



CATÓLICA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
E PSICOLOGIA

---

PORTO

# A INTERVENÇÃO COM AS FAMÍLIAS NO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL: PERCEÇÃO DO IMPACTO DE UM PROGRAMA DE FORMAÇÃO PARA OS PROFISSIONAIS

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa  
para obtenção do grau de mestre em Psicologia

- Especialização em Psicologia da Educação e Desenvolvimento Humano -

*Carlota Mexia Alves Teotónio Pereira*

Porto, janeiro 2019



CATÓLICA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
E PSICOLOGIA

---

PORTO

# A INTERVENÇÃO COM AS FAMÍLIAS NO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL: PERCEÇÃO DO IMPACTO DE UM PROGRAMA DE FORMAÇÃO PARA OS PROFISSIONAIS

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa  
para obtenção do grau de mestre em Psicologia

- Especialização em Psicologia da Educação e Desenvolvimento Humano -

*Carlota Mexia Alves Teotónio Pereira*

Trabalho efetuado sob a orientação de

Doutora Mariana Negrão

Porto, janeiro 2019

## **Agradecimentos**

Às Professoras Mariana Negrão e Elisa Veiga, pela orientação, pela disponibilidade, pela força, pela exigência, por me incentivarem a pensar criticamente!

Aos meus Pais, por me darem liberdade, autonomia, por lutarem e por, simplesmente, confiarem.

Aos meus Irmãos, por serem os meus exemplos de simplicidade, de assertividade, de entrega. Por me ajudarem, às vezes sem se aperceberem, na tomada de decisões e na relativização dos problemas. Por me mostrarem que há sempre saída! Em especial à Xuxa, por me mostrar o mundo da Psicologia e por ser sempre uma inspiração.

Aos meus avós, pelo apoio incondicional, pelo orgulho constante, por me fazerem ser mais pessoa!

Ao António, pelo carinho, pela força, pelo apoio, pela paciência, e por tudo o que nos une.

À Mariana, por termos formas parecidas de pensar, por partilharmos o gosto por esta área, por ser um grande apoio, por estar sempre disponível e por se ter tornado numa grande amiga. A todas as pessoas que começaram por ser colegas de turma e que hoje me são tão próximas, em especial à Mafalda, à Inês e à Maria.

Aos meus amigos, por ouvirem todas as minhas histórias e angústias, pela disponibilidade para me ajudarem, pela força e por acreditarem que vou conseguir!

Aos professores de área de Educação, por me fazerem gostar do que faço!

## **Índice**

1. Introdução	1
2. Enquadramento Teórico	2
3. Método	11
3.1. Participantes	11
3.2. Instrumento	12
3.2.1. Guião do Focus Group	12
3.3. Procedimentos	12
3.3.1. Recolha de dados	13
3.3.2. Análise e Tratamento de dados	13
4. Apresentação dos Resultados	14
5. Discussão dos Resultados	19
6. Conclusões	23
7. Referências Bibliográficas	25

## **Índice de Anexos**

Anexo I - Guião do Focus Group
Anexo II – Consentimento Informado Focus Group
Anexo III - Sistema de Categorias
Anexo IV – Descrição Sistema de Categorias

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1: Caracterização dos Participantes	12
--	----

## RESUMO

A necessidade de articulação com as famílias, o papel crítico dos profissionais na relação com estas e a responsabilidade nas decisões de proteção e promoção, salientam a pertinência do desenvolvimento de programas de formação que capacitem os profissionais sociais. Estes programas permitem a promoção de competências e de conhecimentos na área do acolhimento residencial, que podem resultar em elementos úteis à prática profissional e à identificação de boas práticas (Sá, Grilo & Trigo, 2008; SOS Children's Villages, 2009).

O objetivo deste estudo passa por avaliar a perceção de impacto do Programa de Formação *Acolhimento de Crianças em Risco: Promoção de Competências no Trabalho com as Famílias*, que visou promover competências no trabalho de profissionais sociais com as famílias. Foi realizado um Focus Group que contou com oito participantes, profissionais de instituições de acolhimento e utilizada a metodologia qualitativa. Os resultados destacaram transformações em diferentes níveis, no que toca à relação com as famílias, abordando o nível reflexivo, o nível de mudança que necessita de ser alterada e as mudanças operacionalizadas. São também abordados os obstáculos e facilitadores para a operacionalização dessa mudança, as transformações ao nível do papel do profissional e a satisfação com o programa de formação.

