



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

Projeto apresentado à Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em Serviço Social na vertente de
Empreendedorismo e Inovação na Economia Social

Tema: O processo de acompanhamento dos Jovens após o acolhimento residencial

Projeto

SEGue

Salto em Grande

Por:

Miguel Vinagre

Faculdade de Ciências Humanas

Março de 2021



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

Projeto apresentado à Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em Serviço Social na vertente de
Empreendedorismo e Inovação na Economia Social

**Tema: O processo de acompanhamento dos Jovens
após o acolhimento residencial**

Projeto

SEGue

Salto em Grande

Por:

Miguel Vinagre

Sob Orientação de: Prof.^a Dr.^a Isabel Vieira

Faculdade de Ciências Humanas

Março de 2021

«Ninguém escapa ao sonho de voar, de ultrapassar os limites do espaço onde nasceu, de ver nascer lugares e novas gentes. Mas saber ver em cada coisa aquele algo que a define como especial, um objeto especial, um amigo, é fundamental. Navegar é preciso, reconhecer o valor das coisas e das pessoas mais ainda.»

Antoine de Saint-Exupery

Agradecimentos

A elaboração deste projeto de mestrado foi um caminho acompanhado por diversas pessoas que desde o início acreditaram no seu potencial e que me acompanharam nas diversas etapas da sua elaboração.

Quero agradecer à minha orientadora de mestrado Professora Dr.^a Isabel Vieira que desde o início acreditou neste projeto e que sempre se mostrou disponível para ajudar na sua construção, na elaboração do pensamento e que apoiou para que nunca desistisse.

Um obrigado aos professores da Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa, que ao longo deste ano e meio e com os constrangimentos da pandemia atual, foram capazes de continuar a ensinar e a cativar os seus alunos.

Agradecer a todos os que participaram e colaboraram com o projeto, desde profissionais, mas principalmente os jovens que acreditam que esta ferramenta os pode ajudar num futuro melhor.

Fazer um agradecimento aos meus colegas de trabalho e aos meus colegas de curso, que foram apoiando este percurso, aturando o meu stress nesta reta final.

Lembrar o apoio da minha mãe e do meu pai, que desde o início estiveram disponíveis para ajudar no que fosse necessário, e que viveram este ano e meio de forma tão intensa como o vivi relativamente ao mestrado.

Por fim, agradecer à minha família, pela paciência, pelo tempo que dispensaram para que pudesse concretizar este projeto. Foi um ano muito difícil, principalmente na gestão de tempo devido ao momento atual que se vive. O Estado de Emergência em vigor veio trazer muitas contrariedades e abdicar de tempo com a minha família, mas principalmente com meu filho para que pudesse terminar. Obrigado a ele por ter de ser um herói durante esta fase.

Resumo

O Projeto SEGue – Salto Em Grande, realizado no âmbito do mestrado em Serviço Social na vertente de Empreendedorismo e Inovação na Economia Social, da Universidade Católica Portuguesa, pretende apresentar uma proposta de projeto social que possa dar resposta aos jovens que estão com uma medida de Acolhimento Residencial, bem como apoiar a sua transição para vida adulta, seja ela a autonomia ou a reunificação familiar.

A proposta apresentada é uma plataforma digital, de fácil acesso, onde os jovens e os técnicos possam manter o contacto e continuar, ainda que à distância, a apoiar e a solicitar apoio nas várias áreas da sua vida. Procura-se neste projeto minimizar os contornos da condição das crianças e jovens que transitam para uma vida adulta depois de uma medida de promoção e proteção, nomeadamente a de acolhimento residencial, construindo uma caracterização detalhada das necessidades dessa população.

Através da identificação dessas necessidades identificadas, quer pelos jovens quer pelos profissionais, elaborou-se uma possível resposta que possa criar uma transição para a vida adulta mais securizante e integradora.

Palavras-chave

Jovens no pós-acolhimento; Transição; Autonomia; Plataforma digital; Inovação Social

Abstract

The SEGue – Salto Em Grande Project, carried out under the Master's degree in Social Work in the area of Entrepreneurship and Innovation in social economy, of the Portuguese Catholic University, intends to present a proposal for a social project that can respond to young people who are under a foster house measure, as well as support their transition to adulthood, be it autonomy or family reunification.

The presented proposal is a digital platform, easily accessible, where young people and technicians can keep in touch and continue, even remotely, supporting and requesting support in the various areas of their lives. This project seeks to minimize the contours of the children's and young people's conditions who move to an adult life after a promotion and protection measure, namely that of residential care, building a detailed characterization of the needs of this population.

Through the identification of these needs identified, both by young people and professionals, a possible response was developed that can create a transition to a more healing and integrative adult life.

Keywords

Youth leaving care; Transition; Autonomy; Digital platform; Social Innovation

Índice

O processo de acompanhamento dos jovens após o Acolhimento Residencial	12
1 Justificação	15
2 Quadro Teórico	22
2.1 O Acolhimento Residencial	22
2.1.1 Enquadramento legal	22
2.1.2 A evolução do acolhimento em Portugal.....	23
2.1.3 O impacto do acolhimento.....	25
2.2 Projeto de vida – Autonomia de vida.....	27
2.2.1 O que é a autonomia	28
2.2.2 Promoção da autonomia no acolhimento residencial	31
2.2.3 Dificuldades na aquisição da autonomia	34
2.3 O processo de transição para a vida Adulta.....	36
2.3.1 A transição dos jovens acolhidos	36
2.3.2 Respostas em Portugal.....	39
2.3.3 Como apoiar/acompanhar esta transição para a autonomia.....	41
3 O Serviço Social e Inovação Social	45
3.1 O Serviço Social e seus desafios na contemporaneidade.....	46
3.2 O Serviço Social nas Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens.....	48
3.3 Inovação Social: definição	56
4 Benchmarking	60
4.1 European Social Networ (ESN).....	60
4.1.1 FEPA	61
4.1.2 Programa EspaiCabestany	62
4.2 Grupo nÓs.....	63
4.3 Plataforma Voypic	64
4.4 LIFE Project.....	65
4.5 PAJE – Plataforma de Apoio ao Jovens Ex-Acolhidos	65
4.6 Projet’Ar-te	66
4.7 Quadro síntese.....	67
5 Metodologia	69
5.1 O Diagnóstico	71
5.2 Caracterização dos Intervenientes	73

5.3	Análise do Processo Autonomia durante o Acolhimento	75
5.3.1	Potencialidades	76
5.3.2	Fragilidades	80
5.3.3	Desafios	84
5.3.4	Como reforçar os laços de pertença e identidade e fortalecer a autonomia dos jovens.....	86
6	O Projeto – SEGue - Salto em Grande	91
6.1	Objetivo	92
6.2	A ideia do projeto	93
6.3	Fator inovador e diferenciador do projeto	93
6.4	Plano de sustentabilidade económica – Modelo de Negócio.....	94
6.4.1	Segmento de clientes	94
6.4.2	Proposta de valor	95
6.4.3	Canais	96
6.4.4	Relação com os Clientes.....	97
6.4.5	Fontes de receita	98
6.4.6	Recursos-chave.....	98
6.4.7	Atividades-chave	99
6.4.8	Parceiros-chave.....	100
6.4.9	Estrutura de custos.....	100
6.5	Teoria da mudança.....	101
6.6	Cronograma das atividades realizadas	103
6.7	Ações realizadas	104
7	Plano de avaliação.....	106
7.1	Motivação, objetivos e tipo de avaliação.....	106
7.2	Metodologia de avaliação	106
7.3	Categorias de Análise	108
7.4	Matriz de Construção de Avaliação.....	109
7.5	Avaliação do Projeto SEGue - Conclusão	112
8	A Plataforma SEGue – Salto Em Grande.....	116
8.1	Introdução	117
8.2	O que é o SEGue?.....	117
8.3	A quem se dirige a plataforma?	117
8.4	Como está dividida a plataforma?.....	117

8.5	Permissões por níveis.....	120
8.6	Fluxograma da Plataforma SEGue	123
8.7	Sistema de comunicação e informação	126
8.8	Manual de procedimentos	127
8.9	Conclusão.....	129
	Bibliografia.....	130
	ANEXOS.....	137
	Índice de Anexos	138
	Anexo 1 - Entrevista à Educadora de Infância da Equipa Técnica.....	139
	Anexo 2 - Entrevista ao Assistente Social da Equipa Técnica	141
	Anexo 3 - Entrevista a um Educador da CA.....	145
	Anexo 4 - Entrevista 1 a um Jovem ex-acolhido na CA.....	147
	Anexo 5 - Entrevista 2 a um Jovem ex-acolhido na CA.....	149
	Anexo 6 – Entrevista ao responsável pela Plataforma PAJE.....	151
	Anexo 7 - Focus Group aos jovens da CA.....	159
	Anexo 8 - Grelha de Resposta dos Jovens da Casa	162
	Anexo 9 – Respostas do questionário aos profissionais	163

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Autonomia Conceitos	29
Tabela 2 - Tipos de Autonomia - Tipos de Competências	31
Tabela 3 - Promoção da Autonomia no Acolhimento Residencial	34
Tabela 4 - Dificuldade dos jovens em acolhimento na transição para a vida adulta.....	39
Tabela 5 - Síntese Benchmarking, Projetos de apoio aos jovens no pós acolhimento... 68	
Tabela 6 - Objetivos, técnicas de recolha e universo de análise.....	73
Tabela 7 - Caraterização dos jovens que participaram no focus group.....	74
Tabela 8 - Caraterização dos profissionais que responderam ao questionário online	74
Tabela 9 - Grelha de análise das entrevistas e questionários aos jovens e profissionais	90
Tabela 10 - Canais de Comunicação	96
Tabela 11 - Tipos de relação do projeto SEGue.....	97
Tabela 12 - Custos iniciais de implementação da plataforma	101
Tabela 13 - Cronograma do projeto SEGue	104
Tabela 14 - Matriz de Construção de Avaliação	111

Tabela 15 - Categoria de análise - Implementação e Adequação.....	112
Tabela 16 - Categoria de análise - Coerência.....	113
Tabela 17 - Categoria de Análise - Participação e Envolvimento.....	114
Tabela 18 - Ícones e conteúdos das páginas do site SEGue.....	121
Tabela 19 - Exemplo de registo de diligências.....	125

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Nº de crianças e jovens acolhidas ao longo dos anos em Portugal.....	12
--	----

Índice de Ilustrações

Ilustração 1 - Teoria da Mudança.....	102
---------------------------------------	-----

Índice de Figuras

Figura 1 - Modelo de Inovação.....	58
Figura 2 - Formulário de registo na plataforma.....	119
Figura 3 - Página Inicial da Plataforma.....	123

Siglas

AR – Acolhimento Residencial

ACF - Australian Childhood Foundation

APP – Acordo de Promoção e Proteção

AVD – Atividades de Vida Diária

AVF – Atividades de Vida Funcional

CA – Casa de Acolhimento

CASA – Caracterização Anual da Situação de Acolhimento

CPLIP – Casa Pia de Lisboa, Instituto Público

ENS – European Social Network

IASW - International Association of Schools of Social Work

IFSW – International Federation of Social Work

ISSIP – Instituto da Segurança Social, Instituto Público

ISSA – Instituto da Segurança Social dos Açores

ISSM - Instituto da Segurança Social da Madeira

LPCJP – Lei de Promoção de Crianças e Jovens em Perigo

NASW – National Association Social Work

SCML – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

UNGA - Assembleia Geral das Nações Unidas

O processo de acompanhamento dos jovens após o Acolhimento Residencial

A Convenção sobre os Direitos da Criança (1989) designa que os Estados devem assegurar a proteção e o bem-estar das crianças. De acordo com as Nações Unidas quando a família não consegue assegurar os cuidados necessários à criança ou colocam a mesma em situação de abandono, cabe ao Estado proteger os seus direitos e assegurar à criança, cuidados alternativos adequados (United Nations General Assembly, 2010). Em Portugal, ao abrigo da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei 147/99 de 1 de setembro, com as alterações constantes na Lei 142/2015 de 8 de setembro), segundo dados do Relatório Casa, 2019, vivem 7.046 crianças e jovens em acolhimento residencial.

O sistema de proteção de crianças e jovens em perigo, com a recente introdução do Decreto-lei 142/2015, de 8 de setembro, veio legitimar e promulgar algumas das orientações que têm sido identificadas ao longo dos anos. Veio trazer a possibilidade de o acolhimento residencial incluir os apartamentos de autonomização, segundo o artigo 50º da referida lei, possibilitando um acompanhamento mais próximo e mais técnico após a saída de uma casa de Acolhimento.

«As casas de acolhimento podem organizar -se por unidades especializadas, designadamente:

- a) Casas de acolhimento para resposta em situações de emergência;
- b) Casas de acolhimento para resposta a problemáticas específicas e necessidades de intervenção educativa e terapêutica evidenciadas pelas crianças e jovens a acolher;
- c) Apartamentos de autonomização para o apoio e promoção de autonomia dos jovens» (cf. Decreto-lei 142/2015, de 8 de setembro)



Gráfico 1 - Nº de crianças e jovens acolhidas ao longo dos anos em Portugal

Dados Casa 2019

De forma gradual, o número de crianças colocadas em acolhimento residencial em Portugal tem diminuído, de ano para ano, desde 2009, excetuando em 2015, ano em que se observou um aumento, coincidente com a crise económica e financeira que o país atravessou.

O Acolhimento Residencial, ao longo dos anos, tem, de facto, enfrentado um enorme desafio no desenvolvimento de competências com vista à autonomização futura dos jovens que são acolhidos, uma vez que cada vez mais são os jovens com idades entre os 12 e os 17 anos que são acolhidos. Através do relatório CASA (Caracterização Anual da Situação de Acolhimento), que retrata a situação do acolhimento em Portugal, é possível verificar que, em 2019, para além da referida diminuição do número de crianças e jovens acolhidos, a faixa etária entre os 12 e os 24 anos representavam 73,4% das crianças e jovens neste contexto. Percentagem que tem vindo a aumentar ao longo dos anos, segundo o próprio relatório. Ainda nos últimos anos, esta problemática sobre os jovens acolhidos tem vindo, cada vez mais, a ser discutida, até pelo número de acolhimentos em emergência que têm surgido nesta população. Em 2019, 458 jovens com mais de 17 anos cessaram a medida de acolhimento residencial, com vista a uma vida independente, sem terem acesso a qualquer tipo de apoio e acompanhamento. Ainda segundo os dados do CASA, no mesmo ano, 1838 crianças e jovens têm como projeto de vida a Autonomia em meio natural, o que representa 37% dos projetos definidos.

As crianças e jovens em acolhimento são considerados dos grupos mais vulneráveis da sociedade, evidenciando problemas emocionais, comportamentais, sociais e educacionais, que condicionam, potencialmente, o seu desenvolvimento e trajetória futura, (Collin-Vezina et al, 2011; Magalhães & Calheiro, 2014). Estes jovens tendem também a realizar uma transição para a vida adulta mais precocemente, comparativamente aos pares da mesma faixa etária, o que se pode transformar numa dificuldade acrescida, se não detiverem um conjunto de competências que lhes permita a sua integração na sociedade (Carvalho & Cruz, 2015).

Por um lado, observamos que muitos programas de promoção de competências têm sido desenvolvidos por diversos autores e aplicados em algumas casas de Acolhimento, sendo alguns desses programas inclusivamente desenvolvidos em apartamentos de autonomia, como uma resposta para os jovens quando saem do acolhimento e que

podem usufruir até aos 25 anos, desde que cumpram com diversos requisitos. Por outro lado, levantam-se diversas questões, tais como: poderá uma casa de Acolhimento criar condições que levem jovens acolhidos a adquirir competências que lhes permitam a autonomia e a inclusão na vida ativa? Saem estes jovens preparados para a vida adulta? Que avaliação e acompanhamento existem sobre a aquisição - ou não - dessas competências? Que necessidades ainda faltam colmatar para que o jovem esteja integrado na sociedade e seja autónomo? Que acompanhamento existe após a cessação da medida de Acolhimento Residencial?

É este processo de acompanhamento após a saída de uma casa de Acolhimento que nos leva ao tema deste estudo. Pretende-se, num primeiro momento, justificar a sua relevância e interesse; num segundo momento, suscitar questões que gostaríamos de ver respondidas e solucionadas, passando para o terceiro ponto em que se procura perceber o que os autores e os intervenientes (profissionais e jovens) consideram importante para este processo. No quarto ponto deste documento é realizada uma pesquisa em que se pretende perceber o que já existe não só a nível nacional, mas a nível internacional para apoiar os jovens neste processo de autonomização. Por fim, o Projeto Segue pretende apresentar-se como um breve desenho do que poderá vir a ser uma intervenção transformadora e construtora da autonomia dos jovens, um projeto que seja inovador e empreendedor, porque cria sinergias entre os diversos intervenientes no processo de crescimento e desenvolvimento humano e social destes jovens.

1 Justificação

A transição para a idade adulta é difícil para a maioria dos jovens. É uma época em que os jovens tomam decisões importantes sobre suas vidas, incluindo educação futura, carreira e condições de vida. A maioria dos jovens possui fortes redes familiares e sociais para apoiá-los nessas decisões. No entanto, espera-se que os jovens que estão no acolhimento residencial façam essa transição abruptamente e em tenra idade, muitas vezes sem família ou redes sociais para os apoiar. Os apoios de saída e a assistência prestada pelo Estado, geralmente, não são suficientes para suprir as necessidades específicas desses jovens, deixando-os em risco por falta de suporte familiar, falta de uma habitação condigna, comportamentos aditivos e consumo de substâncias psicoativas, baixos níveis de escolaridade e desemprego.

O processo de autonomização dos jovens que transitam para a vida adulta, após o acolhimento residencial, está presente no trabalho dos técnicos que trabalham em Casas de acolhimento; contudo, o acompanhamento dos jovens após a saída não está contemplado na maioria das Casas, existindo, segundo diversos autores, um corte abrupto na relação, gerando um sentimento de abandono e solidão. Tal facto está evidenciado no estudo elaborado pelo Instituto de Segurança Social (2005), *Percursos da Vida dos Jovens após a saída dos Lares de Infância e Juventude*, em que ilustra os sentimentos, as dificuldades, as necessidades sentidas pelos jovens após a saída do lar.

«Os sentimentos na saída são contraditórios, onde o jovem identifica a sensação de se libertar do compromisso com a instituição, mas, simultaneamente, existe a sensação de abandono e solidão. Muitas vezes é utilizada a expressão 'lá fora' (mundo quotidiano), 'lá dentro' (instituição), como se fossem dois mundos separados.» (ISS, 2005:89)

Não sendo necessariamente um problema social, a forma como é vivenciado o processo de transição pós-acolhimento e a falta de acompanhamento pode ser potenciadora de situações de vulnerabilidade, de isolamento, solidão e exclusão social. A forma como é percebido este acompanhamento pelos jovens poderá conduzir a diferentes necessidades humanas a serem respondidas. Segundo a Australian Childhood Foundation (2019) as condições da vida pós-acolhimento afetam de maneira formal e informal o acesso a apoios que os jovens necessitam, elencando diversos riscos que eles enfrentam:

- Educação;

- Emprego;
- Situação de sem-abrigo;
- Consumo e tráfico de drogas;
- Comportamentos marginais e processos judiciais;
- Questões de saúde mental;

Para Mendes et al. (2011b, in Campo, 2016) alguns fatores contribuintes para um alto risco das problemáticas enunciadas são:

- Falta de habitação acessível;
- A diminuição da habitação pública / habitação pública insuficiente;
- Saídas do acolhimento bruscas e mal planeadas / mau planeamento da transição;
- Falta qualificações escolares e falta de emprego;
- Tentativas fracassadas de reunificação com a família.
- Falta de apoio pós-acolhimento.

Enquanto Assistente Social que trabalha na área, uma das preocupações e motivações é perceber se a intervenção realizada durante o acolhimento é eficiente, tornando-se fundamental a preparação para a transição, assim como o seu acompanhamento após a saída. É importante perceber se o trabalho desenvolvido, enquanto o jovem esteve acolhido, conseguiu potenciar as reais competências para uma passagem para a vida adulta saudável, acolhedora e integradora. Importa perceber que os referenciais dos processos educativo e de socialização do Jovem devem ser éticos, teóricos e pragmáticos. Ter em conta o valor da Pessoa Humana, a sua Dignidade, o seu Desenvolvimento e percebermos que jovem e futuro adulto estamos a educar e a formar.

O papel enquanto profissional é, não só, assegurar as condições que garantam a adequada satisfação de necessidades físicas, psíquicas, emocionais e sociais das crianças e jovens e promover a sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral, como diz a lei, mas também, proporcionar um ambiente acolhedor e protetor e que seja promotor de competências sociais e pessoais. O facto de não existir um follow-up constante e integrador questiona se realmente o trabalho desenvolvido durante o acolhimento, preparou o jovem para os desafios e as adversidades que a vida adulta traz. Estes jovens, que por motivos diversos têm de ser retirados à sua família em situação de emergência, e são obrigados a viver a sua adolescência em “ambientes institucionais“, são privados

de afetos e laços de reforço da sua autoestima e autoconfiança numa relação saudável interpares, visto que todos os seus colegas de casa sofrem de situações idênticas de carência. Vivendo num ambiente também protegido e com imensas regras, novas regras e novos sentimentos, são “*obrigados*” a passar para a vida adulta de uma forma abrupta e na esmagadora maioria das vezes sem qualquer apoio e suporte, tendo que “*se virar sozinhos*”, deixando muitas vezes a escolaridade/formação interrompida e sem qualquer preparação eficiente para esta nova etapa em que têm de garantir a sua própria subsistência.

É referido por Robertis (2003: 12) que,

«O Assistente Social que trabalhe no acolhimento institucional dirige a sua intervenção para a pessoa e para o grupo (neste caso para o grupo de jovens), com vista a facilitar a passagem de uma situação de incapacidade para uma situação de menor dependência, fomentando a sua autonomia com vista a uma integração na sociedade».

Da perspetiva da experiência profissional vivida, o Assistente Social tem como principal objetivo, dentro do acolhimento, trabalhar com os jovens numa perspetiva de *empowerment* na medida em que pretende que eles desenvolvam capacidades para compreender o mundo que os rodeia, bem como para tomarem decisões e assumirem responsabilidades. É também educador na medida em que, em conjunto com os restantes membros da equipa do acolhimento, exerce este papel com vista a estabelecer contacto com os jovens de modo que em conjunto consigam trabalhar para o seu futuro após a saída da residência. O papel de mediador é, igualmente, extremamente importante, uma vez que as famílias são parte integrante do projeto de vida destes jovens e de muitas vezes, ser necessário haver alguém que, de forma neutra, consiga clarificar as ideias e objetivos de ambas as partes. Tem também o papel de orientador e facilitador, na forma como trabalha a construção da autonomia do jovem e tenta promover uma transição segura para a vida adulta, sendo desejável que este “acompanhamento” prosseguisse como follow-up, o que não acontece atualmente e se torna necessário desenvolver. Os jovens depositam, na maioria das vezes com dificuldade, a confiança nos técnicos que os tentam orientar e ajudar, confiança que se pode ir consolidando ao longo da intervenção. Os profissionais tornam-se uma referência para os jovens, através da relação de confiança que estabelecem com estes. Esta relação de ajuda, que se estabeleceu durante o acolhimento, é muitas vezes quebrada, tendo os jovens que estabelecer uma nova relação com novos técnicos de

diversos serviços na comunidade, ou mesmo, como supramencionado, ficando sem qualquer tipo de relação de suporte.

A NASW (2013), refere que o Assistente Social trabalha junto do jovem de modo a promover a ajuda no seu processo de autonomização, sempre com o apoio de outros profissionais, de modo a capacitá-los para futuramente se desvincularem do acolhimento e poderem reintegrar na família nuclear, ou então seguirem para autonomia de vida. O Serviço Social desenvolve então, um papel de promoção de autonomia junto dos jovens acolhidos em contexto residencial, sendo que o seu olhar está no bem-estar do jovem e no seu desenvolvimento integral.

De acordo com a revisão da literatura e os exemplos de projetos realizados nesta área, faz-se notar que o processo de promoção de competências de autonomia do jovem, dentro das casas de acolhimento, é um trabalho que se inicia desde a sua entrada até à sua saída, existindo esta preocupação por parte de todos os profissionais da área. Contudo, sobre o acompanhamento “pós acolhimento” poucos estudos estão divulgados, a nível nacional, sendo recomendado por diversos autores a existência de uma saída gradual e de um acompanhamento após a saída.

Quintãns (2010) que manifesta grande preocupação nesta fase e na fraca preparação e acompanhamento do jovem na transição para a vida adulta, cita-a como um dos aspetos negativos do acolhimento e sugere repensar a forma como esta transição é trabalhada nas casas de acolhimento, e como poderemos apoiar os jovens nesta fase da vida.

A possibilidade de realização deste projeto SEGue pretende não só compreender o processo de transição, mas também contribuir para a criação de conhecimento, de modo que o profissional possa realizar uma intervenção mais eficaz e integradora, combatendo os desafios colocados pela realidade social, após o acolhimento residencial. Pretende-se assim, elaborar um modelo estruturado no processo de acompanhamento do jovem pós-acolhimento através da criação de um instrumento que apoie não só os técnicos, mas também os jovens.

Assim, o papel do Assistente Social no processo de transição e acompanhamento no pós acolhimento, torna-se importante para apoiar uma população com grande vulnerabilidade social, sendo pertinente a existência de um projeto que consiga colmatar as dificuldades sentidas na transição para a vida adulta. Por outro lado, a escassez de

investigação científica em AR, sendo um fenómeno internacional (Bravo & Del Valle, 2009^a), é ainda mais acentuada em Portugal (Mota & Matos, 2008; Rodrigues et al., 2013), pelo que a eficácia e adequação das práticas não é geralmente suportada empiricamente e as decisões políticas e de gestão nem sempre têm por base evidências científicas relativas ao nosso país (Rodrigues, Del Valle, & BarbosaDucharme, 2014).

Desta forma, é preciso ter em conta o papel do Assistente Social durante e após o acolhimento residencial, conhecer quais os modelos de promoção de autonomia existentes e como são aplicados nas diversas casas e de que forma é realizada a transição do jovem para a vida adulta. Tendo em conta estes tópicos, definiram-se questões que delimitam o tema que se quer abordar e para as quais o desenho deste projeto pretende vir a dar resposta:

- Como é trabalhado o processo de transição dos jovens para a vida adulta nas casas de acolhimento residencial?
- Quais os fatores potenciadores de uma transição segura e saudável?
- De que forma deve ser realizada essa transição em colaboração com as famílias e outros parceiros na comunidade?
- Em que medida, a existência de um planeamento e uma transição mais gradual para a vida adulta promovem uma saída mais bem-sucedida?

A procura de respostas para estas questões, parte de um conjunto de considerações. Em primeiro lugar, temos de ter em consideração que um jovem que teve como medida protetora o Acolhimento Residencial carrega com ele diversos sentimentos, muitos negativos e outros positivos. Temos de ter em conta que existe um processo mais acelerado para uma transição para a vida adulta do que a maioria dos jovens que vivem no ceio familiar. É exigido que cresçam de forma abrupta e rápida, fazendo questionar o trabalho realizado nas diversas casas, os programas que utilizam e se realmente os jovens saem preparados para esta mudança.

Em segundo lugar, importa, além de uma pesquisa exaustiva sobre o que os autores dizem sobre o que deve ser essa transição, identificar as práticas institucionais e escutar os profissionais e os jovens. Perceber o que sentem que pode ser melhorado na forma de intervir nesta fase da vida e quais são os aspetos a ter em consideração. Há que ter em conta quais os fatores potenciadores de uma transição segura e saudável. Quais as

competências que os jovens devem possuir, para enfrentar os desafios da vida adulta já sem o suporte institucional? Que condições os jovens e os profissionais consideram importantes para o sucesso dessa transição? Que apoios são necessários e que respostas ainda podem criar-se para que a transição seja integradora e positiva, eficiente e eficaz?

Por fim, será que a existência de um plano que promovesse uma saída mais gradual do jovem nesta fase de transição, poderia ajudar num processo que fosse integrador, que permitisse combater a exclusão e a vulnerabilidade social associado aos jovens que passam pelo Acolhimento? O ideal, como muitos autores referem, seria que o acompanhamento fosse realizado por uma pessoa com quem o jovem tivesse confiança, como por exemplo o técnico que o acompanhou no processo de transição ou um mentor, que tenha passado pelo mesmo e esteja bem integrado, estas questões com quem um jovem consiga identificar-se. Stein (2012, ACF, 2019), elaborou um conjunto de recomendações para uma transição saudável e segura, para a vida adulta dos jovens que passam por Casas de Acolhimento entre elas o facto de os jovens beneficiarem emocionalmente e funcionalmente através da manutenção de contacto com os técnicos e educadores da casa.

Será que a criação de uma plataforma (de informação e comunicação) que pudesse ser exclusiva para estes jovens, com as mais diversas respostas, quer ao nível das competências quer ao nível emocional, proporcionando serviços de apoio, poderia ser uma resposta de fácil acesso para o jovem e para o técnico/mentor?

Para a construção do enquadramento teórico deste projeto, de acordo com a revisão da literatura e tendo em conta as interpelações que aqui colocamos, situamos três eixos:

O primeiro situa o Acolhimento Residencial (- o que é?) e o seu enquadramento legal (legislação e quadro normativos) e identifica os dados atuais sobre o problema da institucionalização de crianças e jovens e quais os fatores positivos e negativos?

Um segundo eixo está relacionado com o trabalho desenvolvido nas casas de acolhimento, de forma a preparar o jovem para a sua saída e para a vida adulta. Identifica como está a ser trabalhada a autonomia, qual o seu significado, que modelos de promoção de competências existem e são aplicados nas casas de acolhimento. Critérios de construção dos projetos de vida e indicadores de autonomia.

E um terceiro eixo está relacionado com a transição para a vida adulta e a existência ou inexistência de um processo de transição. Questiona a transição para a vida adulta nos jovens e as suas consequências, relaciona os projetos de vida e as competências treinadas durante o acolhimento com as exigências da vida adulta e existência/inexistência de redes de suporte na família e na comunidade.

O capítulo seguinte procura, através de diversos autores, fundamentar estes três eixos teóricos de modo a fornecer um quadro de leitura para o diagnóstico e para o projeto.

2 Quadro Teórico

2.1 O Acolhimento Residencial

«A medida de acolhimento residencial consiste na colocação da criança ou jovem aos cuidados de uma entidade que disponha de instalações, equipamento de acolhimento e recursos humanos permanentes, devidamente dimensionados e habilitados, que lhes garantam os cuidados adequados. Tem como finalidade contribuir para a criação de 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.» (Lei 147/99, Artigo 49º)

2.1.1 Enquadramento legal

O sistema de proteção de crianças e jovens tem como princípios informadores os consagrados em instrumentos internacionais e nacionais, nomeadamente os constantes da Convenção dos Direitos da Criança (1989), da Constituição da República Portuguesa (1976), cujos valores, princípios e normas são desenvolvidos pela legislação ordinária. A convenção sobre os Direitos da Criança dá bastante importância no artigo 3.º, ao critério do “superior interesse da criança”, o que implica que a criança deixe de ser considerada um mero objeto de direitos para ser deles sujeito, reconhecendo-se, no entanto, que a criança necessita e tem direito a uma proteção e assistência especiais por parte do Estado e da Comunidade, dado que a sua maturidade física e intelectual ainda não lhe permite defender-se perante a violação dos seus direitos (Conselho da Europa, 2016a, 2016b; UNCRC, 2013, 2014; UNICEF, 2004).

É ao Estado Português que compete zelar para que as CA, nas quais delega a tarefa de cuidar destas crianças e que financia nesse sentido, desempenhem essa função de acordo com os pressupostos e princípios definidos na própria Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP - Lei 147/99 de 1 de setembro, com as alterações constantes na Lei 142/2015 de 8 de setembro).

O AR visa proporcionar à criança ou jovem um contexto onde possa viver e que responda às suas necessidades durante 24 horas por dia e nos 365 dias do ano (Islam & Fulcher, 2017). O sistema de AR é constituído pelas instituições que gerem respostas/casas de AR e pelas 5 entidades que, em Portugal, se constituem como entidades tutelares: Instituto de Segurança Social Instituto Público (ISSIP), Instituto de

Segurança Social dos Açores (ISSA), Instituto de Segurança Social da Madeira (ISSRAM), Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) e a Casa Pia de Lisboa, Instituto Público (CPLIP), sob supervisão do Estado Português e dos seus Tribunais.

De acordo com a LPCJP (Lei 147/99 segundo a nova redação dada pelas Leis 31/2003, de 22 de agosto, 142/2015, de 8 de setembro, 23/2017, de 23 de maio e 26/2018, de 5 de julho), no seu artigo 49º, o AR é uma das medidas de acolhimento extrafamiliar e tem como definição e finalidade:

«1- A medida de acolhimento residencial consiste na colocação da criança ou jovem aos cuidados de uma entidade que disponha de instalações, equipamento de acolhimento e recursos humanos permanentes, devidamente dimensionados e habilitados, que lhes garantam os cuidados adequados.

2 - O acolhimento residencial tem como finalidade contribuir para a criação de 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.

3 - Nos casos em que a criança ou jovem, de nacionalidade estrangeira, é acolhido em instituição pública, cooperativa, social ou privada com acordo de cooperação com o Estado, a medida envolve a atribuição de autorização de residência em território nacional pelo período necessário a uma decisão definitiva sobre eventual pedido de naturalização, nos termos do nº 3 do artigo 6.º da Lei nº37/81, de 3 de outubro.»

Parece ser atualmente unânime o reconhecimento da importância da salvaguarda dos direitos da criança no âmbito da proteção à infância (Teixeira, 2014, in Marques, 2018) e em particular no AR (Conselho da Europa, 2005, 2009; UNGA, 2010). No entanto, as questões do respeito dos direitos da criança e da salvaguarda do seu superior interesse são ainda mais complexas e desafiantes em contexto de AR.

2.1.2 A evolução do acolhimento em Portugal

O acolhimento residencial de menores em perigo, embora considerada a última medida de proteção na infância, é a que alcança um maior número em Portugal. Por sua vez, os acolhimentos em situação de emergência que *«pela sua gravidade e perigo real ou eminente, não deveriam aguardar sequer um dia por uma medida de proteção (...)*» (Cunha, 2008:5) têm vindo a aumentar, especialmente em rapazes com idade superior a

12 anos, e mais especificamente naqueles que se encontram com idades compreendidas entre os 15 e os 17 anos (CASA, 2019).

Segundo os últimos dados disponibilizados no relatório CASA 2019 (ISSIP, 2020), referentes a 1 de novembro de 2019, são 7046 as crianças e jovens a viver numa resposta de acolhimento de tipo residencial (até 2015 oficialmente designado acolhimento institucional) em Portugal.

De acordo com o relatório Casa (2019), 6118 vivem numa resposta de acolhimento residencial generalista (AR), 87% das crianças com algum tipo de medida de acolhimento declarada. As crianças e jovens do sexo masculino representam 53% e as do sexo feminino 47% do total em AR. A maioria das crianças em AR são adolescentes ou jovens com mais de 12 anos (74%) e 12% têm 5 anos ou menos. A situação de perigo, na origem da decisão da medida de promoção e proteção de AR mais comum foi negligência (71%). No que diz respeito ao tempo de permanência em AR, 3752 crianças e jovens (57%) estão acolhidos, em média, há 2 anos ou mais e, entre aqueles que têm 12 anos ou mais 2022 adolescentes ou jovens (31%) estão em AR há pelo menos 4 anos.

Estas crianças e jovens estão acolhidos em 400 casas de acolhimento (CA) espalhadas pelo país, continente e regiões autónomas (ISSIP, 2020), o que corresponde em média a 16,5 crianças por casa. Destas CA, mais de 50% ainda são segregadas em função do género, especialmente aquelas em que vivem adolescentes/jovens com mais de 12 anos. Esta situação acarreta óbvias implicações na separação de irmãos de géneros diferentes em AR. No universo total de CA's existentes em Portugal, apenas 30% são de dimensão considerada minimamente adequada (acolhendo 12 ou menos crianças) pelos *standards* e *guidelines* internacionais para o AR (Del Valle, Bravo, Martínez, & Santos, 2012; Conselho da Europa, 2009; UNGA, 2010), e o número de jovens por casa pode ascender, de acordo com a sua lotação máxima, a 89 crianças e jovens.

Das crianças e jovens em acolhimento que têm projetos de vida definidos (92,3% do total), a maioria tem como projeto de vida a autonomia (34%) ou a reintegração na família nuclear (36%). Para 2780 (36,8%) das crianças que estavam acolhidas no dia 1 de novembro de 2019, esta medida de colocação foi a primeira medida a ser aplicada e no caso de 698 (9,2%) crianças e jovens desconhece-se se existiu alguma medida em meio natural de vida aplicada anteriormente ao acolhimento (ISSIP, 2019).

Este modelo (CA), como reflete Del Valle (2009), centra-se nos direitos da criança, na sua educação e na normalização da sua vida na comunidade, trazendo o aconchego de um lar familiar, diferenciando-se do modelo institucional que corresponde a uma perspetiva assistencialista, centrada unicamente na sua proteção face ao perigo através de *«grandes instituições, fechadas e autossuficientes, sem profissionais habilitados e onde o único objetivo é fornecer às crianças e jovens cuidados básicos e um grau de instrução mínimo, a fim de assegurar a sua inclusão no mercado de trabalho»* (Rodrigues, 2018: 21-25).

2.1.3 O impacto do acolhimento

Segundo Quintãns et al (2010) o processo de acolhimento de uma criança ou jovem pressupõe alguns riscos que, se não forem devidamente acautelados, poderão prejudicar o efeito pretendido pelo acolhimento, ou seja, a “proteção” e/ou a sua “educação para o direito”. Por vezes, *«os sistemas desenhados para aliviar os problemas acabam por perpetuá-los e os serviços de ajuda podem, muitas vezes contribuir para os problemas que deveriam combater»* (Sousa, 2005:50 cit in Quintãns et all, 2010:331).

Para as autoras o processo de institucionalização pode gerar problemas no funcionamento institucional, com consequências negativas para todos os intervenientes como:

1. Etiquetagem
2. Reprodução das desigualdades sociais
3. Imagem depreciada das instituições para crianças e jovens
4. (Des)continuidade das relações afetivas
5. Distanciamento físico do meio de origem
6. Processos de “mortificação do eu”
7. Problemas de funcionamento da equipa de funcionários ou monitores
8. Ausência de uma intervenção terapêutica
9. Abusos físicos, emocionais e sexuais
10. Fraco apoio na saída e pós-colocação

Após o acolhimento Quintães (2010) refere que o grande desafio é garantir a autonomização do jovem de forma gradual e promover o acesso aos bens e serviços que se revelem necessários à sua autonomização.

Um estudo elaborado pelo Instituto de Segurança Social (2005), *Percursos da Vida dos Jovens após a saída dos Lares de Infância e Juventude*, ilustra os sentimentos, as dificuldades, as necessidades sentidas do jovem após a saída do lar.

«Os sentimentos na saída são contraditórios, onde o jovem identifica a sensação de se libertar do compromisso com a instituição, mas, simultaneamente, insiste a sensação de abandono e solidão. Muitas vezes é utilizada a expressão 'lá fora' (mundo quotidiano), 'lá dentro' (instituição), como se fossem dois mundos separados.» (ISS, 2005:89)

Foi possível identificar diversos sentimentos negativos como: abandono, desamparo, medo, solidão e ingenuidade. O único sentimento de satisfação consiste no sentimento de liberdade.

