentido de otimizar respostas e colmatar fragilidades evidenciadas nos últimos anos.

Foram analisados os conceitos subjacentes ao AR, desta forma realizou-se um estudo de caso de uma Casa de Acolhimento (CA), com o intuito de avaliar a qualidade da intervenção, observando assim os indicadores de qualidade e quais as fragilidades a colmatar.

Desta forma, o estudo realizado pretende avaliar a qualidade da casa escolhida, assim como compreender quais as dificuldades sentidas pelos elementos da Equipa que intervém diariamente com estas crianças e jovens, como também as próprias crianças e jovens acolhidas. Participaram neste estudo dez crianças e jovens e dezasseis cuidadores, sendo que na amostra de cuidadores integram os cuidadores da Equipa Técnica (ET), Equipa Educativa (EE) Equipa de Apoio (EA).

Os resultados deste estudo demonstram que as várias dimensões mencionadas ao longo da dissertação influenciam a qualidade da CA no que concerne ao bom desenvolvimento e bem-estar das crianças e jovens, assim como à motivação e bem-estar dos trabalhadores no desenvolver das suas funções.

Palavras-chave: Acolhimento Residencial; Referenciais de Qualidade; Crianças e jovens em Acolhimento Residencial; Cuidadores.

Abstract

Residential Welcoming (AR) has recently been the subject of great concern and the target of continuous improvements, to optimize responses and overcome weaknesses that have been evident in recent years.

The concepts underlying AR were analysed, thus a case study of a Shelter Home (CA) was carried out, with the aim of assessing the quality of the intervention, thus observing the quality indicators and which weaknesses to overcome.

In this way, the study carried out intends to assess the quality of the chosen house, as well as to understand the difficulties experienced by the elements of the Team that intervene daily with these children and young people, as well as the children and young people hosted. Ten children and young people and sixteen caregivers participated in this study, and the sample of caregivers includes caregivers from the Technical Team (ET), Educational Team (EE) and Support Team (EA).

The results of this study demonstrate that the various dimensions mentioned throughout the dissertation influence the quality of AC in terms of the good development and well-being of children and young people, as well as the motivation and well-being of workers in carrying out their duties.

Keywords: Residential Hosting; Quality Benchmarks; Children and young people in Residential Care; Caregivers.

Índice de Siglas

AA – Apartamentos de Autonomização

AF – Acolhimento Familiar

AI – Acolhimento Institucional

AR – Acolhimento Residencial

ATT - Assessoria Técnica ao Tribunal

CA – Casa de Acolhimento

CAT – Casa de Acolhimento Temporário

CNPDPJ - Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e
Jovens

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

EA – Equipa de Apoio

EE – Equipa Educativa

ET – Equipa Técnica

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

LIJ – Lar de Infância e Juventude

LPCJP – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo

OTM – Organização Tutelar de Menores

PALOP - Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

PII – Plano de Intervenção Individual

PPP – Processo de Promoção e Proteção

SS – Segurança Social

UR – Unidades Residenciais

Índice

Resumo	ii
Abstract.....	iii
Introdução.....	1
Parte I Enquadramento Teórico.....	5
Capítulo I – As Crianças e Jovens em Perigo em Acolhimento Residencial	6
1.1. Conceito de Criança e Jovem.....	6
1.2. O conceito de risco e perigo.....	7
1.3. Sistema de Promoção e Proteção	8
1.4. Acolhimento Residencial	12
1.5. Caracterização das Crianças e Jovens em Acolhimento Residencial	13
1.6. Acolhimento terapêutico	14
1.7. Os cuidadores do Acolhimento Residencial	16
Capítulo II – Referenciais de Qualidade.....	17
2.1. Conceito de qualidade no Acolhimento Residencial	17
2.2. Indicadores de Qualidade do Acolhimento Residencial	19
Parte II Metodologia da Investigação	22
2. Metodologia	23
2.1. Formulação da problemática.....	23
2.2. Objetivo do Estudo	23
2.3. Tipo de Estudo	24
2.4. Amostra e Participantes	24
2.5. Instrumentos.....	25
2.6. Procedimentos.....	26
Parte III Resultados	28
3. Descrição dos Resultados	29
3.1. Breve caracterização dos cuidadores	29
3.2. Breve caracterização das crianças e jovens	32
3.3. Questionário aos Técnicos/Cuidadores	35
3.4. Questionário às Crianças e Jovens	50
3.5. Discussão de Resultados	59
3.5.1 – Inquérito por Questionário: variáveis sociodemográficas e socioprofissionais.....	59

3.5.2. Inquérito por questionário: avaliação da qualidade da CA por dimensão e subdimensão, segundo os cuidadores.....	60
3.6. Considerações Finais.....	67
Referências Bibliográficas.....	72
Anexos.....	76
Anexo A: Pedido de autorização à Instituição estudada para realização dos inquéritos por questionário	77

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Distribuição gráfica dos cuidadores, por sexo	29
Gráfico 2 - Faixa Etária dos cuidadores	30
Gráfico 3 - Distribuição gráfica dos cuidadores, por habilitações literárias	30
Gráfico 4 - Distribuição gráfica dos cuidadores, por experiência anterior	31
Gráfico 5 - Distribuição das crianças/jovens, por sexo	32
Gráfico 6 - Distribuição das crianças/jovens, por faixa etária	32
Gráfico 7 - Motivos do Acolhimento	33
Gráfico 8 - Projeto de Promoção e Proteção	34
Gráfico 9 - Problemas a nível saúde (físicos e mentais).....	34
Gráfico 10 - Localização/Equipamento	35
Gráfico 11 - Recursos Humanos.....	36
Gráfico 12 - Processos Básicos	36
Gráfico 13 - Avaliação das Necessidades.....	37
Gráfico 14 - Plano Individual de Intervenção	38
Gráfico 15 - Saída e Transição para a Vida Adulta.....	38
Gráfico 16 - Apoio à Família.....	39
Gráfico 17 - Necessidades e Bem-estar	40
Gráfico 18 - Respeito pelos direitos	41
Gráfico 19 - Necessidades básicas materiais	42
Gráfico 20 - Estudos e Formação	42
Gráfico 21 - Saúde e Estilos de vida.....	43
Gráfico 22 - Normalização e Integração.....	44
Gráfico 23 - Desenvolvimento e Autonomia.....	45
Gráfico 24 – Participação	45
Gráfico 25 - Uso de Consequências Educativas	46
Gráfico 26 - Gestão e Organização.....	47
Gráfico 27 - Liderança e Clima Social	47
Gráfico 28 - Organização Laboral	48
Gráfico 29 - Coordenação entre Profissionais	49
Gráfico 30 - Localização/Equipamento	50
Gráfico 31 - Receção/Admissão	51

Gráfico 32 - Segurança e Proteção	52
Gráfico 33 - Direitos e Deveres	52
Gráfico 34 - Necessidades Básicas Materiais.....	53
Gráfico 35 - Estudos e Formação	54
Gráfico 36 - Saúde e Estilos de Vida.....	54
Gráfico 37 - Normalização e Integração.....	55
Gráfico 38 - Desenvolvimento e Autonomia.....	56
Gráfico 39 – Participação	57
Gráfico 40 - Uso de Consequências Educativas	57

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Dimensões de Qualidade	19
Tabela 2 - Distribuição dos cuidadores, por tempo na instituição	31
Tabela 3 - Distribuição dos cuidadores, por tipo de horário de trabalho	31
Tabela 4 - Distribuição das crianças e jovens da CA, por nacionalidade	33

Índice de Apêndices

Apêndice A – Questionário aplicado aos cuidadores realizado pela investigadora	19
Apêndice B – Questionário aplicado às crianças e jovens	31
Apêndice C - Dados da Casa Rainha Santa Isabel	31
Apêndice D - Listagem das Crianças e Jovens	33
Apêndice E – Listagem da Equipa	33

Introdução

A Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP), Lei n.º 147/99 de 1 de setembro, na sua redação atual, pretende promover e proteger crianças e jovens expostas a situações de perigo, de modo a assegurar o seu bem-estar e desenvolvimento integral.

Perante o novo quadro legislativo, destacam-se grandes desafios no sistema de acolhimento, como resposta surge a necessidade de interiorizar e operacionalizar um novo paradigma que vise a otimizar respostas e a colmatar adversidades. Nesta conjuntura, assiste-se a uma nova introdução de conceitos e terminologias, segundo a Lei n.º142/2015, de 8 de setembro, segunda alteração à LPCJP, como:

- A medida de promoção e proteção “acolhimento institucional” (AI), reajustou-se, designando-se assim “acolhimento residencial” (AR);
- Cessou-se as modalidades de AI, de curta duração ou prolongado:
 - O acolhimento de curta duração, tendo a medida um prazo não superior a seis meses, aplicava-se a Casas de Acolhimento Temporário (CAT);
 - O acolhimento prolongado, com duração superior a seis meses, destinava-se a crianças e jovens em contexto de Lar de Infância e Juventude (LIJ).
- Perante estes reajustes, o AR passou a incorporar um único conceito, de Casa de Acolhimento (CA):
 - Introduziu novas práticas e modelos de intervenção socioeducativos adequadas às crianças e jovens acolhidas;
 - Possibilitou a organização das CA por unidades especializadas (situações de emergência; problemáticas específicas e apartamentos de autonomização (AA) para a promoção de autonomia dos jovens).
- Passou também a privilegiar a aplicação da medida de acolhimento familiar (AF) sobre a de AR, particularmente a crianças até aos seis anos de idade, com as devidas exceções;
- Para aplicar uma medida de AR esta terá de ser devidamente fundamentada;
- Introduziu medidas de AR relativamente a “crianças ou jovens com deficiência permanente, doenças crónicas de caráter grave, perturbação psiquiátrica ou comportamentos aditivos, garantindo os cuidados socioeducativos e terapêuticos a prestar”, de acordo com a execução da medida no art.º50, n.º3;

- Conforme a Lei n.º23/2017, de 23 de maio, alargou-se o período de proteção até aos 25 anos, uma vez que os últimos relatórios CASA retrataram um aumento de jovens com 21 anos no sistema.

O Decreto-Lei n.º 164/2019, de 25 de outubro, que entrou em vigor a 2 de janeiro de 2020, regulamenta o AR, neste diploma destacamos o seguinte:

- O AR tem lugar em CA que dispõe de instalações, equipamento de acolhimento e recursos humanos devidamente dimensionados e habilitados, que garantam às crianças e aos jovens os cuidados adequados às suas necessidades e ao seu desenvolvimento.
- As CA são estabelecimentos de apoio social (...), podendo incluir unidades residenciais (UR) e/ou UR especializadas, considerando as situações, problemáticas e especificidades das crianças e jovens a acolher.

A complexidade do sistema de promoção e proteção, os desafios sentidos pelo novo quadro legislativo, a portaria de organização e funcionamento que se aguarda a publicação, aponta para a necessidade de se (re)ajustar o sistema de acolhimento em Portugal.

Este estudo, ao investigar as percepções dos cuidadores e das crianças e jovens de uma casa de acolhimento, de acordo com os referenciais da qualidade, auxilia nas mudanças necessárias e apoia na tomada de decisões, como contribui para o conhecimento de temáticas subjacentes ao sistema. Nesta sequência, importa frisar e realçar que os referenciais de qualidade adaptados foram elaborados a partir dos referenciais teóricos dos standards de qualidade do AR no âmbito da tese de doutoramento de Sónia Rodrigues (2018).

O AR caracteriza-se como uma nova etapa na vida da maioria das crianças e jovens, porém esta medida acarreta em si grandes desafios. As crianças e jovens em situação de acolhimento, frequentemente, são provenientes de contextos familiares desestruturado, negligentes ou até violentos e quando chegam ao AR demonstram na sua maioria dificuldade em compreender a sua retirada à família, para viverem numa CA, considerando assim, esta medida como um castigo (Peixoto & Oliveira, 2021).

As dificuldades e a falta de estratégias de intervenção sentidas por parte dos cuidadores que atuam nesta realidade são significativamente visíveis, pois um dos maiores desafios que os cuidadores encontram em contexto laboral do AR passa por lidar com a

experiência emocional das crianças e jovens que experienciaram situações de abandono, perda dos pais, abusos, negligência, violência, entre outros fatores de risco (Mota, 2021).

Considerou-se, assim, importante analisar a perspetiva dos cuidadores que trabalham na CA, escolhida para esta investigação, relativamente à avaliação da adequação dos recursos às necessidades das crianças e jovens acolhidas. Por outro lado, foi avaliada também a percepção das crianças e jovens face às condições, estrutura e qualidade da CA.

Com a convicção que o AR de crianças e jovens deve proporcionar os cuidados necessários, deve ser assegurado por equipas multidisciplinares, que definam e concretizem os projetos de promoção e proteção mais adequados para cada criança ou jovem, integrando nesta estrutura cuidadores que proporcionem vínculos e relações como modelos de referência reparadores.

Assim sendo, o AR deve garantir às crianças e jovens um ambiente seguro e protegido, bem como providenciar um desenvolvimento físico e psicológico saudável e estabilidade emocional a quem trabalha nesta realidade, isto é, exige formação adequada e um reforço das competências. Perante isto, devem ser praticas estratégias e modelos socioeducativos, de organização e de gestão de qualidade.

A metodologia utilizada neste trabalho baseou-se na aplicação de dois inquéritos por questionário:

- O primeiro que se destinou aos cuidadores, assentou na recolha de informações sociodemográficas e socioprofissionais, como também uma avaliação das necessidades, dos recursos, da gestão e organização da casa em estudo;

- O segundo utilizado permitiu compreender a perspetiva das crianças e jovens, acima dos 9 anos de idade, face às suas necessidades e bem-estar, assim como uma descrição do funcionamento e organização da casa.

O presente estudo divide-se em três partes, sendo elas, o enquadramento teórico que pretende aprofundar os conceitos inerentes ao AR e à LPCJP. Desta forma, importa entender que a gestão do quotidiano de uma CA deve espelhar uma intencionalidade terapêutica, assumindo uma intervenção coerente e contínua nas diferentes áreas da vida da criança e/ou jovem, enquanto ser individual e elemento integrante de um grupo social. Para isto, o AR deve funcionar como um meio social terapêutico e regulador, no qual se promove uma aprendizagem direcionada a novas formas de relação e gestão das emoções, através do estabelecimento de relações de vinculação, de confiança e de um espaço contendor

proporcionado por todos os intervenientes. É também clarificado neste ponto a importância dos referenciais de qualidade numa CA.

Neste seguimento, a segunda parte deste estudo caracteriza-se pela metodologia de investigação, que apresenta os objetivos e métodos definidos, os participantes da amostra utilizada e os instrumentos aplicados para a realização da mesma. Consequentemente, são apresentados e discutidos os resultados obtidos com o estudo, e por último, as considerações finais que descrevem possíveis estratégias que promovam o bom funcionamento, a boa gestão e organização de uma CA seguindo os indicadores de qualidade.

Parte I

Enquadramento Teórico

Capítulo I – As Crianças e Jovens em Perigo em Acolhimento Residencial

1.1. Conceito de Criança e Jovem

Ao tentar definir o conceito de infância por si só, encontra-se uma grande dificuldade aliada ao facto de este se tratar de uma construção social com características heterogéneas, influenciado não só pelos contextos culturais, sociais e históricos, como também pelas mais diversas áreas (como a psicologia, sociologia, economia, etc.) e pelas perspetivas em que é tido em conta. Desta forma, é também quase impossível definir um limite etário para que esta decorra.

Por sua vez, o conceito de criança corresponde, segundo a Convenção dos Direitos da Criança, Artigo nº. 1, ao seguinte: “todo o ser humano até aos 18 anos, salvo se, nos termos da lei, atingir a maioridade mais cedo”. O desenvolvimento decorrente destes primeiros anos de vida vê a sua importância espelhada na restante existência do indivíduo, uma vez que é aí que se desenvolvem todas as aptidões necessárias ao estabelecimento de uma relação saudável entre sujeito e meio envolvente, com bases estáveis e que transmitam segurança.

À luz da necessidade de proteção especial sentida pelas crianças e jovens, expressa pela Declaração de Genebra de 1924 sobre os Direitos da Criança; pela Declaração dos Direitos da Criança, adotada pela Organização das Nações Unidas (ONU) e reconhecida pela Declaração Universal dos Direitos do Homem; pelo Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos (nomeadamente nos artigos 23º e 24º); pelo Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais (nomeadamente o artigo 10º); e pelos estatutos dos instrumentos das agências e organizações especializadas internacionais que se dedicam ao bem-estar da criança, estabeleceram-se vários direitos inerentes à mesma, acordados pelos Estados Partes presentes na Convenção sobre os Direitos da Criança (UNICEF, 2018, p. 6).

Estes direitos visam assegurar, principalmente, o pleno desenvolvimento das crianças e jovens e a sua integração social. Pretende-se que tal seja conseguido através da sua inserção num ambiente seguro e estável, que responda às suas necessidades básicas, como a alimentação, higiene, descanso e cuidados de saúde, e também às suas necessidades cognitivas e emocionais, ao nível da construção da sua identidade, vinculação, empatia e segurança. Para além disto, espera-se ainda que este ambiente garanta resposta às necessidades de cariz social e cultural, através da estimulação, educação, interação, comunicação, convívio e lazer.

Encarregues de possibilitar tudo isto devem estar os pais, ou os adultos responsáveis pela criança, que devem criar as condições necessárias para o desenvolvimento de relações afetivas estáveis e de confiança, para a prestação de cuidados básicos, para a segurança da criança, para o desenvolvimento da autonomia da mesma, bem como para a sua educação.

A alínea a) do artigo 5º da LPCJP considera o conceito de criança ou jovem como:

a pessoa com menos de 18 anos ou a pessoa com menos de 21 anos que solicite a continuação da intervenção iniciada antes de atingir os 18 anos, e ainda a pessoa até aos 25 anos sempre que existam, e apenas enquanto durem, processos educativos ou de formação profissional.

1.2. O conceito de risco e perigo

Para uma melhor compreensão daquilo que representa risco ou perigo para as crianças e jovens aos olhos da lei e da intervenção esperada nesses casos, importa, em primeiro lugar, compreender ambos os conceitos.

Entende-se nas situações de risco uma maior amplitude, uma vez que implicam uma ameaça à concretização dos direitos da criança, não atingindo, no entanto, a gravidade ou frequência expectados de uma situação de perigo, como é caso, por exemplo, a situação de pobreza. No entanto, a manutenção ou agravamento destes fatores de risco – situações de vulnerabilidade que em caso de não superação, que pode escalar a situações de perigo ou dado nas diferentes dimensões pessoais e sociais (educação, segurança, saúde, formação ou desenvolvimento integral), não sendo isto necessariamente aplicável a todos os casos de perigo, uma vez que estes podem também decorrer de situações de crise aguda, sem fatores de risco previamente existentes.

Assim sendo, e segundo a LPCJP, Lei nº 147/99 de 1 de setembro, na redação atual, art.º 3, uma criança está em perigo quando acarreta em si algum destes pontos:

- 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) É obrigada a atividades ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento; e) Está sujeita, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio

emocional; f) 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 lhes oponham de modo adequado a remover essa situação (LPCJP Lei n.º147/99 de 1 de setembro, na redação atual, art.º3).

Com isto, e compreendendo os direitos das crianças e jovens, é possível concluir que, caso a sua proteção não seja assegurada nos vários domínios do desenvolvimento integral da mesma, o Estado deve intervir, proteger e dar a devida assistência. Esta assistência é assegurada pelas CPCJ ou pelos tribunais no último patamar da intervenção, com base na legislação em vigor (LPCJP Lei n.º147/99 de 1 de setembro, na redação atual).

1.3. Sistema de Promoção e Proteção

Estando previsto na Constituição da República Portuguesa, nomeadamente nos artigos 67º, 69º e 70º, a proteção das crianças e jovens com vista ao seu desenvolvimento integral, e sendo Portugal um dos Estados Partes que entrou em acordo com o estabelecido na Convenção sobre os Direitos da Criança, o país compromete-se então a respeitar e garantir os direitos enunciados na mesma, independentemente de qualquer consideração de raça, etnia, sexo, cor, língua, religião, opinião política ou outra da criança, seus progenitores ou representantes legais. Está também descrito como responsabilidade do país o dever de garantir o funcionamento de entidades, instituições e/ou serviços que tenham crianças e jovens a seu cargo, assegurando assim a sua proteção conforme as normas fixadas. Com a sua assinatura nesta Convenção, Portugal incumbe-se ainda de tomar todas as medidas legislativas, administrativas e outras necessárias à realização dos direitos reconhecidos na mesma (UNICEF, 2018, pp. 8-9).

Os processos de promoção e proteção foram criados no âmbito da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro que, a par da Lei n.º 166/99, de 14 de setembro, vieram alterar profundamente o panorama referente às crianças e jovens em situação de perigo (Breyner, 2018, p. 33).

No âmbito do sistema de promoção e proteção, destacam-se diferentes elementos da comunidade que assumem um papel de intervenção no que concerne à partilha de

responsabilidades, pelo que, esta intervenção abrange as entidades com competência na matéria de infância e juventude (saúde, educação, formação profissional, etc.) como IPSS, Associações, Serviços de Saúde, entre outras; Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) que assume um papel na remoção do perigo, e por última instância, abarca a intervenção judicial (Tribunais).

A intervenção das entidades portuguesas competentes na área da infância e juventude é orientada por vários princípios estabelecidos na Lei n.º 147/99, e de acordo com o artigo 7.º, destacamos os seguintes princípios:

- Promover ações de prevenção primária e secundária, nomeadamente, mediante a definição de planos de ação local para a infância e juventude, visando a promoção, defesa e concretização dos direitos da criança e do jovem;
- promover e integrar parcerias e a elas recorrer, sempre que, pelas circunstâncias do caso, a sua intervenção isolada não se mostre adequada à efetiva promoção dos direitos e proteção da criança ou do jovem;
- Avaliar, diagnosticar e intervir em situações de risco e perigo;
- Implementar estratégias de intervenção necessárias e adequadas à diminuição ou erradicação dos fatores de risco;
- Acompanhar a criança, jovem e respetiva família em execução de plano de intervenção definido pela própria entidade, ou em colaboração com outras entidades congéneres;
- Executar os atos materiais inerentes às medidas de promoção e proteção aplicadas pela comissão de proteção ou pelo tribunal, de que sejam incumbidas, nos termos do acordo de promoção e proteção ou da decisão judicial;
- Manter um registo atualizado, do qual conste a descrição sumária das diligências efetuadas e respetivos resultados.

No domínio das CPCJ “A intervenção das comissões de proteção de crianças e jovens tem lugar quando não seja possível às entidades referidas no artigo anterior atuar de forma adequada e suficiente a remover o perigo em que se encontram” (Lei n.º 147/99, art.º 8).

A intervenção judicial, por última instância, no que refere a Lei n.º 147/99, art.º 11, surge quando:

- Não esteja instalada comissão de proteção de crianças e jovens com competência no município ou na freguesia da respetiva área da residência ou a comissão não tenha

competência, nos termos da lei, para aplicar a medida de promoção e proteção adequada;

- A pessoa que deva prestar consentimento, nos termos do artigo 9.º, haja sido indiciada pela prática de crime contra a liberdade ou a autodeterminação sexual que vitime a criança ou jovem carecidos de proteção, ou quando, contra aquela tenha sido deduzida queixa pela prática de qualquer dos referidos tipos de crime;
- Não seja prestado, ou seja, retirado o consentimento necessário à intervenção da comissão de proteção, quando o acordo de promoção e de proteção seja reiteradamente não cumprido ou quando ocorra incumprimento do referido acordo de que resulte situação de grave perigo para a criança;
- Não seja obtido acordo de promoção e proteção, mantendo-se a situação que justifique a aplicação de medida;
- (...)

Apontam-se exemplos subjacentes no âmbito do sistema de promoção e proteção: o respeito pelo superior interesse da criança, atendendo prioritariamente aos seus direitos e interesses – nomeadamente, no que toca à manutenção das relações de afeto significativas; a privacidade e consideração pela intimidade e direito à imagem da criança, devendo intervir no processo o menor número de técnicos possível, por exemplo; a intervenção precoce e mínima, exercida exclusivamente pelas entidades adequadas e indispensáveis, apenas durante o tempo necessário; a proporcionalidade e atualidade desta mesma intervenção, agindo na medida do que for imprescindível e apropriado; a responsabilidade parental, promovendo sempre que possível a responsabilização por parte dos progenitores daquilo que são os seus deveres para com os filhos; o primado da continuidade das relações psicológicas profundas, preservando relações afetivas estruturantes e a continuidade de uma vinculação securizante; a prevalência da família, priorizando as medidas que integrem as crianças e jovens em família biológica, adotiva ou outro tipo de integração familiar; a obrigatoriedade da informação, garantindo que o responsável pela criança ou jovem está a par dos motivos da intervenção; a audiência obrigatória e participação, visando garantir a participação da família e da criança ou jovem na definição da sua medida; e ainda o princípio da subsidiariedade, na medida em que a intervenção deve ser efetuada sucessivamente pelas entidades com competência em matéria da infância e juventude, pelas comissões de proteção de crianças e jovens e, em última instância, pelos tribunais (Ramião, 2019, pp. 39-48).

Rescindido o quadro normativo, integrado na OTM (Organização Tutelar de Menores), introduziram-se dois sistemas de intervenção diversos, válidos face a crianças e jovens em perigo e face a crianças e jovens delinquentes. Nestes casos, a intervenção deve ser apropriada, pela complexidade envolvente, em que exige uma abordagem a nível interdisciplinar e interinstitucional, bastante regrada na avaliação e a mais frenética e concisa na decisão, para que desta forma se assegure à criança ou jovem a realização legítima dos direitos que lhes assistem (Breyner, 2018).

O objetivo deste modelo de intervenção, seja a nível de Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), seja a nível judicial, é de pôr fim às situações de perigo que envolvem a criança ou jovem e de consolidar a conjuntura destes, sucedendo-se da deliberação de um projeto de vida (Breyner, 2018).

Por sua vez, determinado um projeto de vida para a criança ou jovem, segue-se um conjunto de medidas de promoção dos direitos e de proteção, previstas na LPCJP. Estas, visam o afastamento do perigo em que os menores se encontram, proporcionando-lhes os requisitos que concedam proteger e promover a sua formação, segurança, bem-estar, educação, desenvolvimento integral e saúde, tendo como finalidade a recuperação física e psicológica das crianças ou jovens (Guerra, 2019).