**Palavras-chave:** Acolhimento residencial; Profissionais sociais; Famílias; Perceção de impacto

## **ABSTRACT**

The need for a balanced relationship with the families, the critical role of professionals in relation to them, and the responsibility in protection and promotion decisions, emphasise the importance of developing training programs that empower social workers. Therefore, these programs allow for the improvement of skills and knowledge in the area of residential care, that can be useful elements for professional practices as well as valuable tools to identify good methods (Sá, Grilo & Trigo, 2008; SOS Children's Villages, 2009).

The following study's main objective is to evaluate the impact of the training program *Acolhimento de Crianças em Risco: Promoção de Competências no Trabalho com as Famílias*, which aimed to promote skills in the roles of social workers with families. A focus group was held with eight participants, composed of professionals from welfare institutions. Hence, qualitative methodology was used. The results highlighted transformations at different levels in relation to the families, addressing the reflexive level, the degree of needed change and the operational changes. Furthermore, it takes on obstacles and advantages to the operational shift, alterations to the professional's job and satisfaction with the program.

**Keywords:** Foster care; Social workers; Families; Impact perception.

## 1. INTRODUÇÃO

Este estudo tem como objetivo avaliar a percepção de impacto do Programa de formação *Acolhimento de Crianças em Risco: Promoção de Competências no Trabalho com as Famílias*, do ponto de vista dos profissionais. O programa referido surgiu através de uma parceria entre a Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa e o Centro Distrital da Segurança Social e incorpora uma lógica de investigação-ação, na medida em que o projeto de formação é articulado com uma abordagem de investigação e a participação no Programa de formação pressupõe que os dados que foram recolhidos fazem parte do protocolo de investigação. Destina-se a 12 equipas técnicas de instituições de acolhimento residencial do distrito do Porto, tendo sido possível abranger 44 participantes, colaboradores de instituições que acolhem crianças dos 0 aos 12 anos. Como objetivos, este Programa pretendeu promover uma reflexão crítica sobre os domínios de atuação destes profissionais sociais, no que diz respeito ao estabelecimento de relação e interação com as famílias das crianças e jovens acolhidos. Assim, dos objetivos específicos do Programa fizeram parte: i) a reflexão sobre o papel do profissional no contexto de medidas de promoção e proteção das crianças; ii) a reflexão sobre os principais modelos de conceptualização da família e do risco psicossocial e suas implicações na sua abordagem profissional; iii) a reflexão sobre os principais modelos de conceptualização da relação entre os profissionais e as famílias e suas implicações na prática profissional; iv) o reconhecimento da inevitabilidade dos processos de avaliação e intervenção com a família tendo em vista a definição do projeto de vida da criança acolhida; e v) o reconhecimento das potencialidades das visitas como contextos privilegiados de avaliação e intervenção na parentalidade.

No que toca à presente investigação, o pretendido é compreender de que forma é que os profissionais que participaram neste Programa de formação percebem: a) mudanças nas práticas profissionais ao nível dos alvos e processos de trabalho; b) obstáculos e facilitadores na operacionalização da mudança; c) transformações no papel do profissional; d) satisfação com o programa.

Na revisão da literatura, é frequente a defesa de que os técnicos das instituições de acolhimento residencial necessitam de ser capacitados e formados, dado todas as responsabilidades que possuem e a população vulnerável com que trabalham. A pertinência deste tema centra-se, assim, na caracterização dos conhecimentos, competências e necessidades dos técnicos, o que pode resultar em elementos úteis à prática profissional destes mesmos

técnicos, designadamente a identificação de boas práticas profissionais (Sá, Grilo & Trigo, 2008; SOS Children's Villages, 2009).