O estudo refere que praticamente todos voltam a entrar em contacto direto com a família, em situações por vezes precárias, recorrendo à família para encontrarem algum envolvimento afetivo, sentido e expectativas para o seu futuro. O percurso escolar fica comprometido com a saída da instituição. Nenhum jovem do estudo efetuado, conseguiu continuar a estudar quando saiu da instituição, por razões económicas, organizacionais ou familiares.

Para Alberto (2002, cit. in Pacheco, 2010) a institucionalização pode suscitar problemas a vários níveis particularmente pela vivência subjetiva de afastamento e abandono das crianças para com a família e pelas atribuições pejorativas e de auto-desvalorização que pode causar. Deste modo, como consequências negativas podemos apontar: a regulamentação excessiva da vida quotidiana, interferindo com a definição do espaço próprio; a convivência grupal que prejudica a organização da intimidade; a organização da própria instituição e o longo período de tempo que a criança fica acolhida, que dificulta o processo de construção da sua autonomia, na medida em que interrompe a construção do projeto de vida; o excesso de profissionalismo ao nível da prestação de cuidados que pode interferir no desenvolvimento de vínculos e manifestação de afetos (Pacheco, 2010:4).

Igualmente como desvantagem, Alberto (2008, cit. in. Pacheco, 2010) acrescenta a demissão ou diminuição da responsabilização parental; sentimento de punição e oportunidades de estimulação/ experimentação reduzidas (Pacheco, 2010:81).

Para Maclean (2003, cit. in Santos, 2010) os efeitos prejudiciais do acolhimento são tanto maiores quanto mais relacionados estiverem os fatores de risco existentes no ambiente pós-acolhimento da criança e do jovem, podendo estes ser minorados, de acordo com o tipo de intervenção que for desenvolvida na CA e com o ambiente estimulante e assegurado que lhe for oferecido (Santos, 2010:33)

Porém, outros investigadores consideram a experiência do acolhimento um vetor de oportunidades e a melhor opção para determinadas crianças e jovens com ambiente familiar disfuncional. Esta perspetiva é reforçada por Martins e Szymanski (2004, cit. in Santos, 2010), ao considerar a CA um espaço de interação, que pode reforçar o espírito de cooperação e de ajuda ao próximo, que potencia o desenvolvimento de relações recíprocas, de equilíbrio, poder e afeto (Santos., 2010:32).

Pacheco (2010) acrescenta ao rol de vantagens a oportunidade de viver sem estar sujeito ao risco de novas ruturas emocionais e adaptações mal sucedidas, as crianças não necessitam de estabelecer vínculos afetivos com novos adultos, as relações com a família biológica podem ser beneficiadas ao facilitar o contacto com estas de uma forma controlada (Pacheco, 2010:22).

Deste modo, à semelhança de outras medidas, o acolhimento residencial tem as suas vantagens e desvantagens, podendo as desvantagens serem amenizadas se a CA seguir determinados princípios orientadores, tais como: definição célere do projeto de vida, promoção de continuidade e previsibilidade de cuidados à criança de forma a evitar mudanças desnecessárias, maior abertura à comunidade e família, adoção de práticas inovadoras, etc. O acolhimento deve ser percecionado como uma nova oportunidade, tanto para a criança como para a família (Pacheco, 2010:22).

2.2 Projeto de vida – Autonomia de vida

A definição do projeto de vida indica-nos qual o caminho que a intervenção deverá seguir, uma vez que cada objetivo implica campos de intervenções diferentes. Bravo &

Del Valle (2009) apresentam uma relação entre o projeto de vida e o plano individual tendo em conta os trâmites da intervenção. Assim, a reintegração familiar pressupõe uma intervenção que priorize as relações familiares e o trabalho educativo sobre a família, o que implica uma colaboração estreita com esta e a responsabilidade partilhada. A adoção requer uma intervenção de preparação da criança para o processo de adoção e inclusão familiar. Por outro lado, a autonomia de vida prevê uma intervenção que promova o trabalho de competências básicas da vida independente e o acompanhamento e transição para a vida adulta.

Torna-se assim fundamental, para este projeto, perceber como as casas de acolhimento trabalham a autonomia dos jovens acolhidos e os preparam para a saída.

2.2.1 O que é a autonomia

A palavra autonomia, segundo Weber (2011) provém da palavra grega *autos* (próprio) e da palavra *nomos* (norma, lei); e este conceito é definido no dicionário Petit Robert como o «*direito do individuo se governar pelas suas próprias leis*» (Robert, cit. in Weber, 2011:91)

De acordo com Gomes (2010) a autonomia define-se como «*capacidade para assumir a responsabilidade individual pelos assuntos e opções próprias. Não se refere apenas ao nível económico e físico, mas também à afetividade e capacidade de assumir valores, juízos e decisões próprias.*» (Gomes, 2010:196). Para a autora, a autonomia é feita a dois níveis: ao nível socio afetivo, estritamente relacionado com a parte cognitiva, que envolve a capacidade para tomar decisões e estabelecer objetivos futuros e com a parte afetiva e de autoconhecimento; e ao nível comportamental, que envolve competências mais práticas, cujo objetivo está relacionado com a tomada das suas próprias decisões no quotidiano, como é o caso da capacidade para realizar atividades da vida diária (AVD), como lavar a roupa, arrumar a casa, cozinhar, entre outras.

Weber (2011) afirma que a autonomia exige responsabilidade e competência, implicando assim, a capacidade de cooperar com o outro numa sociedade.

Segundo Fleming (2004, cit in Pires, 2011:29)

«A autonomia é o outro lado da individualização. À medida que a individualização se processa, a autonomia cresce. Isso depende se olha para aquilo de que o

adolescente se afasta (individuando-se) ou para aquilo de que ele se aproxima (ganhando autonomia). Os aspectos do sujeito que se tornarem individuados e autônomos devem ser incorporados na identidade. Então, há uma sequência interdependente entre individualização/autonomia/formação de identidade»

Autonomia - conceitos

Conceito	Dimensões	Autor de referência
Direito do indivíduo se governar pelas suas próprias leis	Capacitação e empowerment	Petit Robert, cit in Weber, 2011:91
Capacidade para assumir a responsabilidade individual pelos assuntos e opções próprias	Nível físico, psicológico, emocional, relacional; Capacidade para assumir valores, fazer juízos e tomar decisões próprias	Gomes, 2010:196
Processo de individualização e de socialização	Aquilo de que o adolescente se afasta (individuando-se) Aquilo de que o adolescente se aproxima (ganhando autonomia) Ciclo de: individualização/autonomia/ Formação da identidade	Fleming, 2004, cit in Pires, 2011:29
(Construção própria com fundamento nos autores aqui referenciados)		

Tabela 1 - Autonomia Conceitos

Para o autor existem três tipos de autonomia na adolescência: comportamental (tomada de decisão), emocional (afastamento dos laços infantis) e aceitação de valores (aceitar-se).

A promoção da autonomia não é conseguida através de um método concreto. É necessário desenvolver-se determinadas competências junto destes jovens para que, gradualmente, consigam adquiri-la. Mas, ao se desenvolverem essas competências é necessário que, previamente, se consiga estabelecer uma relação de confiança entre o jovem e o adulto de referência (os progenitores, ou os educadores e outros profissionais). As crianças e jovens tendem a imitar “figuras adultas de referência” (reais ou ficcionadas) por se identificarem com os seus valores e interpretações de papéis sociais. Mas sem se estabelecerem estes laços, de confidencialidade e

proximidade, dificilmente se conseguem aplicar normas e limites para que os jovens desenvolvam este processo (direitos/deveres) de forma organizada.

Para Pires (2011) num processo de autonomia junto de jovens acolhidos é necessário ter sempre presente determinadas noções como: saber fazer, saber decidir, assumir responsabilidades, realizar algumas atividades, saber aceitar as adversidades e saber lidar com as angústias e alegrias. Toda a envolvência onde o jovem está inserido deverá ser potenciadora de maneira a criar predisposição e vontade de aumentar os seus níveis de autoestima, para que o processo de autonomia seja conseguido de forma eficaz. Para além da relação que se vai tentando estabelecer entre o adulto e o jovem, na base da confiança, segurança e afetividade, de modo que também eles consigam aprender a respeitar os limites, há todo um trabalho feito na base do empowerment, na medida em que tem de ser trabalhada a questão da capacitação face ao controlo das circunstâncias da vida; visto ser frequente estes jovens desenvolverem sentimentos de insegurança bem como défices cognitivos e baixas relações socio-afetivas.

A promoção da autonomia é um processo gradual construído desde a infância, muito embora seja na fase da adolescência que esta se torna primordial. Este processo desenvolve-se a partir da individualidade de cada um, bem como na autonomia que lhes é dada gradualmente pelos adultos, cujo papel se torna primordial não só por serem modelos de referência, mas também pela relação que é estabelecida entre adulto-jovem.

O importante é potenciar nos jovens uma personalidade equilibrada, a nível efetivo e psicológico, bem como desenvolver comportamentos assertivos, com base nos seus talentos e nas aprendizagens de valores e regra. Estas aprendizagens, em jovens acolhidos, são concretizadas num contexto contentor e protetor, de maneira que seja garantido o seu acompanhamento e proteção.

Em síntese:

Tipos de Autonomia – tipos de competências

Tipos de Autonomia na adolescência	Capacidades, competências e atitudes
Comportamental (tomada de decisão)	Saber fazer, saber decidir, assumir responsabilidades, realizar algumas atividades
Emocional (Afastamento dos laços infantis e criação de	Saber aceitar as adversidades e saber lidar com as angústias e alegrias

novos laços de confiança e identidade)	Predisposição e vontade de aumentar os seus níveis de autoestima
Ética	Aceitação de si e aceitação dos outros em seu
Aceitação de valores	redor
(Construção própria com fundamento em Pires, 2011)	

Tabela 2 - Tipos de Autonomia - Tipos de Competências

2.2.2 Promoção da autonomia no acolhimento residencial

Em Portugal a evolução da intervenção junto das crianças e jovens tem vindo a modificar-se gradualmente. Para uma melhor compreensão da evolução histórica (e técnica) do AR, Bravo & Del Valle (2009) afirmam que é possível sistematizar o processo de mudança característico destas instituições em duas fases, caracterizadas pelo predomínio de um modelo de acolhimento: modelo institucional/assistencial, modelo familiar. Sublinham que, embora estas fases possam indicar estados correspondentes a uma evolução temporal, estes modelos podem coexistir numa mesma época. Por outro lado, este processo de mudança ocorre a ritmos diferentes de sociedade para sociedade, reforçando as diferenças internacionais nos sistemas de acolhimento de crianças e jovens de cada país ou, até, de cada região. Cada um destes modelos radica em princípios e valores acerca da criança, dos seus direitos, da proteção infantil e do próprio acolhimento que acompanham a evolução da sociedade.

O modelo institucional corresponde a uma perspetiva assistencialista do apoio à infância, centrada unicamente na sua proteção face ao perigo, que passa pela recolha de crianças e jovens, muitas vezes apenas por motivos económicos familiares, de forma indiscriminada, em grandes instituições, fechadas e autossuficientes, sem profissionais habilitados e onde o objetivo é fornecer às crianças e jovens os cuidados básicos e um grau de instrução mínimo, a fim de assegurar a sua inclusão no mercado do trabalho.

Com o aparecimento do modelo familiar muda radicalmente a filosofia do acolhimento, passando a centrar-se nos direitos da criança, na sua educação, na normalização da sua vivência na comunidade, no trabalho com as famílias e na profissionalização dos cuidadores. A mudança de ideologia traduz-se, ainda, na arquitetura dos espaços físicos, passando estes a procurar reproduzir o aconchego de um lar familiar, acolhendo, idealmente, entre oito e dez crianças (Del Valle, 2009^a). Este modelo de AR parece refletir uma abordagem sistémica/ecológica da proteção à criança.

Embora o modelo familiar do AR em Portugal tenha dado os primeiros passos por volta do ano 2000, impulsionado pela publicação da LPCJP de 1999, só alastra de forma mais significativa com o Plano DOM - Desafios, Oportunidades e Mudanças (ISS, 2012), prolongando-se a implementação deste modelo até ao presente.

O Plano DOM «visa a implementação de medidas de qualificação da rede de Lares de Infância e Juventude, incentivadoras de uma melhoria contínua da promoção de direitos e proteção das crianças e jovens acolhidas, no sentido da sua educação para a cidadania e desinstitucionalização, em tempo útil» (www.seg-social.pt)

De acordo com Gomes (2010), a lenta incorporação de técnicos nos quadros das instituições de acolhimento, muito em consequência do Plano DOM, levou as CA a preocuparem-se, de forma mais sistémica, também, com as necessidades educativas específicas de cada criança/jovem, com a sua socialização, com o seu equilíbrio emocional, procurando traçar um projeto de vida à medida de cada criança. Todos os cuidadores (e não apenas as equipas técnicas) e os membros da direção das casas puderam beneficiar de múltiplas ações de formação e de supervisão, o que se constituiu, muitas vezes, como oportunidade de estabelecer relações com académicos e investigadores e de captar a sua atenção para assumirem como objeto dos seus estudos o AR português.

Segundo Gomes (2010), a partir de então, a intervenção passa por fazer com que os jovens se sintam “em casa”, respeitando a sua individualidade e estimulando-os para a responsabilidade das suas ações, de modo que se favoreça a sua autonomia, com metas a atingir, objetivos a cumprir e tarefas específicas para realizar. É igualmente importante fomentar, nos jovens, a capacidade de construir críticas construtivas, nomeadamente de exprimirem o que consideram que poderia ser modificado e saber explicá-las.

«Para tal, é necessário trabalhar, junto destes jovens, competências pessoais e sociais, cujo objetivo é ensinar a observar, ensinar componentes críticas (compreender as situações, prever o que se tem de fazer e como fazer, trabalhar uma melhor realização com um mínimo número de erro e de esforço), de modo a proporcionar um crescimento o mais idêntico ao de um contexto familiar» (Matos, 2005 cit. in Pires, 2010:32).

Ainda para Gomes (2010) desenvolvem-se, portanto, competências gerais, associadas à procura de um trabalho, a questões de saúde, a gestão de tempo e a gestão económica, a confeção de alimentos e respetivas tarefas domésticas, bem como outros assuntos relacionados com a sua identidade; competências relacionais, no qual o primordial passa

pelo estabelecimento de contacto com a rede comunitária; e por fim, competências viradas para situações concretas, como é o caso dos estabelecimentos de atividades/tarefas para concretizar para o seu futuro ou para ocupação dos seus tempos livres.

Em síntese, embora a autonomia na adolescência se defina pela emancipação do jovem em relação aos pais e pela capacidade de o jovem saber adaptar-se aos sucessos e fracassos das vivências próprias da idade (Pires, 2011: 27), com os jovens acolhidos “a promoção da autonomia não é certamente conseguida através de um método exato” (Pires, 2011: 29). No entanto, Barth et al. (2009) reconhecem que uma forma de facilitar a autonomização dos jovens para o seu futuro na sociedade passa pelo desenvolvimento de programas específicos de autonomia de vida. Assim, para além de reconhecerem a importância destes programas, adquirem igualmente competências ao nível dos recursos existentes, da gestão financeira, na procura de trabalho e de casa e no suporte emocional (Pires, 2011: 29-30).

As casas de acolhimento trabalham a autonomia através de programas de promoção de competências pessoais e sociais, como o programa Umbrella ou GPS (Gerar Percursos Sociais) que trabalham dimensões sociais, formação/emprego, financeiro, autoconhecimento e gestão do quotidiano. Noutra parte deste trabalho voltaremos a este tema.

Em síntese:

Promoção da Autonomia no Acolhimento Residencial

Modelo de Acolhimento	Modelo de proteção	Princípios orientadores
Institucional/ Assistencial	Perspetiva assistencialista do apoio à infância, centrada unicamente na sua proteção face ao perigo Recolha de crianças e jovens, por motivos económicos e familiares, em grandes instituições, fechadas e autossuficientes, por vezes sem profissionais habilitados	Acolher e fornecer às crianças e jovens os cuidados básicos e um grau de instrução mínimo, a fim de assegurar a sua inclusão no mercado do trabalho
Residencial/ Familiar	Centrar-se nos direitos da criança, na sua educação, na normalização da sua vivência	Abordagem sistémica/ecológica da proteção à criança.

	na comunidade, no trabalho com as famílias e na profissionalização dos cuidadores e melhoria das condições residenciais. Treino de competências pessoais e sociais através de AVD e AVF	Proporcionar um lar e ambiente familiar. Reforço das responsabilidades parentais.
Casas de Realização de atividades diárias, gestão da vida familiar e doméstica e ligação à vida na comunidade: saúde, educação, segurança social, trabalho, justiça, cultura e lazer	Autonomia	Respeito pela individualidade e estimulação da relação e responsabilidade. Gestão do tempo e gestão financeira.
Fonte: Construção própria (cf. Bravo & Del Valle, 2009; Gomes, 2010; Pires, 2011)		

Tabela 3 - Promoção da Autonomia no Acolhimento Residencial

2.2.3 Dificuldades na aquisição da autonomia

Torna-se importante acompanhar este processo de autonomização, de forma a construir um percurso de carreira que se entende como um conjunto de vivências que se estendem ao longo de todo o ciclo vital e, nas quais o jovem deve integrar o trabalho, a família, o tempo livre, e a sua participação na comunidade. A este respeito, verifica-se que a literatura sobre o impacto do acolhimento residencial nos percursos de carreira dos jovens tende a apontar uma trajetória menos positiva, bem como alguma falta de preparação das instituições para os acompanhar nesta transição de vida. Carneiro (2005) refere que os jovens, de um modo global, abandonam as instituições de acolhimento quando atingem a maioridade e não possuem as competências necessárias para se enquadrarem na sociedade. Segundo o autor, esta falta de competências sociais e de autonomização refletem-se de forma menos positiva a nível pessoal, profissional e familiar.

O estudo de Ribeiro (2008) debruçou-se sobre as dificuldades de autonomização destes jovens, investindo na promoção de competências pessoais e sociais que favoreçam a autonomia dos jovens, bem como na formação especializada dos técnicos que trabalham diretamente com esta população. De igual modo Costa (2015) apresenta uma proposta para trabalhar a autonomia de jovens em acolhimento residencial, concluindo que desenvolver a autonomia implica, por um lado, que esta seja internalizada por cada um dos jovens e, por outro, que as equipas da casa de acolhimento sejam capazes de potenciar essa mesma autonomia.

Este apoio visa fomentar aprendizagens tais como a gestão financeira e doméstica, a procura de emprego, entre outras. Com efeito e segundo Santos (2010), o apoio dado a esta população deve ir para além da mera informação, sendo necessários apoios à formação quer na procura de casa e emprego, ligação com a família e procura de recursos ou sistemas de apoio que os protejam e salvaguardem transitoriamente em potenciais situações de risco, tais como um primeiro desemprego.

Ainda que menos expressiva, também é de referir uma outra vertente da literatura que se foca nos aspetos protetores do acolhimento residencial. Esta literatura tende a enfatizar a organização proporcionada pelo acolhimento que, em situações de vulnerabilidade, podem favorecer o desenvolvimento humano, podendo constituir uma fonte de apoio social organizada para lidar com as adversidades (Dell`Aglia, 2006).

A este respeito, Garnezy, Masten e Tellenge (1984) referem que o bom desempenho escolar e nível intelectual podem operar como fatores de proteção e diminuir os efeitos do stresse que a vivência em acolhimento residencial pode causar, promovendo a resiliência dos jovens. Também Rodrigues (2016), se refere ao acolhimento residencial como sendo visto pelos jovens como uma oportunidade de vida, respeitando os direitos, fornecendo um acolhimento personalizado e assentando no desenvolvimento e bem-estar educacional e afetivo dos jovens.

A revisão da literatura a este respeito parece, então, apontar para a importância de estudar o acolhimento residencial não como uma condição de fracasso na carreira ou má preparação para a vida autónoma, mas sim como um todo, tendo ciente o facto de existirem diversos fatores, tanto individuais como ambientais, que condicionam o seu percurso de carreira e processo de autonomização. Neste sentido, torna-se pertinente explorar estes percursos partindo dos significados que os jovens lhes atribuem e tentando identificar aspetos protetores e de risco destas trajetórias. Um estudo do ISS (2005) seguiu esta linha, elaborando um conjunto de propostas para intervenção com jovens em acolhimento residencial, a partir do discurso dos mesmos. Neste trabalho, o ISS (2005) propõe como uma das medidas de intervenção o processo de autonomização, apelando para que este seja preparado no momento da entrada da criança, bem como num trabalho contínuo com a família.

Em continuação com esta linha de trabalho, este estudo pretende analisar a perceção que os jovens em acolhimento residencial têm acerca dos seus percursos de carreira e

vivência do processo de autonomização. Através destes contributos dos/as jovens, procuramos compreender o que os jovens consideram importante para uma adaptação à vida autónoma, podendo também servir de base empírica para uma melhoria na intervenção social e educativa com esta população.

2.3 O processo de transição para a vida Adulta

Segundo Campo e & Commerford (2020:2) (duas autoras australianas),

«A transição da adolescência para a idade adulta - a idade adulta emergente - é agora reconhecida como uma fase significativa no ciclo de vida em termos de desenvolvimento, emocional e social. Os jovens que saem do acolhimento enfrentam esta transição para a idade adulta sem apoio familiar e com barreiras extra-significativas, tais como problemas de saúde mental, deficiências intelectuais e físicas e atrasos no desenvolvimento. São ainda desfavorecidos por entraves estruturais e fatores de política económica e social, como a falta de habitação acessível ou adequada e o elevado desemprego.»

Do mesmo modo, Greeson et al. (2014) referem a importância dos fatores relacionais e ambientais no período da adolescência,

«A transição da adolescência para a idade adulta é uma fase social e de desenvolvimento significativa, bem como um período de desenvolvimento cerebral substancial. É um período do curso de vida que é reconhecido que requer recursos adequados e acesso a percursos e opções educacionais, laborais e habitacionais, além do apoio emocional e financeiro da família» (Avery & Freundlich, 2009 at Greeson & Thompson, 2014; 95).

2.3.1 A transição dos jovens acolhidos

Os jovens que transitam do acolhimento, no entanto, enfrentam esta transição para a idade adulta sem recursos e, muitas vezes, sem apoio familiar ou orientação, numa idade mais jovem do que os seus pares. Além disso, as crianças e jovens em situação de acolhimento são uma das populações mais vulneráveis, desfavorecidas e traumatizadas da comunidade, com muitos a terem experimentado alguma forma de abuso ou negligência, violência familiar ou abuso parental antes de entrada no acolhimento (Mendes et al., 2011b). Estes fatores contribuem todos para a experiência de transição dos jovens, a sua capacidade de lidar com a transição e os resultados da sua vida após a transição (Beauchamp, 2014). Para o autor, a falta de uma habitação e o risco de alguns destes jovens virem a ser pessoas em situação de sem-abrigo são reconhecidos como

questões significativas para os jovens que abandonam o acolhimento como já referido anteriormente.

Neves et al. (2014), afirma que os resultados para os jovens que abandonam o acolhimento refletem uma interação de fatores individuais, como experiências passadas de trauma, abuso e negligência, e o seu acesso ao capital social, incluindo relações profissionais e informais. Os jovens que saem, já desfavorecidos pelas suas experiências antes da colocação em casas de acolhimento, são ainda mais desfavorecidos por falhas estruturais e fatores de política económica e social que afetam a transição para fora da casa, como a falta de habitação comportável ou adequada e o elevado desemprego. Muitos são suscetíveis de sofrer atrasos de desenvolvimento ou problemas de saúde mental devido a abuso, trauma e/ou negligência, que também podem, potencialmente, inibir a sua capacidade de obter independência. No entanto, espera-se que se tornem adultos em funcionamento numa idade muito mais jovem do que os seus pares. Embora a política nacional reconheça a necessidade de um melhor apoio dos jovens que transitem dos cuidados, muitos jovens continuam a enfrentar dificuldades quando saem.

Kilkenny (2012) (autora irlandesa), refere que a transição para a idade adulta é difícil para a maioria dos jovens. É um momento em que os jovens tomam decisões importantes sobre as suas vidas, incluindo a sua futura educação, carreira e condições de vida. A maioria dos jovens, na sociedade, tem uma família forte e redes sociais para os apoiar nestas decisões. No entanto, espera-se que os jovens que abandonem o acolhimento residencial façam esta transição abruptamente e em tenra idade sem família ou redes sociais para os apoiar. Os apoios à saída e os cuidados prestados pelo Estado não são, muitas vezes, suficientes para garantir as necessidades destes jovens que os deixam em risco de ficar em situação de sem-abrigo, de abuso de substâncias, de baixos níveis de realização educacional e de desemprego.

Santos (2010), também antecipa trajetórias de carreira menos positivas, marcadas por constrangimentos motivacionais, onde predominam o desinteresse e o absentismo escolar dos jovens. Segundo este autor são poucos os jovens em acolhimento residencial que prosseguem estudos, podendo isto dever-se a razões económicas, organizacionais ou familiares. As expectativas e ambições destes jovens centram-se sobretudo em ter uma casa, constituir família e conseguir uma vida sustentável.

Muitos dos jovens que transitam após o acolhimento residencial situam-se entre os 18 e os 25 anos, altura em que «*é um período de transição com certas características distintivas, diferentes em aspetos importantes da adolescência que a precede e a idade adulta que se segue*» (Arnett, 2006). É uma época de sentimentos intermediários, de transição, nem adolescente nem adulto, caracterizado como jovem-adulto. É uma era de possibilidades, quando esperanças florescem, quando as pessoas têm uma oportunidade incomparável de transformar as suas vidas. Isto tende a ser uma era de grandes esperanças e grandes expectativas. Uma das mais características distintivas deste período, segundo Arnett, é que ele oferece a melhor oportunidade para autoexploração, por ter a liberdade de explorar as suas oportunidades, emergindo o esclarecimento das suas identidades e de aprenderem mais sobre quem são e o que querem fora do acolhimento. Muitas das explorações identitárias do adulto emergente são simplesmente parte de ganhar uma ampla gama de experiências de vida antes de se estabelecer e assumir as responsabilidades da vida adulta. Arnett (2006) afirma que não há tempo na vida mais focado em si do que a idade adulta emergente.

Para Biehal et al. (1995), as possibilidades da idade adulta emergente fazem dela uma época fascinante e movimentada da vida para a maioria dos jovens. No entanto, para muitos jovens que deixam o acolhimento residencial, passam para um período de ansiedade e de incerteza, porque as suas vidas são muito instáveis. Os jovens-adultos lutam com a incerteza, mesmo quando se divertem em ser mais livres do que na sua adolescência, pois têm de assumir o peso total das responsabilidades enquanto adultos, representando um fechar de portas, o fim de oportunidades de usufruírem de oportunidades de experimentação do que a vida lhe possa oferecer. «*A natureza da idade adulta que emergente para esses jovens muitas vezes está profundamente entrelaçada, histórias pessoais, os relacionamentos familiares e também o grau em que eles podem confiar em alguém que lhe preste o apoio necessário*» (Biehal et al., 1995:45).

Os diferentes estudos nos diversos países do mundo, como a Austrália¹, Reino Unido², Irlanda³, Espanha⁴, Estados Unidos⁵ e Portugal corroboram com o que o que foi referido

¹ Australian Childhood Foundation (2019)

² Care leavers' transition to adulthood – National Audit Office (2015)

³ A Study of Young People Leaving Residential Care (2012)

⁴ Del Valle (2013) - El proceso de transición a la vida adulta de jóvenes acogidos en el sistema de protección infantil

pelos diversos autores, falando dos jovens que passam por casas de acolhimento como uma população vulnerável e com uma transição para a vida adulta precoce e sem respostas sociais que os ajudem nesta transição, tornando-se, na maioria das vezes, pessoas em situação de sem-abrigo, com problemas ao nível escolar, problemas de empregabilidade, problemas de saúde mental, problemas com a justiça, fraca relação social, uma parentalidade precoce e problemas com droga e álcool.

Em síntese, os autores atrás citados apontam que as características dos jovens (jovem-adulto, traumas, falta de rede social, problemas de saúde mental, fraca escolaridade), são também o resultado que a falta de políticas sociais, provoca nesta população vulnerável

- Em síntese:

Dificuldade dos jovens em acolhimento na transição para a vida adulta

Fatores	Consequências
Individuais	Baixa autoestima
	Problemas de Saúde Mental
	Baixa Escolaridade
	Falta de Rede de Suporte
	Isolamento social
Estruturais Políticas Económicas Políticas Sociais	Dificuldade de acesso e apoio de serviços sociais
	Dificuldades na aquisição de habitação;
	Maior possibilidade de desemprego
	Maior risco de se tornar Pessoa em Situação de Sem-Abrigo;

(Construção própria com fundamento em Neve (2014), Kilkenny (2012), Santos (2010) e Mendes (2011)

Tabela 4 - Dificuldade dos jovens em acolhimento na transição para a vida adulta

2.3.2 Respostas em Portugal

As respostas em Portugal para apoio aos jovens correspondem a duas medidas que abrangem os jovens entre os 15 e os 25 anos de idade, descritas no SPCJ (Lei 147/99 de 1 de setembro). Uma delas, segundo o artigo 45.º, consigna o apoio para a autonomia de vida e a outra através do artigo 50.º da mesma lei, refere-se aos apartamentos de

⁵ NAEH (2015) - Foster Youth and Homelessness: What are the Risk Factors?

autonomização para o apoio e promoção de autonomia dos jovens. A primeira consiste num apoio financeiro:

«1 - A medida de apoio para a autonomia de vida consiste em proporcionar diretamente ao jovem com idade superior a 15 anos apoio económico e acompanhamento psicopedagógico e social, nomeadamente através do acesso a programas de formação, visando proporcionar-lhe condições que o habilitem e lhe permitam viver por si só e adquirir progressivamente autonomia de vida.

2 - A medida referida no número anterior pode ser aplicada a mães com idade inferior a 15 anos, quando se verifique que a situação aconselha a aplicação desta medida.» (Lei 147/49, Artigo 45.º)

Contudo e segundo expressam Carvalho & Cruz (2015:7)

«Basta olhar o extraordinariamente reduzido número de medidas de “apoio para a autonomia de vida” aplicadas em Portugal, ao longo dos últimos anos, para se perceber como esta é uma problemática incómoda e de escassa visibilidade no debate público. Traduz-se também numa ausência de respostas sociais e educativas específicas para determinadas faixas etárias, situação que reflete um alheamento das comunidades locais e do poder político relativamente à necessidade de criação de condições efetivas para a execução de uma medida que, cada vez mais, se revela necessária. São desafios que assumem uma especial preponderância num tempo em que o sistema nacional de acolhimento, como nunca acontecera antes, (...) por (uma quase) inexistência de outras respostas nas próprias comunidades.»

A segunda medida, a inserção em apartamentos de autonomização, destinam-se a apoiar a transição para a vida adulta de jovens, dos 15 aos 21 anos de idade, como Medida de Promoção e Proteção ajustada à sua realidade vivencial. Pretende-se deste modo que os jovens treinem e demonstrem competências pessoais específicas, ligada às AVD e às AVF, através da dinamização de serviços que articulem e potenciem recursos existentes na comunidade local. São acompanhados por equipas especializadas cujo objetivo é estimular o desenvolvimento e a aquisição de aprendizagens relacionadas com a vida em grupo, bem como para o desenvolvimento de valores sociais. É igualmente um contexto que encoraja os jovens a serem responsáveis pelos seus atos e por si próprios, permitindo que gradualmente desenvolvam competências pessoais e sociais necessárias à vida independente. Contudo a inserção neste tipo de resposta implica um conjunto de critérios. Esta resposta tem vindo a aumentar ao longo dos anos, segundo dados do Relatório Casa, em 2015 usufruíam desta resposta cerca de 42 jovens e em 2018, 92 jovens. No entanto, é que alguns dos jovens em CA ou não possuem características para integrar estas casas (viver em autonomia) ou têm dificuldade em respeitar regras e normas aquando da sua inserção.

Em Lisboa, este tipo de resposta é assegurado pela SCML, com 9 apartamentos, com capacidade para 3 a 5 jovens por apartamento. Existe também uma residência autónoma na CA Maria Droste (residência feminina). Fora da área de Lisboa esta resposta é assegurada pela Segurança Social, com apartamentos integrados em respostas de IPSS espalhadas por diferentes regiões do país.

Apesar desta resposta social ser mais integradora e mais diretiva, é insuficiente para o conjunto de jovens que tem como projeto de vida a autonomia. Estes são equipamentos que exigem bastantes recursos (humanos, materiais e financeiros), com critérios rigorosos para que o jovem possa beneficiar desta medida, acabando muitas vezes por deixar de poder usufruir.

2.3.3 Como apoiar/acompanhar esta transição para a autonomia

«A transição para a vida adulta do jovem, além de progressiva para o exterior tem de ser, obrigatoriamente, trabalhada de dentro para fora da casa de acolhimento e a sua qualidade e eficácia dependem da coesão e da estrutura de planeamento, ou seja, da importância que se dá ao trabalho diário, às atividades e aos programas oferecidos no contexto residencial.» (Carvalho & Cruz, 2015:4)

Torna-se importante colmatar as necessidades de cada um, bem como ir potenciando as suas capacidades. Existe a necessidade de um envolvimento mais sistémico e sistemático, de formação e envolvimento, dos técnicos e demais intervenientes com os jovens, proporcionando-lhes oportunidades reais para o desenvolvimento do seu potencial, construindo e planeando o futuro num processo que seja suportado pelas estruturas comunitárias e pelo Estado, em colaboração com as famílias, sempre que possível.

Neves et al. (2014), refere que há um conjunto crescente de evidências para a melhorar a forma de apoiar os jovens que abandonam o acolhimento, com base nas suas necessidades sociais e de desenvolvimento. Isto inclui melhorar a estabilidade do próprio acolhimento, incluindo garantir que as crianças e os jovens se sintam seguros e cuidados — fornecendo apoio terapêutico e mentoria, permitindo aos jovens a transição do acolhimento em residência coletiva, para uma residência em grupo. O autor sugere que esta transição teria como base o desenvolvimento, social e emocional do jovem, em vez de estar relacionada com a idade cronológica de cada um. De igual modo, seria

necessário investir em apoios habitacionais apropriados, para evitar que um grande número de jovens, que deixam o acolhimento, venham a ser pessoas em situação de sem-abrigo. Estes apoios refletem o tipo de apoio e assistência que os pais e a família são capazes de oferecer aos jovens na sua transição para a idade adulta e reconhece que os jovens que saem do acolhimento precisam de um apoio contínuo na transição para a fase adulta emergente, devendo este ser articulado com as respostas de diversos serviços na comunidade.

Segundo Stein e Munro (2008, in Australian Childhood Foundation, 2019) muitas pesquisas longitudinais e outras relacionadas com a saída do acolhimento concentraram-se em populações delimitadas. No entanto, as descobertas mais amplas sobre o que os jovens precisam, são equivalentes nas diversas regiões. Há um consenso entre os pesquisadores sobre as principais necessidades dos jovens e consequentes resultados no acompanhamento no pós-acolhimento. Estes incluem experiências estáveis e positivas durante o acolhimento e a sua saída precoce. Além disso, é importante proporcionar aos profissionais que trabalham na área, a oportunidade de uma transição gradual dos jovens pós-acolhimento, dando-lhes suporte, como referido por Stein (2012; in Australian Childhood Foundation, 2019). Para o autor é necessário atender às necessidades dos jovens através de um suporte mais intensivo, individualizado e personalizado.

No mesmo estudo é referido que uma lacuna importante diz respeito à prática informada sobre trauma, aplicada à preparação de jovens por deixarem o acolhimento. A motivação para a autonomia coloca o enfoque na mudança para a independência, que é especialmente difícil para aqueles que estiveram fora de casa e, em particular, em contexto residencial, com maior probabilidade de luta do que os seus pares, para aceder a habitações, emprego e educação e estabelecer e manter relacionamentos de apoio, como suportes de boa saúde mental.

Stein (2012, ACF, 2019), elaborou um conjunto de recomendações para uma transição saudável e segura, para a vida adulta dos jovens que passam por Casas de Acolhimento:

- É ideal que os jovens se afastem gradualmente do acolhimento, refletindo sobre a taxa de vinculação e o contributo da mesma neste processo.

- A existência de um bom planeamento de transição, tendo o máximo de contribuição do jovem e considerando todas as dimensões da sua vida futura e recursos necessários para a realização de seus objetivos.
- A necessidade de ajuda para desenvolver e manter contatos com as suas redes sociais, às quais eles, provavelmente, poderão aceder com o tempo.
- Proporcionar o benefício de uma ampla gama de apoios emocionais, desde membros da família e colegas e através de mentores, sejam eles técnicos ou jovens que passaram pelo mesmo.
- Os jovens requerem um gestor de caso, que seja alguém que mostre uma preocupação genuína pelo jovem, que possa ser um facilitador do contato com programas e apoios relevantes para as necessidades do trabalho, como a educação e programas de apoio.
- Os jovens beneficiariam emocionalmente e funcionalmente através da manutenção de contacto com os técnicos e educadores da casa.

Em síntese, esse processo de transição poderá ser bem-sucedido na medida que possibilitar ao adolescente, ao longo de sua permanência em Acolhimento Residencial, uma ampla rede de atributos e contactos, como, reconhecer as suas competências e potencialidades, conhecer as possibilidades da comunidade na qual irá participar, contar com uma rede de apoio e com oportunidades de desenvolvimento e redefinição de seu projeto pessoal. Se a saída do Acolhimento Residencial ocorrer de modo repentino e com pouco preparação anterior, pode-se configurar como um novo momento de rutura, colocando o adolescente em uma situação de vulnerabilidade, sem ter estabelecido novas referências, o que gera sentimentos de desamparo e abandono e a construção, ou opção, por alternativas pouco produtivas face à sua participação na sociedade.

De acordo com os contributos dos diversos autores, compreendemos como os processos de autonomia devem ser preparados desde a chegada do jovem à CA, incluindo no seu “plano educativo individual”, o no seu “projeto de vida”, não só o treino de competências transversais (pessoais, emocionais, relacionais), mas também o treino de competências específicas (educativas, profissionais, cívicas, políticas, críticas), a par da

convivência interpares, da relação com a família e com os profissionais bem como a participação na comunidade.

3 O Serviço Social e Inovação Social

«O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o empowerment e a promoção da Pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social.

Sustentado nas teorias do serviço social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o serviço social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social. Esta definição de Serviço Social pode ser ampliada ao nível nacional e, ou ao nível regional» (definição aprovada pela Assembleia Geral da IFSW e da IASSW, em julho de 2014, em Melbourne, Austrália).

Desta definição decorre que o Serviço Social é uma profissão e uma área científica cuja relação entre a prática e a teoria é um fator indissociável para o cumprimento dos seus princípios, valores e objetivos.

Ao debruçar a pesquisa sobre a génese do Serviço Social, entende-se a existência de duas perspetivas opostas quanto a este tema, as perspetivas *endogenista* e a *históricocrítica* (Montaño, 2007).

A perspetiva *endogenista* defende que a profissão surge a partir de si mesma, reportando a origem do Serviço Social para as primeiras formas de ajuda ou situando-o em contextos históricos. Esta abordagem tem mais consenso entre as instituições de ensino e os profissionais, aparecendo como «a única, a oficial ou a natural interpretação sobre a génese do Serviço Social» (Montaño, 2007:20). Esta visão congrega diversos autores que a defendem, refletindo-se a essência do Serviço Social maioritariamente em modelos de ajuda ao próximo, uma visão mais assistencialista, considerando os termos “caridade e filantropia” como valores acérrimos do Serviço Social. Montaño (2007: 26) acaba por afirmar que os diversos autores consideram que o «Serviço Social é a profissionalização, organização e sistematização da caridade e da filantropia».