Seguindo a lógica desta conjuntura, justifica-se a aplicação de medidas como: “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” (LPCJP Lei nº147/99 de 1 de setembro, na redação atual, art.º 35), às crianças e jovens colocados em perigo, conforme as circunstâncias da situação, e atribuindo-se primeiramente, sempre que possível, prioridade ao apoio junto dos pais.

Uma vez que se prioriza o apoio junto dos pais, as medidas aplicadas em meio natural de vida devem compreender: os cuidados de alimentação, higiene, saúde (incluindo consultas médicas e de orientação psicopedagógica) e conforto a prestar; a identificação do responsável pela criança ou jovem durante o período de impossibilidade dos pais ou das pessoas a quem esteja confiada; o plano de escolaridade, formação profissional, trabalho e ocupação de tempos livres; o apoio económico a prestar, sua modalidade, duração e entidade responsável pela atribuição. E em colocação: a modalidade de acolhimento residencial ou familiar; os direitos e deveres dos intervenientes, nomeadamente a periodicidade das visitas e os montantes da prestação correspondentes aos gastos necessários a ter com a criança ou

jovem; a periodicidade e o conteúdo das informações a prestar às entidades administrativa e às autoridades judiciárias, bem como identificação da pessoa ou entidade que a deve prestar (CNPDPJCJ, 2016).

No que concerne à aplicação da medida de AR, podem distinguir-se diferentes deveres das casas de acolhimento para garantir a promoção de direitos e proteção de crianças e jovens em perigo, conforme no Decreto-Lei n.º 164/2019 de 25 de outubro, artigo 26.º:

a) cumprir o regulamento interno de funcionamento; b) ter em funcionamento um modelo de supervisão externa com vista a garantir a promoção da qualidade do acolhimento; c) definir o projeto de vida da criança ou do jovem no tempo estritamente necessário; d) atender às necessidades e direitos da criança e do jovem; e) orientar e educar a criança ou jovem com diligência e afetividade, contribuindo para o seu desenvolvimento num ambiente parafamiliar; f) assegurar as condições para o fortalecimento das relações da criança e do jovem com a família de origem, salvo decisão em contrário; g) providenciar os cuidados de saúde adequados à criança ou jovem; h) assegurar à criança ou jovem a frequência de estabelecimento de ensino adequado à sua idade e desenvolvimento; i) cooperar com a família de origem, em função do estabelecido no acordo de promoção e (...) aquela possa apresentar; j) autorizar a saída das crianças e jovens (...) consoante os casos; k) respeitar o direito da criança e jovem e da família de origem à individualidade, intimidade e à reserva da vida privada.

1.4. Acolhimento Residencial

De acordo com legislação em vigor (LPCJP) o conceito de AR consiste no acolhimento da criança ou jovem em que as responsabilidades ficam a cargo de uma entidade que beneficie de instalações, equipamento adequado ao acolhimento e recursos humanos permanentes, devidamente dimensionados e habilitados, que lhes assegurem os cuidados apropriados. Tem como propósito colaborar na elaboração de condições que garantam a adequada satisfação de carências físicas, psíquicas, emocionais e sociais das crianças e jovens e o efetivo desempenho dos seus direitos, contribuindo a sua integração em contexto sociofamiliar seguro e estimulando a sua educação, bem-estar e desenvolvimento na integra (Guerra, 2019).

Por sua vez, os autores (Peixoto & Oliveira, 2021, pp. 114) mencionam que a Lei de Proteção de Criança e Jovem em Perigo refere-se ao AR na subsecção II, da secção III, do Capítulo III, artigos nº. 49 a nº. 59, defendendo que quando aplicada “consiste na colocação da criança e jovem em entidade que disponha de instalações, equipamentos e recursos humanos permanentes, habilitados, que garantam cuidados adequados, tendo como finalidade contribuir para a satisfação das necessidades físicas, emocionais e sociais da criança ou jovem”.

O AR acontece quando existem dificuldades dos cuidadores primários numa afirmação das condições de vida, sejam elas sociais, económicas ou afetivas, que permitam um desenvolvimento estável e saudável da criança ou jovem, estabelecendo assim uma mudança do meio familiar para o meio residencial (Matos, P. & Mota, C., 2018).

Para dar resposta, integram nestas CA, equipas técnicas, educativas e de apoio que trabalham, habilitadas e devidamente dimensionada para responder às necessidades das crianças e jovens acolhidas, em prol das condições necessárias para garantir que estas crianças e jovens se sintam acarinhados e consigam no seu tempo encarar este espaço como seu e, deste modo, definir uma trajetória mais segura e terapêutica possível.

Perante a organização do AR, a admissão de uma criança ou jovem pode ser realizada conforme duas modalidades, pelo que, se definem como urgente e planeada. De acordo com Peixoto & Oliveira (2021) urgente surge “em situação de emergência” e planeada “quando a integração na casa de acolhimento é preparada entre a entidade que aplica a medida, a gestão de vagas e a instituição de acolhimento, assim como é preparada e informada a criança ou jovem e, sempre que possível, a respetiva família.”

1.5. Caraterização das Crianças e Jovens em Acolhimento Residencial

O acolhimento de crianças e jovens, tem merecido grande preocupação e alvo de melhorias contínuas, no sentido de otimizar respostas e colmatar fragilidades evidenciadas pelas crianças e jovens.

Muitos dos motivos que levam ao acolhimento da maioria das crianças e jovens, estão intimamente associados a situações de negligência grave, maus-tratos ou abandono por parte dos cuidadores, muitas das vezes dos próprios progenitores. Estes comportamentos negligentes induzem nas crianças ou jovens, comportamentos desajustados, reproduzindo muitas vezes comportamentos a que foram expostos ou vivenciaram.

Perante esta realidade, importa analisar as suas histórias de vida de modo adotar uma metodologia de trabalho adequada, pois muitas foram marcadas por ruturas e muito sofrimento, induzindo baixo nível de autoestima que se manifesta nas dificuldades de definição identitária positiva.

Porém, auxiliar estas crianças e jovens, nem sempre é uma tarefa fácil, pois utilizam mecanismos de defesa para se protegerem e esconder as suas fragilidades emocionais, parecendo não precisar de ajuda. Identificada esta problemática, cabe, todavia, à CA, bem como às figuras de referência, criar um ambiente social e relações simbólicas facilitadoras e potenciadoras de requalificação identitária e de laços afetivos. Torna-se imperioso trabalhar com estas crianças ou jovens no sentido de melhorar a sua autoestima levando-as a acreditar no seu verdadeiro valor e reconhecer as suas potencialidades e fragilidades. Cabe à instituição enquadradora das CA dotá-las de ferramentas para seguirem em frente e enfrentarem os desafios que a sociedade lhes vier a colocar.

Desta forma, o AR integra em si um contexto onde as crianças e jovens enfrentam situações desafiantes e significativas, não apenas pela adaptação e transição que vivenciam, mas também pela bagagem e implicações emocionais que trazem consigo (Mota & Matos, 2021).

A satisfação das necessidades básicas, a garantia de cuidados de saúde e educação, não são atualmente suficientes para reparar os maus-tratos infligidos. As necessidades das crianças e jovens, vão muito para além destas necessidades de sobrevivência, são claramente de natureza emocionais, exigindo por isso, estratégias de intervenção dirigidas à reparação emocional.

1.6. Acolhimento terapêutico

Para auxiliar estas crianças e jovens seguindo um modelo educativo consciente e seguro, pretende-se que o acolhimento assente numa cultura terapêutica. Um meio em que os valores são partilhados por todas as pessoas da CA e da própria instituição enquadradora da resposta. Nesta partilha destaca-se a comunicação, a partilha, a pertença, a contenção emocional e o empoderamento. Deve cultivar-se uma cultura institucional em que cada dia é considerado como uma oportunidade e um desafio, por isso uma aprendizagem. Esta deve ser tanto mais enriquecedora quanto maior for o desafio superado. Para o conseguir, pretende-se um quotidiano estruturado e seguro, em que os respetos das rotinas são

fundamentais, promovendo por isso a previsibilidade e por consequência a segurança na criança/jovem.

Atrás desta metodologia, pensamos ser possível garantir à criança e jovem segurança, potenciando a sua capacidade de confiar em si e nos adultos, promovendo a organização interna a partir do contexto externo, estruturado e responsivo.

Isto é, a intervenção terapêutica deve garantir, essencialmente, o fornecimento da experiência primária, ou seja, proporcionar experiências reparadoras que possam de alguma forma colmatar as lacunas causadas pela ausência de experiências precoces de vinculação e cuidado.

Para o desenvolvimento biopsicossocial das crianças e jovens em acolhimento, contribuem ainda a figura do educador de referência e a utilização de ferramentas. Assim, destaca-se a importância do papel do educador de referência, “figura” elementar em acolhimento terapêutico, pois devido à relação privilegiada que este desempenha na integração, estabelece com a criança ou jovem, permite desenvolver um sentimento de continuidade interna na mesma.

Para Cerdeira (2021) existem modelos de acolhimento terapêutico que se apresentam como uma base segura que devem ser, essencialmente, partilhados com os vários cuidadores das casas de acolhimento. Definem-se como os modelos os seguintes exemplos:

- Prioridade da segurança das crianças e jovens face a relações abusivas de cuidadores e pares;
- Preservação e fortalecimento da relação com a família, sempre que possível, através da promoção da sua participação na vida diária da casa de acolhimento e da partilha de responsabilidades e decisões;
- Envolvimento com diversos serviços educativos e culturais da mesma comunidade;
- Aprendizagem a partir das experiências de vida diárias, num contexto de relações humanas profundas.

Ao longo do seu desenvolvimento biopsicossocial, a criança/jovem, estabelece também relações de privilégio com outros cuidadores, o que não implica que o educador de referência não se mantenha como elemento aglutinador de toda a vida da criança/jovem.

Para desenvolver uma intervenção terapêutica bem-sucedida, é fundamental que os adultos possam contar com mecanismos de proteção e contenção das suas próprias emoções.

O trabalho com crianças e jovens vítimas de maus-tratos e negligência grave é de uma enorme exigência emocional. Por este motivo torna-se necessária uma permanente atenção ao bem-estar do próprio cuidador, para que possa estar em sintonia e responder às necessidades emocionais das crianças e jovens. O apoio e suporte aos cuidadores, deve promover a resiliência emocional, capacidade para lidar com conflitos, adoção de práticas de reflexão diária e o estabelecimento de uma rede apoio. Este trabalho só é possível através da supervisão da equipa.

De forma concisa, a gestão do quotidiano da CA, deve espelhar uma intencionalidade terapêutica, assumindo uma intervenção coerente e contínua nas diferentes áreas da vida da criança/jovem, enquanto ser individual e enquanto elemento integrante de um grupo social.

1.7. Os cuidadores do Acolhimento Residencial

Outro ponto essencial centra-se no papel do cuidador do AR. Este conceito de cuidador tem vindo a sofrer variadas e profundas alterações no que concerne aos seus valores, modelos e funções no acolhimento. Neste processo de mudança foi concedido às casas de acolhimento um cargo educativo.

Segundo Mota (2021) “o trabalho que tem vindo a ser feito nos últimos dez anos em Portugal em torno do acolhimento residencial tem dado largos passos (...). Todavia, genericamente, a preocupação com os Cuidadores das crianças e jovens que vivem em acolhimento residencial é parca na literatura e, em Portugal, é quase inexistente”.

Dado que os recursos humanos são uma componente essencial no trabalho desenvolvido por qualquer organização e tendo em conta a realidade do acolhimento, devemos considerar os recursos humanos como um elemento fundamental para garantir a funcionalidade de boas práticas em todo o processo educativo e no desenvolvimento do bem-estar das crianças e jovens, uma vez que os cuidadores se apresentam como referências relacionais positivas e diferenciadoras.

De acordo com Marques (2018), importa referir que quem trabalha diretamente com crianças e jovens em situações de perigo e/ou risco, tenha formação na área das ciências sociais e humanas, como também deve investir em formação direcionada com esta problemática, dada às diligências e especificidades que surgem nesta na mesma, no sentido de adquirir ferramentas para uma intervenção adequada e de qualidade que permita a reparação de vivências traumatizantes a nível físico, psicológico e emocional, que os

conduziram ao AR. Os cuidadores assumem um papel de valor na reconstrução afetiva, recuperação e intervenção, podendo ser uma peça fundamental no contributo ao bem-estar das crianças e jovens que maioritariamente se encontram fragilizados e/ou traumatizados. Pela perspetiva de Pinheiro (2021), um cuidador “é assim uma mais-valia na reorganização emocional, na gestão de conflitos internos, na contenção da raiva e ódio, e na sua canalização para o pensar sobre as dificuldades.

Um dos maiores desafios que os Cuidadores encontram em contexto laboral do AR passa por lidar com a experiência emocional dos jovens que experienciaram situações de abandono, perda dos pais, abusos, negligência, violência, entre outros. Deste modo, como também as diferentes vivências dos jovens podem dificultar a sua adaptação, também pode causar angústia nos Cuidadores no que toca a gerir as eventualidades inerentes aos comportamentos desajustados dos jovens. Geralmente os jovens acolhidos demonstram-se defensivos face ao estabelecimento da relação com o outro, neste sentido, pode originar comportamentos agressivos para com os cuidadores, ou seja, para com aqueles que representam um papel de referência e que no fundo são figuras disponíveis para culpabilizar e projetar as consequências de uma desorganização vivencial.

Face a esta questão, os cuidadores podem sentir-se colocados à prova e ter implicações pessoais que na maioria das vezes são descritas como dificuldades face ao “envolvimento emocional na vivência dos jovens, facto que retira neutralidade e disponibilidade para ajudar. 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 de tempo podem precipitar estados de *burnout* (...)” (Mota, 2021).

Assim, é fundamental encontrar estratégias para prevenir estados de *burnout* e implicações significativas na vida dos cuidadores.

Capítulo II – Referenciais de Qualidade

2.1. Conceito de qualidade no Acolhimento Residencial

Na sucessão do capítulo anterior, onde consta a explicação do AR como um espaço reparador de vivências negativas das crianças e jovens, considera-se significativo aprofundar as dimensões intrínsecas na qualidade do AR. Atendendo às características específicas de

cada situação, salienta-se a necessidade do sistema assumir um modelo flexível que possibilite uma intervenção terapêutica às crianças e jovens que acolhe.

Barroso (2017) refere que o modelo base do sistema de AR tem vindo a sofrer grandes mudanças ao longo dos últimos anos, uma vez que tem como objetivo parecer-se um contexto do tipo familiar, ajustado a práticas educativas de crianças e jovens sem cuidadores ou com famílias desestruturadas. Com isto, entende-se o conceito de qualidade, no âmbito do AR, a possibilidade de proporcionar às crianças e jovens acolhidas um suporte emocionalmente estável, estruturado e seguro, utilizando práticas ajustadas e individualizadas, com vista ao desenvolvimento integral de todos os acolhidos, respeitando os seus direitos.

Para Rodrigues (2018) conceito assenta “na adequação dos recursos e serviços prestados pelas CA, às necessidades e características das crianças e jovens acolhidos”. Isto é, todas as crianças e jovens devem ter como asseguradas condições que proporcionem o ajustamento psicológico, bem-estar, autoestima e satisfação com a vida.

Sendo um dos grandes desafios do AR, e numa perspetiva de atender às necessidades e especificidades das crianças e jovens em acolhimento é imprescindível, citado por Rodrigues (2018) “recorrer a avaliações e intervenções multidisciplinares, o uso de estratégias variadas e criativas e a mobilização de distintos recursos, implicando obrigatoriamente cuidados de cariz mais individualizado.”

Vários autores apontam para a dificuldade de instituições adotarem estes princípios, e verifica-se assim, a dificuldade em integrar esta população ao nível comunitário, desta forma, considera-se fundamental a aplicação de métodos e técnicos de funcionamentos que aproximem esta realidade num contexto o mais familiar possível, que posteriormente potenciará um ambiente e “rotinas normalizadas” (Barroso, 2017).

Está prevista na LPCJP, no art.º 49, que as casas de acolhimento criem “condições que garantam a adequada satisfação de necessidades físicas, psíquicas, emocionais e sociais das crianças e jovens e o efetivo exercício dos seus direitos, favorecendo a sua integração em contexto sociofamiliar seguro e promovendo a sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral”.

Assim, o AR deve capacitar-se de respostas de qualidade e a sua intervenção ser centrada segundo *standards* pré-definidos que têm como missão garantir o respeito pelos direitos da criança, assim como o pleno e harmonioso desenvolvimento da mesma. No que concerne às dimensões de intervenção e avaliação de qualidade destacam-se as seguintes: os

recursos, os processos básicos, as necessidades e bem-estar, e a gestão e organização, nelas estão intrínsecos vários indicadores de qualidade.

2.2. Indicadores de Qualidade do Acolhimento Residencial

No domínio dos indicadores de qualidade, considerou-se primordial conhecer os referenciais teóricos dos *standards* de qualidade do AR, definidos e aplicados no estudo que realizou a avaliação do AR em Portugal, no âmbito da tese de doutoramento, trabalho publicado por Rodrigues (2018). Pelo que, como mencionado anteriormente, cada uma das dimensões apresentadas possui subdimensões que avaliam a qualidade do contexto residencial.

Nesta sequência, adaptou-se a seguinte tabela com os referenciais de qualidade, aplicados na tese de doutoramento de Rodrigues (2018):

Tabela 1: Dimensões de Qualidade

Indicadores de Qualidade	Conceito
Recursos (Estrutura, Localização e Equipamento)	Entende-se pela contiguidade de recursos necessários à satisfação das necessidades das crianças e jovens acolhidas e avaliação da qualidade dos equipamentos (equipamentos acolhedores, familiares e confortáveis).
Recursos Humanos	Avalia a qualificação das equipas, como as características e formação dos vários cuidadores, a supervisão e a estabilidade do quadro pessoal.
Admissão	Avalia a receção e integração da criança, envolvendo assim os profissionais e as respetivas família (garantir segurança e apoio, suporte dos pares e dos adultos, ambiente familiar da instituição e transmitir a informação completa relativamente ao motivo do acolhimento).
Avaliação das Necessidades	Avalia a metodologia utilizada (técnicas) e os seus objetivos consoante as necessidades e características da criança/jovem e a sua família.
Plano de Intervenção Individual	Compila a informação proveniente da avaliação dos elementos da equipa multidisciplinar e integra de forma estruturada, com objetivos de intervenção propostos para cada criança/jovem, tendo em conta as potencialidades e as competências afetivas, psicológicas, educacionais e sociais. É definido um projeto de vida e a criança/jovem também participa.

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

Saída e Transição para a Vida Adulta	Avalia a concretização do projeto de vida mais adequado, designadamente a reunificação familiar, adoção ou a transição para a vida adulta (são trabalhadas as competências de promoção de autonomia) ou outro percurso de acolhimento.
Apoio às Famílias	Trabalho desenvolvido com as famílias das crianças/jovens acolhidas, promovendo uma reunificação familiar favorecendo a sua participação e envolvimento nos projetos educativos, desta forma, pretende-se trabalhar as competências e dificuldades.
Segurança e Proteção	Tem como finalidade avaliar o ambiente securizante e protetor, promotor de vinculações seguras e afetivas com os adultos e as restantes crianças.
Respeito pelos Direitos	Analisa o respeito pelos direitos das crianças e respetivas famílias, nomeadamente: privacidade, educação que garanta o seu desenvolvimento integral, participação, garantia de confidencialidade, etc.
Recursos Materiais	Assenta na avaliação da satisfação de todas as necessidades materiais, como alimentação, vestuário, mesadas/semanadas, produtos de higiene, material escolar, entre outros, tendo por base os critérios presentes na casa.
Estudos e Formação	Avalia a formação escolar adequada às respetivas idades e interesses, como apoio necessário à superação de necessidades específicas.
Saúde e Estilos de Vida	Avalia a assistência necessária à saúde (problemas de conduta, emocionais e de desenvolvimento) e educação, promovendo estilos de vida saudáveis.
Normalização e Integração	Avalia-se as rotinas e dinâmicas, estas que devem ser semelhantes a um ambiente familiar e securizante, incluindo recursos materiais, implementação de atividades, flexibilidade, visitas familiares, etc.
Desenvolvimento e Autonomia	Avalia a promoção de competências para a autonomia através das responsabilidades, dinâmicas, ritmos e atividades. (desenvolvimento de tarefas sociais; promover responsabilidade; aquisição de competências; respeito pelo espaço físico e emocional)
Participação	Avalia o direito das crianças/jovens de participarem e expressarem as suas perspetivas em relação às decisões que lhes são incutidas.

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

Medidas Reparadoras	Pretende-se reconhecer e avaliar se as práticas educativas são apropriadas e congruentes, com base no reforço positivo dos comportamentos ajustados, e, quando necessário, a aplicação de medidas reparadoras/construtivas em casos de condutas menos adequadas.
Plano de Atividades	Prevê as ações a executar de acordo com o diagnóstico de necessidades das crianças/jovens, sendo que este plano de atividades deve ser registado em documentos com o intuito de corrigir e melhorar.
Liderança e Clima Social	Avalia a liderança existente e se a mesma favorece o trabalho de equipa e o espírito de grupo. Por outro lado, também pretende avaliar o reconhecimento dos cuidadores a nível profissional.
Organização Laboral	São avaliadas as condições dos cuidadores, nomeadamente se o número e os turnos são apropriados, assim como se participação da equipa técnica na rotina das crianças/jovens. É avaliada também o funcionamento das reuniões de equipa.
Coordenação entre Profissionais	Compromete avaliar o trabalho realizado entre as diversas entidades na matéria de infância e juventude (serviços da comunidade, profissionais de saúde, escolas, etc.)

Fonte: Tabela elaborada a partir dos referenciais teóricos dos standards da qualidade do AR definidos e aplicados no âmbito da tese de doutoramento de Sónia Rodrigues (2018).

Parte II

Metodologia da Investigação

2. Metodologia

Inicialmente é necessário compreender o significado de “metodologia” para conseguirmos enquadrar os métodos e as técnicas utilizadas durante todo o processo de investigação. Sendo Educação Social uma ciência social e uma área de intervenção social, em que os destinatários são comunidades, o processo de intervenção necessita de uma investigação para que o trabalho social seja realizado. Segundo Pardal e Correia (1995), a metodologia é um vocábulo utilizado com diversos sentidos, sendo assim portador de pequena ambiguidade. Aparece associado à ciência que estuda os métodos científicos, as técnicas de investigação e uma certa aproximação de epistemologia.

2.1. Formulação da problemática

Desenvolver um trabalho de investigação requer a colocação de questões de partida, para que posteriormente, com os resultados da investigação, estas possam ser clarificadas. Foram delineados objetivos do estudo com base na questão de partida: qual a percepção dos técnicos/cuidadores e das crianças e jovens face aos indicadores de qualidade que uma CA deve seguir? E de que forma esta pode ser melhorada?

2.2. Objetivo do Estudo

2.2.1. Objetivo Geral

Relativamente ao objetivo geral, conhecer as percepções dos cuidadores da CA face aos referenciais da qualidade definidos para o AR. Neste âmbito, foram analisados os dados demográficos de crianças/jovens e cuidadores, as variáveis da qualidade definidas para o contexto de AR, como estes indicadores se relacionam e como são percecionados pelos cuidadores.

2.2.2. Objetivos Específicos da Investigação

Os objetivos específicos entendem-se como a desconstrução dos objetivos gerais, isto é, pretendem pormenorizar a intenção da investigação. Diante esta sequência, os objetivos específicos deste estudo caracterizam-se por:

- Explorar as relações entre as medidas da percepção de qualidade com o acolhimento das crianças/jovens em AR e algumas variáveis demográficas (sexo, idade, irmãos, motivos de acolhimento, etc.);
- Considerar as variáveis pessoais dos cuidadores (sexo, idade, tempo na função, histórico profissional, habilitações, etc.) e as variáveis da CA consoante a sua percepção de qualidade da casa onde trabalham;
- Avaliar os resultados das percepções da Equipa e das crianças e jovens.

2.3. Tipo de Estudo

O método utilizado na presente investigação ajustou-se ao estudo de caso. Este método foca-se numa abordagem empírica que investiga o fenómeno social específico no seu contexto real, ou seja, consiste numa investigação aprofundada de um indivíduo, de uma família, de um grupo ou de uma família. Segundo André (2013)

. . . é o momento de definir a(s) unidade(s) de análise – o caso -, confirmar – ou não – as questões iniciais, estabelecer os contatos iniciais para entrada em campo, localizar os participantes e estabelecer mais precisamente os procedimentos e instrumentos de coleta de dados. O estudo de caso começa com um plano muito aberto, que se vai delineando mais claramente à medida que o estudo avança (p.98).

Assim, recorreu-se a uma abordagem mista de tipo qualitativa e quantitativa, utilizando inquéritos por questionário que avaliam vários indicadores, constituídos com perguntas fechadas e abertas.

2.4. Amostra e Participantes

A presente investigação centrou-se numa CA situada no distrito de Lisboa. Esta resposta social é uma das várias valências de uma Instituição de grande dimensão, desde 2009. Surgiu como um equipamento social, que tem por finalidade acolher crianças, de ambos os sexos, com idades compreendidas entre os 0 e os 12 anos. Desde 2015 que acolhe crianças e jovens dos 0 aos 18 anos, podendo alargar até aos 25 anos, de acordo com a legislação em vigor.

Desta forma, a sua intervenção responde às necessidades de 13 crianças e jovens num ambiente acolhedor e de cariz familiar, promovendo assim os seus direitos e garantir o acesso aos serviços comunitários de saúde, educação, lúdicos, culturais, e garantindo-também o apoio às respetivas famílias.

A Equipa acompanha as rotinas e cuidados das crianças e jovens acolhidos, assim como acompanham e apoiam as mesmas nas várias áreas do seu desenvolvimento.

Os participantes deste estudo são cuidadores de uma CA de Crianças e Jovens com medida de AR.

Os participantes integram a ET, EE e EA, equipa esta composta por uma Diretora Técnica, uma Psicóloga, uma Assistente Social, nove Auxiliares da Ação Educativa, três Auxiliares de Serviços Gerais, uma Cozinheira.

Foram também incluídos nesta investigação, as crianças e jovens (10), entre os 9 aos 18 anos.

Nesta investigação, não foram incluídos outros elementos pertencentes à Instituição, pelo facto de não trabalharem diretamente com as crianças e jovens.

Integram a amostra os elementos que se encontravam em atividade e que colaboraram na participação deste estudo. Atendendo que é uma realidade que conta com rotatividade de pessoas, nesta amostra também integram elementos que deixaram de exercer funções recentemente na casa (há menos de um ano).