A necessidade de articulação com as famílias, o papel crítico dos profissionais na relação com estas e a responsabilidade nas decisões de proteção e promoção justificam o desenvolvimento de programas de formação semelhantes a este. Segundo o decreto de Lei 142/2015 (Diário da República, 2015), alguns dos princípios orientadores da intervenção abrangem a responsabilidade parental – no qual refere que a intervenção a efetuar para com os pais pretende que estes assumam os seus deveres para com a criança ou jovem – e a prevalência da família – promovendo os direitos e a proteção da criança para a reintegração na família biológica ou, se este não for o melhor interesse do menor, para a promoção da adoção ou outra forma de integração familiar estável. Considerando isto e que a reunificação familiar é a medida aplicada a 37% da população que se encontra neste caso (Rodrigues & Barbosa-Ducharne, 2017), é importante reforçar a necessidade de cooperação entre famílias e profissionais das instituições de acolhimento, com vista a atenuar o impacto negativo que a intervenção residencial pode ter sobre a situação familiar e reforçar o impacto positivo.

Assim, tendo em conta que abordamos a avaliação de um programa, é importante dizer que esta pode dividir-se em três fases (avaliação de necessidades; avaliação de processo; avaliação de resultados) e pode despoletar diferentes níveis de impacto naquele que estará a ser avaliado. Deste modo, é essencial articular a ação com a avaliação, de forma a compreender o tipo de impacto e o nível de aprofundamento deste no Outro.

## **2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

### **a) Acolhimento Residencial de crianças e jovens**

Segundo o relatório Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das crianças e Jovens do ano de 2017, o sistema de acolhimento conta com 7553 crianças e jovens em Portugal, sendo que o distrito do Porto é o segundo distrito com o maior registo (Instituto da Segurança Social, 2018). Entre os 0-3 anos de idade, o número de crianças e jovens em situação de acolhimento em Portugal é de 616; entre os 4-5, o número é de 287; entre os 6-9, o número é de 696; entre os 10-11, o número é de 519; e, por fim, entre os 12-14, o número é de 1447 (Instituto da Segurança Social, 2018). Assim, entre os 0-14 anos de idade, o somatório de crianças acolhidas é de 3 565, representando 47% do total de crianças e jovens acolhidos no país. Em Portugal, a maioria das crianças e jovens (82%) estão integradas em respostas de acolhimento

localizadas no distrito da residência da sua família ou em distritos adjacentes, facilitando assim a participação ativa desta no desenvolvimento do respetivo plano individual de intervenção (Instituto da Segurança Social, 2018). Contudo, 1.409 (18%) das crianças e jovens estão ainda deslocalizados, ou seja, acolhidos em respostas de carácter familiar ou residencial localizadas em distritos/ilhas diferentes daqueles em que residem os respetivos agregados familiares (Instituto da Segurança Social, 2018), facto que obviamente dificulta qualquer intervenção, na medida em que o direito e dever de envolvimento e de participação da família no desenvolvimento da intervenção poderá ficar comprometido (Instituto da Segurança Social, 2017). Este é, assim, um dos motivos que coloca em desafio a relação família-profissionais sociais.

O acolhimento residencial é uma das medidas de promoção e proteção das crianças e dos jovens em perigo. As situações de perigo na origem da situação de acolhimento podem classificar-se por negligência, mau trato físico, mau trato psicológico, abuso sexual ou outros (Instituto da Segurança Social, 2018). Como está disposto na Lei 142/2015 (Diário da República, 2015), o acolhimento residencial pretende criar condições que garantam a adequada satisfação de necessidades físicas, psíquicas, emocionais e sociais das crianças e jovens, assim como o exercício dos seus direitos. Tem também como objetivo a promoção de um desenvolvimento, educação e bem estar integrais (Diário da República, 2015). Segundo o Instituto da Segurança Social (2016), o acolhimento residencial responsabiliza-se pela substituição temporária da família, assegurando necessidades básicas, de saúde, educativas, jurídicas, morais, escolares e sociais. Para além disso, a responsabilidade de reparar o dano da vivência de uma situação de perigo e da separação familiar também recai sobre estas instituições. Todas estas responsabilidades e cuidados a assegurar deverão ainda ter em atenção a idade da criança, o género, a origem social, o percurso de vida, as características individuais e de personalidade (Instituto da Segurança Social, 2016; SOS Children's Villages, 2009).