Já, para o mesmo autor, a perspetiva histórico-crítica procura uma nova interpretação da criação e natureza do Serviço Social, sugerindo que o aparecimento deste se deve a um produto da síntese «dos projetos político-económicos que operam no desenvolvimento histórico, onde se reproduz material e ideologicamente a fração de classe hegemónica, quando, no contexto do capitalismo na sua idade monopolista, o Estado toma para si as questões referentes à ‘questão social’» (Montaño, 2007:30). Nesta ótica o Assistente Social é visto como um profissional que cumpre “«um papel

claramente político, tendo uma função que não se explica por si mesma, mas pela posição que o profissional ocupa na divisão sociotécnica do trabalho» (Montaño, 2007:30).

Porém, após longos debates em torno destas questões, estas perspetivas foram caindo em desuso e o Serviço Social impõe-se, nos dias de hoje, como uma disciplina de cariz científico, académico e profissional, tendo por objeto de intervenção e de estudo as sociedades atuais, o estudo dos sistemas e das relações sociais, bem como a Pessoa Humana em toda a sua extensão holística. Este tem a capacidade de reconhecer «a interação entre os fatores históricos, culturais, espaciais, políticos e socioeconómicos e os fatores pessoais/individuais, podendo funcionar quer como uma oportunidade ou como barreira na promoção do bem-estar e do desenvolvimento humano» (IFSW/IASSW, 2014:1).

3.1 O Serviço Social e seus desafios na contemporaneidade

O Serviço Social é uma profissão associada à intervenção social (Carvalho & Pinto, 2014), operando sobre os indivíduos e a realidade social, estando isto recomendado nas palavras de Caparrós et al., em que se refere que o Serviço Social «opera sobre una realidad dinámica, cambiante, conflictiva y multidimensional» e que «su objeto y sujeto de estudio e intervención estén estrechamente vinculados a las realidades históricas y situaciones sociales concretas» (Caparrós et al., 1994:72). Esta afirmação revela que a pretensão do Serviço Social é conseguir dar respostas às necessidades humanas, sejam elas necessidades sociais dos indivíduos ou os problemas da própria sociedade. (Caparrós et al., 1994).

Carvalho e Pinto (2014) referem o facto de o Serviço Social ter uma «relação implícita com o processo de democratização das sociedades e com a construção de políticas e uma relação explícita com os direitos humanos, justiça social e a equidade» (Carvalho & Pinto, 2014:1). Para as autoras, independentemente do campo em que atuem, os Assistentes Sociais reforçam a sua ação junto a grupos de maior vulnerabilidade em situações de exclusão e de pobreza, juntando o desenvolvimento de programas e projetos de intervenção que promovam a capacitação e o empowerment pessoal e social. As funções do Assistente Social remetem para a conceção, o planeamento e o desenvolvimento das ações, e sua avaliação, mas também podem ser técnicos de ação

direta das políticas sociais existentes e participar também na elaboração de medidas de políticas sociais através de medidas, dispositivos, programas e projetos (Carvalho & Pinto, 2014).

Contudo, as sociedades contemporâneas veem-se sobrecarregadas pelas constantes mudanças, assistindo-se, atualmente, a uma ampliação tecnológica, assente na lógica de capitalismo (com objetivos de obtenção de riqueza e progresso da inovação), uma sociedade de base tecnológica e científica (baseada na digitalização e conhecimento científico) que têm incutido profundas mudanças na vida em sociedade, marcada pela competição e individualismo e que muito têm abalado os seus pilares humanistas, (Amaro, 2015). Esta forma de organização à escala global e local potencia as situações de exclusão social sendo os valores dos direitos humanos e da coesão social deixados em segundo plano. Tal reflexão permite deslindar que também o Serviço Social, sendo social e historicamente construído, poderá ser afetado por estas sinergias, visto que os seus objetos de estudo são precisamente as sociedades e os indivíduos em relação com o meio ambiente.

Albuquerque, Almeida e Santos (2013), referem o facto de, hoje em dia, se assistir ao despontar de um novo paradigma associado à complexidade das sociedades globais, inesperadas e tecnológicas, cujos pressupostos estão relacionados com a eficácia, a eficiência e a rapidez na obtenção de resultados.

Estas características são o reflexo de um fenómeno que assola o Mundo inteiro – a Globalização, i. e.,

«A intensificação das relações sociais de escala mundial, relações que ligam localidades distantes de tal maneira que as ocorrências locais são moldadas por acontecimentos que se dão a muitos quilómetros de distância, e vice-versa. Este processo é dialético porque essas ocorrências locais podem ir numa direção inversa das relações muito distanciadas que as moldaram. A transformação local faz parte da globalização tanto como a extensão lateral de ligações sociais através do espaço e do tempo.» (Giddens, 1996:45 cit. in Ferreira, 2005:20).

Ou seja, o fenómeno da globalização traz consigo uma maior consciência do mundo, tornando-o num sistema global e interdependente (Ramalho, 2012), sendo esta composta por uma rede complexa de procedimentos (Giddens, 2006 cit. in Ramalho, 2012). Estas redes emaranhadas criam condições para o decorrer de mudanças nas sociedades contemporâneas, surgindo novas formas de exclusão, novos problemas de sustentabilidade social, assim como ameaças de diferenciação social que, por sua vez,

estimula à reflexão sobre modalidades suscetíveis de laço social, já que parece instalar-se uma tendência para uma “desvinculação emocional” (Sennett, 2003 cit. in Amaro, 2015).

Neste mundo globalizado «as competências ultrapassam a experiência e a tecnologia, e a racionalidade técnico-instrumental domina os sistemas sociais, mesmo que em graus de dominação diferentes» (Carvalho & Pinto, 2014:82). Neste sentido, considera-se que os problemas sociais tendem a ser mais diversos e complexos, pelo que as formas de intervenção na contemporaneidade, bem como os seus objetivos, têm de ser distintas da forma que se atuava no início do serviço social, elas devem ser renovadas ou readequadas aos sujeitos de ação, à natureza dos problemas e aos contextos das práticas.

Assim, neste Mundo em que vivemos, onde as sociedades se percebem com necessidades urgentes e diversificadas, entende-se a procura por processos inovadores por forma a intervir nas sociedades vigentes, de modo a responder aos problemas das mesmas tendo em conta os novos contextos. Acredita-se que uma das formas de o fazer, atualmente, é através da Inovação Social, sendo de referir que esta

«Constitui-se como uma necessidade e uma oportunidade para a efetivação e consolidação das reais finalidades do Serviço Social, atualmente associadas a processos de autodeterminação, de promoção de oportunidades, de desenvolvimento pessoal, social e económico, em suma de Justiça Social e de Cidadania». (Albuquerque, Almeida & Santos, 2013:172).

Tal recurso para o Serviço Social contemporâneo, é apresentado em seguida, tornando possível a compreensão desta ferramenta para a profissão.

3.2 O Serviço Social nas Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens

«Social workers are professionals who possess a degree in social work from a school or program accredited. Social workers help individuals increase their capacities to solve problems and access resources, facilitate interactions, make organizations responsible to people, and influence social policies.» Baker (2003, cit in NASW, 2013:11)

Assistentes Sociais são profissionais que possuem uma licenciatura em Serviço Social que ajudam os indivíduos a aumentar as suas capacidades para resolver problemas e a cessar recursos, facilitar interações, responsabilizando as organizações na ajuda às pessoas e a influenciar as políticas sociais.

Segundo Piedade (2001) o Serviço Social tem como base orientadora da sua intervenção a promoção dos direitos humanos, na medida em que:

- I) Procura conhecer as causas e o processo dos problemas sociais;
- II) Procura capacitar para a tomada de consciência dos seus problemas, de modo a assumirem uma atitude crítica da realidade onde estão inseridas.

Para Castro (2014:96) o Assistente Social,

«É um técnico presente ao longo de todo o percurso da criança ou jovem institucionalizado, desde o seu acolhimento na instituição, passando pelo seu acompanhamento diário naquilo que podemos entender como as dimensões centrais da sua vida: a escola, a saúde e o seu conforto no LIJ.»

Este acompanhamento é acompanhado pelas tarefas formais e burocráticas que estão inerentes aos processos de cada criança ou jovem e que cabe ao Assistente Social gerir. Exige dele competências polivalentes e abrangentes, para que a sua intervenção seja eficaz.

Castro (2014:96) refere ainda a importância do papel do AS na construção do projeto de vida da criança ou jovem institucionalizado. É a intervenção diversificada e polivalente que lhes permite serem úteis na promoção da autonomia destas crianças e jovens, ainda que estes não possuam uma consciência clara do papel específico que AS tem em relação a outros técnicos. São figuras de referência de autoridade moral e emocional.

Segundo o Manual de Boas Práticas, elaborado pelo Instituto de Segurança Social, (2003) existem um conjunto de princípios e valores que o profissional que trabalhe nesta área deve seguir:

- Dignidade
- Respeito
- Individualidade
- Autonomia
- Capacidade de escolher
- Privacidade e intimidade
- Confidencialidade
- Igualdade e equidade
- Participação

Também NASW (2013), National Association of Social Workers, vai de encontro aos princípios e valores elencados no manual. Contudo, esta associação americana revisa periodicamente padrões para a prática específica do Serviço Social no bem-estar da criança para conhecer as tendências atuais da prática e refletir os valores da profissão. Essas normas podem ser consideradas como um instrumento fundamental para a prática do Serviço Social no bem-estar da criança, que pode incluir prevenção, programas de educação, programas de apoio à família, serviços baseados em família, acolhimento residencial, cuidados de parentesco, abrigos residenciais, adoção e vida independente, definindo assim as seguintes normas para os Assistentes Sociais que trabalham com crianças e jovens:

Norma 1. Ética e valores

«Shall demonstrate a commitment to the values and ethics of the social work profession» (NASW, 2013:11)

O Assistente Social deve demonstrar um compromisso com os valores e a ética da profissão serviço social. Deve demonstrar os valores fundamentais do serviço, a justiça social, a dignidade e valor da pessoa, a importância dos relacionamentos, integridade e competência. Têm a responsabilidade de saber e cumprir políticas, normas e legislações.

Norma 2. Qualificações, conhecimento e práticas, requisitos

«Shall hold a BSW or MSW degree from an accredited school of social work» (NASW, 2013:12)

Todos os assistentes sociais devem ter um diploma acadêmico certificado por uma universidade credenciada; devem demonstrar um conhecimento prático da atual teoria e prática no bem-estar do jovem e um conhecimento geral de leis. Devem manter-se atualizados sobre modelos de práticas atuais e novas leis e regulamentos que podem afetar as práticas.

Norma 3. Desenvolvimento profissional

«Shall continuously build their knowledge and skills to provide the most current, beneficial, and culturally appropriate services to children, youths, and families involved in child welfare» (NASW, 2013:14)

O desenvolvimento profissional é fundamental para assegurar os serviços de ação social de qualidade para crianças, jovens e famílias. Os Assistentes Sociais devem participar em atividades de desenvolvimento profissional que aprimoram seus conhecimentos e habilidades.

Norma 4. Advocacy

«Shall seek to advocate for resources and system reforms that will improve services for children, youths, and families» (NASW, 2013:15)

É importante utilizar as suas habilidades e conhecimentos para defender o bem-estar dos jovens e das suas famílias e informá-los sobre os seus direitos e deveres. Esta advocacia deve ajudar os jovens a adquirir e utilizar eficazmente os recursos comunitários formais e informais.

Norma 5. Colaboração

«Shall promote interdisciplinary and interorganizational collaboration to support, enhance, and deliver effective services to children, youths, and families» (NASW, 2013:15)

Os Assistentes Sociais devem entender as funções e os objetivos de outros profissionais e trabalhar numa direção mais eficaz de colaboração e compreensão. Essa colaboração inclui equipas multidisciplinares nas áreas da psicologia, direito, medicina, habitação, educação, para a realização de um efetivo trabalho em rede de provisão de direitos, acesso a serviços e oportunidades.

Norma 6. Registo de manutenção de Confidencialidade das informações do cliente

«Social workers in child welfare shall maintain the appropriate safeguards for the privacy and confidentiality of client information» (NASW, 2013:16)

A informação obtida pelo Assistente Social do ou sobre o jovem devem ser vistas como privada e confidencial. Devem utilizar tecnologia disponível de forma profissionalmente apropriada para aumentar a eficiência dos serviços de uma forma que garante a proteção de dados e os direitos de privacidade dos jovens.

Norma 7. Competência cultural

«Social workers shall ensure that families are provided services within the context of cultural understanding and competence» (NASW, 2013:18)

Assistentes sociais devem continuar a desenvolver o conhecimento especializado e entendimento sobre recursos culturalmente adequados para os jovens e famílias.

Norma 8. Avaliação

«Social workers in child welfare shall conduct an initial, comprehensive assessment of the child, youth, and family system in an effort to gather important information» (NASW, 2013:19)

Os Assistentes Sociais devem proceder a uma avaliação inicial e abrangente do jovem e da família reunindo informações importantes. Têm que ser claros com a família sobre as razões de prestarem informação aos serviços e informá-los dos seus direitos. Procuram entender a perspetiva da família, identificar seus pontos fortes e transmitir compreensão e empatia para a situação familiar.

Norma 9. Intervenção

«Social workers in child welfare shall strive to ensure the safety and well-being of children through evidence-based practices» (NASW, 2013:20)

Os diagnósticos devem fundamentar-se em factos objetivos e em evidências. As intervenções devem ser concebidas para promover resultados positivos e que envolvem os jovens e famílias; membros da equipa; pessoal da escola; e outros prestadores de serviços, conforme o caso. As intervenções devem basear-se nas avaliações em curso e incluem metas, objetivos, métodos de avaliação e critérios para apresentar os resultados. Têm que assegurar que as necessidades de saúde educacional, médica, odontológica, do desenvolvimento, emocional, cultural, espiritual, social, recreativas e mental da criança são atendidas.

Norma 10. Noivado com a família

«Social workers in child welfare shall engage families, immediate or extended, as partners in the process of assessment, intervention, and reunification efforts» (NASW, 2013:21)

É importante envolver as famílias (restrita ou alargada), como parceiros no processo de diagnóstico, avaliação, intervenção e reunificação de esforços.

Norma 11. Compromisso dos jovens

«Social workers in child welfare shall actively engage older youths in addressing their needs while in out-of-home care and as they prepare to transition out of foster care» (NASW, 2013:22)

Um dos papéis passa por avaliar e reconhecer os pontos fortes e habilidades e necessidades específicas dos jovens em matéria de vida e desenvolvimento de competências pessoais. Os Assistentes Sociais devem valorizar as narrativas e interpretações dos jovens e apoiá-los no desenvolvimento de habilidades de tomada de decisão, alcançar objetivos e sucessos a comemorar. Treinar os jovens a desenvolver fortes relações de trabalho e planejar o futuro através de um processo que enfoca o desenvolvimento de habilidades de vida independente, abordando temas como habitação, seguro de saúde, educação, emprego, alfabetização financeira e permanência de planeamento de transição. Os jovens devem estar ativamente envolvidos, desde cedo, no desenvolvimento de um plano de transição, para assegurar uma transição bem-sucedida na vida adulta.

Norma 12. Planeamento do Acolhimento

«Social workers in child welfare shall place children and youths in out-of-home care when children and youths are unable to safely remain in their homes» (NASW, 2013:23)

É preciso ter em conta os pontos fortes e as necessidades do jovem ao avaliar a sua segurança e a adequação das suas opções e posicionamento. Deve-se trabalhar ativamente com as famílias tendo em vista a reunificação familiar. No entanto, os assistentes sociais devem também trabalhar com os jovens para identificar e manter conexões permanentes com a família, amigos e outros indivíduos, com quem o jovem tem uma relação significativa, exceto em situações em que há restrições legais.

Norma 13. Supervisão

«Social workers who act as supervisors in child welfare shall encourage the development and maintenance of a positive work environment that facilitates the advancement of social workers' skills, creates a safe and positive work environment, provides quality supervision to social workers, and ensures quality service delivery to clients» (NASW, 2013:23)

Os assistentes sociais que atuam como supervisores, devem incentivar o desenvolvimento e a manutenção de um ambiente de trabalho positivo que aperfeiçoe as competências profissionais e facilite a intervenção junto dos jovens e colegas de trabalho, qualificando as respostas dos serviços.

Norma 14. Administração

«Social workers who act as administrators shall promote an organizational culture that supports reasonable caseloads and workloads, adequate supervision, appropriate use of emerging technologies, and legal protection for employees' actions in the course of carrying out their professional responsibilities» (NASW, 2013:24)

Os Assistentes Sociais com cargos de administração social devem assegurar uma cultura organizacional que possa garantir a prestação de serviços adequados e eficazes para os jovens e famílias e um ambiente propício para a equipa multidisciplinar. Ter em conta as políticas, procedimentos e orientações necessárias para a prática do Serviço Social.

Do mesmo modo, Piedade (2001) também refere a existência de equipas multidisciplinares no acolhimento institucional, às quais compete segundo a Lei n.º 147/99 de 1 de setembro – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo - o acompanhamento dos menores em perigo junto dos tribunais consistindo este apoio designadamente no seguinte:

«Apoio técnico às decisões dos Tribunais no âmbito dos processos Judiciais de Promoção e Proteção, nomeadamente: na elaboração de informações ou relatórios sociais sobre a situação da criança ou do jovem, do seu agregado familiar ou das pessoas a quem esteja confiado; na intervenção em audiência judicial; na participação nas diligências instrutórias, quando o juiz assim o determine. Acompanhamento da execução das medidas de promoção e proteção aplicadas; e Apoio aos menores que intervenham em processos judiciais de promoção e proteção.»

O assistente social tem, nestas equipas multidisciplinar, o papel de investigar e avaliar os casos de suspeita de maus-tratos em crianças e jovens. Elaborar, com a família e com a criança ou jovem, um plano de intervenção que deve procurar ir ao encontro das necessidades identificadas pelos intervenientes.

É referido por Robertis «que o Assistente Social que trabalhe no acolhimento institucional dirige a sua intervenção para a pessoa e para o grupo, com vista a facilitar a passagem de uma situação de incapacidade para uma situação de menor dependência,

fomentando a sua autonomia com vista a uma integração na sociedade» (Robertis, 2003:12).

Na mesma ótica que NASW (2013), Gomes (2010) refere que o Assistente Social trabalha junto dos jovens de modo a promover a ajuda no seu processo de autonomização, sempre com o apoio de outros profissionais, de modo a capacitá-los para futuramente se desvincularem do acolhimento e poderem reintegrar-se na família nuclear, ou então seguirem um percurso de autonomia de vida.

Piedade (2001:27) afirma que o assistente social deve assegurar-se que o menor está informado sobre o processo de intervenção, preparando-o para colaborar. Sempre que possível, os pais devem participar nas reuniões de avaliação periódicas sobre as questões que estão em acompanhamento.

A autora enuncia que no âmbito das crianças em perigo, competirá ao assistente social:

- a) «Promover o apoio psicossocial e acompanhamento social ao menor e á família, auxiliando-os no desenvolvimento de um projeto de vida;
- b) Mediar o relacionamento na família e desta com as instituições e com a sociedade local;
- c) Promover o apoio domiciliário, através de uma equipa de técnicos especializados, favorecendo a permanência do menor na família e no seu contexto social;
- d) Preparar o menor, quando estiver em causa a sua retirada da família;
- e) Preparar o menor para a realização de exames médicos ou para a audiência em tribunal;
- f) Elaborar relatórios sociais com vista à definição do projeto de vida do menor e da família;
- g) Elaborar relatórios sociais para os órgãos criminais, sempre que se justifique;
- h) Colaborar nos programas de prevenção dos maus-tratos.» (Piedade 2001:28)

Num Acolhimento Residencial o Assistente Social trabalha também com grupos de crianças ou jovens, sendo que neste caso tem como principal função (junto do grupo) desenvolver as potencialidades de cada jovem com vista à capacitação de uma adaptada inter-relação familiar e social. O Serviço Social de grupo foca o seu interesse nas relações que se estabelecem entre o indivíduo e o grupo e este como um resultado das mesmas.

Assim, as sessões de grupo formam

«Um vehículo a través del cual se pueden movilizar las interacciones e influencias entre las personas para afectar a los clientes participantes. Como contexto, ofrece oportunidades para interacciones dirctas entre asistente social-cliente, las cuales pueden contribuir al cambio» (De Vinter, 1969 cit in Garcia 2008:433).

Deste modo, as sessões que são fomentadas permitem que o grupo partilhe experiências, pensamentos, ideias e sentimentos, de maneira a serem (individualmente e coletivamente) uma potencialidade e motivação para os restantes membros do grupo

Em síntese, o Assistente Social tem como principal objetivo dentro do Acolhimento Residencial trabalhar com os jovens numa perspetiva de autonomização na medida em que pretende que eles desenvolvam capacidades para se compreenderem e aceitarem a si próprios, compreenderem e aceitarem os outros e assim compreenderem o mundo que os rodeia, tornando-se capazes de tomar decisões e assumir responsabilidades. O assistente social é também educador na medida em que, em conjunto com os restantes membros da equipa do acolhimento, apoia a realização do projeto educativo e do projeto de vida, através do treino de competências (pessoais, relacionais e sociais) com vista a fortalecer a autoestima, o autoconceito e as suas redes de contacto com a família (se possível) e com a comunidade. O papel de mediador é, igualmente, extremamente importante, visto as famílias serem parte integrante do projeto de vida destes jovens e de muitas vezes ser necessário haver alguém que, de forma neutra, consiga clarificar os ideais e objetivos de ambas as partes. Todos os profissionais da CA estabelecem contacto com os jovens de modo que em conjunto consigam trabalhar para o seu futuro, durante e a sua permanência na residência e preparando a sua saída.

3.3 Inovação Social: definição

Tal como se depreende, a partir dos diferentes pontos anteriores, o trabalho do Assistente Social desenvolve-se em várias frentes e acarreta consigo a responsabilidade de compreender os problemas sociais e individuais de forma holística, por forma a atuar sobre eles de forma precisa.

Os sistemas culturais e empresariais têm vindo a consolidar modelos de gestão a partir do desenvolvimento económico e não têm conseguido responder aos problemas sociais, apenas diminuí-los, o que proclama a necessidade de iniciar uma busca por um modelo alternativo de atendimento às necessidades sociais e que vise a sua superação. Assim, foi surgindo, com esta conceção, um conjunto de abordagens integradas na denominação de tecnologia social, ou seja, o conjunto de técnicas e metodologias transformadoras, desenvolvidas em interação com os indivíduos, e apropriadas por estes, e que representam soluções para os problemas sociais, sendo neste contexto que

desponta o conceito de inovação social como estratégia de superação destes desafios (Farfus & Rocha, 2007).

Murray, Caulier-Grice e Mulgan (2010) reportam-se à Inovação Social como o conjunto de ideias que consideram as necessidades sociais, enquanto criam relações e colaborações sociais, trazendo benefícios para os indivíduos, capacitando-os a nível local, para que atuem em conjunto na determinação de orientações mais gerais (lógica bottom-up).

Farfus e Rocha (2007), mencionam que o conceito de inovação social é «o ponto de partida para a construção de um novo modelo para atendimento às demandas sociais com respeito à diversidade e à unidade humana, e que contribua para a promoção da igualdade na sociedade pós-moderna» (Farfus & Rocha, 2007:19). Ademais se acrescenta a visão do relatório da Fundação Eugénio de Almeida, tendo por referência os estudos de Moulaert et al. (2009, 2013), Klein e Harrisson (2007), Tremblay et al. (2005) e Bassand (1986), que declara que a Inovação Social

«É uma resposta original a necessidades não satisfeitas (ou nem sequer identificadas como necessidades), que implica uma transformação das relações sociais no sentido da igualdade de oportunidades, da justiça social e da autonomia das pessoas, promovendo assim a inclusão e a coesão social. A inovação social surge normalmente na sequência de adversidade ou no âmbito de novas oportunidades. Em ambos os casos, é uma resposta coletiva que respeita o interesse comum.» (cit. in Fundação Eugénio de Almeida, 2014:17).

Através desta definição considera-se não só o lado mais consensual dos processos de inovação, uma resposta nova para necessidades não satisfeitas, como também uma outra perspetiva, relacionada com a transformação das relações sociais e, em última análise, à reconfiguração das redes de poder (in Fundação Eugénio de Almeida, 2014). Assim, acredita-se que a inovação social pode oferecer ferramentas essenciais para os indivíduos atuarem nas realidades que os rodeia, mas também estimular o crescimento dos diferentes setores na sociedade, para melhor responderem às necessidades individuais e coletivas.

A inovação social pode então ser percebida como um processo de rutura com as normas vigentes, com os valores estabelecidos e com a distribuição de poder e recursos, gerando transformações nos modelos de resposta às necessidades sociais, apresentando-se como exigência de mudança do foco da intervenção social e do trabalho em rede (Diogo, 2010). É neste sentido, que se deixa de trabalhar para as pessoas para se passar

a trabalhar com as pessoas, sendo que tal lógica se integra com uma «intervenção social participativa assente na comunidade e onde a arte, a cultura e a criatividade se transformam em ferramentas de grande potencial para o trabalho com grupos e comunidades marginalizadas» (Marques, 2013:119).

Mulgan. (2007), identifica seis etapas no processo de conceção e aplicação das ideias, desde o início até à finitude do processo, estando, para o autor, o processo de inovação expresso no modelo “curvilíneo” compreendido na seguinte Ilustração:

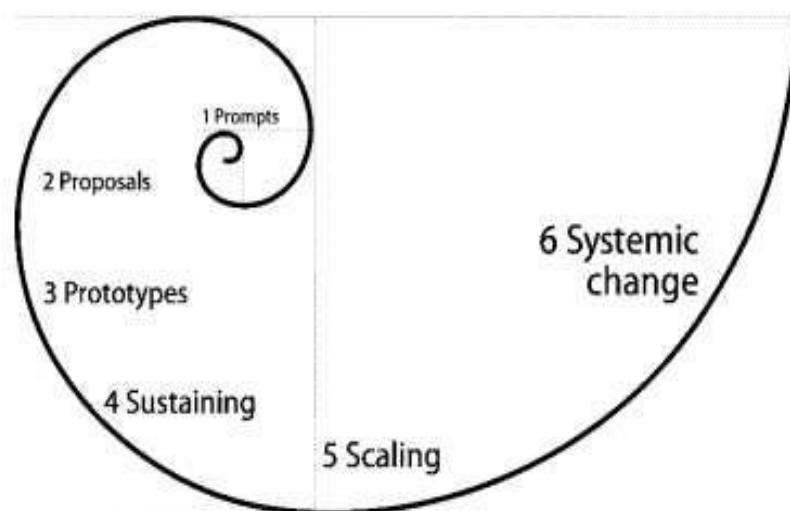


Figura 1 - Modelo de Inovação
Fonte: Mulgan, s.d., 63.

Decorrente da figura 1, confere-se de extrema importância compreender, sumariamente, as diferentes etapas. Assim, segundo Mulgan (2012):

1. **«Despoletadores (Prompts)** - Nesta etapa estão incluídos todos os fatores que põem em relevo a necessidade de inovação social bem como as influências que a motivam. Esta etapa consiste em diagnosticar o problema (primeiro passo a tomar) e um desafio-chave, é chegar às causas subjacentes dos problemas.
2. **Propostas e Ideias (Proposals)** - Esta é a fase da geração de ideias, através da participação direta de utilizadores, cidadãos, comunidades e grupos; recolha de informação de outros setores e outros países.
3. **Protótipos e testes (Prototypes)** - Esta é a etapa onde as ideias são testadas na prática, tal como Mulgan (2007:66) refere «uma vez que uma ideia promissora

é gerada, necessita de ser testada», sendo fulcral a existência desta etapa para que as ideias sejam expostas ao erro e, assim, refinadas.

4. Sustentação (Sustaining) - Esta fase consiste em trabalhar a ideia ao nível da identificação de fontes de financiamento futuras, uma vez que os financiamentos iniciais cessam e há a necessidade de procurar outros meios de sustentabilidade.

5. Escalagem e Crescimento (Scaling) - Nesta etapa são tidas em conta diversas estratégias para o crescimento e difusão de uma inovação, sendo que este crescimento depende de uma oferta efetiva, bem como de uma procura também ela efetiva. À medida que a procura e oferta se juntam, desenvolvem-se «marcas, licenciamento, franchising, federações, assim como a utilização de algumas das ferramentas dos movimentos sociais» (Mulgan, 2007: 69).

6. Mudança Sistémica (Systemic Change) - Esta é a última fase do Modelo de Inovação e é o objetivo último da inovação social. Esta fase torna possíveis alterações nos conceitos e mentalidades, assim como nos fluxos económicos. Esta mudança sistémica é altamente social, «usualmente envolvendo muitos líderes, muitos aliados e batalhas em muitas frentes» (Mulgan, 2007:70).

As seis etapas acima apresentadas são essenciais para a criação de respostas originais às necessidades que persistem na atualidade, no entanto esta tarefa só poderá ser realizada através de diagnósticos aprofundados de um determinado contexto, por forma a conhecer-se as potencialidades e fragilidades do mesmo.

4 Benchmarking

Outra forma de implementar a Inovação Social é através da comparação de Boas Práticas e Padrões de Excelência do desempenho organizacional. Tendo em conta a delimitação das questões e o enquadramento teórico sobre as mesmas importa fazer um levantamento de boas práticas. Para isso utiliza-se a técnica de benchmarking que segundo Carvalho et al (2015) é uma análise aprofundada das melhores práticas usadas por empresas/projetos do mesmo setor/área correspondente ao problema social que se está a trabalhar e que podem ser replicadas pelo projeto que se quer implementar.

«Vários estudos nacionais e internacionais apontam que muitos jovens, no momento da saída do acolhimento, não estão preparados para uma vida ativa, autónoma e independente.» (Martins, 2004; Gomes, 2005, Gaspar 2014). Como expusemos anteriormente neste texto, Stein (2012, ACF, 2019), propõe um conjunto de recomendações para uma transição saudável e segura, para a vida adulta dos jovens que passam por Casas de Acolhimento: trabalhar precocemente a maturidade emocional e preparar para a desvinculação da casa, realizar um bom plano de transição para a vida adulta, treinar competências pessoais, sociais e profissionais, criar e manter contactos próximos e amigáveis, conhecer os sistemas de recursos e as respostas na comunidade; após o acolhimento, através de um programa de inserção, manter o contacto com o técnico de referência ou tutor, manter redes de suporte no apoio à procura de habitação, emprego, pertença a grupos locais e participação cívica e social.

Importa assim perceber e analisar que projetos, políticas e boas práticas são desenvolvidas e implementadas a nível internacional e nacional para, que como já referido, se possa replicar e inovar no projeto que se vai implementar.

4.1 European Social Network (ESN)

A *European Social Network* (ESN) publicou um documento intitulado *Vulnerable Youth in Transition to Adulthood* a destacar projetos e programas de vários países europeus que apoiam os jovens na transição para a vida adulta após saírem do acolhimento. Tem como objetivo, segundo o documento, fornecer uma visão do trabalho de várias agências entre os serviços para jovens que trabalham com jovens que

abandonam o acolhimento e projetos que visam impedir o abandono escolar precoce. Olha para projetos e programas por toda a Europa que visam ajudar os jovens na sua transição na idade adulta. Características comuns a todos eles é o facto de incluírem serviços comunitários, cooperação entre os vários setores e uma abordagem holística de cada jovem. A ESN está comprometida em apoiar políticas europeias para jovens vulneráveis, nomeadamente na sua transição para a idade adulta.

Foram divulgados 10 projetos de diversos países como Espanha, Hungria, Azerbaijão, Alemanha, Irlanda, Bélgica e Reino Unido, relacionados com os jovens que saem do acolhimento. Apesar da divulgação destes projetos, continua a ser notória a escassez de respostas divulgadas e conhecidas internacionalmente, mostrando a necessidade de trabalhar mais e melhor sobre esta problemática, divulgando as boas práticas dos diversos projetos. Estes projetos mencionados no referido documento, são muitos deles projetos financiados pelo Estado e que prestam apoio presidencial aos jovens-adultos através de aconselhamento, apoio monetário, habitação, *coaching* e ao nível da saúde. Todos eles têm características em comum como, suporte aos jovens, continuação do acompanhamento após a sua saída, formações aos profissionais e apoio na entrada no mercado de trabalho.

Destacam-se, entre os diversos projetos da ESN, dois programas por se considerar que são os que mais se aproximam às respostas que se pretende implementar com a construção do projeto SEGue.

4.1.1 FEPA

A FEPA é a federação espanhola de organizações que trabalham com jovens que abandonam o acolhimento. Foi criada em 1999 e tem agora 45 membros em oito regiões espanholas. As organizações possuem 128 casas residenciais com um total de 610 lugares. O FEPA é financiado pelo Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade, o Ministério Regional da Previdência da Catalunha e Família (membro da ESN) e a Fundação La Caixa. Os principais objetivos são: criar uma rede de organizações que ofereçam suporte ao cotidiano do trabalho dos profissionais e desenvolver serviços que complementem o trabalho prestado pelas organizações membros. Esses objetivos são alcançados através das seguintes atividades:

- Um espaço para jovens / ponto de encontro que oferece informações e orientações para jovens que deixaram o acolhimento que complementam o trabalho realizado pelos técnicos de cada organização. Ajudam os jovens a nível escolar, a encontrar trabalho, habitação, desenvolvem atividades de grupo, orientação sobre questões legais e de saúde. 635 Jovens utilizam o serviço em 8 cidades de 5 regiões diferentes.
- Na transição para a vida adulta oferece apoio técnico e educacional para jovens que deixaram o acolhimento entre as idades de 16 e 21 anos. Este programa visa reforçar o apoio oferecido pelos governos regionais de Aragão e Catalunha para ajudar os jovens na sua transição individual para a idade adulta.
- Prestam apoio econômico e educacional para jovens que saem do acolhimento. Eles participam em formações vocacionais, pré-universitário e estudos universitários.
- Realizam formação profissional para o pessoal que trabalha na área para ajudá-los a adotar Skills e melhorar a linguagem corporal e conscientizá-los do desgaste.

4.1.2 Programa EspaiCabestany

O EspaiCabestany é um programa espanhol, desenvolvido na zona da Catalunha, que oferece suporte a jovens menores de 18 anos que estão em acolhimento ou que já o deixaram através do trabalho desenvolvido em várias áreas: habitação, formação, apoio financeiro, inclusão legal, trabalho e social. O objetivo é que eles construam sua autonomia e se movam rumo à emancipação na idade adulta.

Aqui está uma breve descrição de alguns dos recursos disponíveis no programa:

- Alojamento: são oferecidos oito apartamentos totalmente equipados e 13 residências para maiores de 18 anos. Recebem orientação em relação ao percurso escolar e apoio de um educador social ao longo de seu projeto pessoal.
- “Via Laboral”: este programa visa melhorar a empregabilidade dos jovens que deixam o acolhimento e proporcionar-lhes acesso ao mercado de trabalho. Está ligado a um projeto profissional e fornece aos jovens aconselhamento e orientação.

- Programa de Apoio Econômico: visa dar aos jovens adultos um financiamento para a renda necessária para desenvolver sua autonomia. Os subsídios estão vinculados a um Plano de Trabalho individual e tem uma referência de rastreamento profissional.
- O Programa de Acompanhamento e Mediação Legal visa fornecer orientações, aconselhamento e acompanhamento de questões levantadas por jovens, profissionais ou associados. Apoia os jovens em processo de autonomia, com apoio direto e assistência pessoal. Ao mesmo tempo, também oferece a propriedade total do processo de se tornar independente.

4.2 Grupo nÓs

O Grupo nÓs surgiu em 2011, no Brasil, a partir da constatação que os adolescentes que estão nos serviços de acolhimento nessa etapa de suas vidas e, mais particularmente quando se aproximam do momento da saída da casa, vivem muitas dúvidas quanto às suas perspectivas de futuro e quanto ao seu preparo pessoal para lidar de modo autônomo com as novas exigências da vida na cidade.

O objetivo geral é acompanhar e facilitar o processo de transição de adolescentes em situação de acolhimento para a vida autônoma e inserida na comunidade. Tem como objetivos específicos levar os adolescentes a:

- Desenvolver um projeto profissional
- Desenvolver um projeto de moradia
- Usar o dinheiro de modo consciente
- Apropriar-se do uso da cidade e ampliar o seu repertório cultural

O grupo dirige-se aos jovens a partir dos 16 anos com experiência de acolhimento. O tempo de participação no programa é de 3 anos. O trabalho realiza-se através de uma parceria estabelecida entre profissionais do Grupo nÓs, profissionais dos serviços de acolhimento, jovens que moram ou moraram em casas de acolhimento e parceiros, que podem ser voluntários, empresas ou outras organizações sociais.

Cada um destes jovens atores tem uma função específica no programa:

- Oportunidade de construir novos vínculos;

- Compartilhar as suas histórias e perspectivas com outros adolescentes e jovens que passam por situações semelhantes;
- Acesso e encaminhamento para cursos profissionalizantes e vagas de trabalho em empresas parceiras;
- Suporte para o desenvolvimento do projeto de moradia;
- Suporte financeiro para projetos pessoais;
- Conhecer espaços públicos e culturais da cidade;
- Apoio no desligamento do serviço de acolhimento.

As equipas das casas de acolhimento recebem apoio e suporte para construir metodologias de trabalho que visam o desenvolvimento dos projetos de vida de cada adolescente acolhido, tendo em vista a escuta e o protagonismo do adolescente nesse processo; reflexão junto dos profissionais do Grupo nÓs sobre cada adolescente, construindo sua linha da vida para a compreensão qualificada de seu passado, presente e perspectivas futuras.

No Grupo nÓs, um jovem com 16 anos que vive numa casa de acolhimento começa a ser acompanhado e nessa primeira fase irá iniciar a construção dos projetos que se concretizarão até sua saída do acolhimento, quando completar 18 anos. Durante 3 anos, participa de encontros em grupo com outros jovens que estão em situação semelhante e terá ao menos um adulto - profissional do Grupo nÓs ou voluntário supervisionado por esse profissional - que o acompanha através de encontros individuais periódicos. Este é um programa que pode inspirar a criação de ações que garantam o direito de jovens à construção e realização acompanhada de seus projetos de vida e do fortalecimento de suas redes de pertencimento social, cultural, familiar e comunitário.

4.3 Plataforma Voypic⁶

Na Irlanda, existe uma plataforma de apoio aos jovens que estão e passaram pelo acolhimento, o Voypic. Foi criado em 1993, não só por profissionais relacionados ao acolhimento, mas em conjunto com jovens que estiveram integrados nessas casas. Têm como missão promover os direitos e melhorar a vida e os resultados das crianças e

⁶ www.voypic.org

jovens em tratamento. Qualquer jovem pode recorrer a esta plataforma que promove diversos serviços:

- *Advocacy e Policy* – os jovens veem esclarecidos os seus direitos e os profissionais acompanham-nos aos tribunais e aos diversos serviços ajudando-os na sua defesa.
- *Participation* – Programas de aquisição de competências sociais, através de grupos de trabalho onde os jovens possam falar e partilhar as suas dificuldades, bem como ter uma rede de suporte.

4.4 LIFE Project⁷

No Estado de Virgínia, nos Estados Unidos, existe um projeto que apoia a transição dos jovens que saem do acolhimento e cujo objetivo é, segundo o *website* do Projeto LIFE (Living Independently, Focusing on Empowerment)

«Ajudar os jovens na Virgínia a terem sucesso quando saem do Acolhimento Residencial. Fazemos isso ajudando os jovens diretamente e apoiando os profissionais que trabalham com eles. Nossos serviços ajudam jovens em lares a evitar a falta de habitação, o desamparo e a desesperança. Em vez disso, eles têm o conhecimento e o apoio de que precisam para conseguir empregos, continuar os estudos, viver com decência e retribuir às suas comunidades.»