A amostra é constituída por 26 participantes. Salienta-se que nesta amostra participam também as crianças e jovens presentes na casa, assim como as crianças que recentemente seguiram projetos de vida fora da casa, nomeadamente reunificação familiar, adoção e/ou autonomia de vida.

2.5. Instrumentos

A recolha de dados foi realizada mediante a aplicação de inquéritos por questionário, reconhecendo que os participantes no estudo assumem capacidade de emitir princípios válidos sobre as suas experiências e vivências experimentadas relativamente à gestão e organização da respetiva CA. Nesta seleção de instrumentos optou-se por medidas distantes, uma vez que permite avaliar de forma independente e distante as variáveis estudadas – “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de

questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, sentimentos, expectativas, situações vivenciadas” (Gil (citado por (Chaer, 2011, p. 256)).

Perante este estudo foram aplicados dois questionários e realizadas algumas questões de caracterização sociodemográficas, assim como perguntas que permitiram compreender os aspetos positivos e quais a melhorar na CA. O primeiro inquérito por questionário aplicado destinou-se à Equipa (ET, EE, EA), que apresentou questões abertas e fechadas. Esta colheita de dados surgiu em dois momentos de forma presencial e individual.

O segundo inquérito por questionário destinou-se às crianças e jovens da CA, a recolha foi realizada de forma presencial e individual.

Os respetivos inquéritos por questionários pretendem avaliar várias dimensões (recursos, processos básicos, necessidades e bem-estar, gestão e organização) compostas por variadas subdimensões, avaliados numa escala de *Likert* (de 1 “nada satisfeito”; 2 “insatisfeito”; 3 “regular”; 4 “satisfeito”; 5 “muito satisfeito”; 6 “não sei” e 7 “não se adequa”).

2.6. Procedimentos

No âmbito deste estudo de caso, será apresentado a problemática da investigação e os respetivos métodos e técnicas selecionadas para a realização da mesma. Salienta-se que nesta fase é importante explicar e descrever todos os factos que dizem respeito à investigação: os passos efetuados, as técnicas que foram utilizadas e a posição do investigador face à investigação. Dado que todo o trabalho de investigação envolve etapas e processos, existe um fio condutor para a realização de um estudo, para tal, importa relembrar a questão de partida: “qual a perceção dos técnicos/cuidadores e das crianças e jovens face aos indicadores de qualidade que uma CA deve seguir? E de que forma esta pode ser melhorada?”

Nesta investigação optou-se por um estudo de caso, dado que se pretende avaliar uma CA, nomeadamente as características dos cuidadores a nível de contexto profissional, e de que forma a CA dá resposta às necessidades sentidas tanto por quem cuida (equipa) como por quem é cuidado (crianças e jovens), verificando se os resultados estão de acordo com as bases teóricas existentes.

Numa primeira etapa foi feita uma recolha intensiva da informação existente, isto é, as pesquisas documentais e bibliográficas revelaram-se significativas no sentido que

serviram para compreender alguns conceitos relacionados com a problemática, contribuindo para a realização do enquadramento teórico. Nesta fase, foi enviado o comprovativo do adequado cumprimento dos requisitos ético-legais à Direção Técnica (anexo A), ou seja, um pedido de autorização a Instituição, que foi aceite. Perante esta ação, foi conversado com os participantes, solicitando a cooperação dos mesmos na concretização dos inquéritos por questionário.

Nos inquéritos por questionário (apêndices A e B) foram abordados alguns aspetos pessoais e profissionais, como a idade, o sexo, as habilitações literárias, o tempo na casa e as funções que desempenham na mesma. Foram ainda pedidas opiniões aos cuidadores relativamente aos aspetos positivos e negativos da CA, tal como os aspetos a melhorar.

Parte III

Resultados

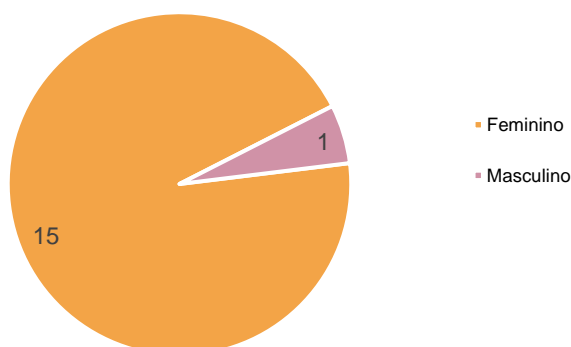
3. Descrição dos Resultados

3.1. Breve caracterização dos cuidadores

Neste capítulo do trabalho procedemos à análise dos dados que resultaram dos questionários aplicados e das conversas informais. Este estudo tem como temática a perceção dos cuidadores face aos referenciais de qualidade definidos no AR, e como tal os objetivos preveem a compreensão, a análise e uma reflexão percecionada pelos adultos e pelas crianças e jovens da CA.

Numa primeira fase, começou-se por fazer uma pequena caracterização dos cuidadores que participaram no estudo através da resposta ao inquérito por questionário. Esta breve caracterização abarca o sexo, a idade, as habilitações literárias, funções na CA, o tempo na área do acolhimento.

Gráfico 1: Distribuição gráfica dos cuidadores, por sexo (n=16)

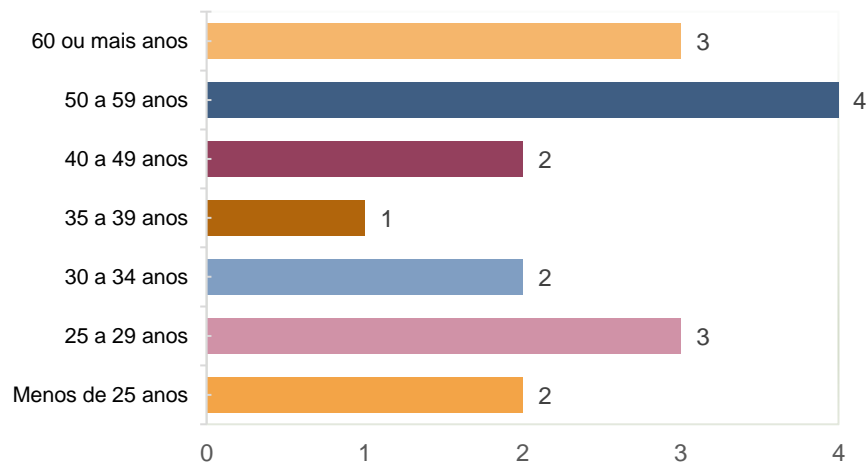


Fonte: Elaboração própria.

Explorando a variável sexo, através deste gráfico é plausível referir que a grande maioria dos cuidadores inquiridos (94%) era do sexo feminino. Sendo que apenas 6% dos cuidadores era do sexo masculino.

Ainda que a amostra seja pequena (16 respostas) é bastante significativa a diferença e é possível referir que a maioria dos profissionais em contexto de AR a trabalhar é do sexo feminino.

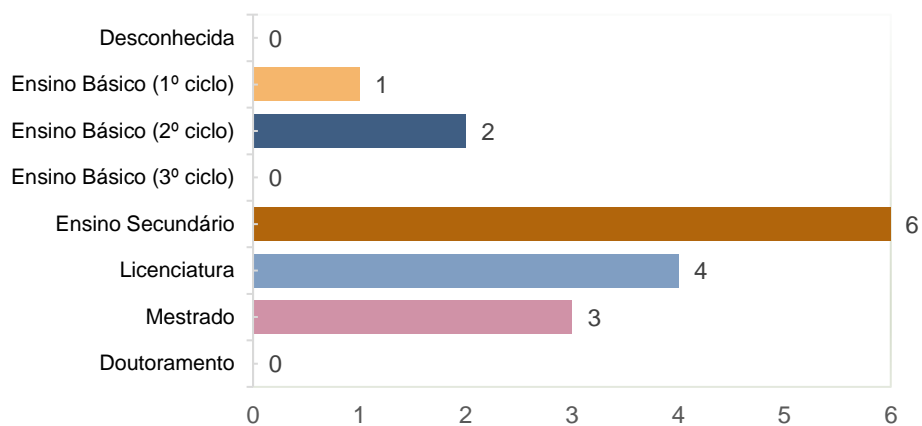
Gráfico 2: Faixa Etária dos Colaboradores (n=16)



Fonte: Elaboração própria.

De acordo com a observação do gráfico apresentado podemos referir que as faixas etárias com maior frequência são entre “50 a 59 anos” (16 | 23%) “60 ou mais anos” (16 | 18%) e “25 a 29 anos” (16 | 17%). É possível afirmar que a maior percentagem de cuidadores tem entre “50 a 59 anos” (23%) e a menor percentagem tem entre “35 a 39 anos” (6%). Contudo, as idades dos cuidadores inquiridos que se encontram a trabalhar vão desde os 24 anos.

Gráfico 3: Distribuição gráfica dos colaboradores, por habilitações literárias (n=16)



Fonte: Elaboração própria.

No que se refere às habilitações literárias dos cuidadores é possível verificar que grande parte dos inquiridos tem o ensino secundário (37%), licenciatura (25%) mestrado(29%) em formação superior em ciências sociais, saúde ou serviço social.

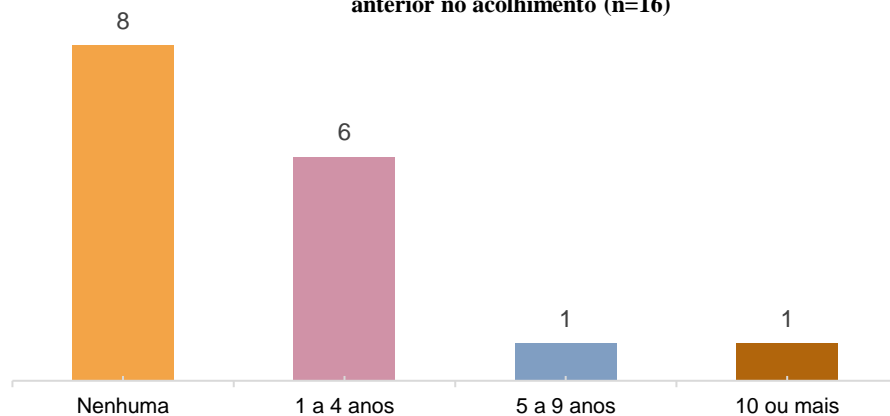
Tabela 2: Distribuição dos cuidadores, por tempo na instituição

Tempo na CA	Percentagem
Menos de 1 ano	41%
1-4 anos	23%
5-9 anos	12%
10 ou mais anos	24%

Fonte: Elaboração própria.

Conforme a tabela 3, a maioria dos cuidadores (41%) exerce funções há menos de 1 ano na CA, porém também se pode verificar que 24% dos cuidadores exercem funções há mais de 10 anos. Esta percentagem tão significativa deve-se à grande rotatividade que existe nas equipas neste contexto social.

Gráfico 4: Distribuição gráfica dos colaboradores, por experiência anterior no acolhimento (n=16)



Fonte: Elaboração própria.

No que concerne ao gráfico 4, podemos observar a experiência anterior dos cuidadores no contexto do AR, sendo que a maioria não tem experiência prévia nesta área, contudo também se observa que seis cuidadores têm entre “1 a 4 anos” de experiência no AR.

Tabela 3: Distribuição dos cuidadores, por tipo de horário de trabalho (n=16) (%)

Horário de trabalho	Percentagem (%)
Fixo	35%
Por turno	65%

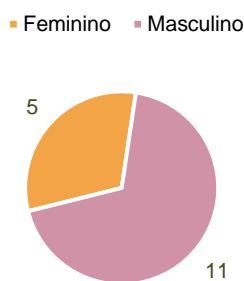
Fonte: Elaboração própria.

Em conformidade com a tabela 4, a maioria dos cuidadores inquiridos trabalham em regime de turno (16 | 65%), sendo que os turnos na CA podem ser os seguintes: manhã (08h-16h); intermédio (11h-19h); tarde (16h-00h) e noite (00h-09h). Relativamente à percentagem do horário fixo (35%) destina-se ao horário das 09h às 17h e/ou das 11h às 19h, sendo que este horário é assegurado por elementos da Equipa Técnica e cuidadores da Equipa de Apoio.

3.2. Breve caracterização das crianças e jovens

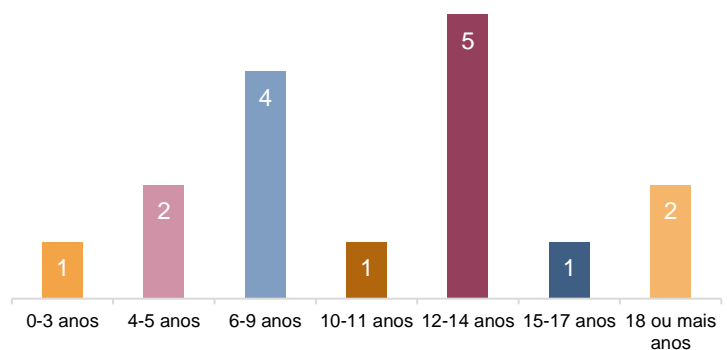
Antes de procedermos às questões aplicadas aos cuidadores torna-se importante aferir as características das crianças e jovens, no que concerne ao sexo, idade, ano de escolaridade, motivo de acolhimento, entre outros aspetos significativos. Salienta-se que será feita uma caracterização de todas as crianças e jovens acolhidas na CA, no entanto importa referir que foram aplicados os inquéritos por questionário a crianças a partir dos 9 anos de idade.

Gráfico 5: Distribuição das crianças/jovens, por sexo (n=16)



Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 6: Distribuição das crianças/jovens, por faixa etária (n=16)



Em relação ao sexo das crianças e jovens, prevalece o sexo masculino (16 | 69%), e 31% feminino conforme se observa no gráfico 5. É possível verificar através do gráfico 6 que as faixas etárias das crianças e jovens variam desde os 0-3 anos aos 18 ou mais anos, sendo que prevalece a idade dos 12 aos 14 anos.

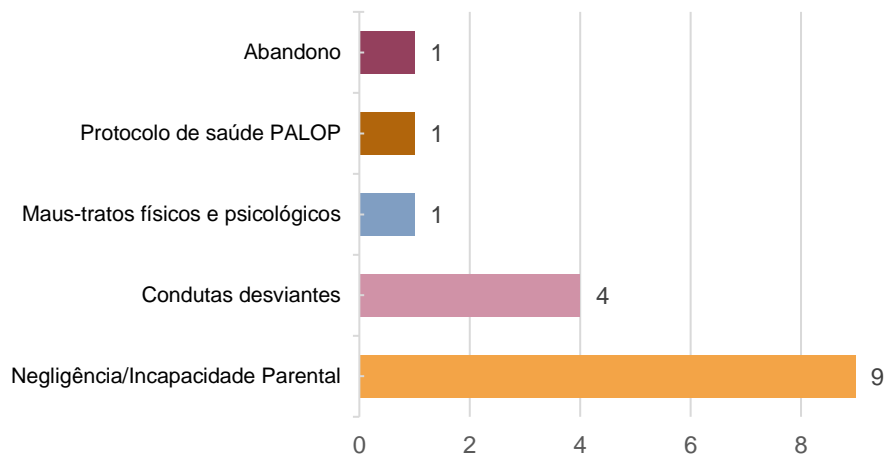
Tabela 4: Distribuição das crianças e jovens da CA, por nacionalidade (n=16) (%)

Nacionalidade	Percentagem
Portuguesa	75%
Guineense	19%
Cabo Verdiana	6%

Fonte: Elaboração própria.

No seguimento da tabela 5, a maioria das crianças e jovens são de nacionalidade portuguesa, porém também se podem encontrar crianças e jovens de outras nacionalidades, como a cabo verdiana e guineense.

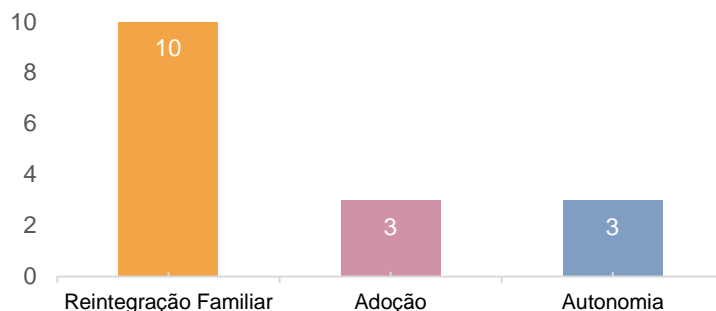
Gráfico 7: Motivos do Acolhimento (n=16)



Fonte: Elaboração própria.

No que se refere aos motivos que levam ao acolhimento das crianças e jovens, os mesmos podem caracterizar-se por: abandono; protocolos de saúde oriundos dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP); maus-tratos físicos e/ou psicológicos; condutas desviantes e negligência ou incapacidade parental. Segundo o gráfico 7, podemos aferir que o maior número de crianças e jovens são acolhidas por situações de negligência e/ou incapacidade parental.

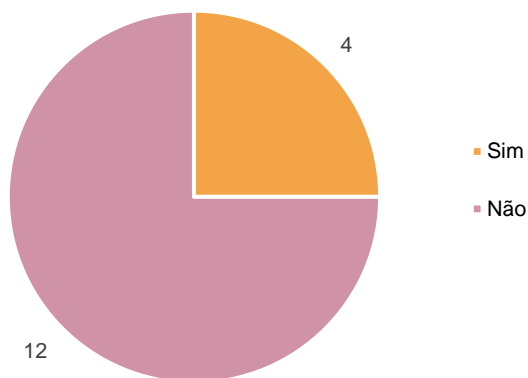
Gráfico 8: Projeto de Promoção e Proteção (n=16)



Fonte: Elaboração própria.

Relativamente ao projeto de promoção e proteção destas crianças e jovens (n=16) podemos observar a partir do gráfico 8, que o projeto defendido na maioria das crianças e jovens é a reintegração familiar, que consiste no processo de retorno às suas famílias. Por outro lado, também se verifica a existência outros projetos de vida, como o de adoção e autonomia.

Gráfico 9: Problemas a nível saúde (físicos e mentais) (n=16)



Fonte:

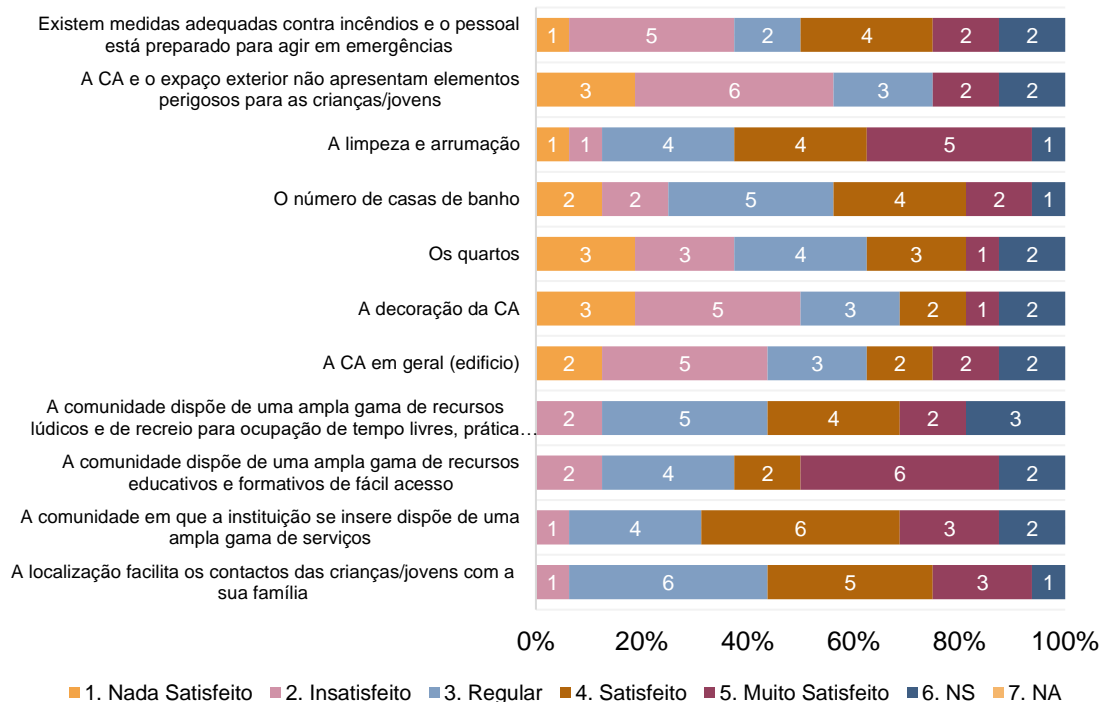
Elaboração própria.

Analisando a esfera da saúde destas crianças e jovens, verifica-se que (12 | 75%) não tem problemas a nível de saúde (físicos e/ou mentais), emocionais, cognitivos e comportamentais, contudo, foi possível aferir que (4 | 25%) dos mesmos apresentam problemas deste foro. Para estes problemas a CA dá resposta às várias necessidades da saúde, junto de outras entidades, como apoio psicológico, pedopsiquiatria, terapia da fala, entre outros.

3.3. Questionário aos Cuidadores

Como anteriormente mencionado passaremos a uma caracterização dos indicadores de qualidade perante a visão dos técnicos e cuidadores da CA, que se diferenciam nas diversas subdimensões que posteriormente serão referidas.

Gráfico 10: Localização/Equipamento (n=16) (%)

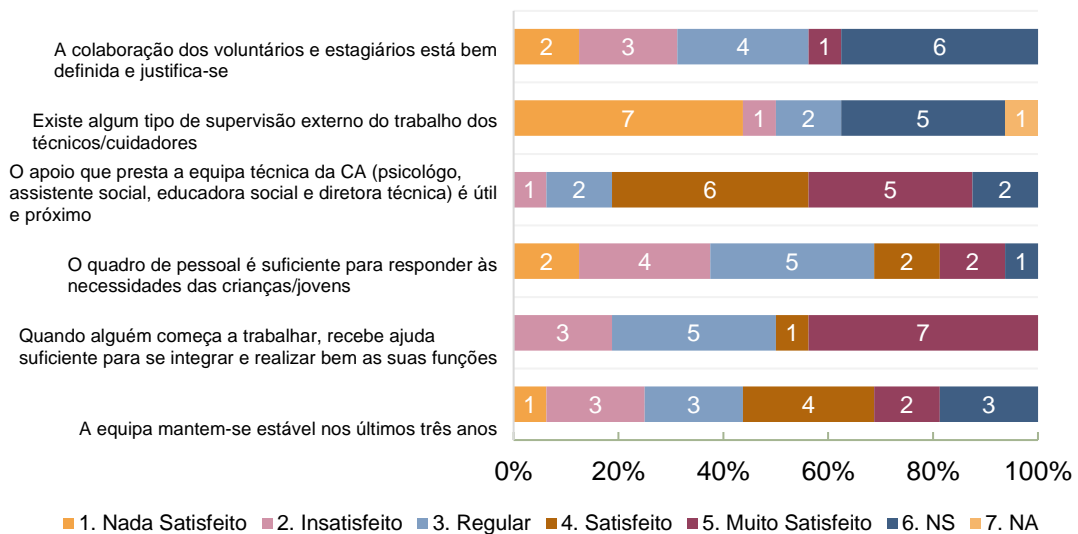


Fonte: Elaboração própria.

Neste gráfico, encontram-se espelhadas as subdimensões que incorporam a dimensão “Localização/Equipamento” sobre as quais foi realizada a análise. Perante a avaliação dos 16 cuidadores, conseguimos compreender que estão insatisfeitos relativamente a existirem “medidas adequadas contra incêndios e o pessoal está preparado para agir em emergências”; “a CA e o espaço exterior não apresentam elementos perigosos para as crianças e jovens”; “decoração da casa” e “a CA em geral”. Verifica-se que avaliam “Muito Satisfeito” o facto de a comunidade dispor de “uma ampla gama de recursos lúdicos e de recreio para ocupação de tempos livres, prática desportiva e diversão de fácil acesso”. O “Regular” prevalece ao longo da leitura do gráfico nas seguintes questões “o número de casas de banho”; “a localização facilita os contactos das crianças/jovens com a sua família”.

A perceção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

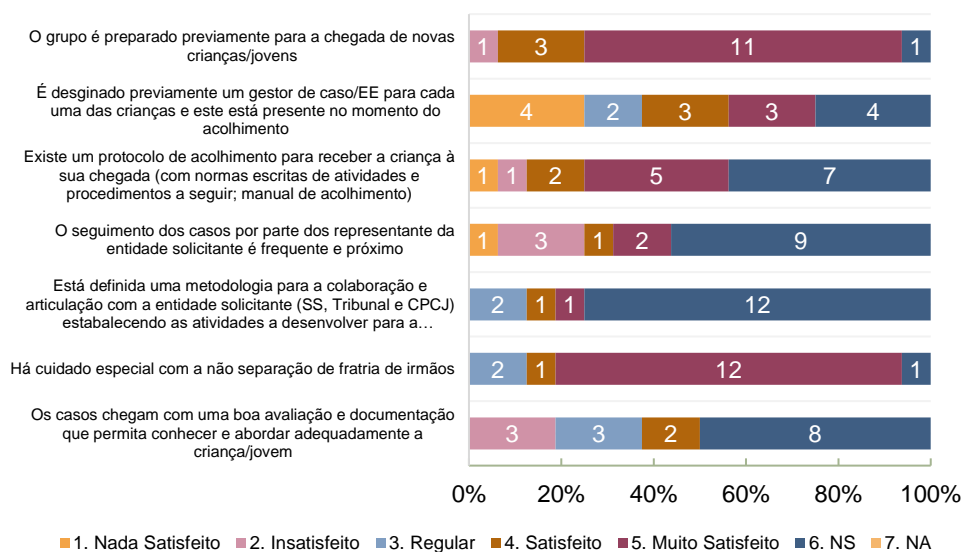
Gráfico 11: Recursos Humanos (n=16) (%)



Fonte: Elaboração própria.

Neste gráfico, encontram-se descritas questões relacionadas com a dimensão dos “Recursos”, nomeadamente os recursos humanos. Em relação à “colaboração dos voluntários e estagiários está bem definida e justifica-se” a maioria respondeu “Não sei”, como também se “existe algum tipo de supervisão externo do trabalho dos técnicos/cuidadores”. Em compensação, encontram-se muito satisfeitos no que se refere à integração da equipa quando entra algum elemento novo, como também à proximidade da equipa técnica com a restante equipa.