O tribunal designa equipas específicas, com a composição e competências previstas na lei, ou entidade que considere mais adequada, não podendo, em qualquer caso, ser designada a comissão de proteção para executar medidas aplicadas pelo tribunal (Diário da República, 2015). Deste modo, relativamente aos recursos humanos das casas de acolhimento, é exigido que as equipas sejam articuladas entre si, especificamente a i) equipa técnica, de modo pluridisciplinar, integrando obrigatoriamente colaboradores com formação nas áreas da psicologia e do trabalho social, sendo designado o diretor técnico entre estes; ii) a equipa educativa, integrando preferencialmente colaboradores com formação específica para as funções de acompanhamento socioeducativo das crianças e jovens; e iii) a equipa de apoio, integrando colaboradores de serviços gerais. A instituição pode também recorrer às respostas e

serviços existentes na comunidade, designadamente nas áreas da saúde e do direito (Diário da República, 2015). À equipa técnica cabe diagnosticar a situação da criança ou jovem acolhidos e definir o projeto de promoção e proteção, em acordo com a decisão do tribunal ou da comissão (Diário da República, 2015).

Uma das exigências do acolhimento residencial é responsabilizar-se por garantir a cada criança e jovem proteção, cuidado terapêutico e a devida orientação para o projeto de vida. Os projetos de vida devem ser adequados e oportunos, tendo a participação ativa e conjunta do próprio, da família e dos profissionais. Estes pretendem valorizar, por ordem sucessiva, a reunificação familiar, nuclear ou alargada, a inserção noutra família, tutora, adotiva ou de apadrinhamento civil, a autonomização (Instituto da Segurança Social, I.P., 2016) e devem ter em vista as oportunidades de vida da respetiva criança ou jovem (Audit Scotland, 2010).

A intervenção para com as crianças e os jovens acolhidos deve ter em conta os direitos destes. Assim, o direito a ser ouvido e a participar ativamente, em função do seu grau de discernimento, em todos os assuntos do seu interesse, respeitantes à definição e execução do seu projeto de promoção e proteção e ao funcionamento da instituição/família de acolhimento. É também direito da criança não ser transferida da casa de acolhimento/família de acolhimento, salvo quando essa decisão defende o superior interesse desta. Sempre que possível, a proximidade entre a instituição de acolhimento ou família de acolhimento e o seu contexto familiar e social de origem é um direito a ser tido em consideração. Por último, é de considerar a não separação de outros irmãos acolhidos, exceto se o seu superior interesse o desaconselhar (Diário da República, 2015).

A intervenção planeada para com uma criança ou jovem pressupõe a preparação informada deste e, sempre que possível, da respetiva família. Em caso de integração urgente em casa de acolhimento, esta é determinada consoante a necessidade de proteção da criança quando ocorra situação de emergência (Diário da República, 2015). As instituições são organizadas em unidades para que seja favorável a criação de uma relação afetiva do tipo familiar, uma vida diária personalizada e a integração na comunidade. As visitas por parte dos pais, do representante legal ou de quem tenha a guarda de facto da criança devem realizar-se de acordo com as regras de funcionamento da casa, salvo decisão judicial em contrário (Diário da República, 2015).

### **b) Relação entre Famílias e Profissionais sociais**

O acolhimento residencial pretende providenciar um cuidado especializado ou uma educação às crianças e jovens que, nessa etapa da vida, não é possível ser providenciado por

outras pessoas significativas. Contudo, seria falacioso assumir que a totalidade dessas crianças e jovens não têm pais nem mães ou partir do princípio de que as famílias não assumem interesse por estes (Audit Scotland, 2010). Frequentemente, as famílias não são capazes de assegurar todas as necessidades dos seus filhos devido às suas próprias dificuldades de vida, contudo, apresentam também um interesse vital em que estes serviços proporcionem êxito aos seus filhos (Audit Scotland, 2010). Posto isto, a relação entre famílias e profissionais inicia-se logo a partir do acolhimento. Rodrigues e Barbosa-Ducharne (2017) alertam para o facto de que a legislação portuguesa estipula que a medida de acolhimento residencial deve ter um período limitado, com vista à reintegração familiar. Contudo, as mesmas autoras contrastam, referindo que, na lei, não está estabelecido um prazo limite para decidir se a família estará ou não preparada para esse papel. Ora, embora as medidas de proteção devam ser avaliadas, os planos de vida das crianças e jovens poderão permanecer inalterados, resultando numa permanência nas instituições de acolhimento que poderá ultrapassar aquilo que seria previamente definido ou recomendado (Rodrigues & Barbosa-Ducharne, 2017). Posto isto, podemos considerar este um dos desafios para o trabalho dos profissionais, assim como para as famílias.