O projeto pretende assim contribuir para uma transição mais integradora, capacitando os jovens na procura de emprego, na defesa dos seus direitos e na integração na comunidade criando redes de suporte.

No Reino Unido e na Austrália existem diversas plataformas que prestam exatamente o mesmo tipo de apoio que a Voypic concede, pelo que apenas se destaca esta plataforma por se considerar que dá uma visão mais concreta do que se pretende vir a realizar.

4.5 PAJE – Plataforma de Apoio ao Jovens Ex-Acolhidos⁸

Em Portugal, existe a Paje – Plataforma de Apoio aos Jovens Ex-Acolhidos que pretende promover a inclusão social e laboral de jovens adultos que viveram acolhidos

⁷ www.vaprojectlife.org/

⁸ www.paje.pt

como vítimas prematuras, apoiando-os em situações burocráticas quotidianas e aconselhamento. Segundo o *website* da plataforma

«A Plataforma PAJE propõe-se prestar igualmente apoio (psicológico, jurídico, aconselhamento/counselling, etc.) de forma informal, colocando os conhecimentos e experiência de profissionais voluntários, ao serviço de quem não foi bafejado pela sorte, numa fase precoce da vida, restituindo um pouco de justiça.»

Em termos práticos, os objetivos desta Plataforma passam por evitar a exclusão, promovendo a inclusão social, laboral, etc., proporcionando apoio também em situações burocráticas do quotidiano (IRS, arrendamento, direitos do trabalho, apoios sociais, procura de emprego/formação, etc.), com a ajuda de voluntários das áreas em causa, que eventualmente criarão laços de confiança e interesse mútuo, concorrendo para um contexto securizante, tão necessário para quem já sofreu abandonos.

4.6 Projet'Ar-te

O Projet'Ar-te constitui uma intervenção estruturada de natureza psicossocial e socioeducativa destinada a jovens. Desenvolvido na Casa do Canto (APDMF-CrescerSer) tem como finalidade a promoção da autonomia das jovens, durante e após o acolhimento residencial. Organizado segundo um modelo multinível, articula um programa de promoção da regulamentação emocional (Nível I), um programa de competências pessoais e sociais (Nível II) e uma inovadora estrutura de apoio e acompanhamento pós-acolhimento, a ESAAC (Nível III).

Tem como objetivos reforçar o desenvolvimento da gestão emocional e das competências pessoais e sociais em jovens acolhidas e promover o apoio e acompanhamento após a sua saída da casa de acolhimento.

O impacto pretendido do Projet'Ar-te situa-se na garantia da autonomização das jovens, independentemente do seu projeto de vida, assegurando uma saída mais segura da Casa, na qual garante à jovem a possibilidade de manutenção dos laços afetivos com a Casa e o acesso a apoios sempre que os desejar, contribuindo assim para uma melhor integração social e funcionalidade na família e/ou comunidade. (Pinheiro et al, 2015).

4.7 Quadro síntese

Importa assim analisar todos os projetos identificados, descrever quais as boas praticas e aquelas que há que ter em conta na implementação do projeto que se quer construir. Assim o quadro seguinte identifica o projeto, quais os objetivos, as suas metodologias; sendo sinalizados (a sombra cinza) aqueles que o mestrando considera fundamentais para a implementação do projeto SEGue

Através do quadro síntese é possível perceber que todos eles são muito idênticos nos seus objetivos e nos serviços que pretendem prestar. Todos têm em comum criar suporte para manter a relação dos profissionais com os jovens e prestar ajuda a nível profissional e laboral, bem como dar apoio psicológico. Apenas dois trabalham o durante e o pós-acolhimento, sendo que o projeto que se encontra mais estruturado e envolve um maior acompanhamento na fase de transição é o programa Projet'Ar-te, sendo esse desenvolvido apenas por uma associação, e que merecia maior destaque a nível nacional.

Benchmarking: projetos de apoio a jovens no pós-acolhimento

<i>Projeto</i>	Objetivo	Metodologia
<i>FEPA</i>	Criar rede de organizações que ofereçam suporte ao quotidiano do trabalho dos profissionais; Desenvolver serviços que complementam o trabalho prestado pelas organizações membros;	Um espaço de suporte para os jovens de apoio (escolar, informativo, procura de emprego e habitação...) Apoio Técnico e educacional para os jovens que deixam o acolhimento;
<i>EspaiCabestany</i>	Suporte a jovens menores de 18 anos que estão ou deixaram o acolhimento; Construir autonomia e integrar na cidade	Facultar o acesso a: <ul style="list-style-type: none">• Alojamento;• Ajuda Laboral;• Apoio Económico;• Acompanhamento;

		<ul style="list-style-type: none"> • Mediação Legal;
<i>VoyPic</i>	Promover o acesso a direitos e melhorar a vida e os resultados dos jovens;	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Advocacy e Policy, Participation</i> • Mediação Legal; • Programas de competências Sociais;
<i>PAJE</i>	Promover a inclusão Social e laboral de jovens adultos.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Apoio psicológico; 2 Apoio jurídico; 3 Aconselhamento;
<i>Projet'Ar-te</i>	<p>Reforçar o desenvolvimento da gestão emocional e das competências pessoais e sociais;</p> <p>Promover o apoio e acompanhamento após a saída da casa de acolhimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de promoção e regulação; • Programa de competências pessoais e sociais; • ESAAC – Estrutura Social de Apoio e Acompanhamento (pós-acolhimento)

Tabela 5 - Síntese Benchmarking, Projetos de apoio aos jovens no pós acolhimento

(construção própria)

5 Metodologia

De forma a envolver pessoas, grupos e comunidades no seu próprio processo de mudança, torna-se importante relacionar estas etapas da inovação com a elaboração de um projeto social. Assim para Guerra (2007), um projeto:

«É a expressão de um desejo, de uma vontade, de uma intenção, mas é também a expressão de uma necessidade, de uma situação a que se pretende responder. Um projeto é, sobretudo, a resposta ao desejo de mobilizar as energias disponíveis com o objetivo de maximizar as potencialidades endógenas de um sistema de ação garantindo o máximo de bem-estar para o máximo de pessoas.» (Guerra, 2007:126).

É pertinente referir que a organização do trabalho através de projetos se garante como uma forma de condução de ações adaptadas à complexidade da realidade social, mesmo existindo escassez de recursos, no entanto, qualquer que seja o objetivo através desta metodologia, deverá ter-se em conta uma metodologia participativa de projeto como uma forma eficaz e ativa de o fazer (Guerra, 2007).

A elaboração de um projeto social é algo complexo e não deve ser pensado sem um planeamento prévio, sendo que esta deverá ser realizada ao longo de várias fases fulcrais, proporcionando isto todos os instrumentos técnicos que possam transformar a realidade social sobre a qual se quer atuar e gerar mudança. Tal facto é também averiguado nas diferentes etapas anteriormente apresentadas da Inovação Social, sendo fulcral o seguimento das mesmas para que se obtenha os resultados até então delineados.

No início do projeto está a entrada em campo e a construção de uma relação de proximidade com aqueles com quem vamos realizar a mudança. Uma das primeiras fases, do longo processo de elaboração de um projeto, trata-se do Diagnóstico cujo principal objetivo é o conhecimento da realidade e quanto mais profundo for, mais compreensível será determinar o impacto e os efeitos que se alcançarão com as ações do mesmo (Serrano, 2008).

A ação de recolha, tratamento e análise dos dados obtidos, através do diagnóstico social, são de grande importância para se atuar com eficácia, sendo esta uma das fases iniciais e elementares no processo de intervenção social. Esta constitui um dos elementos chave de toda a prática social, para além de que oferece uma maior garantia de eficácia na programação e execução de atividades (Idáñez & Ander-Egg, 2007:16). Tal fase

coaduna-se com a primeira do Modelo de Inovação anteriormente mencionado, dando-se ênfase à importância de diagnosticar os problemas dos contextos para só depois criar e intervir com uma resposta, incluindo sempre as próprias pessoas que sentem o problema e convidando especialistas e avaliadores externos para nos ajudarem a perspetivar a mudança.

Posteriormente a esta fase da elaboração de um projeto, denota-se importante a planificação do mesmo por forma a «introduzir organização e racionalidade na ação» (Ander-Egg, 1989:14 cit. in Serrano, 2008:37) de intervenção social. Todas as suas ações sociais necessitam de ser planeadas para se compreender qual é o ponto de partida das mesmas, bem como os recursos disponíveis e os procedimentos que se devem ter em conta para se alcançar as metas pré-definidas. Para Serrano (2008) o ato de planificação visa traçar planos para a concretização de uma ação, procurando-se antecipar, prever, predizer e vislumbrar o desenrolamento da ação e devida aplicação no futuro.

Posto isto, ocorre a fase da Aplicação-Execução e a fase da Avaliação. A primeira é o período prático do projeto e a forma como será executado, tornando-se crucial detetar as minorias ou grupos de incidência, e proceder à consciencialização, informação e interpretação da história e da cultura (Serrano, 2008). Já a fase de Avaliação, estando presente em todo o processo de intervenção, é a forma de reconhecer os erros e os sucessos da prática do projeto, bem como retificá-los no futuro. Esta é uma perspetiva dinâmica que permite reconhecer avanços, retrocessos e desvios no processo de consolidação e, para além disto, comparar «o estado da realidade social de partida com o estado da realidade social após a intervenção» (Serrano, 2008:83).

Neste enquadramento, importa mencionar a semelhança entre as duas ferramentas, o Modelo de Inovação Social de Mulgan (2012), como a Metodologia do Projeto (cf. Guerra, 2007 e Serrano, 2008) no que diz respeito às suas finalidades, visto que ambas têm como prioridade a mudança dos contextos em intervenção, bem como o desenvolvimento das competências dos participantes, para melhorar a sua qualidade de vida resolvendo os problemas que os afetam.

Para que tal suceda, ambas se fundamentam no envolvimento do investigador-interventor nos contextos sociais e no que estes podem oferecer, sendo, também,

envolvidos múltiplos parceiros dos mesmos, incluindo, sempre, as próprias pessoas que vivenciam os problemas.

Assim, e através dos conceitos apresentados, compreende-se a ligação entre o Modelo de Inovação Social e a Metodologia de Projeto para a concretização de um projeto com cariz inovador. Tal facto é também tido em conta para o projeto SEGue que será em seguida planificado e exposto, entendendo-se que a índole inovadora deverá sempre acompanhar as diferentes fases do mesmo.

Em síntese é importante ter em conta as diversas fases na construção de um projeto social e que Pérez-Serrano, G. (2008) resume em:

1. Diagnóstico
2. Planificação
3. Intervenção
4. Avaliação
5. Conclusões

5.1 O Diagnóstico

Para a realização e desenvolvimento dos conhecimentos sobre esta problemática, para aprofundamento de questões teóricas e para a prática que envolve a realidade em estudo, é importante recorrer a metodologias, técnicas e fontes de recolha de informação, que permitam a recolha, análise e avaliação de toda a informação necessária para a elaboração do diagnóstico e do projeto de intervenção.

A realização de um novo conhecimento tem como exigência uma análise e aprofundamento de campos teóricos de referência na problemática em estudo e um envolvimento ativo com a prática da mesma, podendo-se verificar a necessidade de identificar fontes de recolha de informação utilizadas na elaboração do respetivo documento. Para a realização deste diagnóstico utilizaram-se vários métodos de recolha, através de inquéritos online aos profissionais que trabalham na área de promoção e proteção, mais especificamente nas casas de acolhimento, inquéritos online aos jovens que se encontram acolhidos, entrevistas aos diversos profissionais e aos jovens que saíram do acolhimento e a análise de conteúdo documental,

O presente ponto visa a elaboração de um Diagnóstico Social, tendo como base a metodologia de Investigação-Ação. Caracteriza-se por ser fundamental para uma boa e

efetiva intervenção, desta forma é necessário que se obtenha um conhecimento concreto da realidade para posteriormente ser possível a conceção de um projeto de intervenção adequado e realista, pois tal como nos diz Guerra (2006:132) «(...) o diagnóstico é um instrumento de pesquisa e um instrumento de participação de todos os que detêm elementos de conhecimento sobre a realidade».

O Diagnóstico não procura simplesmente o conhecimento, mas uma resolução de problemas, visando a mudança social. A realização deste é o ponto de partida para um projeto de intervenção, uma vez que «o processo de planeamento caminha do diagnóstico de uma situação concreta para a clarificação dos objetivos gerais de um projeto, (...), até à identificação das atividades concretas que se espera que conduzam à concretização desses objetivos» (Schiefer et al, 2006:40).

Através da convivência com esta população (jovens em acolhimento e depois do acolhimento) e por conversas informais quer com técnicos quer com os jovens, foi reconhecido que era necessária uma intervenção no âmbito do acompanhamento e apoio aos jovens após a saída do acolhimento, sendo importante conhecer o problema nas suas diversas dimensões. Sabemos também que este é um problema que levanta preocupações para a casa de acolhimento e a casa de família, quando existe este suporte. Desta forma, importa compreender em que medida o treino da autonomia e a preparação da saída dos jovens, afeta os atores envolvidos e como estes veem esse mesmo problema, assim como, perspetivar a construção de um projeto de intervenção que responda às necessidades e expectativas dos jovens e dos profissionais.

Sendo o diagnóstico social uma análise sobre a situação-problema que tem como objetivo o aprofundamento e o cruzamento de dados teóricos e empíricos, insere-se numa metodologia de investigação-ação, visando retratar as Fragilidades e as Potencialidades no processo de autonomia no pós-acolhimento, fazendo a intersecção in loco, ou seja, estudar o fenómeno e perceber como o mesmo é vivido e sentido pelos jovens e pelos profissionais da área.

<i>Objetivos específicos</i>	<i>Técnicas de recolha de dados</i>	<i>Pessoas envolvidas</i>
<i>Identificar os fatores que potenciam e fragilizam o processo de autonomia e transição dos jovens</i>	Entrevistas individuais	3 técnicos
	Focus Group	5 jovens (> 15 anos)
	Questionário online	6 jovens (> 15 anos)
	Questionário online	9 profissionais
		1 especialista e gestor

Tabela 6 - Objetivos, técnicas de recolha e universo de análise

O investigador, também, teve em conta a pesquisa bibliográfica pois através desta, conseguiu obter informação para um melhor esclarecimento sobre o meio de intervenção e para o desenvolvimento da problemática. Importa perceber quem são estes jovens, que políticas existem e que estudos já foram elaborados.

Numa primeira fase tratou-se a área em estudo do ponto de vista teórico, cruzando posteriormente com a empíria - entrada no campo e contacto com informadores privilegiados, neste caso, através da realização de entrevistas formais (entrevistas centradas) e questionários (online) aos diferentes atores, jovens e profissionais.

5.2 Caracterização dos Intervenientes

Neste estudo, o universo de análise, “as pessoas que vivenciam o problema e que se mostraram disponíveis a colaborar” (Guerra, 2006), é constituído por jovens residentes e jovens que já saíram da CA, bem como por profissionais que acompanham jovens em CA e profissionais que apoiam jovens que já saíram.

Relativamente aos participantes e às técnicas utilizadas destacam-se as entrevistas a três (3) técnicos, um assistente social, uma educadora de infância e um educador da casa, e a dois (2) jovens que saíram do Acolhimento e que tiveram como projeto de vida a autonomia em meio natural de vida. Realizou-se um focus group com cinco (5) jovens residentes em CA, do sexo masculino, com idade superior a 15 anos, uma vez que é partir desta idade que têm a possibilidade de terem uma medida de autonomia.

Jovem	Idade	Tempo de acolhimento na CA	Tempo de acolhimento anterior	Tempo da medida de APP	Motivo do acolhimento	Projeto de vida
1	17	11 meses (≈1 ano)	21 meses (≈2 anos)	53 meses (≈3 anos)	Maus-tratos físicos e psicológicos	Autonomia
2	16	25 meses (≈2 anos)	0 meses	25 meses (≈2 anos)	Maus-tratos físicos	Autonomia
3	17	64 meses (≈5 anos)	8 meses	72 meses (6 anos)	Abandono	Autonomia
4	18	28 meses (≈2 anos)	0 meses	28 meses (≈2 anos)	Maus-tratos físicos e psicológicos	Autonomia
5	18	34 meses (≈3 anos)	62 meses (≈5 anos)	96 meses (8 anos)	Maus-tratos físicos	Autonomia

Tabela 7 - Caracterização dos jovens que participaram no focus group

Os jovens, rapazes, que participaram no focus group têm idades compreendidas entre os dezasseis (16) e os dezoito (18) anos. O tempo de acolhimento em casa abrigo varia entre um ano e cinco anos; três destes jovens têm experiências anteriores de acolhimento residencial. As medidas de promoção e proteção variam entre os dois e os oito anos. Os motivos de aplicação da medida de AR são os maus-tratos físicos e psicológicos e o abandono. Todos estes jovens têm como projeto de vida a Autonomia.

Foi aplicado um questionário online a nove (9) profissionais em CA tendo estes, diferentes formações disciplinares e diferentes tempos de serviço.

	Categoria Profissional	Formação Académica	Anos de experiência Profissional	Tempo de experiência na Área	Sexo	Idade
1	Assistente Social	Serviço Social	1	1	F	23
2	Educadora de Infância	Educadora de infância	22	22	F	48
3	Educador Social	Psicologia	14	14	F	44
4	Diretor Técnico	Psicologia	13	9	M	37
5	Assistente Social	Serviço Social	15	15	M	44
6	Assistente Social	Serviço Social	5	2	F	34
7	Educadora	Educador Social	17	17	F	38
8	Diretora Técnica	Psicologia	20	19	F	45
9	Assistente Social	Serviço Social	11	6	F	39

Tabela 8 - Caracterização dos profissionais que responderam ao questionário online

Participaram neste questionário online, nove profissionais que exercem funções nas Casas de Acolhimento de crianças e jovens, apresentando as seguintes características:

Relativamente ao sexo, sete pessoas são do sexo feminino e duas do sexo masculino.

No que diz respeito à idade dos participantes, esta varia entre os vinte e três (23) anos e os quarenta e cinco (45) anos. A média de idades é de trinta e nove (39) anos.

De acordo com a categoria profissional, este grupo de participantes integra duas pessoas (2) como o cargo de diretores técnicos, quatro pessoas (4) com a categoria de Assistente Social, e três (3) pessoas com a categoria de Educadora, sendo duas educadoras sociais e uma educadora de infância.

De acordo com a formação académica, todas as pessoas entrevistadas têm formação superior ou universitária. As duas pessoas com a direção técnica, um homem e uma mulher, têm ambas formação em psicologia; as quatro assistentes sociais são formadas

em Serviço Social; das três educadoras, uma tem formação em Psicologia, outra em Educação de Infância e outra em Educação Social.

No que concerne ao tempo de experiência profissional, duas pessoas têm formação igual ou superior a vinte (20) anos; cinco têm uma experiência entre dez (10) e de dezanove (19) anos; e duas pessoas têm menos de dez (10) anos de experiência, sendo que uma tem cinco (5) anos de experiência e outra um (1) ano.

No que se refere ao tempo de experiência profissional em CA, este valor é semelhante ao tempo total da experiência profissional dos participantes variando entre um ano e vinte e dois anos; verifica-se que apenas três pessoas têm uma pequena variação entre estes dois indicadores (tiveram outra experiência, além desta).

Foi ainda realizada uma entrevista ao Diretor da plataforma PAJE, com intuito de perceber de que forma esta plataforma ajuda os jovens no pós acolhimento.

A complexidade do acesso “ao campo” de investigação e a delicadeza da informação a recolher, suscitaram uma escolha de diversas estratégias e o recurso a diferentes técnicas utilizadas para a obtenção de dados, em primeira mão, que ajudaram na construção do diagnóstico. Sendo um estudo qualitativo, valorizou-se a qualidade da informação recolhida para facilitar um melhor conhecimento desta realidade

5.3 Análise do Processo Autonomia durante o Acolhimento

Perante a análise da situação-problema surge a importância de compreender de que forma é o processo de autonomia nos jovens acolhidos nas casas, identificando as potencialidades, fragilidades desse processo e quais os desafios a ter em conta no futuro para uma melhor intervenção.

«O impacto do Acolhimento Residencial é mediado pela capacidade de adaptação dos jovens que, uma vez terminado o período de acolhimento, se integram na sociedade. Esta adaptação depende de uma multiplicidade de fatores, internos e externos, nomeadamente na disponibilidade e acessibilidade de recursos materiais, pessoais e sociais, nos níveis de formação dos jovens, no desenvolvimento de competências de vida autónoma, entre outros.» (Bath, 2009 in Rodrigues, 2016:27)

Assim foram realizadas diversas entrevistas e questionários aos diversos atores para perceber quais os fatores que cada um sente como fundamentais neste processo, quais aqueles que podem potencializar e fragilizar o processo de autonomização, que tipo de acompanhamento é realizado após o acolhimento e que melhorias deveriam ser implementadas para apoiar e acompanhar esta saída. Realçar que as causas de um

processo negativo de autonomização dos jovens institucionalizados podem levar a diversos efeitos, entre eles o facto de voltar a estar numa situação de risco/perigo, sendo esta autonomização inadequada. Também Alves (2007, cit in Pires 2011:35) identifica esse efeito, afirmando que «depois da saída do jovem da instituição poderão ressurgir riscos e perigos, devido à ausência de acompanhamento dos jovens»

Nesta análise foram ainda identificados alguns desafios manifestados pelos diversos atores.

Um dos fatores a ter em conta é o fato destes jovens estarem institucionalizados, o que traz bastantes consequências a nível emocional, comportamental, relacional e até mesmo na aquisição de competências que ajudem para a autonomia. Tal como refere Costa (2014), o impacto do Acolhimento Residencial nos jovens pode trazer consequências negativas e positivas, sendo difícil determinar qual o impacto real. Também Santos (2010), refere que o impacto da institucionalização em crianças e jovens é sentido mediante a sua capacidade de adaptação a uma transição como é a de estar acolhido e passar para uma realidade diferente. Esta adaptação tem por de trás um conjunto de fatores (internos e externos), quer nos acessos aos recursos da sociedade, quer aos níveis de formação que têm para fazerem face às situações adversas e nas capacidades para uma vida autónoma, conforme foi exposto anteriormente neste texto.

5.3.1 Potencialidades

Na análise das potencialidades foi possível verificar que todos os atores entrevistados (jovens e profissionais) estão de acordo no fato de existir uma grande aquisição de competências durante o tempo de residência nas Casas de Acolhimento. Estas competências situam-se na relação com e entre três contextos específicos: A Casa (o espaço doméstico), a Escola (espaço de estudo, aprendizagem e socialização) e a comunidade (o espaço de socialização com outras pessoas e com as organizações).

1. A opinião dos profissionais entrevistados

1.1. A Casa

A Casa de Acolhimento passa a ser a casa destes jovens. De modo geral, os profissionais entrevistados concordam com a importância da existência de regras, de

rotinas do dia-a-dia, bem como a realização de tarefas diárias, como fazer a cama, pôr a mesa, lavar roupa entre outros.

«Aprender a ser autónomo não é só aprender nas sessões, mas no dia-a-dia, no contacto com a realidade, é saberem que têm horários para acordar, para ir para a escola, para tomar refeições, como não chegar atrasado ao emprego, é saberem que têm de fazer tarefas, como lavar a casa de banho, arrumar o quarto, lavar a roupa.»
(Entrevista a Assistente Social)

Como verificado anteriormente a autonomia em Acolhimento Residencial é concretizada através de um treino de competências sendo necessário considerar dois níveis de intervenção: a nível socio-afetivo e a nível comportamental.

«É realizado com ações do dia-a-dia que lhes permitam adquirir competências para a sua autonomia pessoal, social e emocional, seja através de gestão doméstica, económico, escolar, entre outras, tendo sempre em consideração que tudo deve ser realizado com a participação da jovem. Trabalhar com os jovens e não para os jovens.» (Entrevista a Assistente Social)

Outro fator importante tem a ver com o trabalho desenvolvido pelas equipas das CA dentro da instituição. A relação estabelecida entre os técnicos, os educadores e os jovens ajuda na construção da identidade do jovem, visto serem eles uma referência, que quanto mais positiva for, melhor.

«É esse o apoio dos elementos da casa, através da relação. (...) temos de ir com eles, estar ali, reforçar positivamente o que eles fazem, é fundamental.»
(Entrevista a Assistente Social)

Um outro fator a ter em conta é que os jovens acolhidos fazem parte e tomam decisões desde cedo relativamente ao seu projeto de vida, participando nas ações proporcionadas pela CA, bem como no estabelecimento de regras para o bom funcionamento da mesma.

«Os jovens participam em todas as decisões e ações que dizem respeito ao seu projeto de vida, como por exemplo, compras, gestão do seu dinheiro, tratamento da roupa, trabalho na cozinha...» (Educadora de Infância, questionário 2)

«De forma gradual ao longo de todo o acolhimento e de forma mais intensiva quando se estabelece esse projeto de vida. Alterna-se entre competências mais funcionais a uma reflexão sobre a emocionalidade mais latente inerente ao que se fantasia, ao que se espera, ao que se tem quando, finalmente, se vive por si» (Psicólogo, questionário 4)

1.2. A Escola

Mais um fator potenciador deste processo, e apesar de não ser referenciado pelos jovens, é a dimensão escolar. Nas entrevistas realizadas aos profissionais foi notória a

importância desta como parte integrante na autonomização do jovem. Definem por isso estratégias no sentido de colmatar as necessidades educativas. Referem que o sucesso escolar é potenciador de uma maior autonomia, trazendo uma maior autoestima, uma maior possibilidade de empregabilidade e na interpretação das regras de comunicação:

«É uma das melhores ferramentas que podemos dar no tempo em que aqui permanecem. (...). Para arranjar emprego, ou mesmo do ponto de vista da interpretação da linguagem, quem tem mais escolaridade entende melhor a linguagem dos outros. É uma forma de integração a nível social» (Entrevista a Educadora de Infância)

«É importantíssimo para que compreendam que o sucesso escolar e as habilitações académicas são importantes para o sucesso nos seus projetos de autonomia de vida e são dois fatores que estão interligados» (Educadora de Infância, questionário nº2)

De facto, e segundo Braconnier & Marcelli, (2000 in Costa, 2014: 38) a escola possibilita o progresso de competências dos jovens e esta irá ajudar na inclusão e adequação à sociedade em que vivem. A frequência dos adolescentes na escola não se resume só a aprendizagens e à acumulação de saberes académicos, estes adquirem, também, aprendizagens ao nível do plano afetivo, social e cultural.

1.3. A comunidade

A saída da casa coloca os jovens num mundo «sem rede». Além de deixarem os seus colegas de escola e de casa, muitos destes jovens deixam de ter o apoio de uma família ou de pessoas adultas em quem confiam.

«Uma fragilidade destes jovens é o fato de não saberem estarem sozinhos, pois estão habituados a estar numa casa com muita gente» (Entrevista a Educadora de Infância)

A importância de existir respostas da comunidade para estes jovens que os possam apoiar nas suas reais necessidades perante a transição para a vida adulta.

«Deveria existir respostas na sociedade ao nível da saúde mental, no mercado de trabalho, atividades para os jovens com as mesmas necessidades» (Educadora de infância, questionário 2)

2. A opinião dos jovens entrevistados

2.1. A Casa

Como espaço doméstico coletivo, a casa é para os jovens um lugar de pertença, mas também um lugar de ausência (dos familiares próximos), um lugar onde mudam as figuras adultas de referência. Os jovens reconhecem nos técnicos não só os profissionais que os acompanham, mas também as suas figuras de referência moral e afetiva.

«É importante porque fazem parte da minha formação, não seria o que sou hoje se não fossem eles» (J2, Entrevista a jovem que esteve integrado na CA)

«Tudo aquilo que eles fazem, é para nos preparar para o futuro e que seja direitinho» (J1, 17 anos, jovem integrado na CA)

Outra potencialidade referida é o facto de a casa ter demasiadas regras, embora os jovens estejam em desacordo, porque não se sentem livres existindo demasiado controlo, alguns referem a importância que isso tem. É referido que através destas ganham mais disciplina e saber estar. A consciência da importância destas regras só é conquistada quando saem da casa e se deparam com a falta das mesmas, sentida necessidade de as ter como forma orientadora.

«Se tivesse ganho essa disciplina, não sentiria essa falta agora, seria uma vantagem hoje. (...) tem as regras de uma casa normal, coisas para um bom funcionamento.» (J2, Entrevista a jovem que esteve integrado na CA)

Também Doron e Parot (1998, cit in Pires, 2011:24), afirmam que a autonomia é um processo em que um jovem alcança ou estabelece por si mesmo as suas próprias normas de conduta, surgindo da interiorização de regras e valores, «consecutiva a um processo de negociação pessoal com os diversos sistemas normativos de independência e de constrangimentos sociais».

2.2. A aquisição de competências

Das entrevistas efetuadas aos jovens, nenhum refere a importância da escola no período em que estiveram acolhidos, de facto, é possível observar que se centram mais na sua autonomia e no facto na aquisição de competências funcionais. Quando saem, referem que saem preparados muito embora continuam a precisar do apoio da CA e não da comunidade em si.

«Saí com uma grande noção do que era o mundo lá fora, que era difícil e que não era o hotel 5 estrelas como é aqui. Que fazem tudo, que tínhamos uma tarefa ou outra, mas que não se compara com o viver sozinho e ter que fazer tudo sozinho. Saí ciente do que ia enfrentar e o que tinha que fazer em todas as situações/perigos que encontro lá fora e me podiam ocorrer. E sim saí bastante preparado.» (J2, Entrevista a jovem que esteve integrado na CA)

«Eu vivo sozinho, com uma casa que a câmara arranjou, foi a segurança social. Oriento-me em tudo. O IRS a primeira vez que fiz sozinho tive que vir a CA auxiliar-me. E as coisas que me aparecem pela primeira vez, peço sempre ajuda a casa, não estava habituado, nem sabia tratar.» (J2, Entrevista a jovem que esteve integrado na CA)

5.3.2 Fragilidades

Depois de analisadas as potencialidades do processo de autonomia nos jovens em Acolhimento Residencial, importa analisar o que os vários atores consideram como fragilidades e necessidades neste processo.

Perante o sair da família e entrar no Acolhimento Residencial, a criança, para além de apresentar mais dificuldades em se adaptar/integrar, tende a apresentar dificuldades em estabelecer e manter relações significativas com outras pessoas, em resistir à frustração, gera sentimentos depressivos, imagens auto depreciativas, níveis elevados de ansiedade e de agressividade destrutiva, baixa autoestima, instabilidade emocional, dificuldades de aprendizagem e insucesso escolar (cf. Costa, 2014; Santos, 2010)

De acordo com a experiência dos entrevistados, as fragilidades agregam-se m torno de três dimensões: a perda dos relacionamentos de proximidade (colegas e profissionais da casa); a dificuldade em lidar com relações formais e procedimentos administrativos (contacto com instituições e procedimentos), a fraca autonomia (para efetuarem escolhas e gerirem os seus percursos de vida quando adultos).

1. Perda dos relacionamentos de proximidade

Outro dos fatores evidenciado pelos jovens entrevistados, que já saíram da Casa, é o facto de existir uma quebra de relações e se encontrarem numa situação desprotegida. É um fator que demonstra uma dependência da casa, e dos profissionais com quem estavam habituados a relacionarem-se, trazendo um certo desamparo, uma mudança radical na sua integração e autonomia. Traz aos jovens que saíram uma grande solidão, sentindo que muitas vezes precisam de ajuda e não sabem a quem recorrer.

«Não sinto grandes dificuldades, só mesmo o facto de estar sozinho, e ter estado aqui os 6 anos e estar habituado a ter sempre alguém, e quando se vai lá para fora já não há esse alguém, já não há o Dr. ° ou Dr.^a, somos nós a resolver. Essa foi a maior dificuldade, ter de me adaptar passado algum tempo, o facto de estar sozinho e não ter ninguém para pedir.» (J1, 21 anos, jovem que esteve integrado na CA)

Apesar de a relação ter sido evidenciada como um fator potenciador, a forma como ela é estabelecida é considerada por alguns atores como uma fragilidade. Também se observa grande dificuldade devido a dois elementos-chave que podem determinar o tipo de relação estabelecida. O primeiro devido a uma enorme rotatividade, transitoriedade, sobretudo ao nível do pessoal técnico e dirigente da instituição, provocando instabilidade no funcionamento da casa. Em segundo parece existir uma fraca formação ao nível de procedimentos, fraca experiência na área e alguma frieza na relação sendo difícil para o jovem conseguir estabelecer uma relação de referência estável e que causa o sentimento de perda. Estes dois elementos fazem com que o jovem tenha dificuldade em estabelecer relação e que tenha constantemente um sentimento de perda.

«São jovens com muitas dificuldades no estabelecimento de relações e em demonstrar afeto, o que os prejudica na sua relação com os adultos e com os seus pares.» (Entrevista a Educadora de Infância)

«Existe o fator rotatividade da equipa, poucos são aqueles que trabalham aqui e conhecem todos os jovens que passam aqui (...) é difícil para os miúdos voltarem aqui, até porque eles criam relações preferenciais com várias pessoas (...) que ao longo do tempo foram perdendo» (Entrevista a Assistente Social)

Tal evidência é referenciada por Quintãns (2009:43) que realça que «um fator reforçador da descontinuidade dos laços afetivos é o facto de, nas instituições, muitas vezes, se constatar a falta de continuidade do pessoal que lá trabalha» o que faz com que os jovens sintam uma falta de apoio mantido e consistente, podendo isso servir-lhes para reforçar a ideia de que não há ninguém que realmente se interesse por si e pelo seu futuro.

«Começam a gritar à toa (...), aqui começam logo a gritar» (J5, 16 anos, jovem integrado na CA)

«É importante manter o contacto, vou precisar de imensa ajuda» (J1, 17 anos, jovem integrado na CA)

2. Dificuldades em lidar com relações formais e formalidades administrativas

As tarefas do dia-a-dia são vistas como um fator positivo e de fácil aquisição após a saída, contudo as competências relacionadas com documentos e a nível mais burocrático aparecem como a maior dificuldade. São situações com as quais não têm de lidar enquanto estão acolhidos, e existe uma fraca preparação. Através do focus group e do questionário realizado aos jovens foi notório a falta de preparação que os jovens sentem neste aspeto.

«Em situações práticas de burocracia, como preenchimento do IRS, abertura de conta bancária, transferências, etc... os jovens recorrem ao apoio dos técnicos, numa fase inicial. Os jovens que saem para autonomia de vida, deveriam ter um acompanhamento durante mais algum tempo no seu novo ambiente, para que as competências fossem consolidadas.» (Entrevista a Educadora de Infância)

«Eu vou precisar, principalmente a nível de tratar de documentos» (J5, 16 anos, jovem integrado na CA)

«Deveria existir maior contacto direto e autónomo com a vida no exterior.» (J5, 16 anos, jovem integrado na CA)

«Obrigam-nos logo a ir fazer sem sermos nós a tomar a iniciativa» (J5, 16 anos, jovem integrado na CA)

3. Fraca autonomia dos jovens

Um dos fatores mais frágeis e identificado pela maioria dos profissionais e pelos jovens entrevistados é o processo de transição para a vida autónoma. Dos dados que recolhemos, vemos que a maioria das casas de acolhimento não apoia esta transição com um programa específico ou um follow up contínuo que consiga perceber o real impacto das competências trabalhadas durante o Acolhimento Residencial. Apesar de existir uma preparação com a participação ativa do jovem, «é sempre com um processo de participação direta do jovem e de acompanhamento próximo dos técnicos, abordando sempre as dificuldades e ajudando a ultrapassar as mesmas de forma tranquila» (Educador Social, questionário 6)

Do que foi possível constatar, parece ser verdade que após o término da medida de promoção e proteção é praticamente nulo um acompanhamento mais especializado e técnico, existindo contactos esporádicos entre a CA e o jovem. Os profissionais

entrevistados consideram que os jovens se sentem abandonados, desamparados e com medo do futuro. De facto, em resposta à questão “quais são as maiores dificuldades que o(a)s jovens sentem nessa transição?”, realizada no questionário online, as maiores dificuldades identificadas foram o medo, a solidão, a falta de estruturas, entre outros.

«Medo do processo de transição por ativação de perturbações ao nível da vinculação, medo de não conseguir ser autónomo, incerteza quanto ao futuro e em relação à sua rede social de suporte. Nesta fase tendem a boicotar o plano de intervenção. Existe uma grande ambivalência pelo medo de sair da zona de conforto, em contraposição com a vontade de assumir riscos e maior poder de decisão sobre a sua vida. Quanto mais seguros se sentem no vínculo mais facilmente se mobilizam para a autonomia e o inverso também, ou seja, menor segurança no vínculo maior dificuldade em sair para a autonomia. Acontece que a perturbação no vínculo é desenvolvida na primeira infância pelo que este processo se torna mais difícil para estes jovens até porque o fazem com adultos que estão na sua vida durante um curto período de vida.» (Psicólogo, questionário 3)

«Sentem-se sozinhos e possivelmente desamparados. Por um lado, sentirem-se autónomos é um desejo que tinham há bastante tempo (em geral), mas por outro, começam a sentir-se sozinhos no dia-a-dia.» (Psicólogo, questionário 4)

«Horário, solidão, medo» (Assistente Social, questionário 5)

«Ausência de estruturas transitórias para a autonomização plena» (Assistente Social, questionário 6)

«A relação entre a fantasia da vida independente e a solidão que daí deriva» (Educadora Social, questionário 7)

«Falta de apoio e acompanhamento. Normalmente não têm uma rede de suporte sólida e têm que recorrer à instituição. A situação financeira e a gestão do próprio dinheiro nos primeiros tempos é uma dificuldade. As suas prioridades não são as necessidades básicas e acabam por aprender com a experiência a definir essas prioridades. Muitos dos jovens referem também a falta de apoio emocional pois na instituição estavam sempre acompanhados e era fácil ter com quem falar. Os primeiros tempos são de um grande confronto com a realidade e são postos à prova. As fragilidades emocionais são evidentes e preocupantes.» (Psicóloga, questionário 8)

Devido a estes fatores, e perante a questão: - “sentem que os jovens saem preparados para a vida adulta?”; todos foram unânimes em responder que não saem, percebendo que

o facto de se tornarem adultos de uma forma abrupta e sem apoio é prejudicial para o futuro individual de cada jovem.

Apesar desta falta de preparação as casas que têm programas específicos de acompanhamento e de follow up, mas que são difíceis de implementar, uma vez que a saída destes jovens das casas de acolhimento implica a entrada de outros jovens, prejudicando o acompanhamento mais presencial aos que saíram, focando-se nos que entraram.

O acompanhamento acaba por ser esporádico e na maioria das vezes através de contacto telefónico.

«É raro existir um contacto. É mais comum ser o jovem a contactar a casa do que a casa a contactar o jovem.» (Psicólogo, questionário 4)

«O contacto normalmente é telefónico, informal. Menor que a necessidade do jovem, pois a casa continua a acolher e, como tal, vive assoberbada pelos novos jovens» (Psicóloga, questionário 7)

«Depende muito do jovem e da sua abertura em manter o contacto com a equipa. Mas, normalmente são feitos contatos telefónicos frequentes e o reforço da disponibilidade da equipa em apoiar se necessário. Por vezes convidamos os jovens a irem à instituição ou disponibilizamo-nos para irmos ter com eles.» (Psicóloga, questionário 8)

5.3.3 Desafios

Atualmente o acolhimento e o processo de autonomização dos jovens têm sido alvo de um maior aprofundamento por diversos autores que identificam inúmeros desafios para uma melhor integração dos jovens acolhidos na sociedade. Alguns desses desafios foram identificados pelos atores entrevistados, destacando-se dois: a existência de uma estrutura de apoio aos jovens após a saída da Casa e a existência de uma rede de respostas articuladas na comunidade.