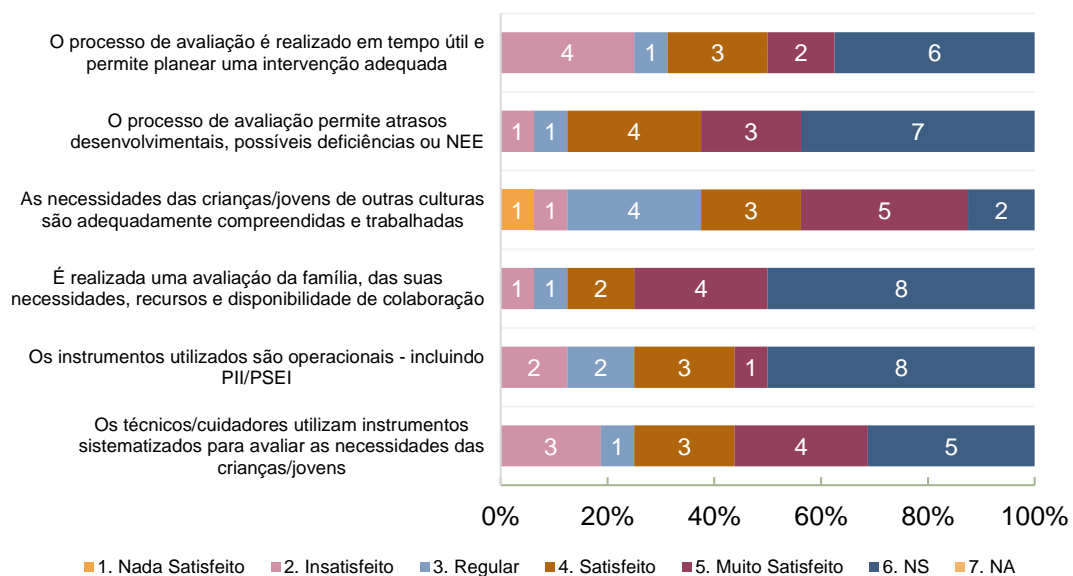
Gráfico 12: Processos Básicos (n=16) (%)



Fonte: Elaboração própria.

Neste gráfico, há uma grande percentagem dos cuidadores que está muito satisfeita com a forma como o grupo de crianças e jovens é preparado para a chegada de outras crianças, apontando também para o facto de existir um “cuidado especial com a não separação de irmãos”. Contudo, a resposta “não sei” evidenciou-se na questão “está definida uma metodologia para a colaboração e articulação com a entidade solicitante (SS, Tribunal e CPCJ), estabelecendo as atividades a desenvolver para a execução, acompanhamento e revisão da medida de promoção e proteção, num período razoável” e “o seguimento dos casos por parte dos representantes da entidade solicitante é frequente e próximo”.

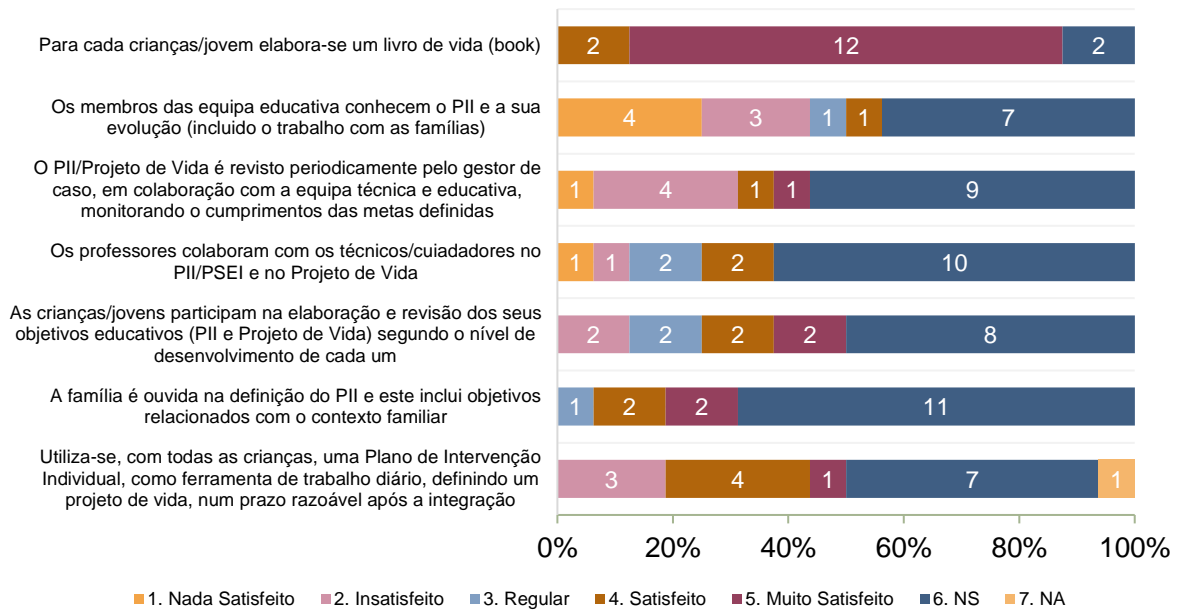
Gráfico 13: Avaliação das Necessidades (n=16) (%)



Fonte: Elaboração própria.

No que concerne a este gráfico, este foca-se na avaliação das necessidades que avalia a receção e integração das crianças e jovens. Perante a avaliação dos cuidadores verifica-se que desconhecem, grande maioria respondeu “não sei” acerca de questões relacionadas com a admissão das crianças e jovens, nomeadamente processos de avaliações e instrumentos utilizados.

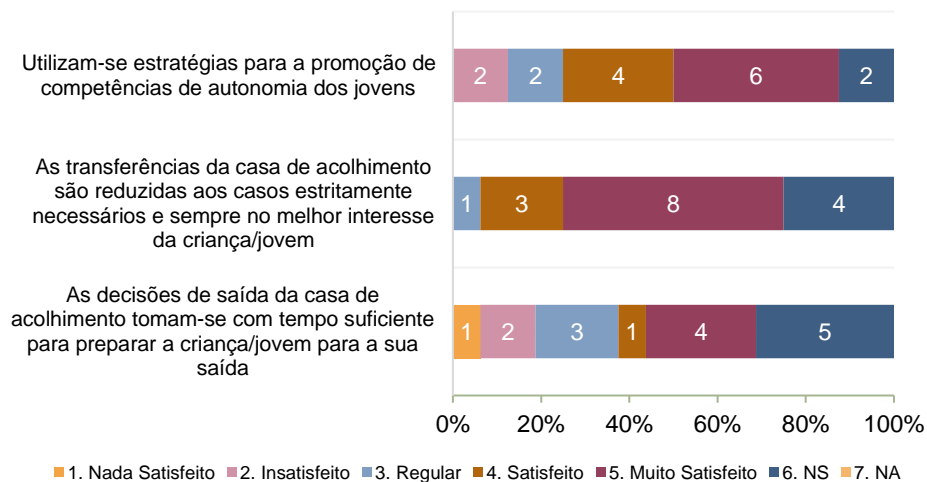
Gráfico 14: Plano Individual de Intervenção (n=16) (%)



Fonte: Elaboração própria.

Neste gráfico, verificamos mais uma vez que os cuidadores desconhecem informações provenientes da avaliação dos elementos da equipa multidisciplinar que atua na intervenção de cada criança e jovem, respondendo maioritariamente “não sei” a questões relacionadas com o Plano Individual de Intervenção (PII).

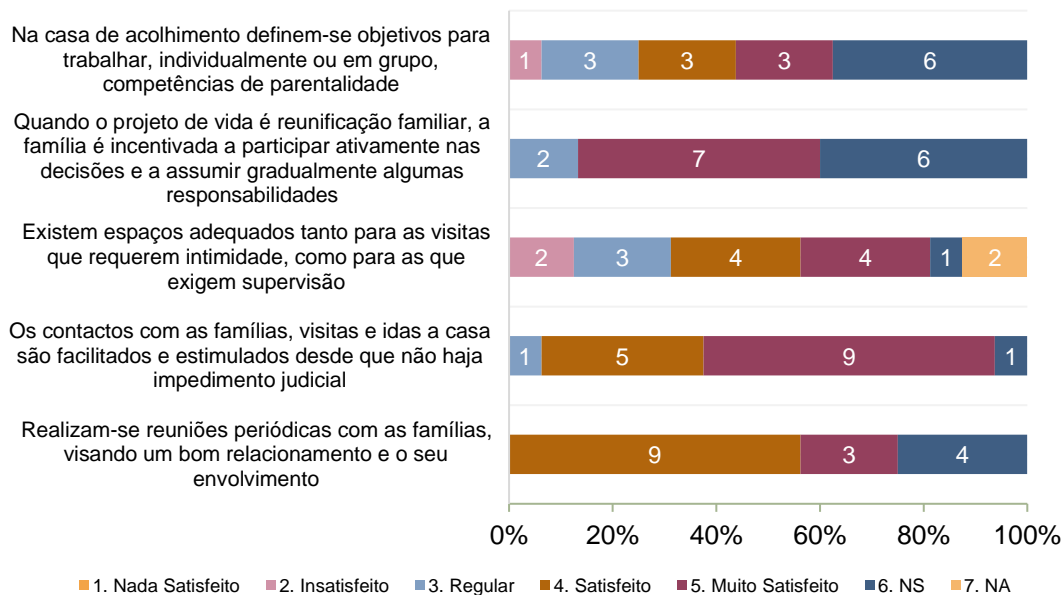
Gráfico 15: Saída e Transição para a Vida Adulta (n=16) (%)



Fonte: Elaboração própria.

Neste gráfico, confirma-se que a maioria dos cuidadores estão muito satisfeitos com as estratégias para promoção de competências de autonomia dos jovens, contudo, compreendemos a existência de um número significativo que responde “não sei” ao trabalho que é realizado em relação à saída e transição dos jovens para a vida adulta.

Gráfico 16: Apoio à Família (n=16) (%)

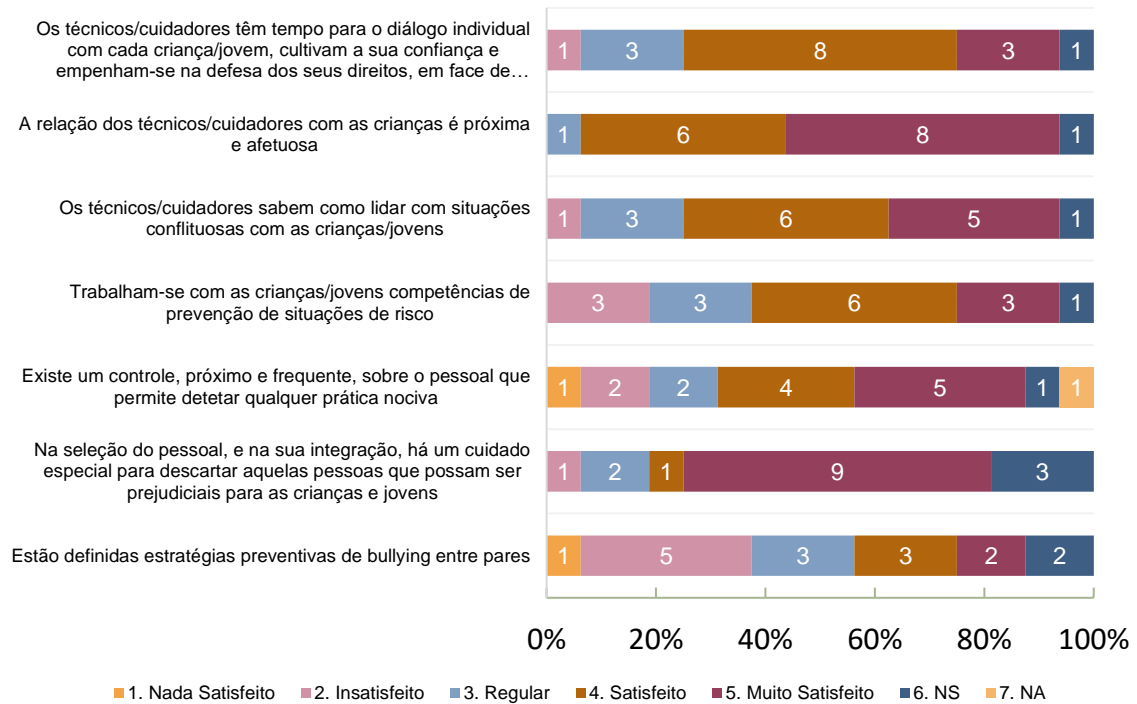


Fonte: Elaboração própria.

Este gráfico refere-se ao trabalho desenvolvido com as famílias das crianças e jovens acolhidas, desta forma entende-se que a maioria dos cuidadores da amostra apresentam-se muito satisfeitos aquando se refere “quando o projeto de vida é reunificação familiar, a família é incentivada a participar ativamente nas decisões e a assumir gradualmente algumas responsabilidades”, como “os contactos com as famílias, visitas e idas a casa são facilitados e estimulados desde que não haja impedimento judicial”. Destaca-se também a resposta satisfação em relação há realização de reuniões com as famílias. Porém, também existe um número significativo de cuidadores que não sabem responder a estas questões relacionadas com a participação e envolvimento das famílias nos projetos educativos.

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

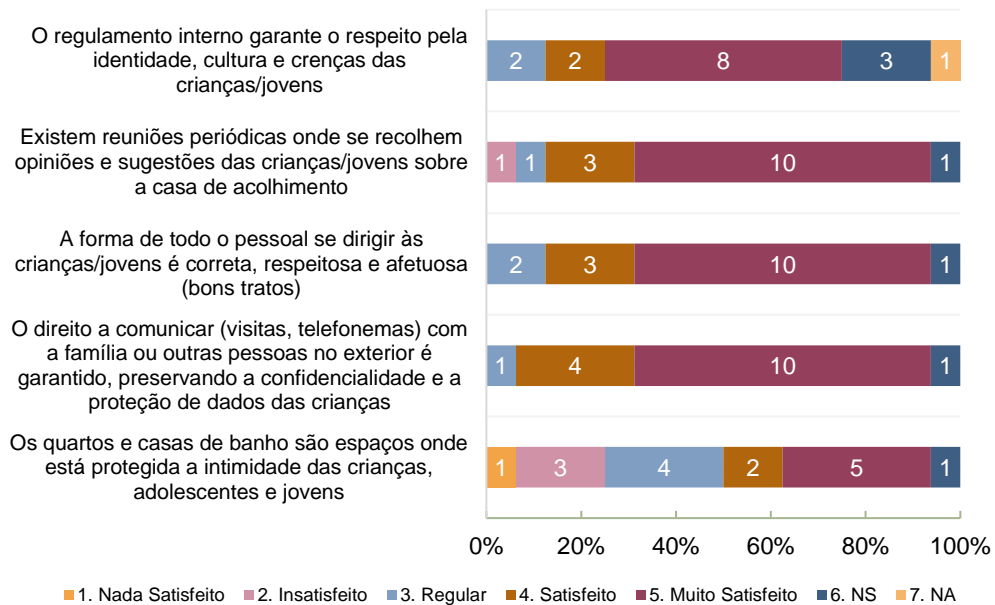
Gráfico 17: Necessidades e Bem-estar (n=16) (%)



Fonte: Elaboração própria.

A respeito deste gráfico, tem como finalidade avaliar o ambiente seguro e protetor, promotor de vinculações afetivas entre os adultos e crianças. Perante o mesmo, realçamos a satisfação dos cuidadores sobre “os técnicos/cuidadores têm tempo para o diálogo individual com cada criança/jovem...”, muito satisfeitos quanto à “relação dos técnicos/cuidadores com as crianças” e “na seleção do pessoal, há um cuidado especial para descartar aquelas pessoas que possam ser prejudiciais para as crianças e jovens”. Todavia, observamos também a insatisfação da equipa a respeito da definição de estratégias preventivas de *bullying* entre pares.

Gráfico 18: Respeito pelos direitos (n=16) (%)



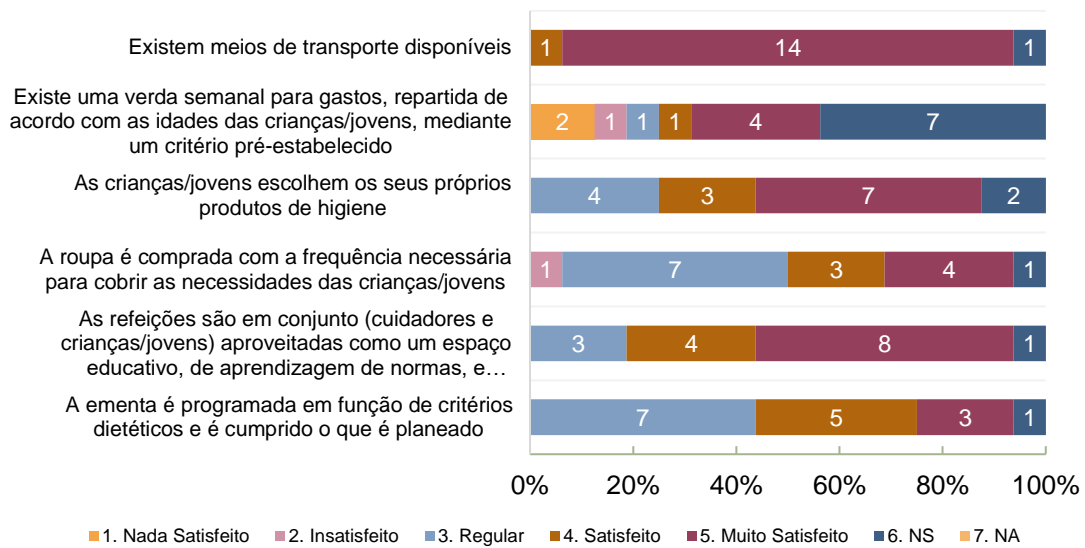
Fonte: Elaboração própria.

O gráfico foca-se em pontos relacionados com o respeito pelos direitos das crianças e jovens, com isto observamos que a maioria dos cuidadores da amostra mostra-se muito satisfeito no que concerne o respeito dos adultos perante as crianças e a forma como comunicam com as mesmas.

Sobre a questão “regulamento interno garante o respeito pela identidade, cultura e crenças das crianças” domina o “muito satisfeito”, porém existe um número significativo de cuidadores que responde “não sei”.

A percentagem a respeito da intimidade das crianças em relação aos espaços, como a casa de banho e o seu quarto, varia como podemos observar, sendo que alguns cuidadores se revelam insatisfeitos, “regular” e muito satisfeitos.

Gráfico 19: Necessidades básicas materiais (n=16) (%)

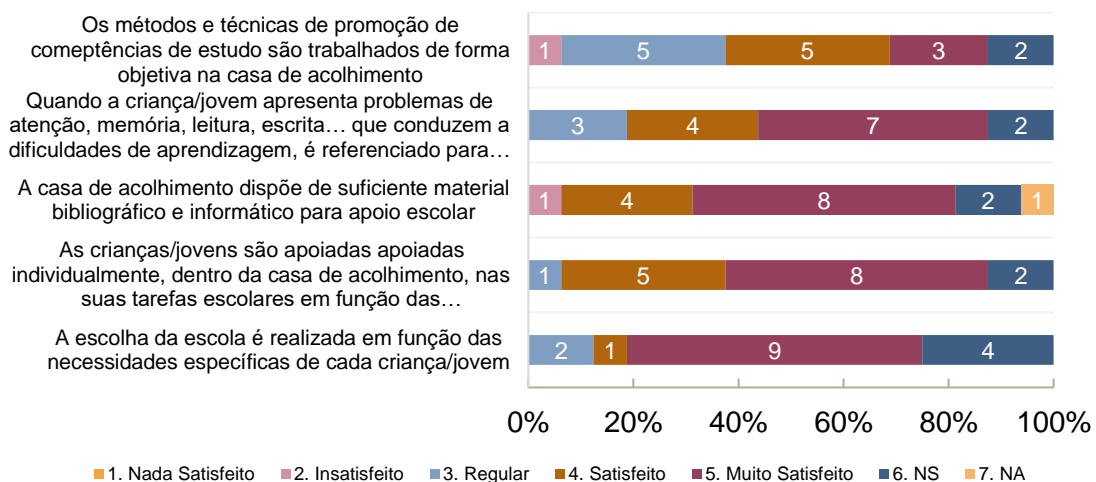


Fonte: Elaboração própria.

Perante este gráfico, refletimos acerca das necessidades básicas materiais que de alguma forma é um aspeto de insatisfação para os cuidadores da CA. Como podemos observar, existe uma grande percentagem que se mostra insatisfeita no que está relacionado com a ementa prevista e na frequência da compra de roupa para cobrir as necessidades das crianças e jovens.

Um fator que satisfaz a equipa é a existência de meio de transportes disponíveis para as diligências e dinâmica da CA.

Gráfico 20: Estudos e Formação (n=16) (%)

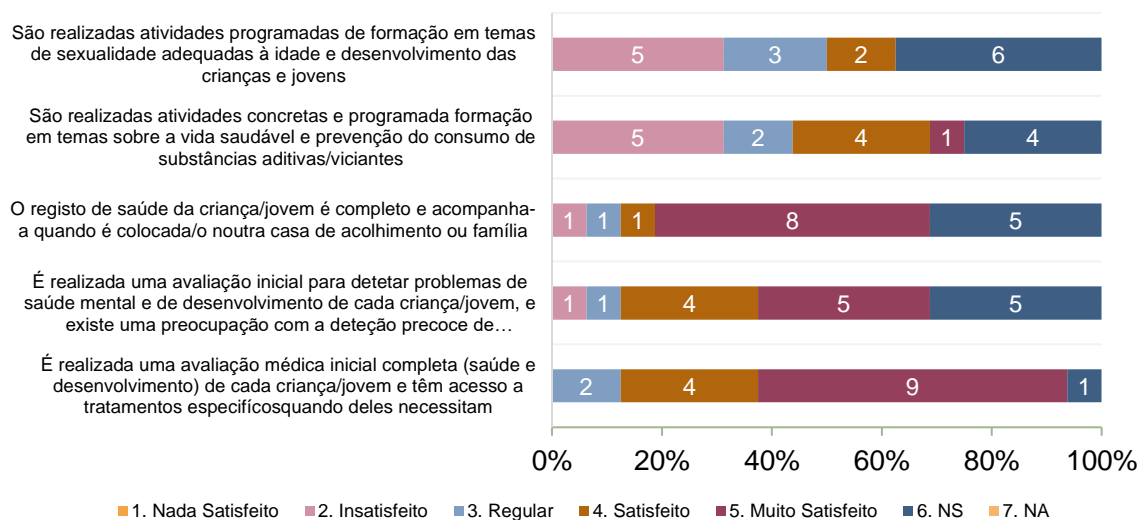


Fonte: Elaboração própria.

Diante deste gráfico, avaliamos a formação adequada às necessidades e interesses das crianças e jovens, como também os apoios para responder às especificidades de cada um. Podemos observar que a escolha das escolas é um ponto positivo na perspetiva dos cuidadores, assim como a existência de apoios adaptados a cada especificidade das crianças e jovens.

Um fator mais preocupante que alguns cuidadores avaliam como insatisfeitos refere-se aos métodos e técnicas de promoção de competências de estudo presentes na dinâmica da CA.

Gráfico 21: Saúde e Estilos de vida (n=16) (%)

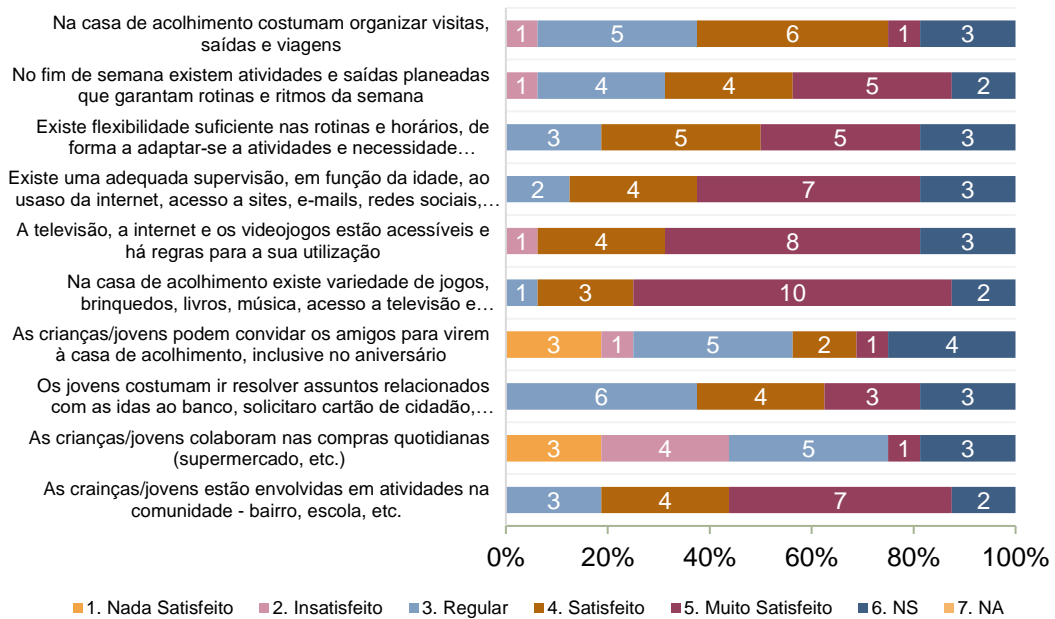


Fonte: Elaboração própria.

Neste gráfico, obtemos informações acerca do contexto de saúde e a promoção de estilos de vida. Observamos que acerca das atividades direcionadas para a temática da sexualidade e vida saudável, a equipa revela-se insatisfeita com a sua prática, como também existe um número significativo que não sabe se são praticadas atividades nesse âmbito.

Por outro lado, revelam-se muito satisfeitos na resposta que é dada a cada criança e jovem relativamente ao seu estado de saúde, nomeadamente apoios e terapias necessárias a cada caso. Outros cuidadores responderam “não sei”, demonstram algum desconhecimento relativamente a esta dimensão.