Magalhães, Silva e Almeida (2016) propõem um modelo de mediação sociofamiliar nas equipas multidisciplinares das instituições de acolhimento residencial, com vista à melhoria do trabalho destas com as famílias. As autoras referem a necessidade de desenvolver a comunicação entre famílias e profissionais envolvidos nos processos de acolhimento residencial, ao nível do conteúdo e da forma. A mediação é vista como uma estratégia que poderá potencializar aos elementos envolvidos competências de responsabilização a nível individual e social (Magalhães, Silva e Almeida, 2016). Assim, no caso da mediação sociofamiliar, esta pretende identificar os interesses e necessidades de todos os intervenientes, assim como promover a participação e a comunicação no processo de promoção e proteção das crianças e jovens e a construção conjunta de soluções satisfatórias para estes. Este processo visa a capacitação e empoderamento para aumentar a autonomia e participação das famílias e das instituições no processo de reunificação familiar. Para isso, requer mudança nas partes, nomeadamente sobre a perceção que têm sobre um determinado problema (Magalhães, Silva e Almeida, 2016).

Na mesma linha de pensamento, o empoderamento familiar é um processo profissional intencional, onde as famílias são envolvidas, com o intuito de promover a participação ativa nos serviços e na tomada de decisões relativas ao bem estar das crianças e jovens em risco. Este processo pretende também que as famílias tenham maior

competência e controle sobre as suas vidas (Gentles-Gibbs, 2016; FICE International, SOS-Kinderdorf International & IFCO, 2007, cit. in Sá, Grilo & Trigo, 2008) e permite uma maior responsabilização no processo de promoção e proteção da criança e maiores níveis de satisfação das famílias (Colton, Drakeford, Roberts, Scholte, Casas, & Williams, 1997).

Gentles-Gibbs (2016) defende que a proteção da criança e o empoderamento da família são posições contrastantes na percepção dos técnicos. Esta clivagem pode estar baseada em duas questões inter-relacionadas, nomeadamente: as percepções de ineficiência sistémica, falta de eficácia na criação de resultados positivos e mudanças duradouras nas famílias; e a prioridade relativa aos direitos versus necessidades. Quando são tidas em conta necessidades humanas como a identidade, os relacionamentos e o sentido de pertença, a abordagem de intervenção criança-família torna-se menos focada no quadro legal e mais focada no quadro humanista. Assim, o processo de empoderamento familiar torna-se mais facilitado se não estiver presente uma abordagem acusatória por parte dos profissionais sociais, mas sim uma relação de confiança (Gentles-Gibbs, 2016). O mesmo estudo indica que intervenções focadas na educação parental, na educação relativamente ao consumo de álcool e drogas, à violência doméstica, ao controlo da raiva e saúde mental são uma mais valia a nível de capacitação nas famílias. É também fundamental que exista um foco nos pontos fortes de cada família, na tentativa de alcançar este empoderamento. O facto de os profissionais assumirem uma comunicação aberta (um diálogo honesto e gestão das expectativas), uma postura colaborativa, valorizando e motivando as famílias, socilitando as suas opiniões e sentimentos são também estratégias empoderadoras (Gentles-Gibbs, 2016). Balsells, Pastor, Mateos, Vaquero e Urrea (2015) reforçam este tipo de intervenção, referindo que a capacitação das famílias permite que estas atuam como agentes ativos no processo de reunificação e também nos processos de outras famílias que se encontram em vivências semelhantes. A base da relação deve ser informal, ao invés de excessivamente estruturada e hierárquica. Isto resultará num benefício a dobrar, por um lado, pode inspirar esperança e otimismo através do exemplo de alguém que passou por uma situação semelhante e, por outro lado, um maior apoio às famílias. Pode resultar também no aumento de autoconfiança e de autossuficiência na família que é apoiada (Balsells et al., 2015). Existem obstáculos a esta abordagem, estando relacionados com limites de tempo de respostas a prestação de serviços, cumprimento de metas e prazos para avaliações, podendo também diminuir o tempo de qualidade para intervir aprofundadamente com as famílias. É importante realçar que o empoderamento familiar não é uma abordagem que produza resultados num curto espaço de tempo (Gentles-Gibbs, 2016). O mesmo autor assume que o enfoque duplo para com a criança

e família é certamente possível, contudo este é limitado quando os pais possuem problemas relacionados com substâncias, quando estes apresentam posturas pouco cooperativas ou indiferentes, ou quando a instituição não apresenta valores organizacionais que enfatizem o fortalecimento familiar (Gentles-Gibbs, 2016).