1.Uma estrutura de apoio e acompanhamento dos jovens

Um desafio a ter em conta, e já referenciado anteriormente, é a necessidade de haver uma estrutura de apoio e acompanhamento dos jovens após a saída da Casa visando garantir uma saída mais segura do acolhimento residencial.

«Um acompanhamento mais regular através de uma qualquer ferramenta que una o jovem e a casa de acolhimento, e, portanto, através de um contacto mais regular e sistémico entre ambos.» (Psicólogo, questionário 4)

É sentido pelos jovens que já saíram a falta de apoio e de acompanhamento, bem como pelos técnicos que face aos jovens ainda acolhidos sentem a necessidade de os acompanhar, percebendo se o programa de competências existente na casa é eficaz e se os ajuda na sua integração.

«O projeto que vamos iniciar é muito importante porque vamos reatar o contacto com todos os que saíram e perceber como estão» (Entrevista a Assistente Social)

«Os jovens que saem para autonomia de vida, deveriam ter um acompanhamento durante mais algum tempo no seu novo ambiente, para que as competências fossem consolidadas» (Educadora de Infância, integrado na CA)

«Não tenho muitos apoios (...), vou mantendo o contacto com a casa» (J1, 21 anos, jovem que esteve integrado na CA)

Também Quintãns (2009), afirma que após o acolhimento, deverá garantir-se a autonomização do jovem de forma gradual bem como promover o acesso aos bens e serviços que se revelem necessários à sua autonomização e integração.

2.Trabalho em rede e respostas articuladas na comunidade

É ainda referido a necessidade de existir uma estreita colaboração entre as várias entidades, para que haja uma resposta mais eficaz no apoio a estes jovens.

«Já apoiamos 200 e tal jovens, e temos protocolo com 20 e poucas casas de acolhimentos e outras entidades, como CPCJ's, municípios, instituto de apoio à criança. São muitas as entidades que nos pedem ajuda para os jovens que saíram ou estão para sair. É este o percurso» (Entrevista ao gestor da plataforma PAJE)

5.3.4 Como reforçar os laços de pertença e identidade e fortalecer a autonomia dos jovens

Através do questionário aos diversos profissionais foi possível perceber a vontade de fazer mais e melhor com diversas propostas passíveis de serem implementadas desde que haja a disponibilidade e os recursos necessários, desde logo durante o acolhimento e após o mesmo.

Num estudo efetuado por Veloso (2014), foi possível verificar que as consequências podem ser minimizadas se houver uma clara aposta, na implementação de estratégias e políticas de apoio ao jovem e à sua família.

De acordo com as opiniões dos participantes (profissionais entrevistados) os desafios e as estratégias agregam-se em três áreas: melhorar a relação com as famílias, reforçar os processos de treino de autonomia, formalizar um modelo de acompanhamento dos jovens depois de estes saírem da Casa.

1. Melhorar a relação com as famílias

Outro desafio a ter em conta é a manutenção dos laços com as famílias dos jovens. O trabalho com as famílias, pretende fazê-las parte integrante no processo de autonomização, para que os jovens possam sair estáveis emocionalmente e com laços reforçados positivamente, prevendo-se que encontrarão aqui um suporte para a sua vida adulta.

«A ligação com a família também é importante. Tem de haver um equilíbrio entre a parte escolar, familiar e o trabalho desenvolvido dentro da instituição, quanto maior for esse equilíbrio, com certeza maior vai ser a autonomia do jovem»
(Entrevista a Assistente Social)

«Parece-me fundamental existir uma intervenção ao nível familiar quando a relação é positiva, uma vez que, mesmo não estando com os familiares, estes continuam a desempenhar um papel importante na transmissão de segurança afetiva essencial no processo de transição. Procurar que este tenha uma boa rede de suporte familiar e de amigos. Refletir regularmente na dinâmica relacional existente nas casas para que esta também seja promotora do desenvolvimento do desejo de autonomia a partir da segurança e não do comportamento de oposição.» (Educador Social, questionário 3)

É sentido pelos técnicos que o trabalho com as famílias, é um trabalho complexo e difícil, precisando muitas vezes da intervenção de outras entidades.

«Quando necessário, trabalhamos com a família. Não tanto, porque os jovens depois de saírem não consigam encontrar apoio nas famílias, mas porque as famílias continuam desestruturadas. Encaminhamos muito para CAFAP's, e coisas do género.» (Entrevista ao gestor da plataforma PAJE)

2. Reforçar os processos de treino da Autonomia

Como referido anteriormente, para Gomes (2010) a autonomia define-se como «capacidade para assumir a responsabilidade individual pelos assuntos e opções próprias. Não se refere apenas ao nível económico e físico, mas também à afetividade e capacidade de assumir valores, juízos e decisões próprias.» (Gomes, 2010:196).

A promoção da autonomia deve iniciar-se logo quando a criança/jovem é acolhida, promovendo competências funcionais e emocionais.

«A autonomia deveria iniciar-se desde o acolhimento. Os jovens deveriam deparar-se com situações da vida real para poderem agir consoante a situação. Deveriam ter mais autonomia nas escolhas para poderem errar pois é munirem - se de ferramentas de modo a combater os erros. Deveriam ser incentivados para a pesquisa, pensamento crítico e não super protegidos.» (Assistente Social, questionário 1)

Há a necessidade de existir uma resposta que acompanhe a saída do acolhimento, que continue a trabalhar as questões da autonomização. Que estabeleça contactos com a comunidade, por forma a ajudar o jovem estar mais integrado na sociedade e conhecimento dos serviços disponíveis.

«Deveria haver uma resposta transitória no acolhimento, i.e, o AR a partir de uma certa idade deveria ter características mais próximas da autonomização. Por exemplo, se o projeto de vida é a autonomização, nenhum jovem devia viver com regras institucionais a partir dos 16 anos.» (Psicóloga, questionário 7)

«Qualquer casa que preparasse jovens para a autonomia deveria ter uma forte relação com o contexto comunitário, de forma a testar a inserção profissional antes do jovem se ver mais sozinho nesse processo. Também acho que a inserção social deveria ser um contexto familiar ao jovem, por exemplo o contexto natural de vida.» (Psicóloga, questionário 7)

«O nosso apoio vai sempre pelo aconselhamento. Um aconselhamento com uma perspetiva também de coaching. Vai pelo apoio psicológico» (Entrevista ao gestor da plataforma PAJE)

É necessário ter em conta as reais necessidades dos jovens, promover a construção de uma rede de suporte, ajudá-los na sua formação escolar e profissional.

«Estes miúdos muitas vezes saem com uma falta de competências gritante» (Entrevista ao gestor da plataforma PAJE)

«Mais participação do jovem e da sua rede de suporte, como família ou amigos». (Educadora de Infância, questionário 2)

«Maior acompanhamento por parte da equipa e das escolas» (Educadora de Infância, questionário 2)

«Considero que se deveria efetuar construção do projeto de vida com base nos desejos, interesses e necessidades dos jovens.» (Assistente Social, questionário 6)

3. Modelizar e formalizar o tipo de acompanhamento dos jovens depois da saída da Casa

O Modelo de acompanhamento dos jovens, no período depois de saírem da Casa, teria de ser preparado logo a partir dos 15 anos. Os profissionais falam da necessidade de se definir um Projeto de Vida e um Modelo de Acompanhamento ou de inserção social desenhados em parceria com as familiares e outras organizações da comunidade, nomeadamente a escola e o centro de emprego. Muitos referem a possibilidade de existir uma ferramenta online, uma plataforma, que conseguisse estabelecer a ponte entre a CA, o jovem e a comunidade.

«Um acompanhamento mais regular através de uma qualquer ferramenta que una o jovem e a casa de acolhimento, e, portanto, através de um contacto mais regular e sistémico entre ambos.» (Psicólogo, questionário 4)

«Parece-me importante um programa que desempenhe o papel do centro de emprego, mas direcionado para jovens adultos, que esteja em forte articulação com o mercado de trabalho, por forma a abrir portas para várias possibilidades de emprego, mas com um enquadramento apelativo para os jovens.» (Educador Social, questionário 3)

«Existência de mais recursos na comunidade que privilegiassem a integração profissional destes jovens.» (Assistente Social, questionário 9)

O papel dos profissionais atuaria em moldes de designar como Gestor de Caso ou Tutor, um profissional de referência que acompanharia o jovem, sempre que possível, antes de este deixar a casa e nos dois anos após a sua saída.

«Ser sempre o mesmo técnico a acompanhar no seu pós saída. Intervenção mínima e com o mínimo de técnicos diferentes.» (Psicóloga, questionário 8)

«Participação e envolvimento mais ativo dos profissionais intervenientes que muitas vezes estão assoberbados» (Assistente Social, questionário 9)

O mesmo técnico ter acesso a uma plataforma de ofertas de emprego para jovens e paralelamente que houvesse protocolos com empresas para a inserção destes jovens na vida profissional e consequentemente na sociedade. Como pessoas ativas e responsáveis. (Psicóloga, questionário 8)

É referido pelos entrevistados que este acompanhamento deverá ser feito pelo mesmo gestor de caso que acompanhou na casa de acolhimento, pois passam por diversos técnicos o que cria dificuldades de criar pontes de relação de ajuda e de confiança.

«Estes miúdos reclamam com tantos doutores, eles dizem que tiveram demasiados doutores na sua vida. CPCJ, EMAT, Tribunais, Casas de acolhimento, pedopsiquiatras, psicólogos, são demasiados doutores. Eles não confiam em doutores, confiam em pessoas.» (Entrevista ao gestor da plataforma PAJE)

Análise do Processo de Autonomia na Casa de Acolhimento

Parâmetros do Diagnóstico	Dimensões Observadas	Categorias Emergentes
Potencialidades	A Casa	As rotinas, treino de competências e as tarefas quotidianas (AVD), a relação com a equipa profissional (adulto de referência)
	A Escola	Importante para aquisição de conhecimentos e socialização, treino de autonomia e inserção social (grau académico, redes de sociabilidade e empregabilidade)
	A Comunidade	Treino de competências de autonomia (atividades funcionais) Parcerias com serviços locais
Fragilidades	Perda dos relacionamentos de proximidade	Saída e perda da relação com colegas, amigos e profissionais
	Dificuldade em lidar com formalidades e procedimentos institucionais	Dificuldade em lidar com funções da vida funcional e institucional
	Fraca Autonomia	Fraca capacidade de efetuar escolhas, tomar decisões e ter um projeto de vida sustentável
Desafios	Reforçar a relação com a Família do Jovem	Integrara as famílias e a comunidade no reforço de laços afetivos, figuras de referência e projeto de vida
	Reforçar os processos de Autonomia durante o acolhimento na Casa	Treinar a autonomia (AVD e AVF) Projeto de vida realizado em parceria com a escola, comunidade e centro de emprego
	Modelizar e formalizar o acompanhamento pós-acolhimento	Modelos de atuação Papel e funções dos profissionais Plataforma e ferramentas de acompanhamento dos jovens e dos profissionais
	Trabalho em rede e respostas articuladas na comunidade	Protocolos de cooperação entre CA, Escolas, Centros de Emprego, Segurança Social, Autarquias, Associações locais

Tabela 9 - Grelha de análise das entrevistas e questionários aos jovens e profissionais

(Fonte: construção própria com fundamento nos autores estudados e nos contributos dos participantes, jovens e profissionais)

6 O Projeto – SEGue - Salto em Grande

«Um projeto é, sobretudo, a resposta ao desejo de mobilizar as energias disponíveis com o objetivo de maximizar as potencialidades endógenas de um sistema de ação garantindo o máximo de bem-estar para o máximo de pessoas» (Guerra, 2010: 126).

O desenho do projeto procura encontrar uma resposta às questões levantadas ao longo da investigação e respondera às necessidades identificadas no diagnóstico. A denominação do projeto - “SEGue - Salto em Grande”, está relacionada com a mudança radical que acontece na vida do jovem após o Acolhimento Residencial. É pretendido que essa mudança seja um salto seguro, um salto apoiado, um salto estruturado e planeado, um salto acompanhado e acima de tudo um salto que permita que o jovem siga o seu caminho da melhor forma possível, um salto para uma base sólida e integradora.

Assim, procura-se que o projeto possa ir ao encontro das necessidades referenciadas pelos jovens e profissionais, que consiga superar as dificuldades enunciadas por estes e pelos autores, proporcionando um apoio e um caminho que os ajudem nesta transição para a vida adulta após o acolhimento, e os mantenha em contacto com profissionais de confiança.

O projeto é dirigido aos jovens que estão numa fase de transição para a vida adulta, bem como para os técnicos que acompanham estes jovens como uma ferramenta de suporte técnico. Tornou-se assim necessário numa primeira parte explorar a literatura existente, bem como auscultar, através da aplicação de um questionário, os profissionais da área através de entrevistas aos jovens que saíram do acolhimento para perceber quais as suas reais necessidades.

Numa segunda parte, importa começar a construção de uma resposta que possa ajudar estes jovens. Esta construção tem de ser participativa por parte de todos os intervenientes. Têm de ser os jovens e os técnicos o foco, sendo esta a linha condutora, indo ao encontro daquilo que sentem como necessidade e que possa facultar informação que venha colmatar, ainda que não totalmente, as suas reais dificuldades e receios.

Surge como ideia base a criação de uma plataforma digital que consiga estar próxima dos jovens que saem do acolhimento residencial e que consiga estabelecer uma saída gradual, de confiança sendo integradora. Uma plataforma que possa ser inovadora e de fácil manuseamento e entendimento. Uma plataforma que consiga ter informações sobre o mercado de trabalho, questões legais, formações, atividades para todos, mas que consiga ter uma área individual para cada um, definindo um plano de integração/acompanhamento entre a casa e o jovem, durante período a definir, consoante a fase de transição. Uma plataforma que possa, simultaneamente, ser uma ferramenta para os profissionais da área, onde possam ir avaliando e acompanhando a fase de transição e integração dos jovens.

Pretende-se também construir a possibilidade de integração de um mentor, seja ele técnico ou um jovem (ex-acolhido) que já esteja integrado, criando redes de suporte e de apoio. Acima de tudo, que possa ser alguém que mantenha os laços afetivos, que seja uma referência positiva para o jovem e não quebre a relação estabelecida de forma abrupta.

6.1 Objetivo

O projeto é dirigido aos jovens que estão numa fase de transição para a vida adulta, bem como para os técnicos que acompanham estes jovens como uma ferramenta de suporte técnico.

É pretendido que essa mudança para uma vida adulta, seja um salto seguro, um salto apoiado, um salto estruturado e planeado, um salto acompanhado e acima de tudo um “Salto Em Grande” que permita que o jovem siga o seu caminho da melhor forma possível, um salto para uma base sólida e integradora. Assim procura-se que o projeto possa ir ao encontro das necessidades e dificuldades referenciadas pelos jovens, profissionais e pelos autores, proporcionando um apoio e um contacto a profissionais de confiança que os ajudem nesta transição para a vida adulta após o acolhimento.

6.2 A ideia do projeto

Surge como ideia base a criação de uma plataforma digital que consiga estar próximo dos jovens que saem do acolhimento residencial e que consiga estabelecer uma saída gradual, de confiança e integradora. Uma plataforma que possa ser inovadora e de fácil manuseamento e entendimento. Uma plataforma que consiga ter informações sobre o mercado de trabalho, questões legais, formações, atividades para todos, mas que consiga ter uma área individual para cada um, definindo um plano de integração/acompanhamento entre a casa e o jovem durante um período a definir, consoante a fase de transição. Uma plataforma que possa ser uma ferramenta para os profissionais da área, onde possam ir avaliando e acompanhando a fase de transição e integração do jovem.

Ter a possibilidade de integração de um mentor, seja ele técnico ou um jovem que já esteja integrado, criando redes de suporte e de apoio. Acima de tudo que possa ser alguém que mantenha os laços afetivos, que seja uma referência positiva para o jovem e não quebre a relação estabelecida de forma abrupta.

6.3 Fator inovador e diferenciador do projeto

André & Abreu (2006) definem inovação social como,

«Uma resposta nova e socialmente reconhecida que visa e gera mudança social, ligando simultaneamente três atributos: (i) satisfação de necessidades humanas não satisfeitas por via do mercado; (ii) promoção da inclusão social; e (iii) capacitação de agentes ou atores sujeitos, potencial ou efetivamente, a processos de exclusão/marginalização social, desencadeando, por essa via, uma mudança, mais ou menos intensa, das relações de poder».

Temos, deste modo, que ter em conta os fatores diferenciadores (unique-selling-point), a criatividade, a criação de valor e qual o propósito único.

Após análise do benchmarking e o quadro resumo, o projeto SEGue tenta reunir as características comuns a cada projeto tendo como inovador a criação de uma plataforma online, através de um website e uma aplicação que agregue as diversas respostas e de fácil manuseamento, tendo um acompanhamento, em back-office por profissionais especializados.

Vivemos, atualmente, numa sociedade virada para as novas tecnologias, através de diversas aplicações e websites. É preciso adequar as respostas a uma nova realidade que seja motivadora, gratificante, de fácil acesso e prática.

6.4 Plano de sustentabilidade económica – Modelo de Negócio

A existência de um plano de sustentabilidade económica pressupõe a existência de um modelo de negócio, que consiga colmatar os custos do projeto. A elaboração de um modelo de negócio envolve a consideração de vários aspetos que concorrem para que uma empresa/projeto consiga comercializar o seu produto ou serviço (Pigneur, 2011). Osterwalder e Pigneur (2010) descrevem nove blocos fundamentais para a construção de um modelo de negócio: o segmento de clientes, a proposta de valor, os canais para se chegar aos clientes, as relações com estes, as fontes de receita, os recursos-chave, as atividades-chave, os parceiros-chave e a estrutura de custos.

6.4.1 Segmento de clientes

O termo cliente, utente ou pessoa a quem se dirige o projeto é discutido em Serviço Social. Mantendo-se aqui na linguagem técnica o conceito de cliente – aquele que recorre e utiliza um serviço ou produto. O ponto de partida para a construção do projeto é a determinação do(s) segmento(s) de clientes que o mesmo atinge ou que quer atingir. Desta forma, o projeto pode direcionar a sua atividade e proposta de valor (no fundo, todo o seu modelo de negócio) no sentido de satisfazer as necessidades dos seus clientes (Osterwalder e Pigneur, 2010).

Pretende-se com o *SEGue* que seja um projeto inovador, gerador de valor social, e que crie impacto nos jovens que transitam do Acolhimento Residencial para uma vida adulta e independente, tornando-se um suporte inovador como modelo de intervenção. A informação e o apoio facultados pela plataforma pretendem promover uma transição para a vida adulta integradora nas diferentes dimensões do desenvolvimento e bem-estar do jovem – saúde, educação, habitação, formação/empregabilidade, cultura, autonomia e realização do projeto de vida.

6.4.2 Proposta de valor

A proposta de valor de um projeto traduz-se no conjunto de benefícios que este oferece aos seus clientes, de forma a colmatar necessidades sentidas por esse segmento de clientes. Osterwalder e Pigneur (2010) oferecem uma lista, não exaustiva, dos principais elementos que podem contribuir para a criação de valor: a novidade, o desempenho, a customização, *getting the job done*, *design*, marca/status, preço, redução de custos, redução de risco, acessibilidade e conveniência/usabilidade. O presente modelo de negócio pretende a seguinte Proposta de Valor:

6.4.2.1 Proposta de valor para o cliente

- Facultar uma presença junto dos jovens, através de uma plataforma *online*. Apoiar a transição para a vida adulta, dos jovens em Acolhimento Residencial, que seja integradora.
- Facultar uma ferramenta de trabalho para os profissionais, por forma a facilitar a intervenção e o acompanhamento dos jovens.

6.4.2.2 Proposta com valor social

- Facultar informação, recursos e conhecimentos aos jovens e aos profissionais.
- Criação de uma plataforma digital como solução de acompanhamento e suporte aos jovens e aos técnicos.
- Diminuir os casos de isolamento, risco e percursos desviantes dos jovens

6.4.2.3 Proposta de valor de adaptação ao cliente

- Serviço adequado às necessidades de apoio ao projeto de vida dos jovens
- Os conteúdos versados na plataforma conciliam duas linguagens de acordo com os seus públicos. Uma linguagem comum tratada numa narrativa simples e motivadora para os jovens, uma linguagem técnica que facilite o suporte prestado pelos profissionais.

6.4.3 Canais

Os canais são os meios através dos quais uma empresa comunica, distribui e vende aos clientes o seu produto. Têm um papel significativo na experiência do consumidor enquanto tal: é através deles que o cliente consegue ficar a conhecer os produtos e serviços que a empresa oferece, perceber a sua proposta de valor ou ter apoio pós-venda. (cf. Osterwalder e Pigneur, 2010).

O canal aqui é a web e a plataforma digital, acessível através de um endereço eletrónico ou *link*.

Os canais podem ser classificados como diretos e indiretos, bem como próprios ou dos parceiros. Os canais dos parceiros são sempre indiretos, porque são operados por terceiros (no que concerne à relação empresa/cliente), mas os próprios podem ser diretos – por exemplo, se a empresa vender através de uma equipa de vendas interna ou através de um *website* – ou indiretos, como é o caso das vendas que são feitas através de retalho» (Osterwalder e Pigneur, 2010).

Canais diretos, as páginas formatadas como “campo de informação para jovens” e igualmente as páginas formatadas como “campo de informação para profissionais”; o acesso a estas exige uma identificação para creditação e acesso.

Canais indiretos, os ícones e links que dão acesso a informação oficial através de páginas de entidades parceiras protocoladas.

Para a divulgação do projeto SEGue definem-se os seguintes canais de comunicação:

Diretos	Indiretos
Publicidade WebSite Aplicação Facebook Twiter	Divulgação interpares e redes sociais Notícias em jornais, folhetos informativos, participação em programas de rádio e televisão, outros

Tabela 10 - Canais de Comunicação

(Fonte: construção própria)

6.4.4 Relação com os Clientes

O tipo de relação que a empresa estabelece com os seus clientes é definido de acordo com cada segmento, pelo que podem coexistir distintos tipos de relação com os clientes. A empresa estabelece estas formas de contacto com os clientes com três propósitos fundamentais: adquirir novos clientes, manter os que já tem e aumentar as vendas. Os tipos de relação que Osterwalder e Pigneur (2010) enumeram são os seguintes:

- Assistência pessoal
- Self-service
- Serviços automáticos
- Comunidades
- Cocriação

O campo social pode recolher daqui ideias que vai adaptar ao relacionamento de ajuda e suporte a pessoas individuais e a grupos de jovens ou de profissionais. O projeto SEGue - Salto em Grande pretende ter os 5 tipos de relação conforme descrito na tabela seguinte

<i>Tipo de Relação</i>	<i>Como</i>
<i>Assistência pessoal</i>	Acompanhamento personalizado em chat, em vídeo conferencia ou vídeo chamada, com agendamento
<i>Self-service</i>	Por via de tutoriais, formações online, perguntas e respostas frequentes e um guia de apoio
<i>Serviços automáticos</i>	Jogos e quebra-cabeças que fomentam a criatividade ou a continuidade do projeto de vida traçado.
<i>Comunidades</i>	Divulgação do espaço das entidades parceiras protocoladas. Estar em constante contacto com a comunidade, através de encontro e parcerias que possam dar resposta às necessidades.
<i>Cocriação</i>	Articulação do grupo gestor da plataforma com um grupo consultivo, com especialistas, jovens, profissionais e representantes da comunidade A elaboração e manutenção da plataforma é realizada de forma participativa e em conjunto com técnicos e jovens convidados para a gestão ou consultoria colaborativa

Tabela 11 - Tipos de relação do projeto SEGue

(Fonte: construção própria com fundamento nos autores estudados e contributos dos participantes)

6.4.5 Fontes de receita

As fontes de receita dizem respeito à forma como as empresas geram valor monetário com cada segmento de cliente. Há várias fontes de receita: a venda de produtos ou de serviços, o empréstimo, arrendamento ou *leasing*, o licenciamento, a cobrança de uma taxa de uso, de uma taxa de subscrição ou de uma taxa de corretagem, e a publicidade (Osterwalder e Pigneur, 2010).

A proposta de valor de uma plataforma verifica-se de três formas: primeiro, pela capacidade de atração de diferentes grupos de utilizadores, com potenciais benefícios decorrentes da interação entre estes grupos; depois, porque promove a correspondência entre segmentos de clientes; e, por fim, porque representa uma redução de custos, já que as transações são realizadas através da própria plataforma. De facto, atualmente é possível uma dada plataforma que opere *online* direcionar a publicidade de acordo com os comportamentos dos utilizadores, quanto ao tipo de pesquisa que realizam, os sites que visitam ou as notícias que leem.

O projeto SEGue pretende adquirir receitas através:

- Venda do serviço às várias entidades interessadas (subscrição, mensal, trimestral, semestral ou anual);
- Venda de Publicidade no site e plataforma;
- Contribuições de mecenas e empresas no formato de responsabilidade social
- Contribuições dos jovens e profissionais como associados (quota simbólica)

6.4.6 Recursos-chave

Na atividade de um negócio, há recursos que são indispensáveis para conseguir chegar aos mercados, manter a relação com os clientes e ganhar receitas. Esses recursos podem ser físicos, financeiros e os recursos humanos.

Os recursos humanos são na plataforma o recurso-chave de que o projeto necessita, pelo que é exigido um técnico que faça a sua manutenção e gestão. Torna-se igualmente necessário um computador para a sua operacionalização e o registo de um domínio na web para alojar a plataforma.

É ainda necessário um investimento em capital financeiro para a construção desta plataforma e para a sua divulgação, que se pensa vir a conseguir junto de entidades futuras utilizadoras ou junto de mecenas que apoiem socialmente este projeto.

6.4.7 Atividades-chave

As atividades-chave estão dependentes do tipo de modelo de negócio em questão e são absolutamente necessárias para a criação e entrega de uma proposta de valor. Os 3 tipos de atividades-chave são: produção, resolução de um problema e gestão de plataforma/redes.

Neste caso na produção, torna-se necessário produzir informação creditada por especialistas; com fundamento nos dados do diagnóstico, é agora necessário falar com os possíveis clientes e em colaboração com estes, construir a plataforma. Na resolução de problemas é fundamental ir adequando a plataforma às necessidades encontradas junto dos jovens e dos profissionais. Na gestão da plataforma é necessário que esta seja constantemente atualizada e em funcionamento, corrigindo falhas que possam ir surgindo.

A Plataforma, de início, começa por ser um espaço informativo que facultar a informação necessária aos jovens e profissionais; assim, um assistente social com competências na área das TIC será o criador e o gestor da plataforma. A utilização da plataforma por diferentes entidades que se registam como associadas ou utilizadoras, vai permitir alugar serviços; vai disponibilizar acessos e formar os profissionais de cada Casa como “gestores de caso ou tutores de jovens”. Há medida que a plataforma vai sendo associada de diferentes entidades, vai crescer o número de informação produzida e facultada. Prevê-se que com este crescimento a plataforma possa vir a ter outros profissionais e jovens agregados como trabalhadores e colaboradores

Terá como atividades elementares a informação atualizada, o acompanhamento, programa de competências sociais e pessoais, aconselhamento, formações, *workshops* e divulgação de oportunidades de formação/empregabilidade e respostas sociais.

6.4.8 Parceiros-chave

As parcerias-chave referem-se à rede criada com outras entidades e com os fornecedores. Assim, os parceiros-chave são as diversas entidades interessadas (casas de acolhimento, apartamentos de autonomia) e os possíveis investidores, mecenas ou empresas, financiadores de projetos sociais. De acordo com a revisão da literatura e conforme sugerido no diagnóstico surgem como parceiros potenciais as entidades gestoras das CA (SCML e IPSS), a Segurança Social, as CPCJ, as autarquias (municípios e juntas de freguesia) e as empresas com programas de responsabilidade social.

É pretendido criar parcerias-chave com entidades que possam dar resposta às necessidades dos jovens, como empregabilidade, habitação, saúde, educação, justiça, entre outras. São também parceiros-chave todos os jovens e profissionais que se inscrevem na plataforma, quer como utilizadores, quer como gestores, ou como associados do Projeto SEGue.

6.4.9 Estrutura de custos

A estrutura de custos reflete os custos mais significativos em que a empresa incorre quando adota um determinado modelo de negócio e é definida a partir do momento em que estão determinadas as atividades-chave, os recursos-chave e os parceiros-chave.

Osterwalder e Pigneur (2010) distinguem dois tipos de custos: os fixos, em que os custos se mantêm inalteráveis, independentemente da quantidade de produto produzido, como é o caso dos salários ou das rendas (numa perspetiva de muito curto prazo), e os custos variáveis, em que a quantidade produzida faz variar este tipo de custos (como é tipicamente o caso dos custos com as matérias-primas incorporadas nos produtos).

No caso do SEGue os custos fixos traduzem-se na manutenção da plataforma, o pagamento do seu alojamento na web, a atualização do *site* e da aplicação, bem como o ordenado mensal do técnico responsável pela sua gestão e manutenção. Os custos variáveis traduzem-se na divulgação e promoção de formações e *workshops*.

O projeto Segue prevê as seguintes despesas iniciais:

Rubricas	Custos em euros (ano 1)
Registo da patente e autoria criativa ⁹	180€
PC	700€
Internet e telemóvel	480€ (40€x12)
Registo do domínio e alojamento do site	200€ (anuais)
Salário do gestor informático	16 800€ (1.200€x14)
Salário do gestor social	21 000€ (1.500€x14)
Total	880€ (1x) + 38 980€ (anuais)

Tabela 12 - Custos iniciais de implementação da plataforma

6.5 Teoria da mudança

«A Teoria da Mudança explica como as atividades são entendidas para produzir uma série de resultados que contribuem para alcançar os impactos finais pretendidos. Pode ser desenvolvido para qualquer nível de intervenção - um evento, um projeto, um programa, uma política, uma estratégia ou uma organização.» (Rogers:2015)

A Teoria da Mudança pode ser desenvolvida para uma intervenção de duas formas:

- Os objetivos e atividades possam ser identificados e planeados com antecedência;
- Quando se muda e se adapta a resposta a questões emergentes e a decisões tomadas por parceiros e outras partes interessadas.

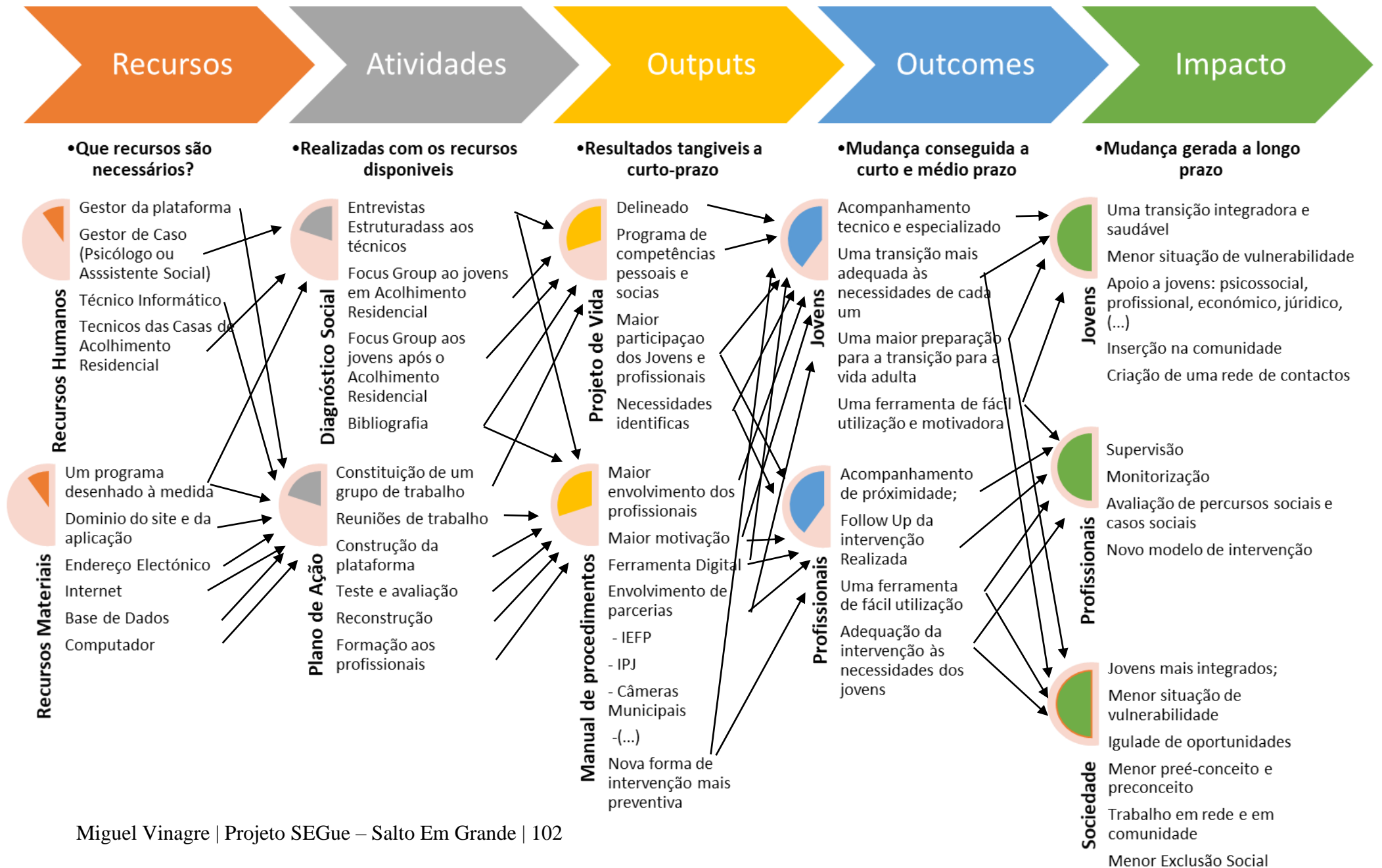
O processo de elaboração da Teoria de Mudança apoia-se na definição de todas as condições necessárias e suficientes para alcançar um determinado resultado. A Teoria de Mudança usa como pano de fundo o esquema 1, apresentado abaixo, linear exigindo que se pense etapa a etapa para se chegar ao impacto pretendido.

Utilizando esta ferramenta de mapeamento, que permite descrever e ilustrar de forma geral quais as etapas necessárias para atingir a mudança desejada. É uma ferramenta que permite criar uma visão comum sobre o projeto, comunicar de forma clara o que faz, identificar fragilidades e incoerências no desenho do projeto, assim como os pressupostos e os fatores externos ao mesmo.

Deste modo, delineou-se o quadro síntese desta ferramenta ilustrando a proposta de valor e as mudanças e o impacto que se pretende produzir.

⁹ Visto em: <https://justica.gov.pt/Registos>

Teoria da Mudança – Projeto SEQue



6.6 Cronograma das atividades realizadas

Na metodologia de projeto, o cronograma é uma ferramenta essencial que ajuda a delimitar no tempo as diferentes atividades a realizar, sem perder de horizonte a visão holística de todas as atividades. Apresentado que está o projeto SEGue e a sua relevância e pertinência, para a sua implementação importa pôr em prática a sua construção definida através do cumprimento das tarefas e atividades programadas.

O projeto insere-se no curso de mestrado de Serviço Social – vertente de Empreendedorismo Inovação na Economia Social, pelo que a sua construção está delimitada no 3º semestre do curso, neste caso de setembro de 2020 a fevereiro de 2021.

É pretendido que no final deste semestre esteja construído um protótipo do que será a plataforma e um modelo de negócio mais consistente. Para tal definiram-se cinco momentos fundamentais para que tal fosse alcançado.

1. Auscultação – através de entrevistas e questionário aos técnicos com experiência na área. Através de *focus group* aos jovens das respetivas casas e entrevista a um grupo de jovens que já saíram do Acolhimento Residencial. Foram ouvidos quinze profissionais e sete jovens.
2. Envolvimento – As entrevistas constituíram momentos de conversa e partilha, mas também de desafio, convidando os profissionais e os jovens para pensarem sugestões na melhoria do acompanhamento pós-acolhimento. Há a intenção de convidar jovens e técnicos na construção da plataforma e construção de conteúdos.
3. Construção – Agendar com técnicos e jovens, momentos on line e presenciais com sessões de chuva de ideias e decisão partilhada na construção dos “campos informativos” e interativos na construção da plataforma digital.
4. Teste – Convidar jovens e profissionais para um período experimental, para que se possa ir verificando a utilidade e funcionamento da plataforma.
5. Avaliação – Avaliar com os técnicos e os jovens que irão participar no projeto da plataforma. Manter na plataforma questionários *online* de avaliação periódica do grau de satisfação dos jovens e profissionais face à utilização e utilidade da mesma.

Atividades a desenvolver	Setembro				Outubro				Novembro				Dezembro				Janeiro				Fevereiro			
	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª
Auscultação - técnicos																								
Auscultação - Jovens																								
Envolvimento																								
Construção																								
Teste																								
Avaliação																								

Tabela 13 - Cronograma do projeto SEGue

Foi sempre pretendido no período de auscultação envolver e a convidar os intervenientes a participar na construção da plataforma. Existe depois uma fase de construção em conjunto com todos os participantes e que, enquanto ganha forma, se possa ir testando e avaliando a ferramenta digital.

6.7 Ações realizadas

A construção do projeto *SEGue* abarca diversas ações, que são como linhas de orientação daquilo que se pretende fazer e que são concretizadas através da operacionalização de atividades.

O projeto encontrou-se dividido em duas grandes ações:

1. **Identificação e Contacto com os técnicos e jovens de diversas casas de acolhimento** – foi realizado um levantamento de necessidades, através de um questionário enviado previamente, que visou perceber e saber quem são os jovens que estiveram em Acolhimento e quais as necessidades que sentem e vivenciam. A realização desta ação tornou-se fundamental uma vez que foi importante, antes de realizar a intervenção, conhecer a realidade sobre a qual se pretendia intervir. Este levantamento foi realizado através de entrevistas e questionários a profissionais; realizou-se um *focus group* com cinco jovens que ainda estavam acolhidos e um questionário a dois jovens que já saíram do AR.
2. **Criação de um protótipo de uma plataforma online** – a construção da plataforma online e os conteúdos versados, tem como fundamento as necessidades identificadas pelos profissionais e pelos jovens entrevistados. Há também a intenção de envolver técnicos e jovens residentes na definição dos

campos informativos a criar e nas dinâmicas a gerar como interface de todos intervenientes.

Os jovens que pretendem aderir na sua construção e com elementos das diversas equipas das casas a fim que se possa ir comunicando, e divulgando informação útil que possa ajudar na vida adulta dos jovens, desde ofertas de emprego, formações, atividades a realizar, dúvidas, entre outras.

7 Plano de avaliação

7.1 Motivação, objetivos e tipo de avaliação

«A avaliação é uma componente do processo de planeamento. Todos os projetos contêm necessariamente um plano de avaliação que se estrutura em função do desenho do projeto e é acompanhado de mecanismos de autocontrolo que permitem, de forma rigorosa, ir conhecendo os resultados e os efeitos da intervenção e corrigir as trajetórias caso estas sejam indesejáveis». GUERRA (2002:175)

Esta avaliação surge da necessidade e da vontade de perceber qual o impacto que o projeto SEGue poderá ter junto das Casas de Acolhimento, principalmente nos jovens e nos profissionais que trabalham nesta área e igualmente na sociedade. Permite perceber se realmente o projeto poderá criar impacto. Assim a motivação é entender o processo de implementação do Projeto SEGue – Salto Em Grande e retirar conclusões e resultados que contribuam para um aperfeiçoamento e adequação do projeto. Deste modo, os objetivos desta avaliação são:

1. Compreender e avaliar o processo de implementação do Projeto SEGue verificando se o planeamento foi concretizado.
2. Perceber e avaliar se o Projeto SEGue está a alcançar as mudanças desejadas e atingir os objetivos delineados.