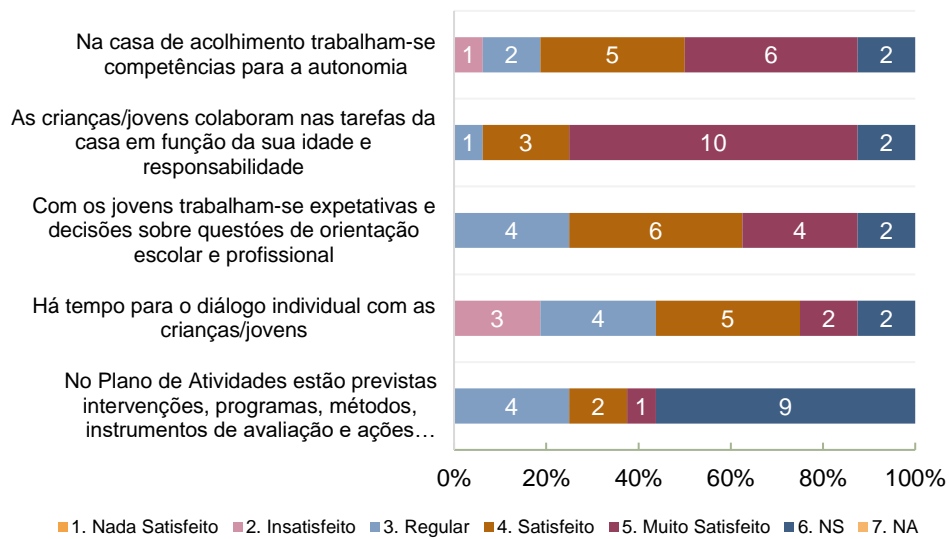
Gráfico 22: Normalização e Integração (n=16) (%)



Fonte: Elaboração própria.

Neste gráfico, sobressai novamente a satisfação relativamente a aspetos que estão ligados às rotinas e dinâmicas da CA, como por exemplo “na casa de acolhimento costumam organizar visitas, saídas e viagens”, da mesma forma, se mostram muito satisfeitos acerca da variedade de recursos tecnológicos e didáticos e há aplicação de regras para a utilização dos mesmos. Contudo, verifica-se que o “regular” predomina nalguns pontos desta subdimensão, como “os jovens costumam ir resolver assuntos relacionados com idas ao banco, etc.”.

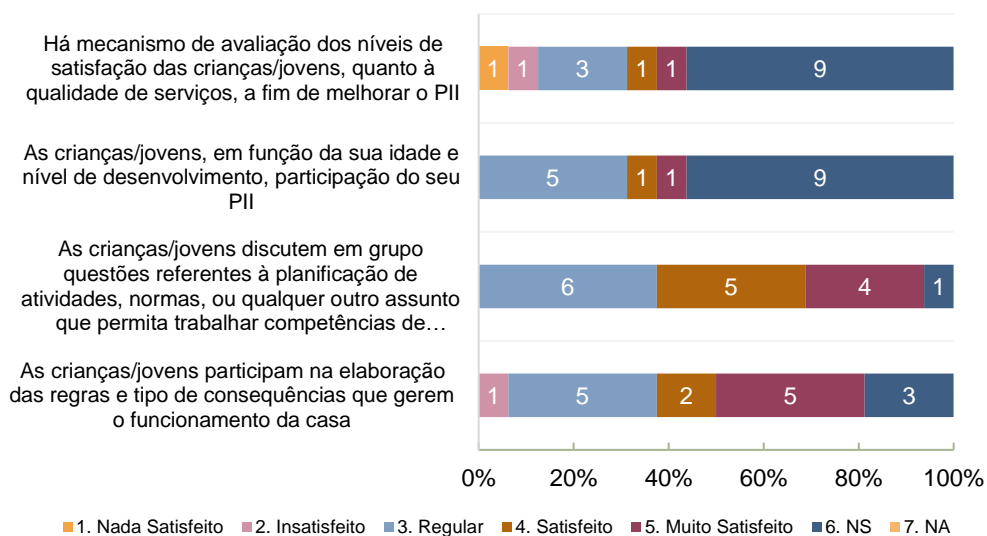
Gráfico 23: Desenvolvimento e Autonomia (n=16) (%)



Fonte: Elaboração própria.

Neste gráfico estão representados fatores importantes para o desenvolvimento e autonomia, sendo que predomina “muito satisfeito” no que toca à colaboração das crianças e jovens nas tarefas da casa em função da idade e responsabilidade, assim como referem que na CA trabalham as competências para a autonomia. No entanto, conseguimos observar que a maioria da amostra não sabe o que integra o Plano de Atividades da CA.

Gráfico 24: Participação (n=16) (%)

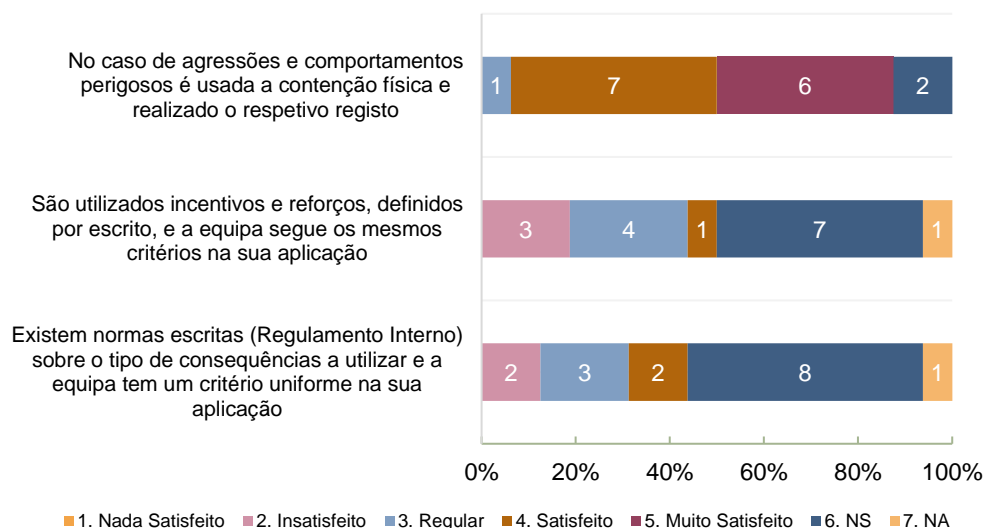


Fonte: Elaboração própria.

Em relação a este gráfico, que avalia o direito das crianças e jovens de participarem e expressarem as suas perspetivas em relação às decisões que lhe são incutidas, observamos que os cuidadores responderam “não sei” a aspetos relevantes no direito à participação, nomeadamente “as crianças e jovens, em função da sua idade e nível de desenvolvimento, participam no seu PII” e “há mecanismo de avaliação dos níveis de satisfação das crianças/jovens, quanto à qualidade de serviços...”.

No concerne à questão “as crianças/jovens participam na elaboração das regras e tipo de consequências que gerem o funcionamento da casa” predomina tanto o “muito satisfeito” como o “regular”, sendo que o “regular” também se apresenta em maioria relativamente à discussão em grupo de questões relacionadas com a planificação de atividades, normas e dinâmicas da CA.

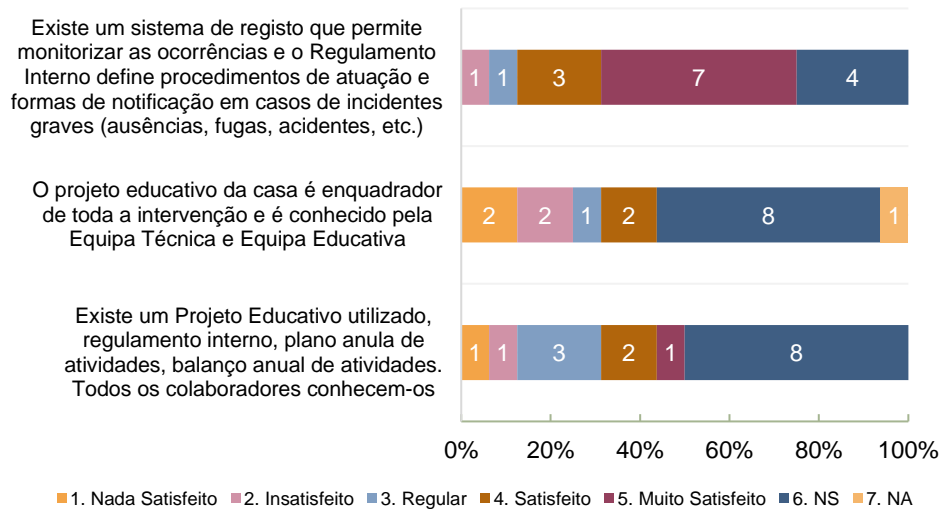
Gráfico 25: Uso de Consequências Educativas (n=16) (%)



Fonte: Elaboração própria.

Neste gráfico, grande parte dos cuidadores avaliaram como “satisfeito” relativamente ao facto de “no caso de agressões e comportamentos perigosos é usada a contenção física e realizado o respetivo registo”. Prevalece também a resposta “não sei” relativamente às normas escritas no regulamento interno acerca das consequências a utilizar face ao comportamento das crianças e jovens, o mesmo se aplica “são utilizados incentivos e reforços definidos por escrito...”.

Gráfico 26: Gestão e Organização (n=16) (%)

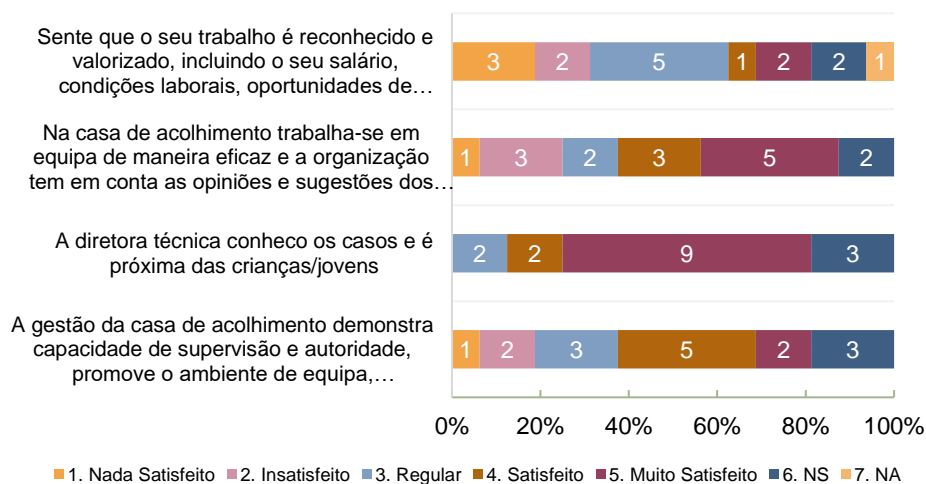


Fonte: Elaboração própria.

Diante este gráfico, compreendemos que os cuidadores que participaram na amostra avaliam como “muito satisfeito” o sistema de registo que permite monitorizar as ocorrências e que o regulamento interno define procedimentos de atuação, no entanto existe uma percentagem reveladora que responde “não sei”.

Quanto às normativas da casa ser enquadradora de toda a equipa técnica e equipa, os mesmos cuidadores revelam que desconhecem, respondendo “não sei”, o que se verifica também a respeito da existência de um regulamento interno, plano de atividades, balanço anual de atividades, entre outros documentos internos.

Gráfico 27: Liderança e Clima Social (n=16) (%)

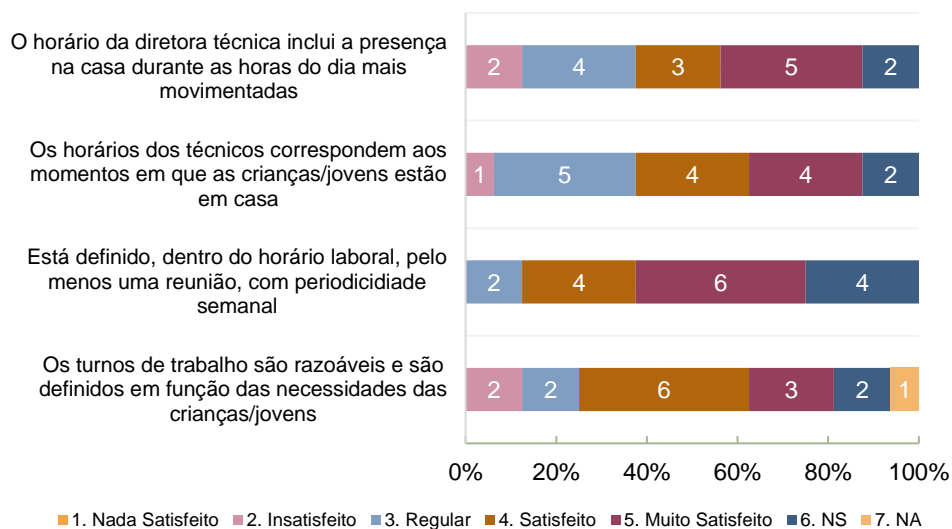


Fonte: Elaboração própria.

O presente gráfico avalia a liderança existente e se a mesma favorece o trabalho de equipa e o espírito também. Relativamente ao reconhecimento dos cuidadores a nível profissional (salário, condições laborais, oportunidades de promoção), os mesmos avaliam como “regular” e “nada satisfeito”.

A maioria reporta que a diretora técnica conhece os processos e é próxima das crianças e jovens.

Gráfico 28: Organização Laboral (n=16) (%)

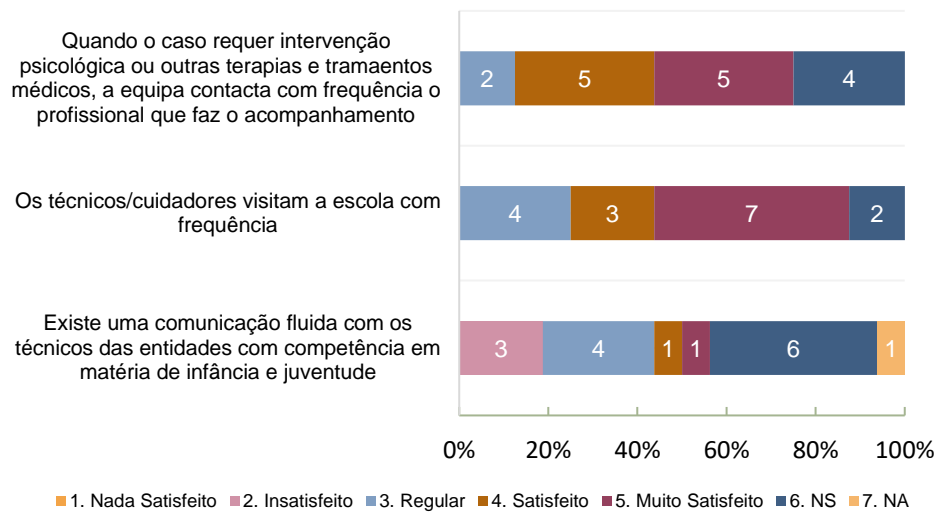


Fonte: Elaboração própria.

Sobre “a gestão da casa de acolhimento” demonstrar capacidade de supervisão, os cuidadores consideram-se como satisfeitos, no entanto, existem quem não saiba responder. O gráfico avalia as condições dos cuidadores, mais especificamente se o número e os turnos são apropriados, assim como a participação da equipa técnica na rotina da CA. Com isto, percebemos que há uma satisfação em relação às condições laborais, porém existe um número significativo que avalia as mesmas de forma razoável – “regular”.

Verifica-se também um número que não sabe responder, assim como dois cuidadores insatisfeitos com o horário da diretora técnica.

Gráfico 29: Coordenação entre Profissionais (n=16) (%)

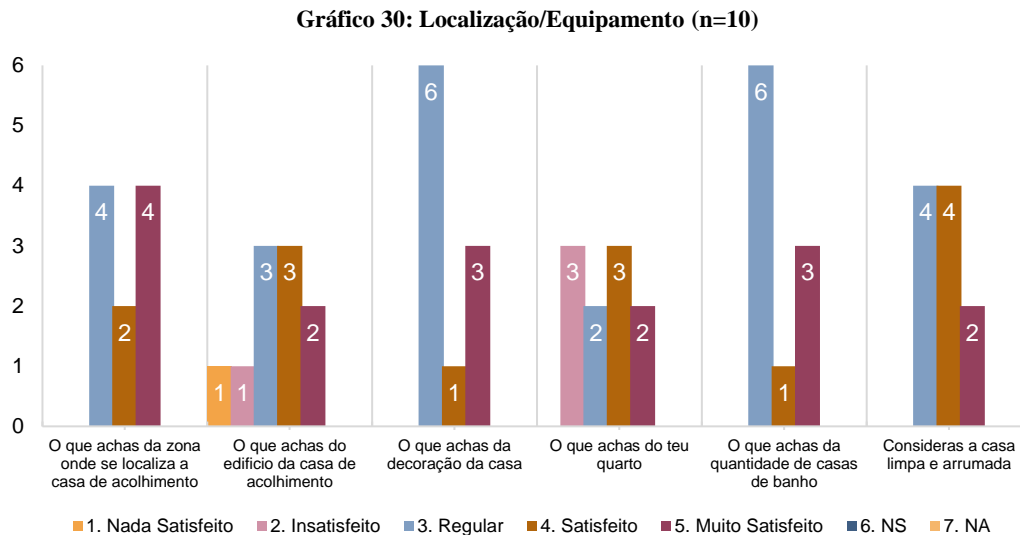


Fonte: Elaboração própria.

Por último, neste gráfico, destacamos mais uma vez a satisfação da equipa relativamente ao papel frequente dos técnicos/cuidadores no contexto escolar, assim como a resposta imediata da CA em relação às necessidades das crianças jovens, nomeadamente a nível psicológico, terapêuticos, entre outros tratamentos. Por outro lado, existe um desconhecimento na resposta dos cuidadores no que toca à existência de comunicação entre os vários profissionais de competentes em matéria de infância e juventude.

3.4. Questionário às Crianças e Jovens

Após concluir os dados relativos ao primeiro inquérito por questionário, nomeadamente aos cuidadores, caracteriza-se os dados respetivos às crianças e jovens selecionadas e aptas a responder.



Fonte: Elaboração própria.

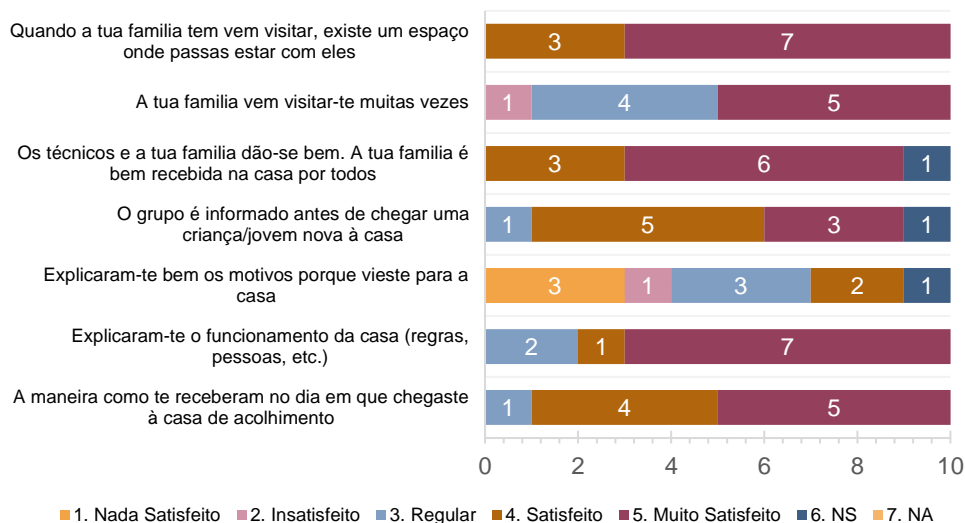
O presente gráfico avalia a qualidade dos equipamentos, ou seja, se perante a perspetiva das crianças e jovens a CA é ou não acolhedora, familiar e confortável nos vários parâmetros. Portanto, verificamos ao observar o gráfico que relativamente à localização do edifício, uma grande maioria das crianças e jovens expõe satisfação perante este indicador, sendo que quatro crianças/jovens responder “regular”.

Mais uma vez, destaca-se o “satisfeito” e “regular” no que concerne àquilo que acham do edifício da CA, sendo que também se verifica que duas crianças/jovens se apresentam insatisfeitos perante o mesmo.

Sobre a decoração da CA, é considerado “regular” pela perspetiva de seis crianças/jovens e as restantes avaliam como “satisfeito” e “muito satisfeito”. Por outro lado, relativamente aos quartos observamos um número significativo que avalia este parâmetro como insatisfeito.

Destaca-se novamente a regularidade no que toca à disponibilidade dos números de casas de banhos. A limpeza e arrumação é considerada pelos mesmos um indicador positivo.

Gráfico 31: Receção/Admissão (n=10)



Fonte: Elaboração própria.

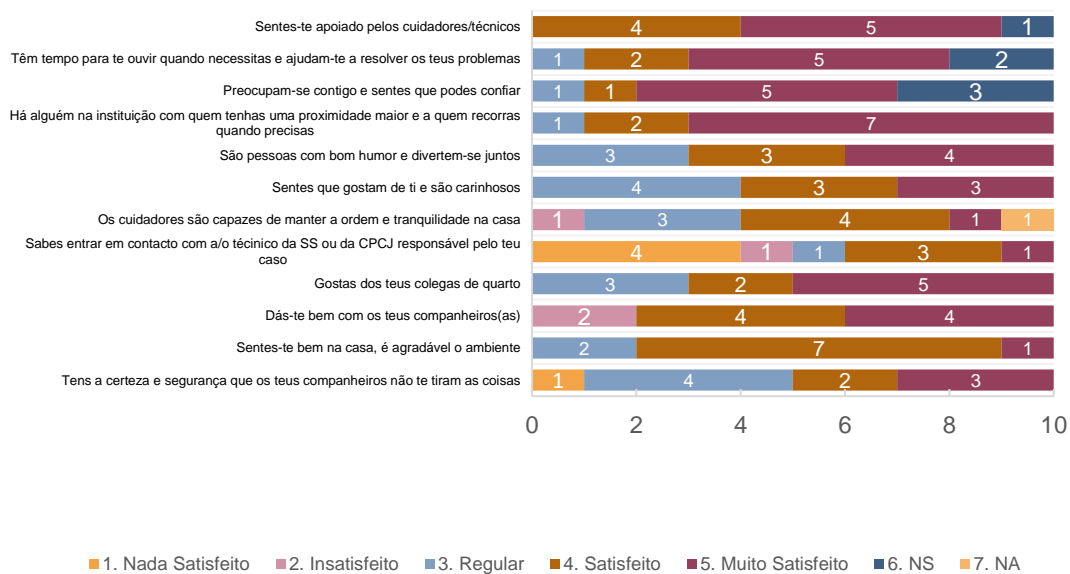
Neste gráfico, estão intrínsecos os procedimentos ligados à integração da criança e jovem na CA. Consta-se que grande maioria das crianças e jovens consideram que foram bem recebidos no seu primeiro dia no AR, nomeadamente nesta casa. Igualmente, observa-se uma avaliação positiva acerca da explicação do funcionamento das regras, rotinas e dinâmicas.

Por outro ângulo, deteta-se que três crianças/jovens referem que se encontram muito insatisfeito, pois não lhes foi explicado os motivos da integração no AR.

Há uma avaliação bastante positiva no que toca à receção das famílias pela Equipa Técnica. Porém, a visita familiar pela perspetiva dos mesmos varia entre o “regular” e o “muito satisfeito”.

A perceção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

Gráfico 32: Segurança e Proteção (n=10)



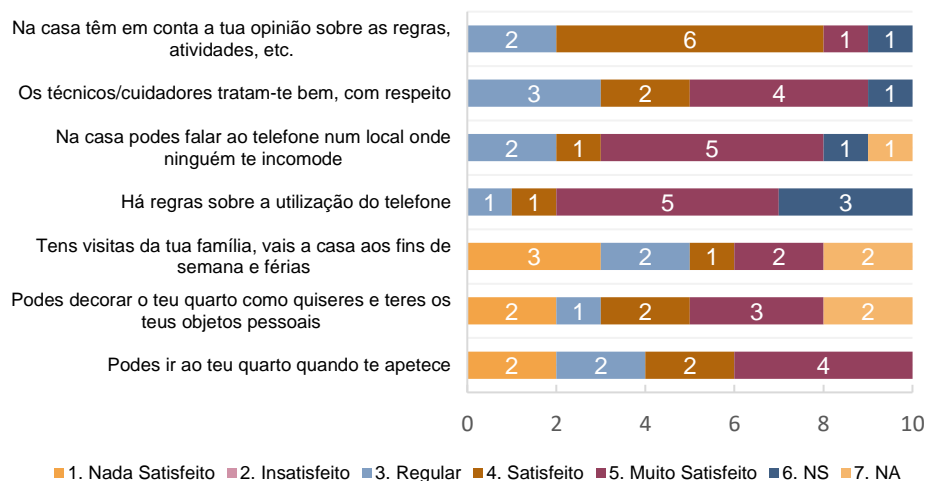
Fonte: Elaboração própria.

Neste gráfico, avalia-se a segurança e proteção que consiste na avaliação do ambiente da CA nas várias esferas.

Destaca-se uma avaliação muito positiva por parte dos participantes da amostra a respeito da forma como os cuidadores cuidam e apoiam os mesmos.

Relativamente ao parâmetro mais negativo na perspetiva dos participantes direciona-se ao contacto com a assessoria técnica aos tribunais (ATT).

Gráfico 33: Direitos e Deveres (n=10)



Fonte: Elaboração própria.

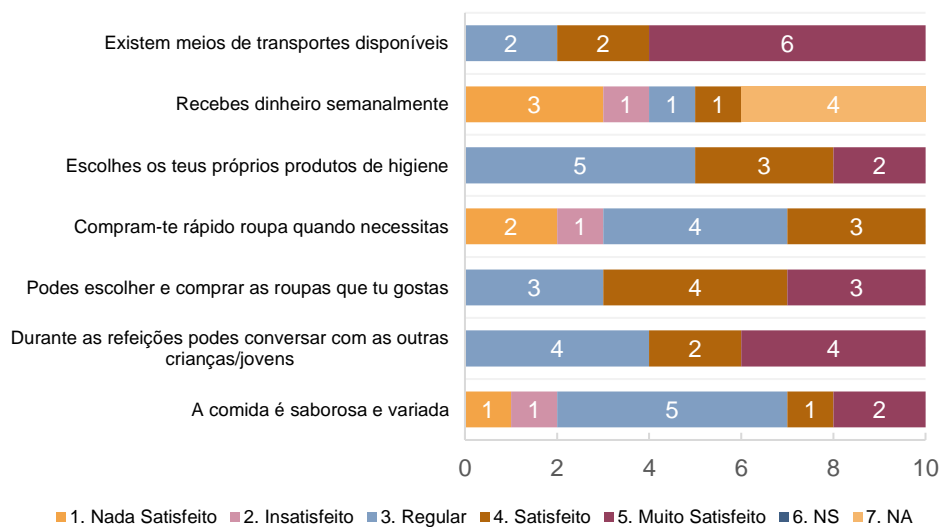
No presente gráfico, observamos aspetos fundamentais à promoção dos direitos e dos deveres das crianças e jovens. Das dez crianças e jovens, duas caracterizam-se como nada satisfeitas relativamente às idas ao quarto a qualquer hora, porém quatro das mesmas responderam que estão muito satisfeitas.