Tendo em conta os objetivos de avaliação apresentados, torna-se necessário a combinação entre dois diferentes tipos de avaliação, um de carácter mais formativo e outro sumativo. Assim, utiliza-se uma avaliação de processo que permitirá examinar o processo de implementação do projeto e verificar se tudo correu como planeado e, mais tarde, uma avaliação de resultados ou eficácia, que permitirá verificar em que medida o projeto está a provocar as mudanças desejadas e a alcançar os resultados esperados.

7.2 Metodologia de avaliação

Importa perceber quais são as questões metodológicas que nos guiam a avaliação do projeto SEGue. A avaliação consiste numa recolha sistemática de evidências, mas para que tal aconteça é necessário a existência de participantes e fontes de informação, procedimentos e instrumentos de recolha.

O primeiro passo metodológico é definir que tipo de desenho de avaliação se vai utilizar e numa segunda fase que dados importa recolher.

Assim, o desenho de avaliação consiste num plano de trabalho através do qual se recolhem os dados, de uma forma sistemática, com a intenção de responder às questões e objetivos da avaliação.

Na matriz de avaliação é possível identificar diferentes tipos de instrumentos e métodos de recolha, neste percurso de investigação recorreu-se à recolha e análise documental, a análise estatística, realizaram-se entrevistas semiestruturadas, *focus group* e inquéritos. Estamos perante métodos de recolha e análise qualitativos.

Também através dos indicadores e métricas na matriz de construção da avaliação é possível verificar este tipo de abordagem com a utilização de indicadores de natureza qualitativa e quantitativa, (cf. Guerra, 2002; Henriques, 2004; Schiefer, 2006).

Para implementar o processo de avaliação é importante identificar as etapas, o processo de implementação e quais os timings de cada uma delas. Uma vez que a implementação do projeto SEGue decorreu entre setembro de 2020 e janeiro de 2021, e uma vez que esta foi dividida em duas grandes atividades, a recolha e análise de dados e o desenho dos conteúdos da plataforma.

Na primeira fase deparámo-nos com o contexto de pandemia que nos dificultou o acesso direto ao campo de recolha e o contacto direto com as pessoas (jovens e profissionais). Apesar de exercermos uma ação profissional numa CA, o acesso a outras casas e a outros colegas foi dificultado. Daí selecionarmos para além da entrevista, o questionário.

Todas estas etapas são fundamentais no processo de implementação da avaliação, sendo que neste caso se optou por dividir em duas fases: a recolha de dados da fase do diagnóstico, focada tanto nas necessidades dos jovens, quanto nas sugestões dos profissionais sobre as respostas necessárias à fase de pós-acolhimento, pois a fase de construção da plataforma depende muito da participação de ambos, jovens e técnicos. Através da recolha dos dados e da sua análise é importante devolver aos *stakeholders* a informação recolhida para que esta seja útil. É importante que a avaliação traga contributos e melhorias e para isso criar um mecanismo de feedback.

A avaliação da plataforma só poderá ser desenhada em colaboração com estes intervenientes, numa segunda fase.

7.3 Categorias de Análise

As categorias de análise consistem nas dimensões com mais destaque e importância face ao projeto em análise e aos objetivos e tipo de avaliação. Deste modo, há que ter em conta os objetivos supramencionados do projeto SEGue, definindo as seguintes categorias de análise:

- a) **Coerência** – Perceber se o projeto SEGue corresponde ao desenho inicial e se dá resposta para o qual foi criado, responder às necessidades dos jovens e dos profissionais.
- b) **Implementação e adequação** – Perceber e compreender se o plano de ação do Projeto SEGue foi implementado e se estava adequado às necessidades identificadas na fase de Diagnóstico. Identificar potenciais entidades ou organizações que podem ser as implementadoras do projeto piloto e saber quem regista a plataforma num domínio e endereço eletrónico.
- c) **Participação e envolvimento** – Perceber se os diversos intervenientes estiveram envolvidos e participaram nas diversas atividades propostas. Da experiência recolhida verificamos que os quinze profissionais envolvidos, bem como os nove jovens, manifestaram interesse na existência real da plataforma.
- d) **Eficácia e Pertinência** – Compreender se os resultados e as mudanças propostas através da Plataforma Digital foram alcançados e se estes são pertinentes. Este critério de avaliação só poderá ser aferido com a plataforma em funcionamento, realizando-se questionários de opinião, periodicamente.
- e) **Impacto** – Perceber se a ferramenta da plataforma digital trouxe uma maior inclusão dos jovens que saem do Acolhimento Residencial e a sua utilidade como resposta ao Sistema de Proteção de Crianças e Jovens. Este critério de avaliação só poderá ser aferido com a plataforma em funcionamento, realizando-se questionários de opinião, periodicamente e cruzando esta informação com a experiência do grupo de gestão da plataforma e o conselho consultivo (cf. Guerra, 2002, Schiefer, 2006)

É através da definição destas categorias de análise que é possível definir as questões de avaliação, conseguindo formular os dados e as informações que se pretende recolher. É importante que estas estejam alinhadas com as motivações e objetivos da avaliação.

1. O projeto corresponde ao desenho inicial?
2. O projeto dá resposta à finalidade para a qual foi criado?
3. As ações planeadas foram concretizadas?
4. As ações e atividades foram adequadas para as necessidades identificadas?
5. Os intervenientes são conscientes das necessidades identificadas?
6. Os intervenientes tiveram uma participação ativa na construção da plataforma?
7. Houve envolvimento através de sugestões de melhoria?
8. O SEGue alcançou os objetivos definidos?
9. Qual a importância do projeto para os técnicos?
10. Qual a importância do projeto para os jovens?
11. Existe um número significativo de inscritos na plataforma?
12. Houve maior envolvimento dos jovens com as casas de acolhimento onde foram acolhidos?
13. Houve uma evolução favorável do processo de transição para a vida adulta?
14. Há entidades interessadas em acolher o projeto piloto de instalação da plataforma?

7.4 Matriz de Construção de Avaliação

Importa, depois de elaboradas as questões de avaliação, definir os indicadores que irão dar as respetivas respostas e perceber o real impacto do projeto.

No quadro seguinte encontra-se a matriz, no qual serão enumeradas as categorias de análise, as questões de avaliação, os indicadores, as fontes de verificação, os métodos e os timings de recolha. Importa referir que apesar de idealmente num processo de avaliação ser extremamente importante que haja uma equipa de avaliação diversificada que tenha competências de avaliação e reflexão crítica e competências e conhecimento sobre a problemática/questão em avaliação. Assim, nesta avaliação de implementação do projeto SEGue, a equipa é composta apenas pela pessoa que elaborou o projeto. Por

esse motivo, a matriz não contempla o parâmetro de “*Quem é responsável pela recolha*”, uma vez que está atribuído apenas a uma pessoa.

CATEGORIA DE ANÁLISE	QUESTÕES DE AVALIAÇÃO	INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO	INSTRUMENTOS/ MÉTODOS DE RECOLHA	TIMING(S) DE RECOLHA
COERÊNCIA	O projeto corresponde ao desenho inicial?	Fases planeadas vs Concretização das fases	Construção da plataforma digital	Análise Documental Análise Digital	Outubro de 2020 Janeiro de 2021
	O projeto dá resposta para o qual foi criado?	Nº de necessidades identificadas para colocar na plataforma vs o Nº de respostas correspondentes colocadas na plataforma	Diagnóstico Plataforma	Análise Documental Análise Digital	Fevereiro de 2021
IMPLEMENTAÇÃO E ADEQUAÇÃO	As ações planeadas foram realizadas?	Nº de atividades planeadas vs Nº de Atividades Realizadas	Entrevistas Focus Group	Análise Documental	Fevereiro 2021
	As ações e atividades foram adequadas para as necessidades identificadas?	Nº de necessidades identificadas	Análise da recolha de dados	Análise Documental	Fevereiro 2021
PARTICIPAÇÃO E ENVOLVIMENTO	Os intervenientes são conscientes das necessidades identificadas?	Nº de necessidades identificadas vs o Nº de necessidades identificadas através da revisão de literatura	Quadro Teórico Focus Group Entrevistas	Análise Documental	Outubro de 2020
	Os intervenientes tiveram uma participação ativa na construção da plataforma?	Nº de participantes que se inscreveram na construção da plataforma vs o Nº de participantes que presentes nas Reuniões de trabalho	Lista de presença	Análise Documental	Fevereiro de 2021
	Houve envolvimento através de sugestões de melhoria?	Nº de sugestões de melhoria vs o Nº de melhorias existentes	Email Atas de reuniões de trabalho	Análise Documental	Fevereiro de 2021
EFICÁCIA E PERTINÊNCIA	O SEGue alcançou os objetivos definidos?	Inquéritos de satisfação dos diversos intervenientes	Jovens Técnicos	Inquéritos aos jovens e aos técnicos	Após a implementação do projeto
	Qual a importância do projeto para os técnicos?	Inquéritos de satisfação dos diversos intervenientes	Técnicos	Análise Documental	
	Qual a importância do projeto para os jovens?	Inquéritos de satisfação dos diversos intervenientes	Jovens	Análise Documental	
IMPACTO	Existiu um número significativo de inscritos na plataforma	Nº de participantes vs o nº de participantes inscritos Nº de visualizações do site	Plataforma Digital	Análise Digital	Após a implementação do projeto
	Houve maior envolvimento dos jovens com as casas de acolhimento onde foram acolhidos?	Inquéritos de satisfação	Inquéritos	Análise Documental	
	Houve uma evolução favorável do processo de transição para a vida adulta?	Inquéritos de satisfação	Jovens Técnicos	Inquéritos aos jovens e aos técnicos	
	Há entidades interessadas em acolher o projeto piloto de instalação da plataforma?	Nº de parcerias criadas	Nº de contactos efetuados	Email, contactos telefónicos, reuniões	

Tabela 14 - Matriz de Construção de Avaliação

7.5 Avaliação do Projeto SEGue - Conclusão

Chegados a este ponto, importa realizar a avaliação da construção do Plataforma SEGue através da descrição das ações a as atividades realizadas comparando o previsto (programado) com o realizado (identificar / elencar as atividades levadas a cabo do projeto SEGue, explicando o que se fez, como se fez e porque se fez. Identificar as dificuldades ou obstáculos (constrangimentos) à concretização das tarefas programadas; da forma como decorreu implementação do projeto, de que forma foi operacionalizada, quais as estratégias utilizadas, como a população foi envolvida e ainda, referir as dinâmicas geradas.

A primeira ação remeteu-nos para a identificação e contacto com os técnicos e jovens de diversas casas de acolhimento ou que estiveram em acolhimento permitindo identificar as necessidades sentidas pelos jovens e pelos técnicos na fase de transição para a vida adulta. Esta ação foi realizada de outubro a dezembro de 2020, através de questionários *online*, entrevistas e um *focus group*. A participação dos jovens e dos técnicos nesta fase foi de difícil envolvimento, uma vez que fase atual que se vive devido à situação pandémica, não permitiu o contacto presencial tendo que ser ativados os meios digitais para tal. De facto, esta adequação veio demonstrar a importância da existência de uma ferramenta *online* que possa chegar a todos os intervenientes. Apesar dos constrangimentos foi possível realizar diversas entrevistas e foi possível que os profissionais participassem no questionário *online*, o que vai ao encontro da categoria de análise, ao nível da implementação e adequação, tendo sido realizadas todas as ações propostas. Foi possível realizar as entrevistas e fazer um levantamento das necessidades.

CATEGORIA DE ANÁLISE	QUESTÕES DE AVALIAÇÃO	INDICADORES
IMPLEMENTAÇÃO E ADEQUAÇÃO	As ações planeadas foram realizadas?	Questionário - 15 técnicos Focus Group – 5 jovens
	Nº de atividades planeadas vs Nº de Atividades Realizadas	Entrevista – 2 Jovens (contexto pandemia)
	As ações e atividades foram adequadas para identificar as necessidades?	Necessidades dos profissionais: <ul style="list-style-type: none"> • Suporte teórico metodológico, emocional e supervisão • (a plataforma) Necessidades dos Jovens
	Nº de necessidades identificadas Tipo de necessidades identificadas	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento humano • Bem-estar e segurança • Competências de AVD e AVI • Laços com família • Ligação à comunidade

Tabela 15 - Categoria de análise - Implementação e Adequação

Após o levantamento dessas necessidades, passou-se para a segunda ação que consistia na criação de um protótipo de uma plataforma *online* que vá de encontro ao que foi identificado pelos profissionais e jovens. Esta construção teve como grande constrangimento o tempo disponível, pois a situação atual, já referida, requereu esforços noutra sentido. Não obstante foi possível elaborar um guião do protótipo da plataforma como produto final, no capítulo seguinte, já estando esta registada em saltoemgrande.com.

Assim, na categoria de análise da coerência podemos dizer que a plataforma corresponde ao desenho inicial e procura dar resposta às necessidades para as quais foi criada, através de uma ligação entre o jovem e o técnico gestor de processo. Procura dar informação necessária sobre questões que surgem no dia-a-dia destes jovens.

CATEGORIA DE ANÁLISE	QUESTÕES DE AVALIAÇÃO	EVIDENCIAS
COERÊNCIA	O projeto corresponde ao desenho inicial? Fases planeadas vs Concretização das fases	O projeto de investigação foi executado conforme previsto Houve uma menor participação dos técnicos e dos jovens devido à pandemia e à dificuldade de acesso ao campo O projeto da plataforma foi executado em desenho e em plano mas não foi ainda testado
	O projeto dá resposta para o qual foi criado? Nº de necessidades identificadas para colocar na plataforma vs o Nº de respostas correspondentes colocadas na plataforma	As necessidades identificadas pelos técnicos e jovens coincidem com as propostas dos autores estudados Os campos de informação gerados na plataforma tentam corresponder a esta identificação de necessidades versus respostas

Tabela 16 - Categoria de análise - Coerência

Relativamente à participação e envolvimento, era pressuposto existir uma participação mais ativa dos jovens e dos técnicos na elaboração da plataforma, para que esta pudesse ser mais interativa e adequada, correspondendo às necessidades dos mesmos. Contudo devido ao constrangimento atual, tal não foi possível. Mesmo assim, através das entrevistas e questionários, foi possível perceber a vontade que existe dos técnicos de se envolverem na construção da plataforma, da importância que esta terá, caso seja desenvolvida. Facto é, que todos os intervenientes responderam que a existência de uma plataforma será bastante útil para o apoio e intervenção, afirmando que permitirá uma maior ligação entre o técnico e o jovem.

«Através de uma articulação entre ambos, com especial enfoque numa relação de ajuda que potencie um processo de autonomização saudável.» (Educadora de Infância, questionário 2)

«Porque seria mais fácil de procurar ajuda por parte do jovem e de dar apoio por parte das equipas, poderia facilitar o processo.» (Psicólogo, questionário 3)

«Poderia balizar a informalidade dos contactos, ajudar a manter os mesmos e oferecer materiais e exercícios, bem como referências que ajudem os jovens a organizarem-se.» (Assistente Social, questionário 5)

«Facilitando a comunicação e que pudesse facilmente responder às necessidades do jovem de uma forma pessoal e personalizada.» (Assistente Social, questionário 6)

«Se a plataforma se constituísse uma ferramenta útil para o apoio na concretização do projeto de autonomia de vida, seria útil para facilitar o processo de integração profissional e social.» (Psicóloga, questionário 8)

A Participação destes e de outros profissionais e jovens no momento de implementação na plataforma está prevista mas ainda não está concretizada. Deste modo, a tabela seguinte apresenta um plano de avaliação desta participação.

CATEGORIA DE ANÁLISE	QUESTÕES DE AVALIAÇÃO		INDICADORES
PARTICIPAÇÃO E ENVOLVIMENTO	Os intervenientes são conscientes das necessidades identificadas?	Nº de necessidades identificadas vs o Nº de necessidades identificadas através da revisão de literatura	Quadro Teórico Focus Group Entrevistas
	Os intervenientes tiveram uma participação ativa na construção da plataforma?	Nº de participantes que se inscreveram na construção da plataforma vs o Nº de participantes que presentes nas Reuniões de trabalho	Lista de presença
	Houve envolvimento através de sugestões de melhoria?	Nº de sugestões de melhoria vs o Nº de melhorias existentes	Email Atas de reuniões de trabalho

Tabela 17 - Categoria de Análise - Participação e Envolvimento

Relativamente à categoria de análise, ao nível da eficácia e pertinência apesar desta só poder ser avaliada após a criação e utilização da plataforma, podemos aferir através das respostas aos questionários que na base da sua essência esta se torna bastante pertinente. Ao nível do impacto este também só poderá ser avaliado após a criação e utilização do SEGue, contudo, espera-se que esta plataforma, se for bem construída e utilizada pelos

jovens e técnicos, possa gerar impacto positivo na transição dos jovens acolhidos, como ferramenta de trabalho para os técnicos, e conseqüentemente impacto na sociedade, com jovens mais bem-integrados, com menos população em situação de perigo.

A elaboração deste projeto permitiu perceber o quanto é necessário que os jovens mantenham os laços de relação com os técnicos de referência, com os técnicos em quem confiam e sempre os ajudaram. Percebemos também a necessidade de existir uma ferramenta que permita dar resposta às diversas questões que possam surgir durante a transição para a fase adulta. Permitiu ainda perceber que é urgente apoiar os jovens após a medida de Acolhimento Residencial, para que estes não voltem a estar em perigo, e possam vir a ter uma vida mais integrada na sociedade e saudável, com uma rede de suporte ampla.

Apresentamos, no próximo capítulo, como produto do projeto SEGue o desenho e o guião do que será a plataforma quando esta for financiada e implementada.

PLATAFORMA



saltoemgrande.com

GUIA DO UTILIZADOR

A IDEIA DE UMA PLATAFORMA DE INOVAÇÃO SOCIAL
na construção dos percursos de autonomia dos jovens

8.1 Introdução

Este guia surge no âmbito do projeto de investigação do curso de mestrado de Serviço Social – vertente de Empreendedorismo Inovação na Economia Social e pretende fornecer uma primeira visão de uma ferramenta e funcionalidade da Plataforma *SEGue – Salto Em Grande*. Nele são apresentadas, de forma objetiva e sucinta, os passos a seguir para realizar as tarefas mais comuns de utilização da plataforma de apoio a profissionais e jovens.

8.2 O que é o SEGue?

O SEGue surge da denominação do projeto - “*SEGue - Salto em Grande*”, e relacionada com a mudança radical que acontece na vida do jovem após o Acolhimento Residencial. É pretendido que essa mudança seja um salto seguro, um salto apoiado, um salto estruturado e planeado, um salto acompanhado e acima de tudo um salto que permita que o jovem siga o seu caminho da melhor forma possível, um salto para uma base sólida e integradora. Assim procura-se que a Plataforma possa ir ao encontro das necessidades referenciadas pelos jovens e profissionais, que consiga superar as dificuldades enunciadas por estes e pelos autores, proporcionando um apoio e um caminho que os ajudem nesta transição para a vida adulta após o acolhimento, e os mantenha em contacto com profissionais de confiança.

8.3 A quem se dirige a plataforma?

A plataforma é dirigida aos jovens que estão numa fase de transição para a vida adulta e que tiveram ou têm um processo de promoção e proteção, bem como para os técnicos que acompanham estes jovens como uma ferramenta de suporte técnico.

8.4 Como está dividida a plataforma?

A plataforma tem 5 níveis de acesso:

1º Nível – um acesso público com conteúdos informais e informação relevante que vá ao encontro das necessidades diversas que surgem em diferentes áreas do quotidiano. São elas:

- Saúde;
- Habitação;
- Educação;
- Formação;
- Empregabilidade;
- Judicial;
- Comunitária;
- Eventos culturais, desportivos de lazer
- Serviços Públicos e Procedimentos Administrativos

2º Nível – Um acesso restrito para os jovens registados possibilitando o contacto com o técnico gestor. Para se registar, basta preencher o formulário de acesso com os dados solicitados, carregar e submeter. O gestor da plataforma irá futuramente validar a sua inscrição e atribuir um técnico gestor (preferencialmente, e caso queira, um técnico de referência) com quem poderá estabelecer um plano de ação. Através deste acesso o jovem estabelecerá contacto preferencial com o técnico, bem como será notificado de diligências que estejam agendadas.

3º Nível – Um acesso restrito para os técnicos gestores que acompanham os jovens. Estes terão acesso a um programa de construção de um plano de ação, bem como a definição de datas para a concretização do mesmo. Através deste acesso podem entrar em contacto com o jovem atribuído, bem como serem notificados do seu aniversário ou datas importantes para o jovem. Após este registo, o gestor da plataforma analisa o perfil e o contacto efetuado e entra em contacto com o jovem ou técnico para fazer um perfil mais aprofundado e dar acesso restrito à plataforma.

4.º Nível – acesso reservado ao gestor da plataforma, que é igualmente gestor de percursos e coordenador dos profissionais que seguem os projetos de vida dos jovens. Um Assistente Social ou Psicólogo fará a coordenação de recursos humanos, bem como dos conteúdos e programas criados e geridos na plataforma, colocando informações úteis para as diversas áreas, como eventos e a *links* importantes. É também este gestor

que faz a ponte entre o técnico e o jovem, promovendo uma ligação entre ambos mantendo-se o sigilo de todos os dados tratados. O perfil do gestor refere-se a um profissional formado em ciências humanas, que tem conhecimentos de informática e está por dentro da área de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo.

5.º Nível – acesso reservado à gestão e programação – espaço conjuntamente partilhado pelo gestor e pelo técnico informático. Em conjunto gerem a aprovação de conteúdos, fecho e abertura de programas e campanhas, revisão e tratamento da informação de acordo com um Código de Ética que define os valores que são aqui defendidos.

Registo na plataforma SEGue

**Obrigatório*

Utilizador *

Marcar apenas uma oval.

- Jovem Passa automaticamente para a secção 1
- Técnico Gestor Passa automaticamente para a secção 2

Secção 1 - Jovem

1. Nome *

2. Idade *

3. Motivo de contacto *

4. Gostarias de ser acompanhado por um técnico gestor? * *Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

5. Contacto de Email *

6. Declaro que as informações prestadas são verdadeiras *

Marcar tudo o que for aplicável.

Sim

Secção 2 - Técnico Gestor

Nome: *

2 Localidade: *

3 Profissão: *

4 Casa de Acolhimento ou Instituição associada: *

5 Anos de Experiência na área de Promoção e Proteção *





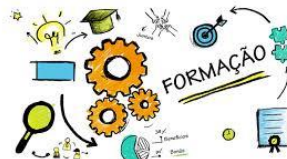
6 Contacto de email: *

Figura 2 - Formulário de registo na plataforma

8.5 Permissões por níveis

8.5.1 Nível 1- público em geral

Neste nível o utilizador terá acesso a diversos conteúdos

ICON ¹⁰	PÁGINA - CONTEÚDOS		
	<p>Informações</p> <ul style="list-style-type: none"> • N.º de SNS • Como obter? • Marcações • Onde fazer? • Como fazer? • Médico de Família 	<p>Contactos</p> <ul style="list-style-type: none"> • SNS linhas 24 e 112 • Em caso de emergência • Links importantes • Contactos de centros de saúde de cada área de residência • Parcerias 	<p>Especialidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oftalmologista • Dentista • Psicólogo • entre outros
<p>Habitação</p> 	<p>Informações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direitos e deveres do senhorios e do arrendatário • Candidaturas a habitação e renda social 	<p>Contactos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefones e moradas • Links 	<p>Especialidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrendamento Jovem • Apoios e subsídios SCML
<p>Burocracia</p> 	<p>Informações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartão de Cidadão • n.º Fiscal • N.º Segurança Social • N.º SNS • Prazos de entregas de IRS e IVA. 	<p>Contactos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lojas do Cidadão • Finanças da área • Atendimento permanente e linha 144 - emergência social 	<p>Dúvidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como tartar do CC? • Como inscrever no SNS? • Como preencher o IRS?
 <p>Cidadania e Justiça</p>	<p>Informações</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que posso fazer para me legalizar? 	<p>Contactos</p> <ul style="list-style-type: none"> • SEF • Tribunais • PSP • Associações locais 	<p>Dúvidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recebi uma carta do tribunal e agora?
	<p>Informações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Links de oferta de formações; • Links de cursos e escolas 	<p>Contactos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacto da escolas • CEFP 	<p>Anúncios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferta de formações;

¹⁰ Todos estes *icons*, são meramente ilustrativos e retirados da internet.

<p><i>Soft Skills</i></p> 	<p>Informações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como fazer um currículo; • Como se preparar para uma entrevista de trabalho 	<p>Contactos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de emprego da área; • sites de oferta e procura de emprego 	<p>Anúncios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anúncios de formações e RVCC • Anúncios de oferta de empregos 	
<p>Apoio social</p> 	<p>Informações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onde pedir apoio? 	<p>Contactos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juntas de freguesias; • Segurança Social; • Parcerias 	<p>Apoios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banco alimentar • Juntas de freguesia; • Associações locais 	
	<p>Concertos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Próximos concertos; • Concertos gratuitos; 	<p>Exposições</p> <ul style="list-style-type: none"> • Próximas exposições 	<p>Cinema</p> <ul style="list-style-type: none"> • Próximas estreias; • Filmes a não perder; 	<p>Teatro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espetáculos em cena

Tabela 18 - ícones e conteúdos das páginas do site SEGue

Para além deste acesso, terá a oportunidade de contactar o gestor da plataforma com questões específicas que queira colocar.

8.5.2 Nível 2- o jovem utilizador

O jovem terá que estar registado para poder ter acesso a:

- *Chat* – que permite estar em contacto com outros jovens;
- Contacto direto com o profissional gestor de processo;
- Partilha de documentos com o gestor do processo;
- Saber em que estado está o seu plano elaborado com o gestor do processo;
- Agenda de marcação de entrevistas e tutoria
- Fórum, com debates de alguns temas que vão sendo lançados e dinamizados pelo gestor da plataforma;

8.5.3 Nível 3 – o profissional de acompanhamento social

O profissional de acompanhamento social ou gestor do processo terá que estar registado para poder ter acesso a:

- Modelo de acompanhamento social

- Contacto direto com o jovem de referência;
- Partilha de documentos com o jovem de referência;
- Marcar diligências e entrevistas;
- Atualizar o estado do plano elaborado com o jovem de referência;
- Reuniões de equipa e supervisão
- Fórum, com debates de alguns temas que vão sendo lançados e dinamizados pelo gestor da plataforma;

8.5.4 Nível 4 – o gestor de recursos humanos e gestor da plataforma

Este nível destina-se ao gestor da plataforma que gere e dinamiza o *site* através do acompanhamento dos recursos humanos, das formas de organização do trabalho e de designação e atribuição dos jovens para um certo gestor de percurso.

O gestor da plataforma gere todos os conteúdos da base de dados e da interface entre os diversos níveis

- Contratação do aluguer da plataforma com entidades interessadas
- Celebração de protocolos e de acordos de cooperação
- Creditação dos jovens e dos profissionais que aderiram à plataforma através de uma entidade contractuante
- Gestão e admissão de jovens que se inscrevem individualmente
- Gestão e admissão de profissionais que vão ser gestores de percursos
- Gestão financeira
- Gestão das bases de dados
- Criação e gestão de conteúdos informativos (notícias, debates, fórum, publicação de eventos, de ofertas de emprego, ofertas de cursos profissionais, conferências, entre outros)
- Gestão dos sistemas de informação, comunicação, relações internas e externas

8.5.5 Nível 5 – gestor da plataforma e gestor informático

Este nível engloba o gestor da plataforma que gere e dinamiza os recursos humanos e os conteúdos do *site*, a par do gestor informático que tem a seu cargo a manutenção da plataforma e a gestão dos programas e das condições de acesso de todos os utilizadores, garantindo a qualidade dos serviços prestados.

8.6 Fluxograma da Plataforma SEGue

8.6.1 Página Inicial



Figura 3 - Página Inicial da Plataforma

8.6.1 A quem se destina o SEGue?

- Aos jovens que tiveram ou têm um processo de promoção e proteção e técnicos que trabalham na área do acolhimento
- Às empresas e instituições que têm ofertas para este público;
- Aos técnicos de intervenção social, agentes educativos;

- Ao público em geral que se interessa por acompanhar a problemática da inserção social de crianças e jovens.

8.6.2 Do que é que o SEGue é capaz?

- Fornecer um interface entre jovens e profissionais
- Fornecer informação credível e acreditada
- Guardar informação detalhada dos utentes;
- Possibilitar o arquivo de toda a informação de diagnóstico e acompanhamento do utente no seu percurso pela plataforma e registar automaticamente, em histórico, as passagens mais importantes;
- Apresenta dados estatísticos dos dados armazenados.
- Guardar registos de processos sociais, projetos de vida e relatórios sociais
- Guardar registos de reuniões e relatórios de atividades

8.6.3 Que informação fornece o SEGue?

- Ao nível dos utilizadores
 - Informação útil sobre respostas de bem-estar
 - Informação útil sobre contactos sociais
 - Dados de ofertas de formação e emprego
 - Informação útil sobre eventos
- Ao nível dos jovens acompanhados
 - Dados do diagnóstico social
 - Dados do projeto de vida
 - Dados de treino de competências e formações realizadas
 - Dados e contactos das instituições parceiras do seu percurso de inserção
- Ao nível dos profissionais
 - Dados do utente e respetivo diagnóstico e projeto de vida
 - Dados de acompanhamento e avaliação de utentes

- Dados das organizações parceiras de percurso e de projeto
- Dados de outros Técnicos utilizadores.
- Registos de reuniões e relatórios

8.6.4 Que informação posso registar dos utentes?

- Dados Pessoais
- Avaliação das competências básicas predefinidas
- Histórico de acontecimentos
- Ficha de Diagnóstico
- Projeto de Vida e Proposta de Intervenção
- Atendimento Individual
- Percurso de inserção e sua avaliação

8.6.5 Que instrumentos ou funcionalidades permite o SEGue?

- Registo detalhado de dados de utentes;
- Registo detalhado de dados de ofertas de formação e emprego;
- Registo automático de Histórico de atendimento;
- Registo manual de Histórico de atendimento;
- Pesquisa de Utes por parâmetros predefinidos;
- Pesquisa de Ofertas por parâmetros predefinidos;
- Sistema para reportar erros, dúvidas ou sugestões para auxílio dos técnicos utilizadores;
- Dados estatísticos dos dados armazenados;
- Registo de atas de reuniões e relatórios sociais;

NOME:				
Data	Área de Intervenção	Diligência	Estado	Observações
05/10/2021	Saúde	Consulta de otorrino	Concluído	
12/04/2021	Justiça	Audiência	Em processo	
16/06/2021	Habitação	Entrega de formulário	A aguardar	

Tabela 19 - Exemplo de registo de diligências

8.6.6 Quantos atendimentos posso registrar no SEGue por utente?

Não tem limite.

8.6.7 Relativamente a que competências posso avaliar os utentes na SEGue?

A lista de competências é dinâmica. Podem ser acrescentadas ou alteradas a qualquer momento pelo utilizador gestor de processo.

8.6.8 Posso adicionar várias propostas de intervenção em alturas diferentes?

Sim, não tem limite. Cada proposta de intervenção fica arquivada com data e hora criando um registo de todas as propostas de intervenção.

8.6.9 Quantos técnicos podem trabalhar com o SEGue?

Para o universo previsível, não tem limite.

8.7 Sistema de comunicação e informação

8.7.1 É possível enviar uma mensagem a todos os técnicos?

Sim o *chat* é partilhado para conversação interna interpares. As *clouds* permitem a partilha de documentação e informação técnica bem como o trabalho colaborativo

O gestor tem acesso a todas as conversas do *chat* (transparência e ética)

8.7.2 O que devo fazer em caso de dúvidas na utilização do SEGue?

No canto superior direito da SEGue está disponível o botão “Erros, Dúvidas e Sugestões”.

Através deste botão tem acesso a uma página onde poderá colocar dúvidas ou sugestões e reportar erros detetados. Pode também ler as dúvidas dos outros utilizadores e as respetivas respostas que vão sendo dadas pelo gestor da SEGue.

8.7.3 Posso associar documentos ao registo de um utente na SEGue? Por exemplo o CV?

Sim. É apenas de acesso ao gestor de processo e ao jovem.

8.7.4 Pode um técnico que sinaliza casos ter acesso aos dados de um utente?

Não, apenas o gestor de percurso que acompanha este jovem

Todos os técnicos podem visualizar os dados dos seus utentes, e conseguem alterar informação, mas apenas dos jovens que lhes estão atribuídos.

Apenas o gestor pode ter acesso a dados de um jovem quando os solicita diretamente ao gestor de percurso, mantendo-se o dever de confidencialidade e sigilo.

8.7.5 É possível partilhar um utente entre dois ou mais técnicos?

Simultaneamente não. Os dados de um utente só podem ser alterados pelo técnico associado ou pelo gestor da plataforma

Contudo, um técnico pode passar os seus utentes para outro técnico que esteja registado.

8.8 Manual de procedimentos

8.8.1 Como posso registar na SEGue a informação recolhida num atendimento?

O registo de dados de utentes já inseridos é feito através da seleção de UTENTES e depois de localizado o utente, selecionar EDITAR.

8.8.2 No caso de atendimentos que não foram imediatamente registados, pode ser realizado o seu registo posteriormente?

Sim. A data e hora, por defeito, referem-se ao momento em que se está a trabalhar com a SEGue, mas se se pretender introduzir o registo e pode-se atribuir a data e hora do atendimento ou reunião.

8.8.3 Como se reencaminha um utente para outro técnico? E quem o pode fazer?

Um utente só pode ser reencaminhado para outro técnico(a) com a concordância de ambos e perante autorização do gestor da plataforma.

8.8.4 Se as informações registadas na ficha de inscrição não correspondem ao campo de dados do utente na SEGue onde posso adicionar essas informações?

Só podem ser gravados dados nos campos predefinidos. Se existirem campos não contemplados, pode ser utilizado o campo Observações.

No entanto, no conjunto de opções disponíveis (Dados, Histórico, Diagnóstico, Intervenção e Atendimento) é pouco provável que não exista lugar para colocar qualquer que seja a informação de um atendimento passado, o campo data pode ser alterado.

8.8.5 Em quanto tempo deve o gestor de processo responder a uma solicitação do utente?

Um jovem não deve estar demasiado tempo à espera de uma resposta, esse tempo pode ser fulcral na vida do jovem, e voltar a colocá-lo em risco. É necessário que haja uma resposta, no máximo em 48h, e caso o gestor esteja indisponível (por exemplo de férias), é necessário que o gestor da plataforma nomeie alguém que esteja de prevenção para poder apoiar na necessidade imediata.

8.8.7 Dúvidas e Considerações

Poderão sempre ser endereçadas ao gestor dúvidas de utilizadores jovens ou profissionais.

Poderão ser sempre colocadas sugestões de melhoria dos conteúdos e serviços prestados pelo programa SEGue.

8.9 Conclusão

Terminado este percurso agrada-nos compreender que as respostas dos jovens e dos profissionais veem ao encontro das questões levantadas pelos autores estudados.

A ferramenta elaborada ainda não foi implementada pelo que será sempre necessário testá-la e fazer os ajustes necessários para que contribua para uma melhor resposta e se torne uma ferramenta de fácil manuseamento que aumente a qualidade do trabalho dos diversos profissionais, bem como a qualidade das respostas e da vida aos jovens que transitam do acolhimento.

É nossa intenção dar os próximos passos na divulgação da plataforma e na sensibilização das entidades que poderão ser as principais utilizadoras desta ferramenta e deste espaço de trabalho.

Bibliografia

- Adulto, T., Adulto, T., Chafee, T., Care, F., Programme, I., Qualification, P., Adulto, T., & Stufflebeam, D. (2009). *Tornar-Se Adulto Na Casa 5 Promover a Autonomia Individual Em*. 262–267.
- Amaro, Maria Inês (2012). *Urgências e Emergências do Serviço Social*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Andrade, C. (2010). Transição para a idade adulta: Das condições sociais às implicações psicológicas. *Análise Psicológica*, 28(2), 255–267.
- Arnett, J. (2006). *Emerging adulthood in Europe: A response to Bynner*. *Journal of Youth Studies*, 9, 111-123.
- Australian Childhood Foundation - <https://www.childhood.org.au/>.
- Azeredo, A. R. C. (2016). *Jovens em sistema de acolhimento: competências de vida diária, autocuidado, habitação e gestão do dinheiro*. Dissertação de Mestrado Universidade Católica Portuguesa, Braga.
- Biehal, N., & Wade, J. (1995). Looking back, looking forward: Care leavers, families and change. *Children and Youth Services Review*, 18,425–445.
- Bravo, A., & Del Valle, J. F. (2009). *Crisis y revisión del acogimiento residencial. Su papel en la protección infantil*. *Papeles del Psicólogo*, 30(1), 42-52.
- Campo, M., & Commerford, J. (2016). *Supporting young people leaving out-of-home care*. Em *CFCA Paper No. 41* (Número 41).
- Caparrós, M. J. E. (1994). *Aproximación Conceptual*. In M. J. E. Caparrós et al. *Introducción al trabajo social I* (67-95). Alicante: Editorial Aguaclara.
- Care, V. F. (2018). *Young People's views on leaving Residential Care 2018*. April.
- Carvalho, M.J.L. & Cruz, H. (2015). *Promoção da Autonomia em crianças e jovens em acolhimento em instituição*. In Carvalho, M.J.L.; Cruz, H. & Salgueiro, A. (Eds.)

- Autonomia: desafios e práticas no acolhimento de jovens em instituição. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, Programa Gulbenkian de Desenvolvimento Humano.
- Carvalho, M. J. L., & Cruz, H. (2015). *Transições juvenis num contexto de (pós-)acolhimento*. In M. J. L. Carvalho, H. Cruz, & A. Salgueiro (Eds.), *Transições. Desafios e práticas no acolhimento de jovens em instituição* (pp. 4-12). Lisboa, Portugal: Fundação Calouste Gulbenkian, Programa Gulbenkian de Desenvolvimento Humano.
- Carneiro, R. (2005). *Casa Pia de Lisboa – Um projeto de Esperança*. Cascais: Principia.
- Cavalheiros, M. G., & Santos, S. (2012). (orgs) *Crianças em risco e Perigo: Contextos, Investigação e Intervenção* (Vol. IV). Lisboa: Sílabo.
- Cavalheiros, M. G., & Santos, S. (2012). (orgs) *Crianças em Risco e Perigo: Contextos, Investigação e Intervenção* (Vol. IV). Lisboa: Sílabo.
- Convenção sobre os Direitos da Criança, UNICEF, 1990.
- Costa, L. (2015). *Crianças e Jovens institucionalizados: O Desafio da inclusão escolar*. Porto: Universidade Fernando Pessoa, Licenciatura.
- Del Valle, J. & Bravo, A. (2007). *SERAR: Sistema de Registro y Evaluación en Acogimiento Residencial*. Oviedo: Nieru.
- Diogo, V. (2010). *Dinâmicas de Inovação Social e suas Implicações no Desenvolvimento Espacial: uma abordagem a três iniciativas do Terceiro Sector do Norte de Portugal*. Actas do XII Colóquio Ibérico de Geografia 6 a 9 de Outubro 2010, Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- EQUAL, Projeto Ere@1, (2007), *Gestão de Percursos de Inserção, Redemprega – metodologia de implementação de uma rede integrada para a sustentabilidade, SPERO, plataforma de comunicação e informação*, Lisboa

- European Social Network (2010), *Vulnerable Youth in Transition to Adulthood - Projects and programmes to support young people leaving care and (potential) early school-leavers*. - <https://www.esn-eu.org>.
- Ferreira, J. M. L., (2011), *Serviço Social e Modelos de Bem-Estar para a Infância: Modus Operandi do Assistente Social na Promoção da Protecção à Criança e à Família*, Sociedade Editora, Lisboa.
- Fundação Eugénio de Almeida (2014). *Inovação no terceiro setor – O distrito de Évora*. Alentejo: Évora.
- Garnezy, N., Masten, A. S., & Tellegen, A. (1984). *The study of stress and competence in children: A building block for developmental psychopathology*. *Child Development*, 55(1), 97–111.
- Gomes, I.(2010), *Acreditar no Futuro*, 1.ª Edição, Portugal, Texto Editores.
- Guerra, I. C. (2002). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção*. Lisboa: Principia.
- Guerreiro, M. das D., & Abrantes, P. (2005). *Como tornar-se adulto: processos de transição na modernidade avançada*. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 20(58), 157–175.
- Henriques, José Manuel, 2004, *Avaliação em programas experimentais: perspectivas da avaliação realista*, in *Cadernos de Estudos Africanos*, n.º4 (Março), ISCTE, Lisboa.
- Holt, S., & Kirwan, G. (2012). *The «Key» to Successful Transitions for Young People Leaving Residential Child Care: The Role of the Keyworker*. *Child Care in Practice*, 18(4), 371–392.
- Instituto da Segurança Social, I. P. (2003), *Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social, Manual de Boas Práticas, um Guia para o Acolhimento Residencial das Crianças e Jovens*, ISS,I.P.
- Instituto de Segurança Social, I.P.(2005). *Percursos de Vida dos Jovens Após a Saída dos Lares de Infância e Juventude*.

- Instituto da Segurança Social, I. P. (2018). *CASA 2019: Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens*. Instituto da Segurança Social, I.P.
- Kilkenny, M. (2012). *The Transition to Adulthood and Independence: a Study of Young People Leaving Residential Care*.
- Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, Lei de Proteção de Crianças e Jovens em perigo, DRE, <https://dre.pt/>.
- Lei n.º 166/99, de 14 de setembro, Lei Tutelar Educativa, DRE, <https://dre.pt/>.
- Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro, segunda alteração à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, aprovada pela Lei n.º147/99, de 1 de setembro, DRE, <https://dre.pt/>.
- Lopes, S. M. de A. F. (2017). *Um Novo Olhar sobre o Acolhimento Residencial - Realidade das Casas de Acolhimento no Distrito de Santarém*. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra.
- Marques, M. P. C. (2018). O Direito à participação nas casas de Acolhimento Residencial, Universidade de Coimbra.
- Martins, P. (2004) *Protecção de Crianças e Jovens em Itinerários de Risco: representações sociais, modos e espaços: Institutos de Estudos da Criança*, Universidade do Minho.
- Martins, P. (2005a). *Das dificuldades (dos) menores aos problemas (dos) maiores: elementos de análise das representações sociais sobre as crianças em risco*. Universidade do Minho.
- Martins, P. (2005b). *A Qualidade dos Serviços de Protecção às Crianças e Jovens — As Respostas Institucionais*, Universidade do Minho.
- Montaño, C. (2007). *A natureza do Serviço Social na sua génese*. In C. Montaño. *A Natureza do Serviço Social: Um ensaio sobre a sua génese, a “especificidade” e a sua reprodução (pp. 17-92)*. Cortez Editora.

- Mulgan, G. Tucker, S. (2007); *Social Innovation. What it is, why it matters and how it can be accelerated*. Oxford Said Business School - Skoll Centre for Social Entrepreneurship.
- NASW (2013), *Standards for Social Work Practicion – Child Welfare*, National Association of Social Worker.
- Neves, M. (2011). *Autonomia e Satisfação com a vida em Jovens Institucionalizados Lares de Infância e Juventude vs Apartamentos de Autonomização*. Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra.
- Osterwalder, A. e Y. Pigneur (2010), *Business Model Generation - A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers*, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Pedro, J., Gaspar, M., (2014). *Os desafios da autonomização - Estudo compreensivo dos processos de transição para diferentes contextos de vida, na perspetiva de adultos e jovens adultos ex-institucionalizados*. Education in the Knowledge Society, 15(2), 173–178.
- Perez, L. C., Córdova, V. E., Montserrat, C., & Sarriera, J. C. (2018). *Transição entre o acolhimento e a vida adulta: uma revisão sistemática sobre intervenções*. Temas em Psicologia, 26(3), 1665–1681.
- Piedade, P. (2001) *Intervenção Social na Evolução do Sistema de Protecção Social das Crianças e Jovens em Perigo em Portugal*. Coimbra: Faculdade de Direito, da Universidade de Coimbra.
- Pires, S. (2011) *A Promoção da Autonomia em Jovens Institucionalizadas*, Bragança: Escola Superior de Educação de Bragança, Tese de Mestrado.
- Plataforma PAJE - www.paje.pt.
- Plataforma Voypic - www.voypic.org.
- Quintãs, C. (2009). *Era uma vez a Instituição onde eu cresci: Narrativas de adultos sobre experiências de institucionalização*. Dissertação de Mestrado. Braga: Universidade do Minho.

- Quintãns, C. & Alberto I. & Machado C. (2010). *Era uma vez a Instituição onde eu cresci: Narrativas de adultos sobre experiências de institucionalização*. *Psychologica* 52, 3: 329 - 351.
- Pacheco, P. (2010) *Lares de Infancia e Juventude: Contributos para um modelo de acolhimento e integração social*. Porto: Universidade Fernando Pessoa, Tese de Mestrado.
- Raquel, V., & Agudo, C. (2008). *A Transição para a Idade Adulta e os seus marcos: Que efeito na Sintomatologia*. Faculdade de Psicologia e de Ciências de Educação.
- Ribeiro, A. (2008) *Projecto de Promoção da autonomia de crianças e jovens em acolhimento residencial*. Lisboa: ISCTE, 2008, Tese de Mestrado.
- Robertis, Cristina (2003), *Fundamentos del trabajo social, ética e metodologia*, Valência, PUV Publications, Nau Librés, Universitat València.
- Robertis, Cristina De, 2011, *Metodologia de Intervenção Social*, Porto Editora
- Rodrigues, S., Del Valle, J. F., & Barbosa-Ducharne, M. (2014). *Differences and similarities in children's and caregivers' perspectives on the quality of residential care in Portugal*, *International Journal of Child and Family Welfare*, 15(1/2), 24-37.
- Rodrigues, S. M. M. (2016). *A transição para a vida ativa dos jovens institucionalizados em Casas de Acolhimento – Percursos de inserção*. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Dissertação de Mestrado.
- Ribeiro, A. (2008) *Projecto de Promoção da autonomia de crianças e jovens em acolhimento residencial*. Lisboa: ISCTE, 2008, Dissertação de Mestrado.
- Sampaio, D., Cruz, H., & Carvalho, M. (2011). *Crianças e Jovens em Risco - A Família no Centro da Intervenção*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Santos, M. (2010) *O acolhimento institucional prolongado de jovens em risco: a experiência passada de institucionalização e o seu significado actual para os*

sujeitos adultos. Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Tese de Mestrado.

Schiefer, Ulrich et al 2006, Manual de Planeamento e Avaliação de Projectos, Lisboa, Principia.

Social, S., Anual, C., & Instituto da Segurança Social, I. P. (2014). *Acolhimento Das Crianças E Jovens*. Instituto da Segurança Social, I.P, 1–97.

Stapley, L. *Conhecer a Criança e Desenvolver uma Relação sem Medos*, T. d., & Santos, P. V. (orgs) (2014). *Acolhimento de Crianças e Jovens em Perigo*. Lisboa: Climepsi Editores.

Tilbury, C., Buys, N., & Creed, P. (2009). *Perspectives of young people in care about their school-to-work transition*. Australian Social Work, 62(4), 476–490.

UNICEF, 1990, Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança.

UNICEF (1990). Convenção sobre os direitos da criança. Resolução da Assembleia da República, nº 20/90. Diário da República, I Série nº211, de 12 de setembro.

Weber, Philippe, 2011, “Avaliação da intervenção”, Dinâmicas e práticas do Trabalhador Social, Porto Editora (199-224).

ANEXOS

Índice de Anexos

- Anexo 1 - Entrevista à Educadora de Infância da Equipa Técnica.....**Erro! Marcador não definido.**9
- Anexo 2 - Entrevista ao Assistente Social da Equipa Técnica **Erro! Marcador não definido.**41
- Anexo 3 - Entrevista a um Educador da CA..... **Erro! Marcador não definido.**5
- Anexo 4 - Entrevista 1 a um Jovem ex-acolhido na CA..... **Erro! Marcador não definido.**7
- Anexo 5 - Entrevista 2 a um Jovem ex-acolhido na CA..... **Erro! Marcador não definido.**49
- Anexo 6 – Entrevista ao responsável pela Plataforma PAJE..... **Erro! Marcador não definido.**51
- Anexo 7 - Focus Group aos jovens da CA..... **Erro! Marcador não definido.**59
- Anexo 8 - Grelha de Resposta dos Jovens da Casa . **Erro! Marcador não definido.**62
- Anexo 9 – Respostas do questionário aos profissionais **Erro! Marcador não definido.**63

Anexo 1 - Entrevista à Educadora de Infância da Equipa Técnica

1 - Na sua ótica qual o papel que a CA tem na vida dos jovens?

Já estava há 13 anos na Associação quando vim em 2010 para a casa. Para além do trabalho administrativo e gestão de recursos, fiquei responsável pela área da saúde e educação. Sou encarregada de educação dos 10 jovens acolhidos e ainda sou técnica de referência de alguns jovens.

A relação estabelecida entre a CA e os Diretores de Turma de cada um dos jovens, é importantíssimo para que compreendam que o sucesso escolar e as habilitações académicas são importantes para o sucesso nos seus projetos de autonomia de vida e são dois fatores que estão interligados.

Sou também responsável do estudo na CA e pela articulação com os voluntários que dão apoio individual aos jovens. Apesar do estudo e a escola não ser muito aliciante para os jovens, estes cumprem os horários e tarefas.

Estes jovens têm muitas fragilidades ao nível emocional e de autoconceito, o que afeta todo o desempenho escolar. No entanto temos tido resultados positivos. Em alguns casos é necessário uma maior insistência e acompanhamento.

A CA tem contribuído para a estabilização emocional destes jovens para que possam obter resultados positivos noutras áreas. A saúde é também uma área muito importante para estes jovens, pois muitos chegam sem grande acompanhamento nesta área e sem muitos cuidados.

2 - Quais considera que são as principais necessidades dos jovens para que estes saiam preparados para a vida adulta?

Estes jovens estão muitos anos na maioria dos casos em “ambiente protegido”. Apesar das dificuldades inerentes ao acolhimento, são jovens que estão habituados a que os adultos resolvem e antecipem os seus problemas e necessidades.

São jovens com muitas dificuldades no estabelecimento de relações e em demonstrar afeto, o que os prejudica na sua relação com os adultos e com os seus pares. Sinto que muitos não estão preparados para serem autónomos, só a palavra lhes causa medo e angústia. Anseiam por uma “liberdade” de poderem fazer o que querem, sem regras, nem rotinas, mas têm a verdadeira perceção do que é autonomia.

Para serem autónomos, estes jovens têm que fazer face às despesas inerentes ao aluguer de uma casa, saber gerir dinheiro durante um determinado tempo. São poucos os jovens que conseguem ter e manter um emprego. As relações de hierarquia e de respeito à autoridade, são difíceis para estes jovens.

Uma outra fragilidade destes jovens é o fato de não saberem estar sozinhos pois estão habituados a

estar numa casa com muita gente.

Em situações práticas de burocracia, como preenchimento do IRS, abertura de conta bancária, transferências, etc... os jovens recorrem ao apoio dos técnicos, numa fase inicial. Os jovens que saem para autonomia de vida, deveriam ter um acompanhamento durante mais algum tempo no seu novo ambiente, para que as competências fossem consolidadas.

3 - Dos jovens que saíram da CA, e que tinham como projeto de vida a autonomização, mantém algum contacto?

Dos jovens que saíram para autonomia de vida, tenho contacto mais regular com dois. São jovens que estiveram muito tempo acolhidos, recorrem à CA e fui técnica de referência deles.

Anexo 2 - Entrevista ao Assistente Social da Equipa Técnica

1 - Na sua ótica qual o papel que a CA tem na vida dos jovens?

A intervenção na CA esta assente numa serie de pilares, por um lado a promoção dos direitos da criança, no sentido de assegurar que eles estão assegurados, relativamente a estes miúdos, quer seja pela parte sociedade civil quer pela parte, a nível mais micro, a família. Que estes miúdos não estejam expostos a situações de violência, quer seja intrafamiliar, quer seja na exposição social, e falo da parte da negligência, quando são crianças que vão para escola sem tomar o pequeno almoço, pedir dinheiro para comer, sem roupa adequada, sem material escolar, há uma serie de coisas que as crianças estão expostas por negligências dos pais, dai estar a falar da exposição social.

É numa primeira fase, a partir do primeiro momento em que entram aqui, nos temos que assegurar mesmo que isso termina, é nosso dever fazer com que as coisas corram bem no seu dia-a-dia e que eles se sintam protegidos e ao mesmo tempo promovidos, porque não é só proteger, mas promover também.

Depois devemos intervir nas várias áreas destes miúdos. Em relação à família, sempre que achamos que faz sentido e que é positivo promover o contacto com ela. Intervir com a família, se a família estiver disponível para isso, e houver a necessidade de o fazer, porque nem todas as famílias têm necessidade de receber o tipo de ajuda que podemos dar. Se precisar de terapia familiar ou acompanhamento psiquiátrico, não somos nos que o fazemos. Podemos é encaminhar para os serviços que elas necessitam.

Na parte escolar, é uma das melhores ferramentas que podemos dar no tempo em que aqui permanecem. Quase todos eles vêm com um atraso significativo, e quase todos eles necessitam deste empurrãozinho e muitas vezes com entrada em cursos profissionais conseguem recuperar alguns anos que já perderam. O nosso foco é muito nesse sentido: estudar, estudar, estudar. Não e a única coisa, mas sabemos que é uma ferramenta que lhe vai ser útil no futuro. Uma alta escolaridade, mesmo que seja até ao 12º ano, é completamente diferente de ter um 5º,6º,7º ou 8º. Que depois para arranjar um emprego, ou mesmo do ponto de vista da interpretação das regras de comunicação, da linguagem, quem tem mais escolaridade entende melhor a linguagem dos outros. Portanto é uma forma de integração a nível social, não é só ter um certificado académico, mas também entender a linguagem humana.

A parte da saúde, tentar assegurar que eles estão bem física e psicologicamente. Psicologicamente chegam-nos completamente despedaçados, e fisicamente também acontece muito, inclusivamente em situações em que vemos os pais que foram demasiados cuidadosos, é um bocadinho a história do cobertor que é demasiado curto. Há pais que perante o comportamento dos jovens começam a negligenciar outras partes. Temos um jovem que entrou há pouco tempo, em que se vê uma mãe que tentou ser extremamente cuidadosa na parte psiquiátrica, mas depois o miúdo entrou aqui com duas

caries. Isto numa família sem problemas financeiros e com tempo para cuidar dos filhos, cuidou de várias partes e esqueceu-se de coisas simples como a saúde.

Houve também uma viragem de pensamento, e tem surgido em vários projetos que intervêm com adolescentes, preparar os jovens de forma estruturada para a saída, havendo um conjunto de competências que têm que adquirir. Que nós tentamos aplicar aqui dentro da casa, quer seja com programas estruturados quer com as dinâmicas do dia-a-dia. Aprender a ser autónomo não é só aprender nas sessões, mas no dia-a-dia, no contacto com a realidade, é saberem que têm horários para acordar, para ir para a escola, para tomar as refeições, como não chegar atraso ao emprego, é saberem que têm que fazer tarefas, como lavar a casa de banho, arrumar o quarto, lavar a roupa com antecedência para depois não ficarem sem roupa. Temos o atelier de cozinha, fazemos com alguns deles a preparação da mochila para o dia seguinte, seja da escola ou da nataçãõ. No fundo é estes os preparativos que fazemos com eles. Funciona muito mais com os adolescentes porque realmente sentimos porque ao fim de algum tempo de estarem cá, e já estão mais estáveis emocionalmente, o nosso trabalho começa logo no sentido de lhes dar autonomia, de lhes dar essa competência. Porque sabemos que dificilmente regressem à família numa situação de dependência em que a família vai ter este papel. Portanto convém que cheguem à família, ou os outros que seguirem para a sua vida em autonomia, que levem o maior número de competências e maior capacidade de desenvencilharem-se sozinhos.

2 - Quais considera que são as principais necessidades dos jovens para que estes saiam preparados para a vida adulta?

É a parte do contacto com essa realidade, eles precisam de saber como é que as coisas se fazem, mas fazendo, não é apresentar um PowerPoint a dizer como devem fazer, isso não funciona, tem que ser posto na prática. E eu penso que quando falamos de autonomia, faz-me sentido que existam essas regras e essas rotinas e que eles façam parte disso. Sei que nem todas as instituições têm essa metodologia, fazem-no através de workshop, pois têm outras pessoas que fazem esse trabalho todo (senhora da limpeza, os monitores, cozinheiras, etc..), e que resta pouco espaço para fazerem isso, sendo apenas encaminhados para escola, não tendo muita responsabilidade no seu quotidiano. Aqui faz todo sentido a partir do momento em que estão estáveis emocionalmente, começar a trabalhar. Mesmo aqueles que têm problemas psiquiátricos mais profundos, há sempre um nível de autonomia que eles conseguem alcançar. E quanto mais nós alcançamos, mais conseguimos perceber que eles conseguem mais ainda. Às vezes não colocarmos o entrave de acharmos que eles não conseguem, pois quanto mais insistirmos mais eles conseguem e mais passos eles vão dando.

3 - Na sua opinião, quais os fatores que podem contribuir para uma maior autonomização dos jovens?

É esse apoio dos elementos da casa, através da relação. Não serve chegar ao pé dos jovens e dizer eu

têm que arrumar, etc.. Isso só para aqueles que têm 18 ou mais, com miúdos com 12/13 anos isso não funciona, temos que ir com eles, estar ali, reforçar positivamente isso que eles fazem, é fundamental.

Há outros fatores, que é, tudo isto está interligado. O sucesso escolar promove-lhes uma maior autoestima, o que fazem com que eles também se sintam mais responsáveis por si próprios. Miúdos que têm menos sucesso escolar, sinto que se sentem mais frágeis e menos capazes, procuram mais a ajuda do adulto. Aqueles que têm mais sucesso, sentem-se mais confiantes e mais responsáveis.

A ligação que se estabelece com a família também é importante. Há familiares que criam imensa dependência, há outros que exigem demasiada independência, sem relação e há outros que estão mais presentes. Tem que haver um equilíbrio entre a parte escolar, familiar e o trabalho desenvolvido dentro da instituição, quanto maior for o equilíbrio, e com certeza maior vai ser a autonomia dele. Vai sentir que as pessoas estão atentas, supervisionam, estão perto, relacionam-se com ele, mas que ele tem competências e que consegue fazer. Caso aconteça alguma coisa que não corra tão bem vai sentir que estamos lá.

4 - Dos jovens que saíram da CA, e que tinham como projeto de vida a autonomização, mantêm algum contacto?

Sim, vários deles. Há imensos jovens que entram em contacto connosco via telefone, facebook, veem cá a casa regularmente. A partir de uma certa altura, os mais antigos, vão deixando de ter tantos laços, alguns deles ainda mantêm, mas passado 2/3 anos acabam pode desvincular devido a uma serie de condicionantes na vida deles, criam família, vão viver para outras zonas, devido ao emprego, etc... Mas também se tornarem demasiado dependentes significa que não trabalhamos bem. É importante que sigam as suas vidas. Também existe o fator de rotatividade da equipa, pucos são os que trabalham aqui que conhecem todos os jovens que passam aqui, eu neste momento sou o único que os conhece a todos. É difícil para os miúdos voltarem cá, só para visitar uma pessoa, ate porque eles criam relações preferências com várias pessoas, não tem que ser só comigo, só porque ainda cá estou, e ao longo do tempo eles foram perdendo essas referencias.

Esse projeto que vamos iniciar é muito importante nesse sentido, porque vamos reatar esse contacto com todos eles, perceber como estão. Eu conheço-os a todos o que é uma mais valia, porque existe uma relação de confiança. E vai ser engraçado perceber como estão, uns tenho acompanhado e outros nem por isso.

5 - Qual a importância do Serviço Social neste processo de autonomização?

O serviço social tem uma visão não linear dos acontecimentos, tem uma visão sistémica daquilo que são os porquês do acolhimento. Consegue olhar de forma holística para as várias dimensões da vida destes miúdos e tentar perceber de que forma é que pode intervir e acompanhar e ajuda aperceber a

história. Nós olhamos para um todo, somos treinados para isso em termos acadêmicos, o que faz todo o sentido que existam Assistentes Sociais em todas as instituições. A nossa forma de trabalhar é muito no sentido do agir, e consoante as pessoas, umas são mais reflexivas, outras menos, mas somos pessoas do agir e do fazer coisas, o que faz com que também entremos numa dinâmica do Diagnóstico, intervenção, avaliação, diagnóstico, intervenção, avaliação. É uma dinâmica que o serviço social imprime naturalmente, enquanto que há outras profissões que adquirem com o trabalho dentro da instituição, o serviço social já está preparado para isso. Sou suspeito para dizer, mas o serviço social é o mais importante e o que faz mais sentido dentro de uma instituição, tem mesmo que existir.

Depois porque há uma dimensão ética que temos, que é de um compromisso com os direitos humanos, que apesar de as outras profissões também o terem, não têm tão vincada como o SS. Nós temos esta visão, que eu diria, macro sistêmica, ou seja, nós observamos de cima sobre um prisma único, numa dimensão mais elevada destes problemas. Se nós estamos a olhar para uma criança, estamos a olhar para uma criança à qual devem ser assegurados determinados direitos, com base na convenção dos direitos da criança. Enquanto, se calhar, nem toda a gente faz isso, vendo o problema numa visão micro, tentar ir a uma consulta, informar o tribunal, etc.... enquanto o serviço social observa numa lógica de um todo.

Isto é importante porque nos ajuda a relativizar algumas coisas e ao mesmo tempo a dar ênfase e de vincar muito bem o nosso ponto de vista em relação a outra. Se há coisas que se dá muita importância, mas que se calhar devem ser relativizar, há outras que se relativizar e não podemos deixar passar. Relativamente a questões particulares dos direitos da criança. Por exemplo um jovem que tem uma questão de enurese no seu dia-a-dia, a tendência é para as pessoas que trabalham terem dificuldade progressivamente de lidar com essa situação e com o jovem em si e para os jovens que estão no quarto. Nós temos que observar isto de forma a assegurar os seus direitos, independentemente de nos custar lidar com essa questão, questão de higiene, nós temos que o fazer, e temos que o fazer todos. Ajudar a fazer a sua higiene e trabalhar com ele. Temos que olhar de cima e assegurar os direitos desta criança.

Anexo 3 - Entrevista a um Educador da CA

1 - Na sua ótica qual o papel que a CA tem na vida dos jovens?

A CA tem o benefício papel de os preparar para o seu futuro e de reconcilia-los, sempre que possível, com a sua família, com as competências que necessitam, tanto nos jovens como a família. O caso da CA só trabalha os jovens, ficando as famílias para outras entidades, embora aqui se faça algum trabalho, embora não seja essa a competência da Casa.

2 - Quais considera que são as principais necessidades dos jovens para que estes saiam preparados para a vida adulta?

As principais necessidades, começamos pelas necessidades mais intimas e pessoais destes jovens. A autoestima, a confiança na sua própria pessoa, conhecimento de si próprio. Há muito trabalho feito nesse campo aqui. Desenvolve-se também com o dar a conhecer as competências de cada qual. Descobrir por elas próprias o que têm de diferente que lhes dá prazer e o que as diferencia na positiva dos restantes. Temos todos propensão para alguma coisa. Eu acredito que todas as pessoas têm um potencial escondido. E aqui é onde se pode trabalhar essa ideia. A primeira fase, recuperação da autoestima. Em alguns casos temos a questão da saúde mental.

2ª fase que se pode trabalhar aqui, embora isto não seja uma família, é a simulação mais próxima daquilo que é uma família normal, chamemos-lhe assim, que certos jovens parecem vivenciar, porque vêm de famílias não funcionais, a maioria ou todos, e ver aqui a casa a funcionar, não sendo irmãos, mas com a convivência que eles têm é aquela de uma casa de muitos filhos e muitos primos com muitas regras e muito barulho, ruído e agitação, fases diferentes idades diferentes. É uma grande aprendizagem para eles independentemente de usarem o que aprenderam aqui ou não, aprendem sempre. 1º trabalho a nível pessoal e íntimo, 2º a nível da socialização e da compreensão daquilo que é uma família, e do apoio, e caso estes jovens venham a ser pais, já tem uma referência na vida deles, que não é a referência que os trás cá. 3ª competência, fazendo a ponte com o social e o estar fora da casa. O saber estar em qualquer sitio, é preciso desenvolver isso, ter autonomia em muita coisa e alguma dessa autonomia é tratada cá dentro. Tratar da roupa, da sua higiene pessoal. Tratar de alguns assuntos que têm de ser tratados gradualmente, tratar o passe, tratar de uma conta bancária, saber preencher um papel, compreender um contrato. São estas coisas que parecem ser insignificantes que provavelmente os pais não pensam em transmitir ao filho, mas transmitem sempre por imitação. Se os pais fazem, mais cedo ou mais tarde, vão imitar. Aqui, como há um período de tempo limitado, tem que haver um método para fazer chegar essas competências dentro daquele espaço de tempo, é da responsabilidade das pessoas que estão cá. É esse o desafio. São essas as competências que têm que adquirir enquanto estão cá. Uma pessoa vai viver sozinha o que é que ela vai ter que fazer? Para já vai ter que procurar emprego sozinha, tem que saber a apresentação, saber falar, ter que fazer um currículo, ter ideia do mercado trabalho e perceber como a concorrência

funciona a nível profissional. Como é que faz um percurso para chegar a determinado sitio.

Anexo 4 - Entrevista 1 a um Jovem ex-acolhido na CA

1 - Quais aspetos positivos de teres vivido na CA?

Aprendi bastante sobre o mundo lá fora, muito antes de sair. Aprendi que toda agente, por muito que a vida seja injusta, acabam sempre por ter uma segunda oportunidade. Aprendi que todas as pessoas que tenha possibilidade de poder estar aqui, numa casa assim, tem muitas hipóteses de tomar os caminhos certos e serem bem-sucedidos. Que há pessoas que se preocupam realmente com os mais novos.

2 - Quais aspetos negativos, de teres vivido na CA?

Não acho que haja aspetos negativos, houve uma ou outra pessoa que tomava decisões que cabiam menos a mim, e que achava que não eram corretas, mas como tal também era um jovem, e acabam por ser corretas no fim. E outro aspeto é a localização devido às situações lá fora.

3 - O que foi útil teres aprendido na casa para a vossa vida adulta e atual? Sentes que saíste preparado?

Sim, saí preparado, saí com uma grande noção do que era o mundo lá fora, que era difícil e que não era o hotel 5 estrelas como é aqui. Que fazem tudo, que tínhamos uma tarefa ou outra, mas que não se compara com o viver sozinho e ter que fazer tudo sozinho. Saí ciente do que ia enfrentar e o que tinha que fazer em todas as situações/perigos que encontro lá fora e me podiam ocorrer. E sim saí bastante preparado.

4 - Quais são as maiores dificuldades que sentes? (a nível de saúde, social, profissional, lazer, organização?)

Não sinto grandes dificuldades, só mesmo o facto de estar sozinho, e ter estado aqui os 6 anos e estar habituado a ter sempre alguém, e quando se vai lá para fora já não há esse alguém, já não há o Dr.º ou Dr.ª , somos nós a resolver. Essa foi a maior dificuldade, ter que me adaptar passado algum tempo, o facto de estar sozinho e não ter ninguém para pedir.

5 - Tens mantido contacto com as pessoas da casa? Com quem? E porquê?

Sim, sempre que posso convido alguns jovens para ir jogar futebol, alguns monitores ligam-me para saber, e eu ligo aos técnicos sempre que preciso.

6 - Que apoios tens tido?

Não tenho muitos apoios, só mesmo da minha madrinha, irmão mais velho. São eles que estão lá quando preciso. E vou mantendo o contacto com a casa.

7 - Que mudarias no teu processo?

Nada, cometi os meus erros como todos os outros tiveram que os cometer. E com eles aprendi bastante, conheci pessoas menos boas e conheci pessoas fantásticas. Pessoas menos boas que me fizeram ver, que apesar de terem boas intenções, não o fazem da maneira correta. Pessoas que

apesar de “serem maus” ou dizerem coisas que nós não gostamos, dizem coisas para o nosso bem, e que no futuro, quando pensamos um pouco, faz sentido o que aquelas pessoas disseram nesse dia.

8 - Que conselhos darias aos jovens que estão na casa?

Aproveitem o máximo de tempo que estão aqui. Aproveitem para acabarem a escola, aproveitem para se formarem em algo. Para crescerem, para aprenderem com os erros, para darem valor às pessoas que trabalham aqui com eles, que querem o bem deles. Que se esforçam para que eles saiam daqui pessoas que cheguem lá fora e saiam bem-sucedidos. Não tenham que passar pelas dificuldades que muitos que não foram bem-sucedidos passaram. E é isso, que aproveitem o máximo de tempo que estão aqui, para fazerem tudo o que querem, pois quando chegarem lá fora vão ter que trabalhar para terem o que querem.

9 – O que pensas da existência de uma plataforma digital e que possam dar respostas aos jovens acolhidos e que siem do acolhimento?

Penso que seria bastante útil. Aliás acho que poderia existir uma APP que fosse de fácil manuseamento para que possamos ter resposta às nossas dúvidas e dificuldades.

Anexo 5 - Entrevista 2 a um Jovem ex-acolhido na CA

1 - Quais aspetos positivos de teres vivido na CA?

R: assim, até fico baralhado, ajudou-me a vários níveis. A pagar contas, a criar contas mesmo, a fazer compras de casa, o que é necessário. Esse tipo de competências foi aqui que eu aprendi.

2 - Quais aspetos negativos, de teres vivido na CA?

R: os aspetos negativos, realmente não tive, só mesmo de não estar nem saber da minha família

3 - O que foi útil teres aprendido na casa para a vossa vida adulta e atual? Sentes que saíste preparado?

R: completamente, é diferente não ter aquele apoio constante, mas foram... saí informado para poder iniciar a minha vida lá fora. O mais importante que aprendi foi a minha gestão do dia-a-dia, as companhias, como é que eu vou explicar...a maneira de ver as coisas

4 - Quais são as maiores dificuldades que sentes? (a nível de saúde, social, profissional, lazer, organização?)

R: A organização, a minha maneira de ser sou preguiçoso, algumas coisas deixo andar, as dificuldades são mesmo essas, tomar conta da casa, o ter que fazer as compras, marcação de consultas. Eu vivo sozinho, com uma casa que a camara arranjou, foi a segurança social. Oriento-me em tudo. O IRS a primeira vez que fiz sozinho tive que vir a CA auxiliar-me. E as coisas que me aparecem pela primeira vez, peço sempre ajuda aqui a casa, não estou habituado, nem sei tratar.

5 - Tens mantido contacto com as pessoas da casa? Com quem? E porquê?

Cada vez menos, mas tenho mantido principalmente com os educadores e com os jovens nem tanto porque não são da minha faixa etária. É importante porque fazem parte da minha formação, não seria o que sou hoje se não fossem eles.

6 - Que apoios tens tido?

Sem ser o da camara não tenho mais nada.

7 - Que mudarias no teu processo?

Ser mais espontânea, por exemplo estou em casa e esta a dar futebol, que é uma coisa que gosto. Mas sei que é importante ir fazer aquilo, senão logo a noite vai-me fazer falta, mas deixo passar, faço amanhã. E esse é o meu problema. Se tivesse ganho essa disciplina, não sentiria essa falta agora, seria uma vantagem hoje.

8 - Que conselhos darias aos jovens que estão na casa?

Seguir os conselhos que eles dão. Inicialmente não seguia, porque estava revoltado por estar aqui. Mas dou graças a Deus de ter passado por aqui. Não tem muitas regras, é diferente porque não é a nossa casa, não me sinto confortável nem estou à vontade, porque não estou com os meus irmãos,

pais, mas tem as regras de uma boa casa normal. e as tarefas são lavar a loiça, fazer a cama, coisas para um bom funcionamento.

9 – O que pensas da existência de uma plataforma digital e que possam dar respostas aos jovens acolhidos e que siem do acolhimento?

Era fixe. Às vezes para tentar uma resposta rápida ou ter contacto com alguém que nos possa ajudar.

Anexo 6 – Entrevista ao responsável pela Plataforma PAJE

Entrevista a especialistas, profissionais e responsáveis de projetos de educação e acolhimento de jovens

Entrevista 1 – JG (especialista e Coordenador responsável pela Plataforma PAJE)

Investigador: [00:00:01] Boa tarde Dr JG, obrigado, antes demais por me conceder esta entrevista. Vou, então, pedir autorização para poder gravar esta chamada a qual se destina a fins académicos a nível do meu mestrado em Serviço Social Empreendedorismo e Inovação Social.

Entrevistado: [00:00:34] Consentimento informado para fazer a gravação para este uso académico.

Investigador: [00:00:47] Neste momento estou a desenvolver um mestrado de serviço social e também trabalho numa casa de acolhimento e sempre acompanhei esta parte dos jovens e foi uma área que sempre me preocupou.

- Como é que se dá apoio aos jovens que saem do acolhimento após o acolhimento?

Quando estava a fazer aqui o Benchmarking que nós tivemos de fazer para podermos desenvolver aqui um projeto, procurei não só projetos nacionais mas também a nível internacional. Muitas coisas que fazem na Austrália e em muitas coisas que se fazem até no Reino Unido e também em Portugal.

A única coisa que encontrei com a mesma importância foi a PAJE e achei interessante poder conversar consigo sobre esta plataforma. Gostaria de saber de que forma esta surgiu e de que forma os jovens podem procurar a PAJE; e quais são os serviços que PAJE desenvolve. A minha primeira pergunta é: - como é que surgiu a PAJE?

Entrevistado: [00:01:55] Ora bem, então vamos começar pela pronuncia, nós pronunciamos PAJÊ. Porque a PAJE nas tribos da Amazónia, são os índios mais velhos, que indicam caminhos que orientam e que de alguma maneira são dignos de confiança, por isso pronunciar PAJÊ. É um preciosismo, mas fica a nota. Depois surgiu, depois de trabalhar numa casa de acolhimento, onde trabalhei década e meia, para perceber [o que

acontece ao jovem] quando sair do acolhimento e, já agora, explicar que conheço várias realidades,

Entrevistado: [00:02:26] E nem todas as realidades são como a Casa Pia, e muito menos como a SCML, onde o meu amigo Rui Godinho vai buscar os melhores, aqui e ali, e tem a equipa fantástica de trabalhar com eles. Mas a realidade do país não é necessariamente essa, e temos casas de acolhimento que pagam muito mal [aos profissionais]. E não têm os melhores, têm os que os aceitam.

Entrevistado: [00:02:48] E estes miúdos muitas vezes saiam com uma falta de competências gritante. Falamos de autonomia funcional e emocional. Percebendo isso, fui dando apoio, de forma informal, passo a expressão, a muitos jovens que acompanhei. Percebi que tinha que entender mais sobre esta área.

Entrevistado: [00:03:14] Também percebi que em Portugal, não havia qualquer estudo e resolvi fazer o primeiro doutoramento em autonomização. Em intervir e institucionalização. Na altura eu já tratava os cuidadores por cuidadores, já tratava as crianças por crianças e não como utentes, como era prática comum.

Entrevistado: [00:03:35] E tratava as casas de acolhimento não como instituições. Não fazia sentido falar em institucionalização, antes em transições para uma vida em autonomia. A terminologia acabou por se alterar; agora temos cuidadores, etc... Nessa altura, as conclusões desse estudo, com cento e tal jovens, remetiam para uma gravidade extrema em alguns aspetos, um dos quais o apoio após o acolhimento.

Entrevistado: [00:04:15] Também a ciência sempre com uma utilidade prática na sociedade não fará grande sentido. Mediante algumas pessoas, no instituto onde ainda sou investigador, instituto de psicologia e cognitiva, aqui na universidade de Coimbra.

Entrevistado: [00:04:24] E formalizar uma associação, que tem três eixos de intervenção. O primeiro eixo: apoiar quem viveu acolhido, ex-acolhidos. O segundo eixo: melhorar o perfil de saída, com a intervenção ainda durante o acolhimento, junto de casas, equipas técnicas, educativas, direções. Também junto dos miúdos, intervenções mais específicas, impactantes, pensamos nós. E depois o terceiro eixo, (?)

Entrevistado: [00:05:00] Que faça de alguma maneira dar visibilidade. Portanto o valor humano. onde arranjam voluntários, onde divulgamos junto da comunidade científica, a que eu pertença.

Entrevistado: [00:05:09] ao EntraGE, que é um grupo de investigação mundial na área do pós acolhimento, ao qual pertenço e outros investigadores. Nesta rede nacional sou o único português que tem acesso quase literário, e também através obviamente junto da opinião pública e de divulgação nas escolas, campanhas de rua. Inclusivamente na queima das fitas onde levamos um pouco do que é o acolhimento e pós acolhimento aos jovens aqui em Coimbra à entrada da queima. Fazemo-la em muitos sítios, em iniciativas de voluntariado, na faculdade de psicologia, escolas superiores, portanto um pouco por todo o país, vamos levando aquilo que é o acolhimento e o pós acolhimento.

Entrevistado: [00:06:13] E foi assim que surgiu a PAJE. Daí para cá já apoiámos duzentos (200) e tal jovens, já temos protocolo com vinte (20) e poucas casas de acolhimentos e outras entidades como, CPCJ, municípios, instituto de apoio à criança, são muitas as entidades que nos pedem ajuda, EMAT, CPCJ, muitas casas de acolhimento, para jovens que saíram ou que estão para sair. E é este o percurso.

Investigador: [00:06:46] Vocês são uma Equipa de quantos já agora?

Entrevistado: [00:06:53] Somos uma equipa muito reduzida. Temos um núcleo duro, 5/6 pessoas. Depois temos um núcleo mais alargado. Nessas 5/6 pessoas, temos também ex-acolhidos connosco. Há sempre uma pessoa da direção; socorremo-nos muito dos ex-acolhidos que nos dão muito e os ouvimos muito, para a nossa psicologia de intervenção. E também incentivando para eles serem impactantes junto das casas de acolhimento. Portanto, assim, o Núcleo Duro, meia dúzia, o núcleo mais alargado, talvez umas 20 pessoas.

Investigador: [00:08:19] E quais são os serviços que prestam a estes jovens? Há alguma idade limite para usufruírem dos serviços? Já percebi que os serviços que prestam é ao nível da psicologia, da procura de emprego com certeza, e que outros mais?