Relativamente à decoração os valores oscilam entre o “nada satisfeito”, “satisfeito” e “muito satisfeito”.

Conforme a amostra, três crianças responderam que não se encontram nada satisfeitos a respeito das visitas realizadas pela família, no entanto, a maioria encontra-se muito satisfeita, sendo que existe um número que considera que não se adequa.

As regras sobre a utilização do telefone são caracterizadas como um ponto positivo na CA, sendo que as crianças e jovens consideram que participam na elaboração das regras e normas.

Gráfico 34: Necessidades Básicas Materiais (n=10)



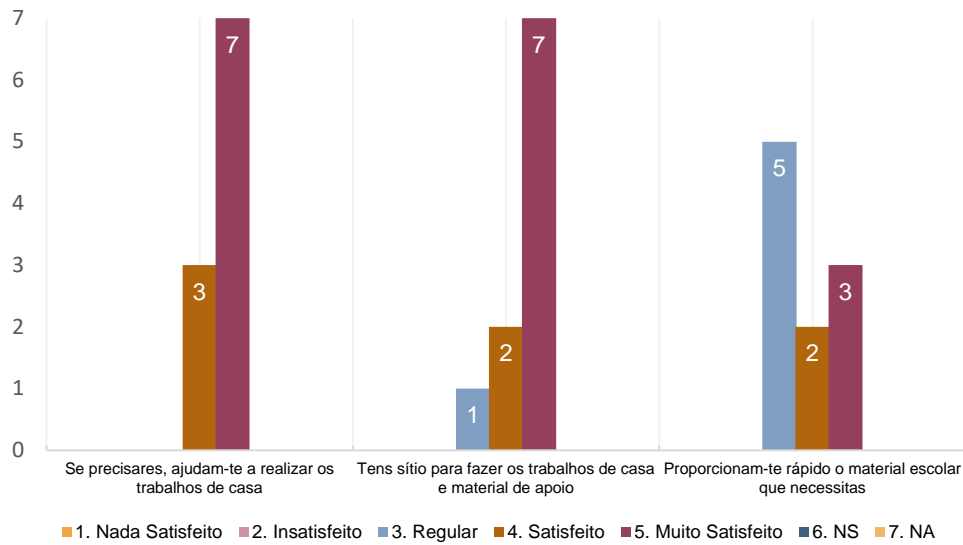
Fonte: Elaboração própria.

No âmbito das necessidades básicas materiais, a percentagem em destaque neste gráfico define-se pela regularidade, nomeadamente na frequência de compra de roupa, na escolha dos próprios produtos de higiene e na variedade de comida.

A existência de transportes é um parâmetro muito positivo na perspetiva das crianças e jovens. Sob outro ponto de vista, a semana é mais uma vez um aspeto considerado mesmo positivo.

A perceção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

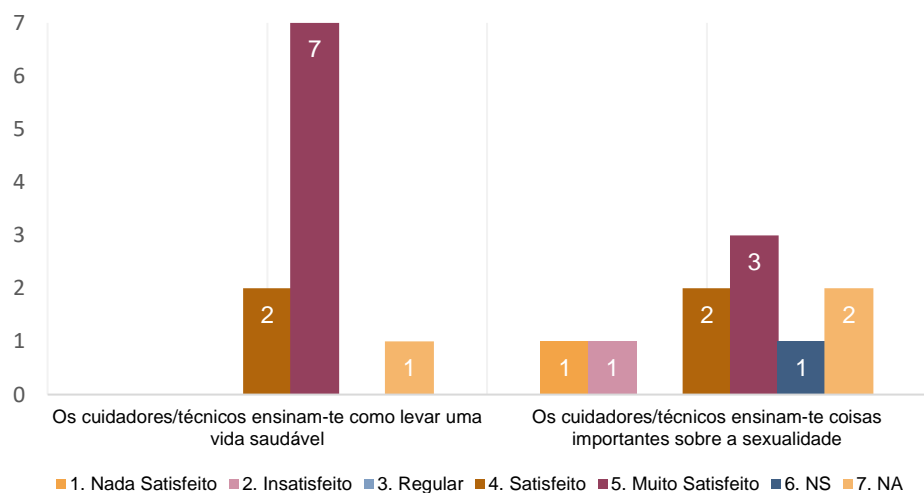
Gráfico 35: Estudos e Formação (n=10)



Fonte: Elaboração própria.

Acerca deste gráfico, avalia-se a qualidade dos estudo e formação necessária a cada criança e jovem. Nota-se uma grande satisfação por parte dos mesmos no apoio que usufruem da parte da equipa no que toca à realização dos trabalhos de casa, assim como nos locais possíveis para realizar os mesmos. Por outro lado, é considerada regular a disponibilização de material de apoio ao estudo.

Gráfico 36: Saúde e Estilos de Vida (n=10)

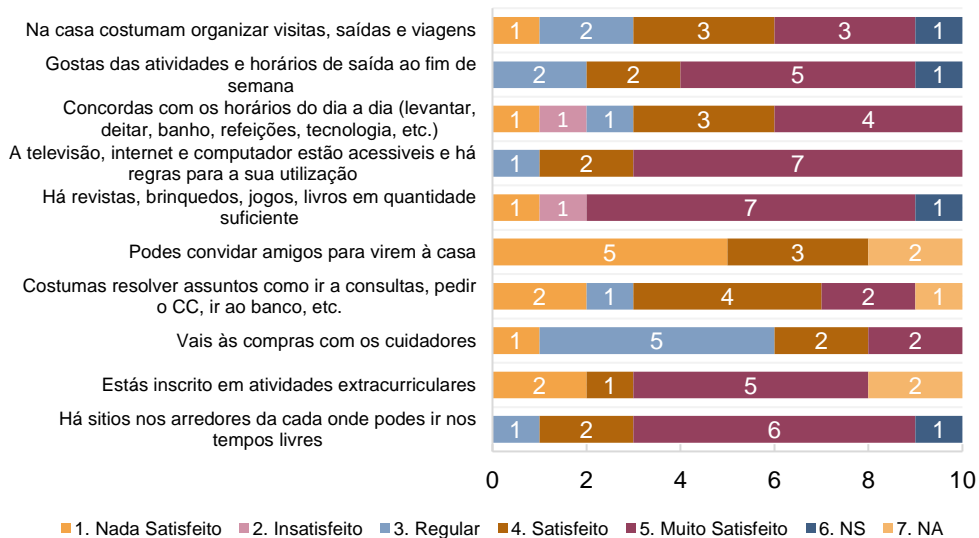


Fonte: Elaboração própria.

Relativamente à área de intervenção da saúde, este gráfico apresenta valores positivos na promoção de hábitos saudáveis, sete participantes desta amostra encontram-se muito satisfeito na forma como os cuidadores/técnicos lhes ensinam como levar uma vida saudável.

No âmbito da temática da sexualidade, cinco crianças e jovens responderam positivamente prática de reflexões sobre a sexualidade, todavia, uma criança aponta para a insatisfação.

Gráfico 37: Normalização e Integração (n=10)

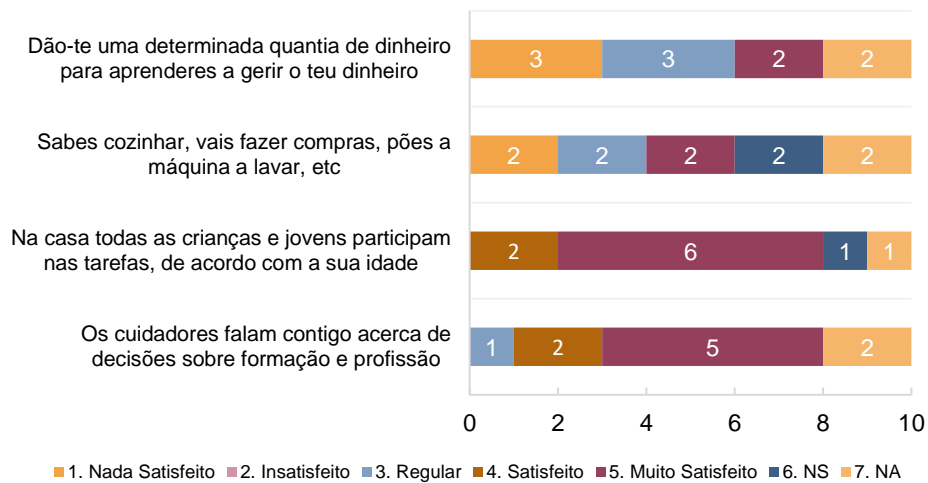


Fonte: Elaboração própria.

No presente gráfico, considera-se predominante a satisfação das crianças e jovens nos itens incorporados na integração e normalização das mesmas, sendo que prevalece na disponibilidade de recursos para a ocupação de tempos livres, na participação de atividades extracurriculares, na gestão e organização de regras e rotinas, na acessibilidade de tecnologias e recursos materiais, como também na possibilidade de realização de atividades no exterior.

Também podemos observar, que o “convidar amigos” é considerado pelos jovens um aspeto desfavorável, tendo uma percentagem maior.

Gráfico 38: Desenvolvimento e Autonomia (n=10)



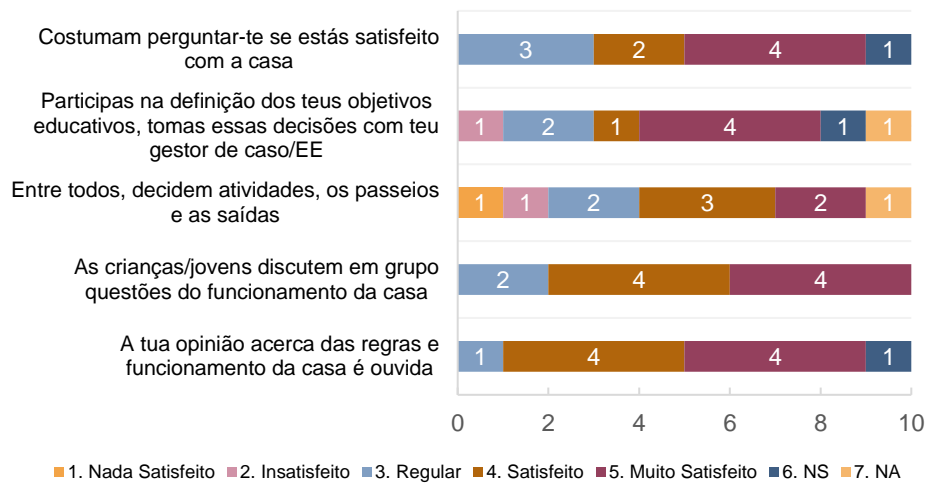
Fonte: Elaboração própria.

Este gráfico apresenta objetivos que integram a dimensão do desenvolvimento e autonomia e pretendem avaliar as competências para a autonomia através das responsabilidades. Com isto, acerca das decisões dos vários percursos profissionais ou escolares, os jovens autónomos avaliam como satisfeitos, sendo que as restantes crianças revelam que este parâmetro não se adequa às suas responsabilidades.

Perante a responsabilidade de assegurar as tarefas, os jovens demonstram-se, mais uma vez, satisfeitos.

No parâmetro da gestão financeira, a maioria dos jovens revela que não recebe uma determinada quantidade de dinheiro, respondendo “nada satisfeito”. Por outro lado, existe um equilíbrio nas respostas, variando nas diversas opções, a respeito das competências pessoais, no que concerne ao saber fazer.

Gráfico 39: Participação (n=10)

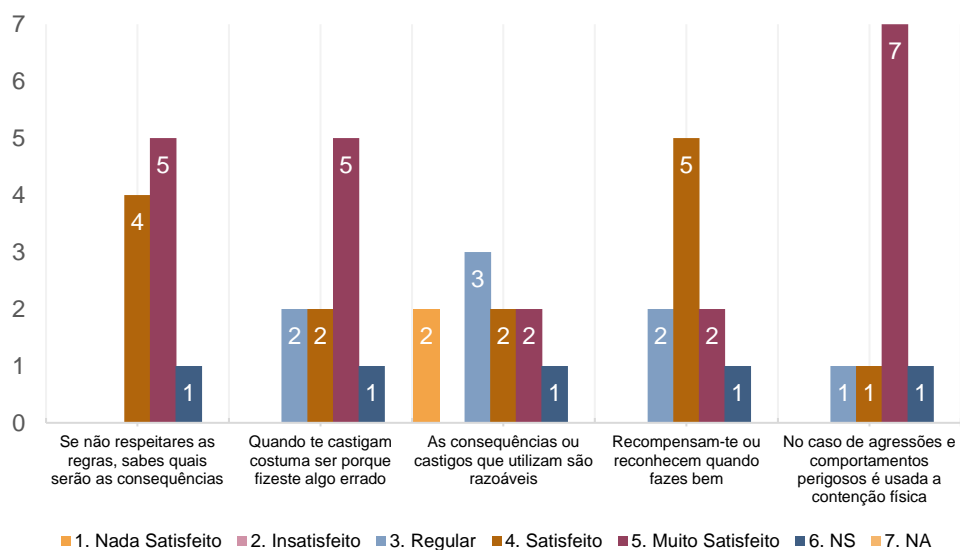


Fonte: Elaboração própria

Neste gráfico, no qual está subjacente o direito das crianças e jovens participarem e expressarem as suas opiniões e sugestões. Neste sentido, verificamos a satisfação das crianças e jovens que evidenciam que são ouvidos no que toca às regras e funcionamento da casa, como também as discutem em grupo.

No que diz respeito à participação das crianças e jovens nos seus objetivos educativos, verifica-se predominância no “regular” e “muito satisfeito”.

Gráfico 40: Uso de Consequências Educativas (n=10)



Fonte: Elaboração própria.

Por fim, apresenta-se o gráfico a respeito das medidas reparadoras, consideradas consequências educativas. Como podemos observar, apenas uma criança desta amostra considera que não sabe quais as consequências caso não respeite as regras incutidas na casa. Realça-se um número significativo de satisfação a respeito dos castigos, pois referem que sabem o motivo da aplicação de consequências.

No terceiro parâmetro, isto é, se consideram as consequências razoáveis o grupo revela-se muito insatisfeito, como também insatisfeito. Comparativamente, ao facto de serem recompensados pelo bom comportamento revelam-se satisfeitos, sendo o maior número de respostas. Quanto à realização da contenção física verifica-se que grande parte do grupo reconhece que é praticada em casos de agressões físicas e comportamentos perigosos.

3.5. Discussão de Resultados

3.5.1 – Inquérito por Questionário: variáveis sociodemográficas e socioprofissionais

Posteriormente à realização da descrição dos resultados interessa refletir e analisar os dados recolhidos.

Considerando os dados obtidos, no âmbito das variáveis sociodemográficas, observa-se que a amostra de participantes do estudo, caracteriza-se por uma maioria de cuidadores do sexo feminino com média de idade de 47 anos.

Verificamos que estes profissionais adquirem maioritariamente o ensino secundário, como está latente a falta de experiência na área do AR.

Confirma-se, no que diz respeito ao tempo na instituição, a maior parte dos profissionais encontra-se na CA há menos de um ano, o que revela a grande rotatividade de recursos sentida nas Casas de Acolhimento, como justifica Caminho (2019) referindo que a questão da política de baixos salários para o setor social, associada ao trabalho contínuo dificulta o recrutamento de trabalhadores qualificados e provoca a grande rotatividade dos trabalhadores, assim como Brill (1984) defende que estas casas devem ser compostas por equipas sólidas, todavia é também neste setor que existe uma exposição prolongada ao stress, que promove o *burnout*, fator característico nestes contextos sociais. Sob outra perspetiva Freitas (2018) afirma que as condições de trabalho se constituem como um fator fundamental a respeito da motivação dos profissionais.

Outro dado também relevante para este estudo é a experiência na área do acolhimento, a grande maioria dos trabalhadores revela que não tem qualquer experiência nesta área, o que é preocupante no sentido em que o AR exige uma formação adequada uma vez que estas crianças e jovens são carregadas de histórias de vida pesadas. Como refere Mota (2021), o trabalho no contexto residencial é muito exigente, exige estabilidade por parte dos cuidadores assim como investimento formativo.

No que concerne ao tipo de horário e horas semanais de trabalho, (65%) encontra-se a trabalhar por turnos e a maioria trabalha 38 horas por semana. Segundo a perspetiva de Mota (2021) pode ser um indicativo que dificulta particularmente a possibilidade de dar continuidade a um trabalho relacional com estas crianças e jovens, uma vez que o trabalho por turnos requer uma grande sanidade mental e autorregulação emocional.

Sob outro prisma, avaliamos os dados obtidos através dos inquiridos por questionário às crianças e jovens com mais de 9 anos de idade. Verifica-se então que a maioria das crianças e jovens é do sexo masculino, (11 | 63%) sendo que a maioria tem entre os 12 a 14 anos de idade, o que justifica o apontamento de Mota (2021) que menciona através do CASA (2021) que 49% de jovens adolescentes em contexto residencial são do sexo masculino, com idades entre os 15 aos 17 anos (47%).

Perante outro dado, compreendemos que a maioria é acolhida por motivos de negligência e/ou incapacidade parental pois a continuidade de risco e a presença de perigo, segundo Mota (2021), nos contextos familiares, mobiliza a retirada temporária ou permanente, do seu meio natural de vida. Através dos dados do relatório CASA (2021) as situações de perigo mais comuns são as situações de negligência continuada (10151 | 70%) em Portugal, porém, “1522 constituem maus-tratos psicológicos e 570 a maus-tratos físicos, 413 abuso sexual e 1839 correspondem a outras situações (exploração de trabalho infantil, mendicidade, promoção de comportamentos desviantes).”

Como podemos verificar no gráfico 8, o projeto de promoção e proteção da maioria das crianças rege-se pela reunificação familiar, destinando-se a dez crianças. Segundo Mota (2021) “sempre que é possível é de todo relevante para as crianças e jovens preservar a vivência dentro do seio familiar nuclear ou alargado, como forma de manter o sentido de pertença. Por outro lado, não existindo esta oportunidade existe como resposta a adoção ou autonomia.

Observou-se que (4 | 25%) das crianças e jovens apresenta problemas a nível de saúde (físicos, mentais, emocionais, cognitivos e/ou comportamentais). Segundo Mota (2021) o acolhimento de uma criança, conseqüentemente, pode gerar todo um leque de lacunas emocionais que podem gerar estruturas instáveis, comportamentos desajustados, sentimento de culpa e desvalorização pessoal, entre outros indicadores.

3.5.2. Inquérito por questionário: avaliação da qualidade da CA por dimensão e subdimensão, segundo os cuidadores

Foram recolhidos dados a respeito dos indicadores de qualidade, agrupados em dimensões, relativos ao funcionamento da casa de forma a avaliar a percepção dos cuidadores face aos referenciais de qualidade do AR.

Recolhemos que quanto aos recursos (localização, infraestrutura e equipamento) da CA os dados dos cuidadores indicam que a maioria se sente insatisfeita relativamente à

decoreção e à casa em geral, no entanto valorizam a disposição de recursos lúcidos para ocupação de tempos livres. Uma CA com uma boa estrutura, que esteja bem decorada e organizada, permite uma maior proximidade entre os cuidadores e as crianças, como também uma maior privacidade e um melhor respeito pelos direitos das crianças (Clough, Bullock, & Ward, 2006; Stevens, 2006), facilita também a participação das mesmas na definição das regras e das dinâmicas da casa.

Os recursos humanos, também se constitui como um fator primordial na promoção da qualidade do AR. Para Martins (2004) as questões relacionadas com os recursos humanos constituem um aspeto fundamental no que diz respeito ao funcionamento residencial, à qualidade das suas práticas e, em última análise, ao bem-estar das crianças e jovens. A maioria dos cuidadores revela desconhecer a existência de supervisão externa à CA o que condiciona a qualidade da mesma.

Para promover qualidade no AR é necessário a existência de um ambiente empreender, orientado para o desenvolvimento de práticas que atinjam os objetivos definidos. Segundo Félix (2010) a “existência de supervisão promove a cultura da organização, estimula à partilha e clareza de objetivos, providencia o espírito de equipa, promove a comunicação entre pares e direção e, conseqüentemente, promove a qualidade da instituição”. Relativamente à integração de novos elementos da equipa, os cuidadores sentem-se bastante satisfeitos, o que promove a proximidade entre as equipas.

Para avaliar a dimensão dos processos básicos, teremos de observar os gráficos 12, 13, 14, 15 e 16. Primeiramente, o gráfico 12 revela que uma grande parte dos trabalhadores desconhece questões ligadas aos processos de admissão das crianças e jovens. Segundo o Manual de Boas Práticas (2021) deve haver um trabalho de preparação junto de todos aqueles que fazem parte da estrutura residencial, deve-se garantir o conhecimento de todas as etapas neste procedimento, nomeadamente conhecer o protocolo de acolhimento para receber uma criança, com isto, verifica-se que os cuidadores desconhecem este procedimento.

Por outro lado, o grupo de participantes revela que todas as crianças e jovens são preparadas para a chegada de uma nova criança e jovem, o que também facilita todo o processo, pois como refere o Manual de Boas Práticas (2021) “a colaboração de quem já está a viver na estrutura residencial, principalmente aqueles que se sentem adaptados e tranquilos, pode ajudar à integração de quem chega”.

Perante esta perspetiva, podemos observar que a avaliação das crianças e jovens é bastante positiva a respeito da forma como foram recebidas no seu primeiro, como também,

a forma como foi explicado o funcionamento das regras, rotinas e dinâmicas da casa. Um dos pontos que apontaram como insatisfeitos foi para a pouca clareza dos motivos que os levaram a ser acolhidos na CA, e segundo Mota (2021) quando há uma admissão de uma criança ou jovem, não se deve ignorar que as vivências das mesmas não aconteceram, porque esta atitude por parte dos adultos “leva a que eles ainda se sintam mais na obrigação de se esconder, e aparentemente desconsiderar.” Isto é, pode fazer a diferença na forma como as crianças e jovens encaram esta realidade, se lhes for explicado o motivo da mesma.

No gráfico 13 que se foca na avaliação das necessidades, observamos que prevalece novamente o desconhecimento face às questões subjacentes às necessidades das crianças e jovens, como por exemplo o tempo destinado a cada projeto de vida, a avaliação que é realizada junto da família, quais os instrumentos que são utilizados para fazer face à avaliação necessária, a realização do PII. Patrício (2009) menciona que as necessidades são entendidas como o resultado da acumulação de fatores de risco e de proteção no desenvolvimento de cada criança e jovem, e devem ser conhecidos e definidos estes fatores. Mais refere que pode ter impacto no desenvolvimento das crianças e jovens, na medida em que a interação entre os fatores de risco e de proteção origina determinadas necessidades que, por consequente, poderão ter um resultado negativo no seu desenvolvimento se não forem satisfeitas. Neste sentido, devem ser avaliadas as necessidades de desenvolvimento das mesmas, assim como a capacidade dos pais para lhes dar uma resposta apropriada e os fatores ambientais e familiares (Patrício, 2009).

No que diz respeito ao PII (gráfico 14), mais uma vez verifica-se a grande percentagem de participantes que responde “não sei”. Sendo, e segundo o Decreto-Lei n.º 164/2019, como a base para intervenção com as crianças e jovens em acolhimento. Este documento permite esclarecer os objetivos a alcançar em detrimento das necessidades, potencialidades e fragilidades previamente identificadas na avaliação do processo de promoção e proteção segundo as várias áreas de intervenção: saúde, educação, competências pessoais e sociais, autonomia, entre outras. Sob a perspetiva da Segurança Social (2007), o PII visa “promover a aquisição e o desenvolvimento de competências sociais e escolares que a criança/jovem ainda não adquiriu face à sua faixa etária, a manutenção das competências já adquiridas” (p.45).

Perante o gráfico 15, verificamos que o grupo de participantes se sente bastante satisfeito no que toca à utilização de estratégias para a promoção de competências de autonomia dos jovens. O conceito de adolescência pode ser definido como “a transição no

desenvolvimento entre a infância e a idade adulta que envolve grandes mudanças físicas, cognitivas e psicossociais” (Diane E. Papalia, Sally Wendkos Olds, & Ruth Duskin Feldman, 2006, p. 440). Desta forma, os profissionais devem ensinar os jovens a desenvolverem competências e capacidades que são essenciais no seu dia-a-dia.

Relativamente ao apoio à família, isto é, ao trabalho que é desenvolvido com as famílias das crianças e jovens, perante este ponto, os cuidadores sentem-se satisfeitos, pois a família é incentivada a participar ativamente nas decisões e a assumir gradualmente algumas responsabilidades. Este resultado vai ao encontro do estudo de Madden et. Al (2012) que aponta que as visitas da família, sobretudo com as crianças e jovens com projeto de promoção e proteção de reunificação familiar, facilitam o ajustamento da criança e da própria família e promovem a manutenção de relações de vinculação. No entanto, a equipa revela que desconhece quais os objetivos que são definidos no projeto, individualmente ou em grupo, como também as competências da parentalidade.

Ao nível da dimensão das necessidades e bem-estar das crianças e jovens, a equipa revela uma percentagem bastante positiva nos indicadores que o gráfico 17 apresenta. Segundo o Manual de Boas Práticas (2021) deve-se apostar numa abordagem positiva com as crianças e jovens, no sentido, de os encorajar a exercer os seus direitos, a tomar as suas próprias decisões, a sabê-los ouvir e respeitá-los enquanto indivíduos, tratando-os de forma justa e afetiva, excluindo sempre comportamentos discriminatórios.

Da investigação desenvolvida foi também possível averiguar fatores ligados ao respeito pelos direitos, e verifica-se que a equipa se sente insatisfeita relativamente aos espaços que devem garantir a intimidade de cada criança e jovem, neste sentido, este é um indicador que deve ser melhorando, uma vez que a privacidade (conforme o artigo 58º alínea c) da Lei 147/99) é outro princípio importante, visto que, é necessário respeitar a intimidade de cada criança/jovem e o seu próprio espaço. Já pela perspetiva das crianças e jovens a maioria revela-se satisfeita na forma como a casa gere as regras e permite que haja participação para a decisão das mesmas.