Entrevistado: [00:08:44] Portanto, consoante os pedidos, nós adequamos a nossa oferta, o nosso apoio. Nem sempre os pedidos têm um apoio, porque nos pedem dinheiro, e nós não somos assistencialistas. Até porque não somos IPSS, e não temos apoio estatal, e não temos como fazer frente, não temos essas respostas típicas que a Segurança Social ou a SCML, conseguem dar através de apartamentos de autonomia, de

todas essas respostas que são interessantes, para quem viva aí. Mas nós temos âmbito nacional. Temos um caso em Portalegre, portanto não podemos ter uma CA para este miúdo. Temos um caso em Peso da Régua, e não podemos ter [outra casa]. Temos que ser uma resposta mais transversal.

Entrevistado: [00:09:09] Portanto, o nosso apoio vai muito, sempre pelo aconselhamento. Um aconselhamento com uma perspectiva também de *coaching*. Vai pelo apoio psicológico, sempre que é entendido de ambas as partes que faz sentido. E é um apoio que é contínuo. Vai por tudo aquilo que tem a ver com a empregabilidade, com a integração no meio do trabalho. Não somos uma agência de emprego, mas ajudamos a preencher, a construir currículos, divulgamos ofertas de emprego, se possível, “metemos uma cunha”. Acima de tudo tentamos criar competências, para a entrada e a manutenção no mundo do trabalho; respeito pelas hierarquias, pelos horários, responsabilidade do lugar de cada um; o papel de cada um nas organizações. Portanto, há toda uma série de competências que nós trabalhamos, e que vamos trabalhando ao longo do tempo, para que esses jovens, não só consigam emprego, mas no fundo que o mantenham. Nós depois também entramos em contacto com as entidades empregadoras.

Entrevistado: [00:10:26] Vamos percebendo como é que as coisas estão, se está a correr bem. Ah está, mas por vezes o miúdo..., apanham-no ao telemóvel. Ok, nós temos que alertar esse miúdo, para não estar sempre ao telemóvel. Porque se for, a entidade a avisar, alguns destes jovens, e pelas características que têm, podem interpretar como ”estão-me a chamar a atenção porque eu fui acolhido”. E não é nada disso. Chama a atenção como chama a qualquer um. Todos nós, temos este papel mediador, que é um papel invisível, digamos assim.

Entrevistado: [00:11:13] Temos jovens, que têm problemas de saúde mental, e outros com problemas com a justiça. Temos um, em que consta no acórdão do tribunal, que não está preso, desde que se mantenha em acompanhamento connosco. Claro que esse prazo já passou, já não precisa e continua connosco. Mas já não o faz por imposição legal ou judicial, faz porque gosta, porque quer o nosso apoio.

Investigador: [00:12:05] E há muitos jovens a procurar autonomamente, ou é uma casa de acolhimento que os procura para encaminhar os jovens?

Entrevistado: [00:12:15] Os jovens que nos vão procurando, são encaminhados também, pela intervenção que fazemos ainda no acolhimento. Como nós vamos a tantas casas, eles ficam a conhecer-nos ainda no acolhimento e depois pedem-nos ajuda. Outros vêm mesmo porque ouviu um amigo que lhes disse, E há um ou outro que ainda nos vê no *facebook*. Nós também estamos no *instagram*, uma vez que os miúdos não usam tanto o facebook, e se torna difícil divulgar junto dos jovens.

Investigador: [00:12:22] E trabalham com as famílias dos jovens?

Entrevistado: [00:12:24] Também, quando necessário, trabalhamos com a família. Não tanto, porque os jovens depois de saírem, se não conseguem encontrar apoio nas famílias, é porque as famílias continuam destruídas. Mas encaminhamos muito, para CAFAP, e coisas do género.

Investigador: [00:13:16] E existe alguma idade limite para que um jovem vos possa procurar?

Entrevistado: [00:13:23] Não temos idade limite. Temos uma jovem que tem 34, 35 anos, por aí. Alguns destes jovens, já nos ajudam a apoiar outros. Estes nossos miúdos são “pajezinhos”, mas depois são “Pajês”. Também são orientadores, também ajudam e dão conselhos aos outros.

Investigador: [00:13:52] E em termos de sustentabilidade, como é que se conseguem sustentáveis?, Chegam os protocolos que têm?

Entrevistado: [00:14:01] Eu tinha mais cabelo, quando comecei esta tarefa. Sai-me do pelo, e cai-me o pelo; a mim e a outras pessoas que se envolvem. Vivemos muito da criatividade que vamos tendo. Caminhadas, concertos solidários, a quem pedimos, a cantores, conservatório de música, rifas; pedimos a empresas, Ao Eder, que é um dos jovens apoiado por nós e que conheço há muitos anos. E de vez em quando, temos umas candidaturas aprovadas, com alguns projetos, como Cidadão Ativos, Capacidade dos próprios. Inatel, Projeto Europeu All Together. Parceria com a Bulgária e a Croácia. Capacitação para a inclusão. Portugal 20-20. Tivemos alguns apoios neste sentido, mas maioritariamente de voluntários e tentamos não ser assistencialistas. O Assistencialismo é um sorvedor de recursos. E nós não temos um por cento dos jogos do euromilhões nem das raspadinhas.

Investigador: [00:15:51] Consegue-se medir a taxa de sucesso ou é mesmo muito complicado medir a taxa de sucesso dos jovens que acompanham?

Entrevistado: [00:16:04] Nós temos o sucesso do imediato, do médio e do longo prazo. Posso considerar o sucesso a um jovem (nós apoiamos mais do que um), que está recluso, apanhou muitos anos de prisão, quando eu digo muitos, apanhou mais de 5 anos. Conseguimos, que ele, mesmo preso, se mantenha estável em termos emocionais, ou que se mantenha a estudar ou a trabalhar dentro da prisão.

Entrevistado: [00:16:25] Para nós é um caso de sucesso. É sucesso também, quando temos jovens que viviam na rua e que agora, ainda vão tendo algumas situações que não são as melhores, mas estão longe de ter esse perfil. Portanto, tem a ver com a evolução. Vemos estes casos como sucesso, que nós atingimo-lo facilmente em 90% de sucesso.

Entrevistado: [00:16:50] Quando é que não temos sucesso? Quando os jovens deixam de nos procurar e mudam de telemóvel com muita frequência. Portanto é um sucesso ou insucesso que nós não temos a certeza. Ou de tal maneira que já não querem a nossa ajuda. E temos esses caso, ou então não funcionou e eles não voltaram a recorrer a nós.

Entrevistado: [00:17:24] Temos um caso que não é totalmente sucesso, porque continuamos a falar quase diariamente, vive numa situação de ocupa, por opção. E continua à margem da sociedade, não quer tratar da residência, do cartão de cidadão, e coisas desse género. Vive praticamente à margem. É uma opção, mas mesmo assim não será um insucesso total, porque somos a única entidade que consegue contactar com ele e que, mesmo em tempos de pandemia, levei viseiras e máscaras e alimentação.

Entrevistado: [00:18:13] E todo o apoio mesmo assim. Portanto os únicos que poderão ser o não sucesso, são aqueles com quem não conseguimos contactar. E esses, 50% são por opção deles e porque estão bem e outros 50% que tenha sido por intervenção nossa e não correu bem, e estejam mal.

Investigador: [00:18:49] Sendo a sede em Coimbra, o acompanhamento aos jovens que não sejam dessa área, como é que é feito?

Entrevistado: [00:18:56] Nós fazemos um esforço e tentamos conhecer presidencialmente. Mesmo os jovens de Lisboa, conhecemos presencialmente, e um dia em que preciso de tratar de assuntos, marco com dois ou três, na zona do Marquês de Pombal. O jovem de Portalegre, também fiz questão de o ir conhecer. A esmagadora

maioria, conhecemos presidencialmente. Com a pandemia, tivemos mais casos e pedidos de ajuda. E menos possibilidade de nos deslocarmos. Portanto temos agora ai uma vindemos, que 10% do que nós apoiamos, nós não conhecemos presidencialmente. Claro que utilizamos outras plataformas. Ai sim, o zoom, o whats-up.

Investigador: [00:19:50] Qual é a relação dos miúdos que acompanham com os tecnicos das casas de acolhimento de onde saíram?

Entrevistado: [00:20:25] Estes miúdos reclamam com “tantos doutores”; eles dizem que tiveram demasiados doutores na vida deles. CPCJ, EMAT, Tribunais, Casas de Acolhimento, etc. Pedopsiquiatras, psicólogos, são demasiados doutores. Eles não confiam em doutores, confiam em pessoas. E a nossa abordagem é uma abordagem informal. Eu tenho um nome, e gosto que me tratem por esse nome.

Entrevistado: [00:20:39] Alguém mo pós [o nome] alguns anos atrás. Respeito essa pessoa. E é muito por aí que iniciamos a abordagem. A partir daí e conquistada a confiança, eles percebem que nós sendo uma associação, não somos apenas uma associação, temos rostos, somos pessoas, que nos identificamos como PAJE. É a Fernanda, é o João Pedro, é a Natália, portanto temos nomes.

Investigador: [00:21:50] Qual é o perfil dos voluntários que trabalham com a PAJE?

Entrevistado [00:21:53] Voluntários que estejam próximos dos jovens, que percebam os jovens na sua amplitude. Uma visão holística desse jovem e que não cristalizem.

Investigador: [00:22:19] Para terminar, em que outros aspetos acha relevante falar sobre a PAJE?

Entrevistado: [00:22:59] Nós temos modelos de *follow-up* nas casas de acolhimento. Temos a semana realizada em Coimbra, em que os jovens podem, individualmente, vir a Coimbra, em contexto de intervenção, passar uma semana sozinhos; só têm que manter o espaço, tratar da sua alimentação e mais uma série de coisas que lhes damos. Eles depois, normalmente, quando regressam ao acolhimento, já não querem sair. Querem ficar mais uns tempos, percebem a dureza que é viver sozinhos. Portanto temos uma série de projetos, que estão a meio gás, não por nossa culpa, mas do sistema que não lhe interessa. Quando nós assumimos que é necessário um apoio pós-acolhimento, há quem interprete que isso só é preciso porque o acolhimento não funcionou. E não tem necessariamente de ser assim. Nós não queremos anti-corpos. Nós queremos

trabalhar com as casas. Felizmente temos vinte e tal casas já, em 9 distritos do país, que trabalham connosco. Inclusive no distrito de Lisboa em que temos duas. Mas há algumas entidades que dizem não ser necessário. "Nós aqui fazemos o trabalho, temos apartamentos de autonomia, e tal e tal."

Investigador: [00:28:05] Doutor JG, agradeço a sua disponibilidade e a entrevista que me concedeu. Sucesso na sua plataforma!

Entrevistado: [00:28:37] Esperamos. Obrigado eu.

Anexo 7 - Focus Group aos jovens da CA

Jovem 1 – 18 anos

Jovem 2 – 17 anos

Jovem 3 – 16 anos

Jovem 4 – 21 anos

Jovem 5 – 20 anos

1 - Quais aspetos positivos de viver na CA?

Jovem 1 – Dormir, ter pitéu. E ter telemóvel.

Jovem 2- A ter independência.

Jovem 3 – A comida ser boa

Jovem 4 – Ter teto

Jovem 1 – ter uma cama

Jovem 5 – ter teto, casa, chão, paredes, temos cama, temos net (o que é um privilégio), temos pessoas que nos fazem comida e outras a casa de banho e tratam da roupa, o que é um privilégio. É uma parte de um todo.

2 - Quais aspetos negativos de viver na CA?

Jovem 1 – hora de entregar o telemóvel, e ter que ter reuniões, não curto fazer isso.

Jovem 2 – É mais obrigarem-nos a fazer várias coisas.

Jovem 1 – A única coisa que já não nos obrigam é a fazer coisas na candeia.

Jovem 3 – Existe um excesso de controle. Fazemos uma cena, e eles não têm, que ter necessidade de saberem tudo sobre nós, temos direito de ter segredos.

Jovem 2 – Se calhar tu achas que és perseguido.

Jovem 1 - Se vivesse em casa, não era tão controlado, mas também as condições eram bem piores e tinha mais tempo sozinho.

Jovem 2 - não fazíamos muitas coisas que fazíamos aqui.

Jovem 5 – Não fazíamos atividades, íamos passear com os pais, não eramos um centro de estágio, estamos sempre a receber papeis e escrever “como te sentes, e não identificas nomes”, parece que somos um centro de experiências e centro de estudos para psicólogos. Eu não curto, porque se tivéssemos com os nossos pais, não iam bater à nossa porta. São estudos de estatísticas, para ver a percentagem, de quantos fumam, quantos não fumam, quantos têm problemas.

Jovem 3 – É mais fácil cuidar dos nossos filhos que cuidar dos filhos dos outros. Nós temos mais proximidade, é nosso.

Jovem 5 – Nós cuidamos por amor e não por obrigação.

Jovem 3 – Começam a gritar à toa, se fossem os nossos pais, eles não gritavam connosco, aqui começam logo a gritar. Mas também não são todos.

Jovem 4 – Os nossos pais também gritam, mas há sempre uma forma de gritar.

3 - Sentem-se preparados para sair da casa e viverem sozinhos?

Jovens – Não

Jovem 5 – Neste momento não, porque tenho um horário carregado, saio às 17 quase todos os dias, menos ao fim de semana, e para estar a viver sozinho teria que trabalhar ao mesmo tempo. Estudar até às 17h é uma coisa, estudar e trabalhar depois é outra coisa, e eu não consigo. É preciso tempo para estudar e trabalhar.

Jovem 2 – Não me sinto nada preparado, concordo com o que foi dito.

Jovem 3 – Preciso de ter mais autocontrole, sou muito reativo ao que as pessoas dizem.

Jovem 5 – O facto de teres 16 anos, não significa nada, tenho amigos com 16 anos que conseguem conciliar as coisas, estudar e trabalhar ao mesmo tempo por turnos.

Jovem 2 – esses têm uma vida que tem tempo para tudo, nós não temos esse tempo aqui.

Jovem 4 – tem uma vida boa, vida de colégio. Nós se não tivéssemos essas atividades tínhamos tempo.

Jovem 5 – arranja trabalho e os técnicos não te iam deixar falar para ires ao trabalho.

Jovem 4 – Se eu faltar ao trabalho eu é que tinha que compensar o dinheiro, porque eles não iam compensar.

Jovem 1 – Não me sinto preparado, e tenho medo de ir para a rua, de perder um emprego. Não percebo nada disso.

4 - Quais seriam as principais dificuldades?

Jovem 2 – Ir às finanças, tratar de alguns documentos, o IRS eu não sei tratar.

Jovem 5 – Horas de dormir, teria que dormir só 5 horas, para poder trabalhar e estudar.

Jovem 3 – não sei quais seriam, não sei tudo, ainda tenho que aprender.

Jovem 1 – Não sei tudo, mas sei lavar a roupa, cozinhar, etc...

Jovem 4 – Ias comer arroz com feijão todos os dias. Só não sei mesmo de tratar de documentos. Preciso de alguém que faça isso comigo, porque para mim é muito complicado. Não sei mesmo.

Jovem 2 – a fazer a limpeza de quarto, a tratar da roupa, a por a mesa, a fazer tudo, tudo, tudo. E obrigam-nos a ir a “natação” para ser uma maneira autónoma de fazer as coisas, se nós nos comprometermos a fazer eles obrigam-nos a ir. Tudo aquilo que eles fazem é para nos preparar para o futuro e que seja direitinho.

Jovem 5 – Gostava de fazer tudo sozinho, para me sentir autónomo.

Jovem 3 – Deviam fazer um teste, tipo prático.

Jovem 4 – Há uma coisa, chegamos a casa e temos uma tarefa para fazer, não estão nem 5/10 minutos para poder descansar, obrigam-nos logo a ir fazer sem sermos nós a tomar a iniciativa. Nem dá para tirar a mochila e comer, sem virem ter connosco e mandarem logo fazer as coisas. E nós próprios

irmos fazer a tarefa sem ninguém falar nada. Deviam dar 15/30 minutos.

Jovem 3 – Se as tarefas nos beneficiassem, por exemplo lavar a roupa, nós fazemos sozinhos sem mandarem.

Jovem 4 – Eu por exemplo lavo a casa de banho sem me mandarem.

5 - Consideram importante manter contacto com as pessoas da casa quando saírem? De que forma é que elas vos poderiam ajudar?

Jovens – sim

Jovem 2 – A nível documental e financeiro se fosse possível.

Jovem 3 – Emocional, temos uma relação com as pessoas importante. Uma forte ligação.

Jovem 5 – É-me indiferente porque vou voltar para casa, venho só cá para visitar.

Jovem 1 – é importante, vou precisar de imensa ajuda.

Jovem 4 – Eu vou precisar, principalmente a nível de tratar de documentos, a nível emocional eu já falo com o psicólogo, não gosto de repetir aqui, e então não sinto necessidade. Estou farto do psicólogo, apesar de ajudar.

Anexo 8 - Grelha de Resposta dos Jovens da Casa

1	<u>O que sentes que mudou em ti e na tua vida desde que foste acolhido?</u>						
	<p>Menos discussões em casa;</p> <p>Tomei mais iniciativas, ganhei mais noções de vida;</p> <p>Forma de pensar e agir com as pessoas;</p> <p>Tornei-me mais responsável;</p> <p>A minha maneira de ser;</p> <p>Sinto-me um bocado confuso desde que cheguei aqui, porque não sei quando faço o bem e o mal.</p>						
2	Se tivesses que avaliar de 1 a 10 o que sabem ou não fazer, como avaliarias e porquê?						
	a. Ir às compras	10	9	8	10	10	10
	b. Gerir o vosso dinheiro	6	8	7	10	8	2
	c. Pagar as contas	6	7	6	4	3	5
	d. Marcar uma consulta	6	7	2	1	8	8
	e. Tratar de documentação (CC, Passaporte, etc...)	6	6	2	1	7	2
	f. Fazer o IRS	5	1	1	1	1	2
	g. Cozinhar.	10	3	4	10	10	9
	h. Lavar a roupa	10	9	7	10	10	8
	i. Acordar a horas	10	8	5	10	10	9
	j. Curar uma gripe	10	7	4	10	8	9
	k. Utilização de métodos contraceptivo	5	8	1	10	8	7
l. Organizar o vosso tempo	5	8	5	10	10	3	

Anexo 9 – Respostas do questionário aos profissionais

O processo de acompanhamento dos jovens pós-acolhimento – Questionário Online

9 Participantes

Identificação dos participantes

	Categoria Profissional	Formação Académica	Anos de Experiência Profissional	Tempo de experiência na Área	Sexo	Idade
1	Assistente Social	Serviço Social	1	1	Feminino	23
2	Equipa Técnica	Educadora de infância	22	22	Feminino	48
3	Educador Social	Psicologia	14	14	Feminino	44
4	Diretor Técnico	Psicologia	13	9	Masculino	37
5	Assistente Social	Serviço Social	15	15	Masculino	44
6	Assistente Social	Serviço Social	5	2	Feminino	34
7	Educadora	Educador Social	17	17	Feminino	38
8	Diretora Técnica	Psicologia	20	19	Feminino	45
9	Assistente Social	Serviço Social	11	6	Feminino	39

Questionário

1 - Acompanhamento dos jovens na preparação da autonomia

1.1 Como é realizado o trabalho de promoção da autonomia do(a)s jovens acolhidos?

RESPOSTA

1	É realizado com ações do dia a dia que lhes permitam adquirir competências para a sua autonomia pessoal, social e emocional, seja através de gestão doméstica, económico, escolar, entre outras, tendo sempre em consideração que tudo deve ser realizado com a participação da jovem. Trabalhar com os jovens e não para os jovens.
2	Através de um plano de preparação de autonomia que engloba áreas funcionais, emocionais e sociais. É também trabalhada a autonomia em contexto diário nas atividades que fazem parte da dinâmica da casa de acolhimento.
3	Através do desenvolvimento de competências pessoais e sociais que os ajudem a saber posicionar-se nesta nova fase das suas vidas.
4	Através de programa de competências pessoais e sociais
5	Através da dinamização de atividades contínuas que visam a autonomia pessoal e social bem como através da dinamização de programas formais de promoção de autonomia
6	De forma gradual ao longo de todo o acolhimento e de forma mais intensiva quando se estabelece esse projeto de vida. alterna-se entre competências mais funcionais a uma reflexão sobre a emocionalidade mais latente inerente ao que se fantasia, ao que se espera, ao que se teme quando, finalmente, se vive por si.
7	Os jovens participam em todas as decisões e ações que dizem respeito ao seu projeto de

	vida. Assim como participa em algumas tarefas da vida quotidiana, como por exemplo: compras, gestão do seu dinheiro, tratamento da roupa, trabalho na cozinha...
8	Identificando as áreas fundamentais para o desenvolvimento de comportamentos de autonomia, promovendo essas competências em contexto residencial.
9	Definido projeto de vida com o jovem. Adulto ajuda o jovem com atividades que promovam a autonomia, independência de forma a preparar para a vida autónoma.

1.2 Como é preparado a saída do(a) jovem para a vida autónoma?

RESPOSTA

1	É sempre com um processo de participação direta do jovem e de acompanhamento próximo dos técnicos, abordando sempre as dificuldades e ajudando a ultrapassar as mesmas de forma tranquila
2	É pedido ao jovem que elabore uma carta redigida ao tribunal e à equipa de acompanhamento em autonomia, onde expresse as suas motivações para esse efeito. É elaborado um plano que passa pelo autodiagnóstico onde são definidas em conjunto com os adultos áreas a desenvolver, que compreendem fragilidades e potencialidades.
3	Através de um trabalho mais intenso na aquisição de algumas competências nos meses que antecedem a sua saída. Por vezes, esse trabalho nem chega a ser feito. Ou pela falta de tempo, ou pela falta de técnicos, ou pela falta de recursos.
4	através de uma equipa especializada
5	Em conjunto entre os diferentes intervenientes no processo tendo o jovem um processo ativo no seu processo de autonomização
6	verificando todas as necessidades para essa saída, de forma a que o jovem não encontre barreiras desnecessárias. treinando competências acima descritas. celebrando a autonomia como ma conquista. dando espaço para que os medos possam emergir.
7	Mais uma vez, com a participação do jovem e da sua família, quando faz sentido. Cada etapa é organizada e planeada com os jovens e assim, podemos ir percebendo as necessidades, expectativas, fragilidades...
8	O processo é partilhada com o jovem, técnico gestor do processo e Casa de Acolhimento, identificando-se as necessidades fundamentais no domínio profissional, financeiro e pessoal.
9	Através de atividades e rotinas diárias com supervisão de um adulto.

1.3 Quais são as maiores dificuldades que o(a)s jovens sentem nessa transição?

RESPOSTA

1	O facto de se sentirem sozinhos pois em todo o processo de acolhimento esteve sempre alguém presente.
2	Essencialmente o medo de estarem sozinhos e sem um apoio e suporte diário
3	Medo do processo de transição por ativação de perturbações ao nível da vinculação, medo de não conseguir ser autónomo, incerteza quanto ao futuro e em relação à sua rede social de suporte. Nesta fase tendem a boicotar o plano de intervenção. Existe uma grande ambivalência pelo medo de sair da zona de conforto, em contraposição com a vontade de assumir riscos e maior poder de decisão sobre a sua vida. Quanto mais seguros se sentem no vínculo mais facilmente se mobilizam para a autonomia e o inverso também, ou seja. menor segurança no vínculo maior dificuldade em sair para a autonomia. Acontece que a perturbação no vínculo é desenvolvida na primeira infância pelo que este processo torna-se mais difícil para estes jovens até porque o fazem com adultos que estão na sua vida durante um curto período de vida.
4	Sentem-se sozinhos e possivelmente desamparados. Por um lado, sentem-se autónomos

	é um desejo que tinham há bastante tempo (em geral), mas por outro, começam a sentir-se sozinhos no dia a dia.
5	Horario, solidão, medo
6	Ausência de estruturas transitórias para a autonomização plena
7	a relação entre a fantasia da vida independente e a solidão que daí deriva
8	Falta de apoio e acompanhamento. Normalmente não têm uma rede de suporte sólida e têm que recorrer à instituição . A situação financeira e a gestão do próprio dinheiro nos primeiros tempos é uma dificuldade. As suas prioridades não são as necessidades básicas acabam por aprender com a experiência a definir essas prioridades. Muitos dos jovens referem também a falta de apoio emocional pois na instituição estavam sempre acompanhados e era fácil ter com quem falar. Os primeiros tempos são de um grande confronto com a realidade e são postos à prova. As fragilidades emocionais são evidentes e preocupantes.
9	Suporte emocional e psicológico essencialmente. E ainda, pouca noção da realidade.

1.4 Sente que o(a)s jovens saem preparadas para a vida adulta?

RESPOSTA	
1	A maioria das vezes não
2	Não. Infelizmente as casas nem sempre conseguem preparar os jovens devido as dinâmicas institucionais.... Creio que depende muito da maturidade e capacidade intrínseca de cada jovem
3	A nossa expectativa nunca vai ao encontro da realidade, pois queremos sempre que eles saiam o mais preparados possível. Deve ser tido em conta que cada jovem tem a sua personalidade, na qual se identificam fatores de risco e de proteção. Mais do que as competências em si, é necessário estar atento ao processo, pois é este que ativa a competência de "sobrevivência" e de vontade de ter uma vida estruturada e socialmente integrada. Do ponto de vista funcional, na generalidade eles saem do acolhimento com competências e inputs que lhes permitem adaptar-se à nova realidade. Relativamente às competências emocionais este é um processo em continuo, pelo que é impossível aos 18, 19 anos estarem preparados para os desafios da vida adulta, tendo em conta as fragilidades provocadas pelas suas histórias de vida.
4	Não, de todo.
5	Não.
6	Não
7	não. os jovens em acolhimento vivem numa circunstância artificial que é destrutiva se não for protetora e irrealista se o for. por isso, um jovem que sai para se autonomizar do acolhimento está sempre em desvantagem relativamente a um jovem que se autonomize de forma natural, da casa dos pais, por circunstancias de vida. é a idade, o fim da necessidade de intervenção em AR, o desajuste ou desorganização, a própria fantasia dos técnicos, que precipitam a autonomização. nunca um processo natural e altamente centrado no jovem.
8	Não. Muitos estão apavorados. Com vontade mas muito receio . Na instituição fazem tudo por eles . Não têm noção do que é ser autónomo e independente. A vontade de ser adulto, leva a algumas decisões pouco acertadas.
9	É difícil adquirirem a maturidade necessária para a vida adulta, considerando o seu percurso de vida pessoal.

2 - Acompanhamento dos Jovens no pós-acolhimento

2.1 Que tipo de acompanhamento costuma ser feito pós a saída?

RESPOSTA

1	Acompanhamento por equipas/pessoas responsáveis pela autonomia dos jovens
2	Há sempre um follow up durante 12 meses, no qual a equipa contacta e/ou visita o jovem de formal gradual
3	Na SCML o jovem é acompanhado durante o processo de autonomia por uma equipa diferente da Casa de Acolhimento. São acompanhados de forma regular, com supervisão ao nível da gestão doméstica, financeira e adesão ao processo educativo/profissional. Existe também espaço de partilha de angústias neste acompanhamento individual. Mantêm também vínculos às casas de acolhimento onde recorrem frequentemente, funcionando esta como a "casa dos pais", onde vêm dar feedback, pedir aconselhamento ou apenas serem nutridos os afetos.
4	Não existe propriamente um acompanhamento. É-lhes dito que podem contactar os técnicos sempre que precisem, mas não existe propriamente um acordo ou uma rotina estabelecida.
5	Contactos telefonicos
6	Não está tipificado.
7	follow up, com contactos telefónicos ou presenciais, mas sempre circunstancias informais.
8	Contacto com técnico responsável pelo acompanhamento da medida e disponibilidade em apoiar o jovem na saída. Por vezes, há necessidade de apoiar na procura de casa, mobiliário, na procura ativa de emprego... Mas, muito a articulação com quem vai acompanhar no pós saída.
9	Contactos e visitas presenciais.

2.2 Que tipo de contacto é mantido com o(a) jovem após a saída, por iniciativa da equipa profissional da casa de acolhimento?

RESPOSTA

1	Semanalmente ou quinzenalmente.
2	O contacto é feito através de telefonemas ou visitas
3	É feito de diversas formas a um nível informal. Durante o acolhimento desenvolvem relações preferenciais com alguns adultos com o s quais mantêm ligação através de redes sociais, ou visitas à casa de acolhimento. Por vezes solicitam apoio na resolução de algum problemas ou fazem parte de algumas atividades da casa. Costumam estar presentes em várias celebrações da casa de acolhimento.
4	É raro. É mais comum ser o jovem a contactar a casa do que a casa a contactar o jovem.
5	Pouco
6	Não tipificado.
7	telefónico, informal. menor que a necessidade do jovem, pois a casa continua a acolher e, como tal, vive assorberbada pelos novos jovens
8	Depende muito do jovem e da sua abertura em manter o contacto com a equipa.Mas, normalmente são feitos contatos telefónicos frequentes e o reforço da disponibilidade da equipa em apoiar se necessário. Por vezes convidamos os jovens a irem à instituição ou disponibilizamo-nos para irmos ter com eles.
9	É definido um plano de acompanhamento que passa por contactos no novo contexto de vida do jovem e contactos na própria Casa de Acolhimento, evitando-se a perda de contactos com as figuras de afeto.

2.3 Que tipo de contacto é mantido com a casa de acolhimento após a saída, por iniciativa do(a) jovem?

RESPOSTA

1	Contato telefónico e pontualmente presencial
2	Através de contactos telefónicos ou redes sociais
3	Procuram os adultos para resolução de pequenos problemas, ou para conversar sobre questões pessoais. Fazem questão de estar presentes nas celebrações da casa, pois mantém o sentimento de pertença. Estão ligados aos adultos também pelas redes sociais que permitem manutenção de proximidade.
4	Bastante irregular. Esporádico.
5	quando precisam
6	Contacto presencial e/ou telefónico
7	telefonemas, visitas raras
8	Vêm visitar os colaboradores e colegas. Almoças, jantam...
9	O jovem estabelece contactos telefónicos e presenciais.

2.4 Que tipo de apoios são agora prestados, a estes jovens, como resultante destes contactos?

RESPOSTA

1	Apoio emocional e apoio em questões burocráticas que os jovens precisem.
2	Caso se verifique a necessidade de um acompanhamento mais próximo a equipa pode providenciar apoio psicológico ou da ação social
3	Uma vez que a nível formal existe outra equipa que faz o acompanhamento técnico, o apoio é essencialmente do ponto de vista afetivo e espaço de partilha de suas angústias ou problemas que precisem de resolver. Pontualmente existem processos jurídicos ou consultas pendentes em que é solicitada a participação dos adultos da casa de acolhimento.
4	Do que tenho conhecimento, apenas ajuda no processo de regularização no País
5	Social
6	Apoio emocional
7	eventualmente se estiverem em crise, são encaminhados para apoios formais necessários. por regra é a relação entre os técnicos e os jovens que determina o grau de apoio prestado.
8	Apoio na procura de emprego, fazer CV, ir com eles ao banco, ensinar a fazer IRS...
9	Disponibilidade para apoio em tarefas do dia a dia; apoio na organização e gestão diária.

3 - Uma nova proposta de acompanhamento do(a) jovem no pós-acolhimento

3.1 O que poderia ser diferente neste apoio à transição do(a) jovem para a vida autónoma?

3.1.1 No desenho e concretização do seu projeto de vida

RESPOSTA

1	A autonomia deveria iniciar-se desde o acolhimento. Os jovens deveriam deparar-se com situações da vida real para poderem agir consoante a situação. Deveriam ter mais autonomia nas escolhas para poderem errar pois é munirem - se de ferramentas de modo a combater os erros. Deveriam ser incentivados para a pesquisa, pensamento crítico e não super protegidos.
2	Mais participação do jovem e da sua rede de suporte, como família ou amigos.
3	Parece-me fundamental existir uma intervenção ao nível familiar quando a relação é positiva, uma vez que, mesmo não estando com os familiares, estes continuam a desempenhar um papel importante na transmissão de segurança afetiva essencial no processo de transição. Procurar que este tenha uma boa rede de suporte familiar e de amigos. Refletir regularmente na dinâmica relacional existente nas casas por forma a que

	esta também seja promotora do desenvolvimento do desejo de autonomia a partir da segurança e não do comportamento de oposição.
4	Um acompanhamento mais regular através de uma qualquer ferramenta que una o jovem e a casa de acolhimento, e portanto através de um contacto mais regular e sistémico entre ambos.
5	nao sei
6	Considero já se efetuar construção do projeto de vida com base nos desejos, interesses e necessidades dos jovens
7	deveria haver uma resposta transitória no acolhimento, i.e, o AR a partir de uma certa idade deveria ter características mais próximas da autonomização. por exemplo, se o projeto de vida é a autonomização, nenhum jovem devia viver com regras institucionais a partir dos 16 anos. as unidade residenciais podiam ser altamente supervisionadas mas não deveriam ter 12 jovens a viver em ambiente institucional.
8	Ser sempre o mesmo técnico a acompanhar no seu pós saída . Intervenção mínima e com o mínimo de técnicos diferentes.
9	Participação e envolvimento mais ativo dos profissionais intervenientes que muitas vezes estão assoberbados com o restante grupo em situação de acolhimento residencial.

3.1.2 Na definição de estratégias de inserção profissional e social

RESPOSTA

1	Maior contacto direto e autónomo com a vida no exterior.
2	Maior acompanhamento por parte da equipa e das escolas
3	Parece-me importante um programa que desempenhe o papel do centro de emprego, mas direcionado para jovens adultos, que esteja em forte articulação com o mercado de trabalho, por forma a abrir portas para várias possibilidades de emprego, mas com um enquadramento apelativo para os jovens, no sentido de lhes criar expectativas, ambição, sentido de pertença e boas condições de trabalho.
4	Um acompanhamento mais regular através de uma qualquer ferramenta que una o jovem e a casa de acolhimento, e portanto através de um contacto mais regular e sistémico entre ambos.
5	Estabelecimento de parcerias
6	Considero já se efetuar construção do projeto de vida com base nos desejos, interesses e necessidades dos jovens
7	Qualquer casa que preparasse jovens para a autonomia deveria ter uma forte relação com o contexto comunitário, de forma a testar a inserção profissional antes do jovem se ver mais sozinho nesse processo. também acho que a inserção social deveria ser um contexto familiar ao jovem, por exemplo o contexto natural de vida.
8	O mesmo técnico ter acesso a uma plataforma de ofertas de emprego para jovens e paralelamente que houvesse protocolos com empresas para a inserção destes jovens na vida profissional e consequentemente na sociedade. Como pessoas ativas e responsáveis.
9	Existência de mais recursos na comunidade que privilegiassem a integração profissional destes jovens.

3.2 Pensa que uma Plataforma Digital de Intercooperação entre a equipa profissional da Casa e o(a) jovem, poderia ajudar o seu processo de inserção social?

100% -Sim

3.2.1 Se sim de que forma?

RESPOSTA

1	Pelo menos não fazer sentir que tinha existido uma desvinculação.
---	---

2	Atendendo que os jovens são usuários frequentes das redes sociais, essa plataforma poderia ajuda los e permitiriam um porto seguro, não esquecendo a importância da relação e encontros sempre que necessário
3	Por forma a serem disponibilizados conteúdos que ajudem os jovens em aspetos de cariz funcional, assim como manutenção da ligação com outros jovens e adultos.
4	Através de uma articulação permanente entre ambos, com especial enfoque numa relação de ajuda que potencie um processo de autonomização saudável
5	Porque seria mais fácil de procurar ajuda por parte do jovem e de dar apoio por parte das equipas. Poderia facilitar o processo
6	Como ferramenta de suporte
7	poderia balizar a informalidade dos contactos, ajudar a manter os mesmos e oferecer materiais e exercicios, bem como referencias que ajudem os jovens a organizarem.se
8	Facilitando a comunicação e que pudesse facilmente responder as necessidades do jovem de uma forma pessoal e personalizada.
9	Se a plataforma se constituísse uma ferramenta útil para o apoio na concretização do projeto de autonomia de vida, seria útil para facilitar o processo de integração profissional e social.

3.3 Os conteúdos da Plataforma Digital

3.3.1 Que tipo de informação seria necessária para apoiar os profissionais?

RESPOSTA

1	Vagas de emprego, empresas de trabalho temporário, estágios profissionais e académicos, cursos profissionais e licenciaturas, eventos, encontros, centros de saúde... No fundo um acesso rápido que tivesse respostas sociais
2	Ao nível da oferta de mercado de trabalho e formação profissional. Ao nível da resolução de problemas de cariz burocrático, legal, etc. Respostas ao nível da saúde.
3	Identificação e história de vida; informação de carácter social e profissional, PV, articulação com outras entidades, ...
4	Formações
5	Estratégias para avaliação de situações específicas
6	ofertas de emprego; advocacy; programas comunitários de inserção;
7	respostas na sociedade ao nível da saúde mental, inserção no mercado de trabalho, atividades para jovens com as mesmas necessidades
8	Disponibilidade de recursos na comunidade para os jovens ao nível de emprego, habitação, entre outros.
9	Todos os assuntos relativos ao jovem, à comunidade bem como informações mais burocráticas

3.3.2 Que tipo de informação seria útil e necessária para apoiar os(as) jovens?

RESPOSTA

1	Linhas de apoio de emergência, vagas de emprego e estágios, eventos, recursos da comunidade, ações de voluntariado e um blog ou chat onde pudessem partilhar as suas experiências e apoiar uns aos outros
2	Ao nível da oferta de mercado de trabalho e formação profissional. Ao nível da resolução de problemas de cariz burocrático, legal, etc. Respostas ao nível da saúde. No fundo a informação importante para os profissionais é aquela que vai ajudar os jovens.
3	Ofertas de emprego, formações profissionais, contactos com recursos da comunidade, informações em caso de emergência, formas de recorrer a apoios e subsídios, etc etc
4	Legistação, Saúde, Formação
5	Ferramentas de inserção social e profissional

6	ofertas de emprego; advocacy; programas comunitários de inserção; apoio psicológico; grupos de suporte; eventos especificamente dirigidos a estes jovens, como desporto, tertúlias ou outras partilhas
7	Coisas funcionais. Como preencher um IRS, Como abrir uma conta, como gerir o seu dinheiro, como fazer um cv, postura adequada numa entrevista...
8	Disponibilidade de recursos na comunidade para os jovens ao nível de emprego, habitação, entre outros.
9	Todos os assuntos da vida pessoal dos jovens.

4. Registe aqui outras propostas e sugestões que queira acrescentar

RESPOSTA	
1	Perfil profissional dos técnicos Disponibilidade emocional
2	Programa Nacional de integração dos jovens em Mercado de trabalho e formativo.
3	Não quero acrescentar nada.
4	boa iniciativa
5	n/a
6	Gostava de acrescentar que os jovens que saem do acolhimento deveriam ter direito a acompanhamento ao nível da saúde mental , com uma equipa que os ajudasse a ultrapassar frustrações e que os reforçasse na suas competências. Da forma como é feito atualmente o acompanhamento no pós saída, é muito provável que os jovens não tenham sucesso nso seus percursos.
7	Este processo de autonomia de vida torna-se mais difícil de concretização quando se trata de casas de acolhimento cujos espaços físicos não possibilitam a pré -autonomia, tornando o processo mais moroso.
8	Penso que os jovens que saem para autonomia muitas vezes não têm a atenção devida nas casas de acolhimento essencialmente pela forma como estão montadas e criadas. Os jovens antes de saírem deviam ser capazes de saber gerir de forma autônoma e independente todos os assuntos da sua vida, os profissionais deveriam oferecer mais estas ferramentas. Os jovens muitas vezes saem sem noção da realidade como por exemplo o valor monetário das coisas. Acho essencial trabalhar estas questões bem como continuar a dar o suporte emocional que muitas vezes necessitam principalmente nos primeiros tempos da saída.
9	Perfil profissional dos técnicos Disponibilidade emocional