Como podemos verificar no gráfico, maioritariamente dos participantes deste estudo avalia de forma positiva a formação curricular adequada às necessidades e interesses das crianças e jovens. Segundo Janosz & Le Blanc, 2000, citados por Miguel, Rijo & Lima (2012), o contexto escolar é um fator essencial ao desenvolvimento cognitivo e social do ser humano, quer porque prepara as crianças e jovens para os desafios da vida, quer porque o próprio sistema escolar reproduz a organização da sociedade, e consequentemente, os

prepara para as vivências quotidianas. Desta forma, é primordial apostar na educação destas crianças, que de acordo com Caio (2014), são histórias de vida marcadas por traumas e situações negativas e que de alguma forma se constituem como um grupo vulnerável e em desvantagem no que respeita ao acesso à educação Santos (2010).

Sobre a saúde e a promoção de estilos de vida saudáveis, os participantes revelam-se insatisfeitos no que diz respeito à promoção de atividades no âmbito da sexualidade e vida saudável. Desta forma, o Manual de Boas Práticas (2021) aponta para a importância de uma alimentação saudável atendendo aos hábitos e gostos das crianças e jovens, assim como o momento da refeição que desenvolve o sentimento de pertença ao grupo, e este deve ser estimulado uma vez que é considerado um “grande momento protetor contra os riscos que ameaçam a saúde mental”.

Acerca da temática da sexualidade, a casa deve garantir a realização de atividades que abordem aspetos relacionados com a mesma, dado que como refere o Manual de Boas Práticas (2021) “os tabus, a desinformação, a falta de informação, os medos, etc., podem interferir de modo nocivo no desenvolvimento natural da sexualidade.”

Importa também refletir acerca da normalização e integração, gráficos 22 e 37. Este parâmetro pretende avaliar as rotinas e dinâmicas, que geralmente devem ser semelhantes a um ambiente protetor e familiar, disponibilizando recursos, atividades e visitas familiares. No geral, tanto os cuidadores como as crianças sentem-se satisfeitos, o que reforça a importância da identificação e organização do espaço da criança e jovem, pois “ao deixar o seu contexto familiar, perdeu, em parte, os seus referenciais e com eles o sentimento de identificação ao espaço, onde tinha as suas raízes, os seus objetos preferidos, os jogos e as boas e más recordações” (Social I. d., s.d, p.30).

Em relação ao desenvolvimento e autonomia (gráfico 23), destaca-se o desconhecimento dos cuidadores relativamente ao Plano de Atividades, sendo um documento com base de orientação de toda a atividade da CA, este deve ser conhecido por todos.

Como reforço, destaca-se o artigo 58º alínea b) da Lei 147/99, “receber uma educação que garanta o desenvolvimento integral da sua personalidade e potencialidades, sendo-lhes asseguradas a prestação dos cuidados de saúde, formação escolar e profissional e a participação em atividades culturais, desportivas e recreativas”. Quando a criança ou jovem é acolhida, a equipa que a acompanha tem um papel importante no seu processo de crescimento e desenvolvimento. Assim, ao longo do acolhimento, devem ser promovidas

capacidades e competências, tendo em consideração a colmatação das vulnerabilidades que possam enfrentar na transição para a vida adulta. Perante este quadro, os cuidadores demonstram-se satisfeitos na forma como se trabalha as expectativas e decisões destes jovens. A colaboração dos mesmos nas tarefas da casa é outro ponto favorável e reconhecido pelos cuidadores, pois como refere o Manual de Boas Práticas (2021) “as crianças e jovens que residem na estrutura residencial devem participar em várias atividades domésticas diárias, que sejam compatíveis com o seu estado de desenvolvimento”, com o objetivo de promover a aprendizagem e a “percepção de que o bem-estar de todos se constrói com a colaboração de cada um”.

Neste seguimento, também surge a participação que vai de encontro à possibilidade das crianças e jovens participarem e expressarem as suas opiniões e sugestões em relação às decisões que lhe são incutidas. Com os dados recolhidos verificamos, mais uma vez que a equipa revela desconhecimento face à participação dos jovens na elaboração do seu PII, como também desconhecem mecanismos de avaliação.

Para reforçar a importância da participação, desenvolvimento e autonomia das crianças e jovens importa avaliar o que as mesmas sentem, deste modo e perante a análise do gráfico 38 e 39, compreendemos que maioria se encontra satisfeito, tornando um aspeto bastante positivo a realçar, pois numa CA o jovem deve “ser ouvido e participar ativamente, em função do seu grau de discernimento, em todos os assuntos do seu interesse, que inclui os respeitantes à definição e execução do seu projeto de promoção e proteção e ao funcionamento da instituição e da família de acolhimento” (art.º 58º, alínea d), da Lei 147/99).

Verificamos mais uma vez que, através do gráfico 25, os cuidadores revelam desconhecer a existência de normativas e incentivos, como por exemplo o Regulamento Interno da casa e o Manual de Procedimentos.

Acerca da gestão e organização da casa, a nível de regulamentos, plano de atividades e documentos relevantes ao bom funcionamento da instituição, grande percentagem da amostra recolhida, mais de 50%, descreve que não sabe. Para Rodrigues (2019) o trabalho dos cuidadores nesta estrutura residencial “dever ser apoiado num projeto educativo sustentado num modelo teórico partilhado que enforme toda a intervenção”. Neste projeto deve estar fomentado o plano de atividades, enquadrando ações e estratégias num modelo teórico baseado em “evidências empíricas e optando por uma metodologia de avaliação e intervenção coerente com a teoria assumida, internacionalizando as práticas”.

Quanto ao clima social e à organização laboral a maior percentagem revela satisfação relativamente às condições laborais, porém existe uma percentagem que demonstra descontentamento. Segundo o Manual de Boas Práticas (2019) as funções e responsabilidades de cada colaborador devem estar bem definidas, bem como deve existir um organigrama. Como também, deve ser conversado com cada acerca do seu desempenho e os aspetos a melhorar. Devem ser realizadas também reuniões periódicas que permitam partilhar os princípios orientadores da gestão e organização da CA. Já Mota (2021) afirma que:

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 (...) 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 de tempo podem precipitar estados de *burnout*, especialmente quando as instituições carecem de apoio, supervisão e formação continua para os cuidadores (p.109).

Sobre a utilização de consequências educativas, Rodrigues (2019) refere que é considerada uma fonte de descontentamento e insatisfação por parte do AR, em alternativa aponta para a participação das crianças na definição das regras e medidas reparadoras no intuito de promover a adequação e a aceitação das normas e das consequências.

Por último, foram também avaliados três parâmetros relacionados com a coordenação entre profissionais, perante a visão dos cuidadores existe insatisfação no que toca à comunicação entre profissionais formados na matéria de infância e juventude, na medida que é imprescindível o estabelecimento de uma rede para a obtenção de um bom resultado, porém referem que existe um trabalho realizado junto do contexto escolar, visto que mais de 50% dos cuidadores responde que se considera satisfeito.

Como refere Mota (2021) “o papel da escola e das instituições de saúde é fundamental. Em alguns casos assiste-se a psicopatologias distúrbios por parte dos jovens, que colocam os cuidadores numa situação de impotência e desconhecimento absoluto como proceder” (p.109).

3.6. Considerações Finais

O estudo de caso que aqui se expõe teve como foco a percepção dos cuidadores face aos referenciais de qualidade característicos no AR e como principais objetivos a análise das relações entre a percepção de qualidade com o acolhimento das crianças e jovens em AR, considerando também as variáveis pessoais dos cuidadores e as variáveis da CA.

Primeiramente, foi realizado um levantamento bibliográfico sobre a temática do AR, mais precisamente a caracterização das crianças e jovens, o conceito de resiliência e relações com os cuidadores, a relação da criança e jovem com a sua família, a formação das equipas, a supervisão externa e interna, o treino e autocuidado dos profissionais, como também o conceito de acolhimento terapêutico.

Para a concretização desta investigação foi necessário a aplicação de dois inquéritos por questionário, destinados aos cuidadores e às respetivas crianças e jovens. Este questionário permitiu analisar as variáveis demográficas, na medida que possibilitou conhecer os participantes de uma forma mais pessoal, como também as variáveis socioprofissionais, destinadas aos cuidadores. Com isto, foi possível analisar o contexto organizacional onde estão inseridos e conseqüentemente, corresponder a um dos objetivos deste estudo, como analisar a percepção dos cuidadores em relação ao seu contexto laboral. O segundo questionário destinou-se às crianças e jovens da casa, que de igual modo permitiu analisar as variáveis sociodemográficas e percepção das mesmas face aos indicadores de qualidade definidos no AR.

No que diz respeito às variáveis dos cuidadores conclui-se que:

Os participantes (16) foram maioritariamente mulheres (quinze mulheres e um homem), com idade média de 47 anos. Em relação às variáveis sociodemográficas a maior parte dos cuidadores que participaram neste estudo tem como habilitações literárias tem o ensino secundário (37%).

Em relação às variáveis de qualidade, na amostra global dos cuidadores verificou-se como esperado, que a qualidade está aquém do que é pressuposto numa casa, este fator está associado à falta de comunicação, suplementação e manutenção de instrumentos, estratégias, regras e normas. Verificou-se ainda que a insatisfação dos cuidadores está correlacionada com a organização e gestão em geral, nomeadamente com questões associadas à

comunicação entre equipa, à falta de conhecimento e formação na matéria de infância e juventude, à falta de trabalho articulado entre a equipa educativa e equipa técnica, como também à escassez de estratégias de intervenção no âmbito desta realidade.

No que concerne às percepções dos cuidadores sobre o seu clima organizacional e condições laborais, de um modo geral revelam-se insatisfeitos, referindo-se, na sua maioria, ao salário e a oportunidades de promoção. Constata-se também que os cuidadores desconhecem o regulamento interno, plano de atividades, e informações relevantes na manutenção de instrumentos e estratégias para o desenvolvimento e bem-estar das crianças e jovens, apontando para a dificuldade sentida relativamente aos motivos que os levam a ser acolhidos.

Indo ao encontro da literatura, a maior parte dos cuidadores percebe a sua intervenção como um papel difícil. Esta percepção está relacionada com a exigência do AR, que requer muita estabilidade e, sobretudo, como refere Mota (2021) “carece de maior suporte em termos de condições de trabalho”. Perante esta realidade e a falta de investimento nas equipas, sejam técnicas, educativas ou de apoio, grande parte dos cuidadores não consegue dar resposta a um trabalho relacional com as crianças e jovens, pois diante de estas condições ainda acresce a frequente rotatividade, trabalho por turnos, baixos salários para tamanha responsabilidade e pouco investimento na formação.

De uma forma geral, os cuidadores revelam satisfação sobre o funcionamento e organização da casa, com melhor satisfação no que respeita à grande disponibilidade de recursos lúdicos e atividades disponíveis para as crianças e jovens, como à forma que é realizada a integração de novos elementos na casa; à criação de estratégias que visem a promoção de competências de autonomia e ao trabalho realizado junto das respetivas famílias. No entanto apontam como suficiente (regular) para a aplicação e execução de regras e atividades; número de casas de banho disponíveis para as crianças e jovens e o facto da localização facilitar o contacto entre as crianças e as famílias.

Quanto às variáveis das crianças e jovens acolhidas:

Os adolescentes, de forma geral, caracterizaram positivamente a gestão e organização da casa, apontando a insatisfação para fatores relacionados com o desenvolvimento e autonomia. Não esquecendo de que a nossa amostra foi essencialmente constituída por crianças e jovens acima dos 9 anos de idade, este resultado pode, no entanto, ser indicativo

de que presente a percepção, neste grupo, estes fatores são considerados de grande importância.

Apesar da pequena amostra, a grande parte dos resultados encontrados neste estudo está em concordância com os modelos de gestão da casa, porém importa explorar e analisar os resultados mais negativos sobre o funcionamento, gestão e organização da casa.

Consideramos que este estudo foi pertinente no sentido que, se propunha a dar uma visão geral, dos profissionais e crianças e jovens da casa, do nível de qualidade da casa, qual o posicionamento dos profissionais face ao contexto laboral e também uma descrição do funcionamento e organização da casa.

Desta forma, esta investigação dará uma perspetiva da organização interna da casa, podendo ser utilizada para uma reformulação de fatores que se considerem relevantes a respeito de mudança, por forma a corrigir as necessidades face aos dados obtidos e aqui refletidos. Assim, esta investigação poderá facilitar futuras estratégias, para quem dirige a casa, conforme os resultados aqui obtidos e as respetivas reflexões.

A realidade do AR, tem sido alvo de várias investigações, uma vez que se reforça a importância da especialização e diferenciação de perfis de atuação em função das necessidades e bem-estar das crianças e jovens, ficando patente que nem sempre se garantem os padrões de qualidade nos serviços de AR.

Considerando os dados analisados e as fraquezas identificadas e atendendo às especificidades da intervenção desenvolvida em contextos de AR, sugerimos um conjunto de recomendações para a intervenção dos cuidadores junto das crianças e jovens e das suas famílias.

Primeiramente, e atendendo aos valores da análise dos dados e dos questionários apurados identificamos como pontos menos fortes e a melhorar no funcionamento da casa: o estado geral da casa; falta de conhecimento e falha de comunicação entre equipas; falta de formação dos cuidadores; falta de trabalho articulado e individualizado com as crianças e jovens e dificuldade na suplementação e manutenção de instrumentos, estratégias, regras e normas.

Dado que como aspetos potenciais se destacam a sinergia entre equipas, a articulação e participação de uma equipa técnica, a relação com as crianças e jovens, importa desenvolver e garantir os seguintes pontos:

- Reparação das divisões danificadas na casa: promover um ambiente cuidado e acolhedor;

- Normalização dos afetos: incentivar as crianças e jovens a expressarem as suas emoções negativas, normalizando e validando sentimentos como o medo, a tristeza, a culpa, a zanga e a ansiedade;
- Promoção do trabalho em equipa: promover atividades de autorregulação emocional, comunicação, responsabilidade coletiva e coesão de grupo, através de exercícios de autoconhecimento, dinâmicas de grupo e identificação de aspetos positivos valorizando a contribuição e a dedicação;
- Estimulação da partilha de emoções: dinamizar momentos de partilha sobre preocupações e fragilidades dos cuidadores, apoiando-os na identificação de estratégias que visem ultrapassar estas adversidades;
- Contenção emocional e física: capacitar os cuidadores sobre as necessidades das crianças com perturbações comportamentais e/ou emocionais, como também capacitá-los a respeito da prevenção da agressividade e gestão de emoções, sem devolver possíveis desajustes a este tipo de comportamento;
- Dinâmicas de grupo: prevenir potenciais relações abusivas e comportamentos de estigma e preconceito face a crianças e jovens, desta forma deve ser facultada informação de modo a evitar comportamentos estigmatizantes.

Refletindo acerca dos valores mais baixos deste estudo, nos quais se destacam e há referência dos cuidadores desconhecem, a casa beneficiária, de forma a garantir qualidade de serviço e para colmatar as fragilidades, de um plano formativo que abrangesse as seguintes diferentes áreas de intervenção: a legislação; normativos internos e externos e competências dos cuidadores.

Quanto à legislação: conhecer temáticas subjacentes à matéria de infância e juventude, como os direitos das crianças e a lei de promoção e proteção das crianças e jovens em perigo.

A respeito dos normativos internos: a equipa deve conhecer e partilhar o regulamento interno, o modelo de intervenção terapêutica, o modelo do funcionamento da casa, o manual de procedimentos para a equipa e o manual de acolhimento; sobre os normativos externos: conhecer o manual de qualidade das Casas de Acolhimento para Crianças e Jovens. Neste sentido, pensamos que é essencial que estes profissionais tenham conhecimento das estratégias de atuação em função das necessidades sentidas, reforçando a importância do conhecimento do regulamento interno e do manual de procedimentos para que se possa

trabalhar de uma forma mais concisa e terapêutica, evitando também o permanente mau estar profissional.

No que corresponde à dimensão das competências dos cuidadores, importaria trabalhar de uma forma concisa e planeada as mesmas com os cuidadores, mais precisamente competências como: o autoconhecimento, a empatia, a partilha, a autorregulação emocional, sentido de serviço e o conceito de resiliência. Estas competências são essenciais para a promoção do desenvolvimento e bem-estar das crianças e jovens, desta maneira devem ser conhecidas, desenvolvidas e trabalhadas regularmente.

Importaria também beneficiarem de formação em conceitos intrínsecos na área da psicologia do desenvolvimento, que está diretamente ligada ao desenvolvimento do ser humano nos aspetos físicos, motores, intelectuais, emocionais e sociais – desde o nascimento até à idade adulta. Do mesmo modo que, aprofundar conceitos como o luto, o trauma, a perda, a resiliência, a intervenção em crise através de metodologias e técnicas.

Em síntese, e como recomendações, com base nas limitações e reflexões expostas ao longo da realização deste trabalho, propõe-se o desenvolvimento de um plano formativo, para os próximos 12 meses que integre os três blocos formativos acima mencionado, contando com a possível colaboração e participação de técnicos que acompanham a intervenção da casa, internos e/ou externos. Este plano poderá ser essencialmente, preparado pela Equipa Técnica, porém pode beneficiar de pessoas e entidades externas envolvidas na matéria da infância e juventude. Salienta-se também, e sendo de tamanha importância, a existência de supervisão externa, uma vez que esta resposta colabora de forma indispensável no desenvolvimento do modelo de intervenção da casa.

Referências Bibliográficas

- Alves, J. (2022). Do acolhimento residencial para o mundo exterior: que desafios no processo de autonomização. Dissertação de Mestrado de Intervenção Social na Infância e Juventude em Risco de Exclusão Social.
- Amado, J. (2013). *Manual de Investigação Qualitativa em Educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Batista, S. (2013). *Características do contexto de acolhimento residencial e comportamentos dos jovens acolhidos*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.
- Barroso, M. (2017). *Qualidade em Acolhimento Residencial: A Criança e os seus Direitos*. Dissertação de Mestrado em Psicologia, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Porto.
- Carvalho, B. (2021). Intervenção Socioeducativa no Acolhimento Residencial: Projetos, Atividades e Recursos. Mestrado em Educação Social, Universidade de Coimbra.
- Casteleiro, S. (2008). *Pedagogia Social: Conceitos Essenciais e Definitórios*. Acedido em <https://pt.scribd.com/doc/6258045/Pedagogia-Social-em-Portugal-autorSteven-Casteleiro>
- Chaer, G. (2011). *A técnica do questionário na pesquisa educacional*.
- Convenção sobre os direitos da criança, (2004). *Para todas as crianças saúde, Educação, igualdade, protecção*. UNICEF.
- Craveiro, M. (2007). *Metodologia de Investigação*.
- Esteban, J., Gómez, J., Martínez, X. (2013). *La Pedagogia Social en la formación profesionalización de los educadores y las educadoras sociales, o de cuando el pasado construye futuros*. RES Revista de Educación Social, 17.
- Faria, L. (2018). Apoio ao processo de Reunificação Familiar no Acolhimento Residencial: análise das perceções das crianças e dos cuidadores. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia Clínica e da Saúde, Universidade do Porto.

- Félix, J. (2010). *A supervisão em contexto de lar de infância e juventude: projeto de intervenção*. Dissertação no Mestrado de Intervenção Comunitária e Proteção de Menores, Instituto Universitário de Lisboa.
- Fernandes, D. (2015). *Impacto da Combinação de Fatores de Risco no Desenvolvimento da Criança*. Estudos de Caso em Intervenção Precoce, p. 116.
- Guerra, P. (2019) – *Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo*. Portugal: ALME
- I.P. (2021). *CASA 2021 – Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens*. Instituto da Segurança Social, I.P.
- Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo nº 147/99 de 1 de setembro. Diário da República nº 204/1999, Série I-ADINA
- Leite, C. (2018). *Do Acolhimento ao Projeto de Vida: a Perspetiva dos Assistentes Sociais sobre o Acolhimento Residencial*. Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Instituto Universitário de Lisboa.
- Leites, S. (2019). *A audição judicial de crianças em processos de promoção e protecção: memórias de jovens adultos e práticas em tribunal, p. 134*. Dissertação de Mestrado, Mestrado em Crime, Diferença e Desigualdade.
- Lopes S. (2017). *Um novo olhar sobre o acolhimento residencial. A realidade das Casas de Acolhimento no Distrito de Santarém*. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra.
- Matos, B., Aguiar, C., Martins, C., Gama, I., Pires, L., Dias, J., & Queirós, S. (2011). *Acolhimento Terapêutico: Pistas de Intervenção para Profissionais*. Edição: Direcção de Apoio à Coordenação Unidade de Acção Social e Acolhimento.
- Mendes, A. (2015). *Fatores de risco e protecção na infância*. Retirado de https://sigarra.up.pt/icbas/pt/pub_geral.show_file?pi_doc_id=32420
- Mesquita, F. (2019). *O papel do educador social no contexto escolar*. Retirado de <http://educacao-sociedade.blogspot.com/2019>
- Miranda, A. (2019). *A situação escolar das crianças e jovens em acolhimento residencial*. Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Educação e Ciências Sociais.

- Moniz I. (2011). *Modelo de Avaliação de Qualidade. Centro de Acolhimento Temporário. Segurança Social.*
- Moreira, M. (2018). Mãos que protegem, corações que acolhem o acolhimento de crianças e jovens em Portugal. Mestrado em Intervenção Social na Infância e Juventude em Risco e Exclusão Social, Instituto Superior de Serviço Social do Porto.
- Mota C. (2021). *Crianças, Jovens e Cuidadores no Acolhimento Residencial. A vivência de quem cuida e de quem quer ser cuidado.* Edições: Silabo.
- Moura J. (2016). Saúde Mental em Crianças e Jovens em Acolhimento Residencial. Dissertação do Mestrado em Serviço Social. Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.
- Nascimento, M. d. (maio de 2015). *Crianças e Jovens em Risco: dinâmicas e desafios da prevenção em contexto escolar.*
- Patias, N. D., Silva, D. G., & Dell’Aglia, D. D. (2016). Temas em Psicologia. *Exposição de Adolescentes à Violência em Diferentes Contextos: Relações com a Saúde Mental*, pp. 205-218. Obtido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v24n1/v24n1a10.pdf>
- Patrício, J. (2009). Avaliação de Necessidades dos Jovens em Acolhimento Residencial: Construção e Validação de um Instrumento. Dissertação do Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, Instituto Universitário de Lisboa.
- Oliveira M., & Peixoto C. (2021). *Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens em Perigo.* Lisboa: Pactor.
- Rodrigues S. (2018). *A qualidade do acolhimento residencial em Portugal: Avaliação da adequação dos serviços às necessidades das crianças e jovens institucionalizados.* Tese de doutoramento, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Porto.
- Sanches, R. (2019). O Processo de Receção/Acolhimento de Crianças e Jovens em Acolhimento. Mestrado em Temas de Psicologia, Universidade do Porto.
- Santos, R. d. (2014). *Crianças e jovens institucionalizados: Resiliência, Vinculação e Suporte Social.* Instituto da Segurança Social, I.P.
- Social, S. (2021). *Manual de Boas Práticas – Um guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens.*

Social, S. (s.d.). Modelo de Avaliação da Qualidade Centro de Acolhimento Temporário.

Tomé d'Almeida Ramião. (2019). Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo - Anotada e Comentada (9a edição). Quid Juris? - Sociedade Editora Lda.

Torre, M. de L., & Carlos Gil Escobar. (2017). *Maus-Tratos na Criança e no Jovem. In O Risco e o Perigo na Criança e na Família* (1.a edição, pp. 69–77). PACTOR - Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.

UNICEF, C. P. para a. (2018). *Convenção sobre os direitos da criança e protocolos facultativos*. 1–80. https://www.unicef.pt/media/2766/unicef_convenc-ao_dos_direitos_da_crianca.pdf

World Health Organization. (2018). Adolescent Health - the Missing Population in Universal Health Coverage. *Adolescents and Health - Determinants of Health*, p. 9. Obtido de <https://www.who.int/pmnch/media/news/2018/Adolescent-Health-Missing-Population-in-UHC.pdf?ua=>

Zappe, J. G., & Dell'Aglio, D. D. (2016). *Adolescência em diferentes contextos de desenvolvimento: risco e proteção em uma perspectiva longitudinal*. *Psico*, 47(2),1999. <https://doi.org/10.15448/1980-8623.2016.2.21494>

Anexos

Anexo A - Pedido de autorização à Instituição estudada para realização dos inquéritos por questionário

Comprovativo do Adequado Cumprimento dos Requisitos Ético-Legais

Ramada, 3 de março de 2022

Exma. Sr.^a Diretora Técnica,

No âmbito do mestrado em Educação Social — Intervenção com Crianças e Jovens em Risco, ministrado pelo ISCE- Instituto Superior de Lisboa e vale do Tejo, a aluna Inês Balula Palminha pretende desenvolver uma investigação na área do acolhimento residencial, mais precisamente analisar uma realidade que permita ter uma percepção da visão de quem cuida e de quem quer ser cuidado.

Desta forma, vimos por este meio solicitar a autorização para serem aplicados questionários e/ou entrevistas a todos os colaboradores que integram a Casa de Acolhimento Temporário - Casa Rainha Santa Isabel, assim como às crianças e jovens residentes. Comprometendo-me a adotar os princípios presentes no quadro de ética profissional, bem como garantir a total confiabilidade e responsabilidade de todos os dados recolhidos.

Numa primeira fase de análise de dados, pretende-se:

- 1 – Definir indicadores de qualidade;
- 2 - Aplicar questionários/entrevistas de forma a efetuar um levantamento das percepções profissionais nas diferentes fases do acolhimento residencial;
- 3 – Analisar os dados recolhidos e aplicar estratégias de intervenção educativa para atuar nas problemáticas apresentadas no contexto;
- 4 – Conhecer uma realidade, especificamente uma casa de acolhimento, e de aferir a sua qualidade em função da metodologia de investigação do ARQUA-P (Acogimiento Residencial y Calidad) - que foi construído sobre a experiência da equipa do GIFÍ, direcionada por Jorge F. Del Valle - que constitui uma seleção de instrumentos e indicadores de qualidade.

Este estudo de caso tem como principal questão: “Seguir o manual de referenciais melhora a percepção de quem cuida e de quem quer ser cuidado de forma positiva ou negativa?”.

Os objetivos específicos deste estudo caracterizam-se por:

- Explorar as relações entre as medidas da percepção de qualidade com o acolhimento das crianças/jovens em Acolhimento Residencial e algumas variáveis demográficas (sexo, idade, irmãos, motivos de acolhimentos, ...);

A perceção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A

- Considerar as variáveis pessoais dos cuidadores (sexo, idade, tempo na função, histórico profissional, habilitações, etc.) e as variáveis da casa de acolhimento que se relacionam com a sua perceção da qualidade da casa onde trabalham;
- Conhecer a avaliação da Direção Técnica sobre a qualidade da casa que gere;
- Observar as relações entre as perceções da qualidade realizadas pelos diferentes “atores” (crianças/jovens, diretora técnica, equipa educativa, equipa técnica) e a avaliação da qualidade dos investigadores.
- Avaliar os resultados das perceções da Equipa e das crianças e/ou jovens face às mudanças.

Pretende-se, com este estudo, que a mestranda conclua o seu percurso académico, elaborando assim a sua dissertação de mestrado, como também adquira ferramentas para as práticas profissionais na área do Acolhimento Residencial.

Agradecendo a atenção dispensada, os nossos melhores cumprimentos.

Diretora do Departamento de Ciências Sociais e Humanas



Apêndices

Apêndice A – questionário aplicado aos cuidadores realizado pela investigadora

QUESTIONÁRIO PARA TÉCNICOS E CUIDADORES

Este questionário é realizado no âmbito do Mestrado de Educação Social – Intervenção com Crianças e Jovens em Risco, no Instituto Superior de Lisboa e Vale do Tejo (ISCE).

Este questionário surge com o objetivo de analisar a percepção dos cuidadores e técnicos desta Casa de Acolhimento face ao funcionamento, recursos, gestão e organização da mesma.

A sua participação é anónima e confidencial e pretende-se que a resposta seja baseada na sua opinião pessoal e sincera para que sejam utilizadas para fins unicamente académicos e científicos.

Grata pela atenção dispensada.

Idade: _____

Sexo: _____

Formação de base: _____

Horário: _____

Função: _____

Tempo na Instituição: _____

Tempo no Acolhimento: _____

Por favor, assinale com um “X” a opção que melhor se caracteriza:

1 = Nada Satisfeito / 2 = Insatisfeito / 3 = Regular / 4 = Satisfeito / 5 = Muito Satisfeito / 6 = Não sei /

7 = Não se adequa

RECURSOS							
Localização/Equipamento	1	2	3	4	5	6	7
A localização facilita os contactos das crianças/jovens com a sua família							
A comunidade em que a instituição se insere dispõe de uma ampla gama de serviços							
A comunidade dispõe de uma ampla gama de recursos educativos e formativos de fácil acesso							
A comunidade dispõe de uma ampla gama de recursos lúdicos e de recreio para ocupação de tempo livres, prática desportiva e diversão de fácil acesso							
A Casa de Acolhimento em geral (edifício)							
A decoração da casa de acolhimento							
Os quartos							
O número de casas de banho							
A limpeza e arrumação							

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

A Casa de Acolhimento e o espaço exterior não apresentam elementos perigosos para as crianças/jovens							
Existem medidas adequadas contra incêndios e o pessoal está preparado para agir em emergências							
Recursos Humanos							
A equipa mantém-se estável nos últimos três anos							
Quando alguém começa a trabalhar, recebe ajuda suficiente para se integrar e realizar bem as suas funções							
O quadro de pessoal é suficiente para responder às necessidades das crianças/jovens							
O apoio que presta a equipa técnica da CA (psicólogo, assistente social, educadora social e diretora técnica) é útil e próximo							
Existe algum tipo de supervisão externo do trabalho dos técnicos/cuidadores							
A colaboração dos voluntários e estagiários está bem definida e justifica-se							
PROCESSOS BÁSICOS							
Processos Básicos							
Os casos chegam com uma boa avaliação e documentação que permita conhecer e abordar adequadamente a criança/jovem							
Há cuidado especial com a não separação de fratria de irmãos							
O seguimento dos casos por parte do representante da entidade solicitante é frequente e próximo							
Existe um protocolo de acolhimento para receber a criança à sua chegada (com normas escritas de atividades e procedimentos a seguir; manual de acolhimento)							
É designado previamente um gestor de caso/EE para cada uma das crianças e este está presente no momento do acolhimento							
O grupo é preparado previamente para a chegada de novas crianças/jovens							
Avaliação das Necessidades							
Os técnicos/cuidadores utilizam instrumentos sistematizados para avaliar as necessidades das crianças/jovens							
Os instrumentos utilizados são operacionais - incluindo PII/PSEI							
É realizada uma avaliação da família, das suas necessidades, recursos e disponibilidade de colaboração							
As necessidades das crianças/jovens de outras culturas são adequadamente compreendidas e trabalhadas							
O processo de avaliação permite atrasos desenvolvimentais, possíveis deficiências ou NEE							
O processo de avaliação é realizado em tempo útil e permite planear uma intervenção adequada							
PII/PSEI							

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

Utiliza-se, com todas as crianças, um Plano de Intervenção Individual, como ferramenta de trabalho diário, definindo um projeto de vida, num prazo razoável após a integração							
A família é ouvida na definição do PII e este inclui objetivos relacionados com o contexto familiar							
As crianças/jovens participam na elaboração e revisão dos seus objetivos educativos (PII e Projeto de Vida) segundo o nível de desenvolvimento de cada um							
Os professores colaboram com os técnicos/cuidadores no PII/PSEI e no Projeto de Vida							
O PII/Projeto de Vida é revisto periodicamente pelo gestor de caso, em colaboração com a equipa técnica e educativa, monitorando o cumprimento das metas definidas							
Os membros da equipa educativa conhecem o PII e a sua evolução (incluído o trabalho com as famílias)							
Para cada criança/jovem elabora-se um livro de vida (book)							
Saída e Transição para a Vida Adulta							
As decisões de saída da casa de acolhimento tomam-se com tempo suficiente para preparar a criança/jovem para a sua saída							
As transferências da casa de acolhimento são reduzidas aos casos estritamente necessários e sempre no melhor interesse da criança/jovem							
Utilizam-se estratégias para a promoção de competências de autonomia dos jovens							
Apoio à família para a reunificação							
Realizam-se reuniões periódicas com as famílias, visando um bom relacionamento e o seu envolvimento							
Os contactos com as famílias, visitas e idas a casa são facilitados e estimulados desde que não haja impedimento judicial							
Existem espaços adequados tanto para as visitas que requerem intimidade, como para as que exigem supervisão							
Quando o projeto de vida é reunificação familiar, a família é incentivada a participar ativamente nas decisões e a assumir gradualmente algumas responsabilidades							
Na casa de acolhimento definem-se objetivos para trabalhar, individualmente ou em grupo, competências de parentalidade							
NECESSIDADES E BEM ESTAR							
Estão definidas estratégias preventivas de bullying entre pares							
Na seleção do pessoal, e na sua integração, há um cuidado especial para descartar aquelas pessoas que possam ser prejudiciais para as crianças e jovens							
Existe um controle, próximo e frequente, sobre o pessoal que permite detetar qualquer prática nociva							
Trabalham-se com as crianças/jovens competências de prevenção de situações de risco							

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

Os técnicos/cuidadores sabem como lidar com situações conflituosas com as crianças/jovens							
A relação dos técnicos/cuidadores com as crianças é próxima e afetuosa							
Os técnicos/cuidadores têm tempo para o diálogo individual com cada criança/jovem, cultivam a sua confiança e empenham-se na defesa dos seus direitos, em face de situação de injustiça							
Respeito pelos direitos							
Os quartos e casas de banho são espaços onde está protegida a intimidade das crianças, adolescentes e jovens							
O direito a comunicar (visitas, telefonemas) com a família ou outras pessoas no exterior é garantido, preservando a confidencialidade e a proteção de dados das crianças							
A forma de todo o pessoal se dirigir às crianças/jovens é correta, respeitosa e afetuosa (bons tratos)							
Existem reuniões periódicas onde se recolhem opiniões e sugestões das crianças/jovens sobre a casa de acolhimento							
O regulamento interno garante o respeito pela identidade, cultura e crenças das crianças/jovens							
Necessidades básicas materiais							
A ementa é programada em função de critérios dietéticos e é cumprido o que é planeado							
As refeições são em conjunto (cuidadores e crianças/jovens) aproveitadas como um espaço educativo, de aprendizagem de normas, e decorrem num ambiente descontraído e propício ao diálogo							
A roupa é comprada com a frequência necessária para cobrir as necessidades das crianças/jovens							
As crianças/jovens escolhem os seus próprios produtos de higiene							
Existe uma verba semanal para gastos, repartida de acordo com as idades das crianças/jovens, mediante um critério pré-estabelecido							
Existem meios de transporte disponíveis							
Estudos e Formação							
A escolha da escola é realizada em função das necessidades específicas de cada criança/jovem							
As crianças/jovens são apoiadas individualmente, dentro da casa de acolhimento, nas suas tarefas escolares em função das necessidades de cada um							
A casa de acolhimento dispõe de suficiente material bibliográfico e informático para apoio escolar							
Quando a criança/jovem apresenta problemas de atenção, memória, leitura, escrita... que conduzem a dificuldades de aprendizagem, é referenciado para apoio psicológico e realizado um plano de intervenção							
Os métodos e técnicas de promoção de competências de estudo são trabalhados de forma objetiva na casa de acolhimento							

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

Saúde e Estilos de Vida							
É realizada uma avaliação médica inicial completa (saúde e desenvolvimento) de cada criança/jovem e têm acesso a tratamentos específicos quando deles necessitam							
É realizada uma avaliação inicial para detetar problemas de saúde mental e de desenvolvimento de cada criança/jovem, e existe uma preocupação com a deteção precoce de problemas psicológicos, com referência para o respetivo acompanhamento							
O registo de saúde da criança/jovem é completo e acompanha-a quando é colocada/o noutra casa de acolhimento ou família							
São realizadas atividades concretas e programada formação em temas sobre a vida saudável e prevenção do consumo de substâncias aditivas/viciantes							
São realizadas atividades programadas de formação em temas de sexualidade adequadas à idade e desenvolvimento das crianças e jovens							
Normalização e Integração							
As crianças/jovens estão envolvidas em atividades na comunidade - bairro, escola, etc.							
As crianças/jovens colaboram nas compras quotidianas (supermercado, etc.)							
Os jovens costumam ir resolver assuntos relacionados com as idas ao banco, solicitar o cartão de cidadão, consultas, transportes, etc.							
As crianças/jovens podem convidar os amigos para virem à casa de acolhimento, inclusive no aniversário							
Na casa de acolhimento existe variedade de jogos, brinquedos, livros, música, acesso a televisão e computadores, internet, etc.							
A televisão, a internet e os videojogos estão acessíveis e há regras para a sua utilização							
Existe uma adequada supervisão, em função da idade, ao uso da internet, acesso a sites, e-mails, redes sociais, etc.							
Existe flexibilidade suficiente nas rotinas e horários, de forma a adaptar-se a atividades e necessidade específicas das crianças/jovens							
No fim de semana existem atividades e saídas planeadas que garantam rotinas e ritmos da semana							
Na casa de acolhimento costumam organizar visitas, saídas e viagens							
Desenvolvimento e Autonomia							
No Plano de Atividades estão previstas intervenções, programas, métodos, instrumentos de avaliação e ações variadas, atrativas e inovadoras, ajustadas às necessidades das crianças/jovens e promotoras de crescimento pessoal							
Há tempo para o diálogo individual com as crianças/jovens							
Com os jovens trabalham-se expectativas e decisões sobre questões de orientação escolar e profissional							

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

As crianças/jovens colaboram nas tarefas da casa em função da sua idade e responsabilidade							
Na casa de acolhimento trabalham-se competências para a autonomia							
Participação							
As crianças/jovens participam na elaboração das regras e tipo de consequências que gerem o funcionamento da casa							
As crianças/jovens discutem em grupo questões referentes à planificação de atividades, normas, ou qualquer outro assunto que permita trabalhar competências de resolução de problemas e tomada de decisões							
As crianças/jovens, em função da sua idade e nível de desenvolvimento, participação do seu PII							
Há mecanismo de avaliação dos níveis de satisfação das crianças/jovens, quanto à qualidade de serviços, a fim de melhorar o PII							
Uso de Consequências Educativas							
Existem normas escritas (Regulamento Interno) sobre o tipo de consequências a utilizar e a equipa tem um critério uniforme na sua aplicação							
São utilizados incentivos e reforços, definidos por escrito, e a equipa segue os mesmos critérios na sua aplicação							
No caso de agressões e comportamentos perigosos é usada a contenção física e realizado o respetivo registo							
GESTÃO E ORGANIZAÇÃO							
Existe um Projeto Educativo utilizado, regulamento interno, plano anual de atividades, balanço anual de atividades. Todos os colaboradores conhecem-nos							
O projeto educativo da casa é enquadrador de toda a intervenção e é conhecido pela Equipa Técnica e Equipa Educativa							
Existe um sistema de registo que permite monitorizar as ocorrências e o Regulamento Interno define procedimentos de atuação e formas de notificação em casos de incidentes graves (ausências, fugas, acidentes, etc.)							
Liderança e Clima Social							
A gestão da casa de acolhimento demonstra capacidade de supervisão e autoridade, promove o ambiente de equipa, criatividade e motivação nos colaboradores							
A diretora técnica conhece os casos e é próxima das crianças/jovens							
Na casa de acolhimento trabalha-se em equipa de maneira eficaz e a organização tem em conta as opiniões e sugestões dos colaboradores							
Sente que o seu trabalho é reconhecido e valorizado, incluindo o seu salário, condições laborais, oportunidades de promoção e desenvolvimento da carreira							
Organização Laboral							
Os turnos de trabalho são razoáveis e são definidos em função das necessidades das crianças/jovens							

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

Está definido, dentro do horário laboral, pelo menos uma reunião, com periodicidade semanal							
Os horários dos técnicos correspondem aos momentos em que as crianças/jovens estão em casa							
O horário da diretora técnica inclui a presença na casa durante as horas do dia mais movimentadas							
Coordenação entre Profissionais							
Existe uma comunicação fluida com os técnicos das entidades com competência em matéria de infância e juventude							
Os técnicos/cuidadores visitam a escola com frequência							
Quando o caso requer intervenção psicológica ou outras terapias e tratamentos médicos, a equipa contacta com frequência o profissional que faz o acompanhamento							

Apêndice B – Questionário aplicado às crianças e jovens

QUESTIONÁRIO PARA AS CRIANÇAS E JOVENS

(IDADES SUPERIORES A 6 ANOS)

Este questionário é realizado no âmbito do Mestrado de Educação Social – Intervenção com Crianças e Jovens em Risco, no Instituto Superior de Lisboa e Vale do Tejo (ISCE).

Este questionário surge com o objetivo de analisar a percepção dos cuidadores e técnicos desta Casa de Acolhimento face ao funcionamento, recursos, gestão e organização da mesma.

A sua participação é anónima e confidencial e pretende-se que a resposta seja baseada na sua opinião pessoal e sincera.

Grata pela compreensão.

Idade: _____

Sexo: _____

Tempo na Instituição: _____

Escola: _____

Ano: _____

Turma: _____

DT: _____

Por favor, assinale com um “X” a opção que melhor se caracteriza:

1 = Nada Satisfeito / 2 = Insatisfeito / 3 = Regular / 4 = Satisfeito / 5 = Muito Satisfeito / 6 = Não sei /

7 = Não se adequa

RECURSOS							
Localização/Equipamento	1	2	3	4	5	6	7
O que achas da zona onde se localiza a casa de acolhimento							
O que achas do edifício da casa de acolhimento							
O que achas da decoração da casa							
O que achas do teu quarto							
O que achas da quantidade de casas de banho							
Consideras a casa limpa e arrumada							
PROCESSOS BÁSICOS							
Receção/Admissão							
A maneira como te receberam no dia em que chegaste à casa de acolhimento							
Explicaram-te o funcionamento da casa (regras, pessoas, etc.)							
Explicaram-te bem os motivos por que vieste para a casa							

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

O grupo é informado antes de chegar uma criança/jovem nova à casa							
Os técnicos e a tua família dão-se bem. A tua família é bem recebida na casa por todos							
A tua família vem visitar-te muitas vezes							
Quando a tua família tem vem visitar, existe um espaço onde passas estar com eles							
NECESSIDADES E BEM-ESTAR							
Segurança e Proteção							
Tens a certeza e segurança que os teus companheiros não te tiram as coisas							
Sentes-te bem na casa, é agradável o ambiente							
Dás-te bem com os teus companheiros(as)							
Gostas dos teus colegas de quarto							
Sabes entrar em contacto com a/o técnico da SS ou da CPCJ responsável pelo teu caso							
Os cuidadores são capazes de manter a ordem e tranquilidade na casa							
Sentes que gostam de ti e são carinhosos							
São pessoas com bom humor e divertem-se juntos							
Há alguém na instituição com quem tenhas uma proximidade maior e a quem recorras quando precisas							
Preocupam-se contigo e sentes que podes confiar							
Têm tempo para te ouvir quando necessitas e ajudam-te a resolver os teus problemas							
Sentes-te apoiado pelos cuidadores/técnicos							
Direitos e Deveres							
Podes ir ao teu quarto quando te apetece							
Podes decorar o teu quarto como quiseres e teres os teus objetos pessoais							
Tens visitas da tua família, vais a casa aos fins de semana e férias							
Há regras sobre a utilização do telefone							
Na casa podes falar ao telefone num local onde ninguém te incomode							
Os técnicos/cuidadores tratam-te bem, com respeito							
Na casa têm em conta a tua opinião sobre as regras, atividades, etc.							
Necessidades básicas materiais							
A comida é saborosa e variada							
Durante as refeições podes conversar com as outras crianças/jovens							
Podes escolher e comprar as roupas que tu gostas							
Compram-te rápida roupa quando necessitas							
Escolhes os teus próprios produtos de higiene							
Recebes dinheiro semanalmente							

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

Existem meios de transportes disponíveis							
Estudos e Formação							
Se precisares, ajudam-te a realizar os trabalhos de casa							
Tens sítio para fazer os trabalhos de casa e material de apoio							
Proporcionam-te rápido o material escolar que necessitas							
Saúde e Estilos de Vida							
Os cuidadores/técnicos ensinam-te como levar uma vida saudável							
Os cuidadores/técnicos ensinam-te coisas importantes sobre a sexualidade							
Normalização e Integração							
Há sítios nos arredores da cada onde podes ir nos tempos livres							
Estás inscrito em atividades extracurriculares							
Vais às compras com os cuidadores							
Costumas resolver assuntos como ir a consultas, pedir o CC, ir ao banco, etc.							
Podes convidar amigos para virem à casa							
Há revistas, brinquedos, jogos, livros em quantidade suficiente							
A televisão, internet e computador estão acessíveis e há regras para a sua utilização							
Concordas com os horários do dia a dia (levantar, deitar, banho, refeições, tecnologia, etc.)							
Gostas das atividades e horários de saída ao fim de semana							
Na casa costumam organizar visitas, saídas e viagens							
Desenvolvimento e Autonomia							
Os cuidadores falam contigo acerca de decisões sobre formação e profissão							
Na casa todas as crianças e jovens participam nas tarefas, de acordo com a sua idade							
Sabes cozinhar, vais fazer compras, pões a máquina a lavar, etc							
Dão-te uma determinada quantia para aprenderes a gerir o teu dinheiro							
Participação							
A tua opinião acerca das regas e funcionamento da casa é ouvida							
As crianças/jovens discutem em grupo questões do funcionamento da casa							
Entre todos, decidem atividades, os passeios e as saídas							
Participas na definição dos teus objetivos educativos, tomas essas decisões com teu gestor de caso/EE							
Costumam perguntar-te se estás satisfeito com a casa							
Uso de consequências educativas							
Se não respeitares as regras, sabes quais serão as consequências							

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

Quando te castigam costuma ser porque fizeste algo errado							
As consequências ou castigos que utilizam são razoáveis							
Recompensam-te ou reconhecem quando fazes bem							
No caso de agressões e comportamentos perigosos é usada a contenção física							

Apêndice C - Dados da Casa Rainha Santa Isabel

Pedido de Informação Prévia	
CAT	
COM ACORDO (ATÍPICO)	
LOTAÇÃO:	13
Nº TOTAL DE CRIANÇAS ACOLHIDAS*:	13
IDADE MAIS NOVA:	2
IDADE MAIS VELHA:	18
PROJETOS DE VIDA CONCLUÍDOS RECENTEMENTE:	3
Nº DE ELEMENTOS EQUIPA TÉCNICA:	4
Nº ELEMENTOS EQUIPA EDUCATIVA:	8
Nº DE OUTROS COLABORADORES:	4

*Duas das crianças (6 e 5 anos, fratria de irmãos) foram adotados recentemente; uma jovem (18 anos) optou por outro projeto de vida. Atualmente 13 crianças acolhidas.

Apêndice D - Listagem das Crianças e Jovens

Sexo	Data de Nasci.	Data de Entrada	Anteriores Acolhimentos	Nº de Irmãos	Nº de Irmãos no CAT
M	11/01/2004	05/01/2012	1	3	1
F	11/01/2004	05/01/2012	1	3	1
M	24/01/2014	20/12/2017	0	4	0
F	09/09/2009	23/04/2019	1	1	0
F	15/04/2015	09/07/2018	0	2	1
M	15/08/2016	09/07/2018	0	2	1
M	15/01/2013	08/01/2020	0	3	0
M	06/08/2008	19/05/2020	0	3	2
F	03/10/2010	19/05/2020	0	3	2
M	04/06/2017	19/05/2020	0	3	2
M	10/10/2008	21/10/2021	0	2	0
M	16/01/2007	24/10/2017	0	1	0
M	15/10/2015	04/05/2022	0	1	0
F	28/08/2008	21/06/2022	0	1	1
M	21/07/2016	21/06/2022	0	1	1
M	20/01/2020	29/06/2022	0	0	0

Escola	Ano e Turma	Nacionalidade	Motivos do acolhimento
Escola Profissional Agostinho Roseta	10º	Portuguesa	Negligência
Escola Prof. de Hotelaria e Turismo	11ªA	Portuguesa	Negligência
Escola B. Bernardim Ribeiro	2ºB	Guineense	Abrigo do protocolo de saúde da Guiné-Bissau
Escola Básica D. Dinis	6ºC	Portuguesa	Negligência/Condutas desviantes
Jardins Escolas João de Deus	1ªA	Portuguesa	Negligência/Incapacidade Parental
Jardins Escolas João de Deus	Bibe Azul	Portuguesa	Negligência/Incapacidade Parental
Escola Básica Maria Lamas	3ªA	Portuguesa	Negligência/Incapacidade Parental

A perceção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A necessidade de um (re)ajustamento

Escola Básica D. Dinis	7ºE	Portuguesa	Negligência
Escola Básica D. Dinis	5ºC	Portuguesa	Negligência
Jardins Escolas João de Deus	Bibe Encarnado	Guineense	Negligência
Escola Básica D. Dinis	5ºB	Portuguesa	Negligência/Condutas Desviantes/Incapacidade Parental
Escola Básica D. Dinis	6ºE	Cabo Verdiana	Abandono/Negligência
Escola Básica Maria Lamas	3ºC	Guineense	Maus-tratos físicos e psicológicos/Incapacidade Parental
Escola Secundária de Odivelas	9º ano	Portuguesa	Condutas desviantes/Negligência
Jardins Escolas João de Deus	1º ano	Portuguesa	Condutas desviantes/Negligência
Jardins Escolas João de Deus	Bibe Amarelo	Portuguesa	Condutas desviantes/Negligência

NEE	Apoios Psicológico/Outro	Projeto de Vida
----	----	Projeto de Autonomia
----	Psicologia	Projeto de Autonomia
Perturbação Reativa da Vinculação RTP abrigo 54/2018	Psicologia/Pedopsiquiatria/Terapia Ocupacional	Reintegração Familiar
----	Psicologia/Terapia da Fala	Reintegração Familiar
----	----	Projeto de Adoção
----	Terapia da Fala	Projeto de Adoção
----	Psicologia	Projeto de Adoção
----	Psicologia	Reintegração Familiar
----	Psicologia	Reintegração Familiar
----	----	Reintegração Familiar
RTP abrigo 54/2018 com medidas adicionais	Psicologia/Terapia da Fala/Pedopsiquiatria	Reintegração Familiar
----	Psicologia/Pedopsiquiatria	Projeto de Autonomia
Perturbação de Ajustamento RTP abrigo 54/2018	Pedopsiquiatria	Reintegração Familiar
-----	Psicologia	Reintegração Familiar

A percepção de cuidadores e crianças e jovens face à qualidade de uma Casa de Acolhimento: A
necessidade de um (re)ajustamento

-----	-----	Reintegração Familiar
-----	-----	Reintegração Familiar

Apêndice E – Listagem da Equipa

Categorização	Idade	Sexo	Formação de Base	Trabalho na Instituição	Experiência Anterior (meses)
Diretora Técnica	29	F	Licenciatura em Serviço Social	14 meses	0
Técnico de Psicologia	33	F	Licenciatura e Mestrado em Psicologia	12 meses (término)	---
Técnico de Serviço Social	24	F	Licenciatura em Serviço Social	1 mês	0
Educadora Social	25	F	Licenciatura em Educação Social	20 meses	3 meses
Auxiliar da Ação Educativa	46	F	-----	10 anos	0
Auxiliar de Ação Educativa	48	F	12º ano	24 meses	0
Auxiliar de Ação Educativa	24	F	Ensino Profissional Animação Sociocultural	11 meses (término)	72 meses
Auxiliar de Ação Educativa	58	F	6º ano	6 meses	18 meses
Auxiliar de Ação Educativa	32	F	Auxiliar de Ação Educativa	10 anos	0
Auxiliar de Ação Educativa	56	F	Licenciatura Ciências da Educação, Formação e Pedagogia Social	13 anos	0
Auxiliar de Ação Educativa	63	F	12º ano	5 anos	24 meses
Auxiliar de Serviços Gerais	50	F	Auxiliar de Ação Educativa	24 meses	0
Auxiliar de Serviços Gerais	64	F	Auxiliar de Ação Educativa	5 anos	16 anos
Cozinheira	65	F	6º ano	13 anos	0
Auxiliar de Serviços Gerais	50	F	4º ano	3 anos	0
Auxiliar de Ação Educativa	29	F	Licenciatura em Ciências da Educação	9 meses	9 meses
Auxiliar de Ação Educativa	36	M	Mestrado em SocioMuseologia	3 semanas	24 meses
Técnico de Psicologia	27	F	Mestrado em Psicologia Clínica	1 mês	3 anos