### **c) Formação de Profissionais Sociais**

Os recursos humanos constituem um elemento fundamental para o sucesso ou insucesso de qualquer organização (GCPAS & CID, 2007). A qualidade dos cuidados prestados está intimamente ligada à qualidade humana daqueles que os prestam, visto que os colaboradores de uma instituição de acolhimento residencial assumem um papel de educador (GCPAS & CID, 2007; Sá et al., 2008). Assim, para além das capacidades técnicas e académicas, devem ser igualmente valorizadas características pessoais, tais como a polivalência, a sensibilidade, a abertura, a flexibilidade, a maturidade, a integridade, a disponibilidade, a responsabilidade, competências emocionais, estabilidade emocional, entre outras (GCPAS & CID, 2007; Valle & Zurita, 2000, cit. in Sá et al, 2008). Este papel não se refere somente às atribuições de um determinado grupo de profissionais – como o de uma equipa educativa – mas sim a todos os envolvidos na relação com as crianças e os adolescentes. Todos os profissionais da instituição, ao conviverem num mesmo espaço, estão intensamente envolvidos e, por isso, é de realçar a importância de todos receberem formação (Elage, Góes, Fiks & Gentile, 2011).

Rodrigues e Barbosa-Ducharne (2017) referem que, em Portugal, são poucas as instituições de acolhimento residencial que possuem profissionais com experiência profissional, capazes de estabelecer relações próximas com as crianças e jovens, sendo ainda um número menor de instituições que trabalhem com supervisão externa. Os profissionais que convivem diariamente com crianças e jovens em instituições de acolhimento residencial devem estar familiarizadas com conhecimentos relevantes acerca da infância, da capacidade de trabalhar com crianças e de compreender as necessidades culturais e especiais que estão confiadas a essas mesmas pessoas (SOS Children's Villages, 2009). Devem estar reunidas as condições para tomar decisões independentes e imparciais que sejam para o melhor interesse das crianças em causa e que promovam e salvaguardem o bem estar destas (SOS Children's Villages, 2009). Assim, é de reforçar a formação e apoio profissional quanto a este respeito, envolvendo não só a formação de base, mas também os aspetos éticos e as vertentes técnica e de relacionamento humano (GCPAS & CID, 2007). A estratégia da formação dos trabalhadores tem sido um recurso importante para a profissionalização dos serviços de acolhimento e implantação de novas práticas, quando se procura uma mudança no olhar, na prática e na

postura dos educadores que ali atuam (Elage et al., 2011). Segundo o Manual de Boas Práticas – um guia para o acolhimento residencial de crianças e jovens - deve ser salvaguardada uma cultura de formação entendida como um direito e um dever (GCPAS & CID, 2007).

No estudo de Galinha & Ribeiro (2011), acerca do psicólogo numa instituição de acolhimento, observou-se que a efetividade e a regularidade dos colaboradores na instituição é um fator importante, bem como a aposta na formação aos mais diversos níveis. Para além da formação, Bazon e Biasoli-Alves (2000) ressaltam que os cursos de formação ou até mesmo um espaço de troca de ideias/percepções destinado a estes profissionais são mais valias, na medida em que a satisfação profissional está diretamente relacionada com a qualidade do seu trabalho na instituição (Galinha & Ribeiro, 2011). No manual já referido acima (GCPAS & CID, 2007), a formação é dividida por i) inicial à prévia determinação das necessidades da formação e às exigências das funções específicas. Os princípios orientadores da organização devem ser tidos em atenção, assim como os direitos das crianças e jovens acolhidos, perspetivados em função dos princípios e valores do cuidar. A ii) formação contínua adapta-se e atualiza-se consoante a evolução das instituições e das características das crianças e jovens. Por fim, a iii) avaliação e carreira depara-se com a necessidade de cada colaborador saber o que tem de fazer e perante quem responde, sendo também importante a permanência de uma avaliação de desempenho da estrutura residencial.

Abordando agora a supervisão, esta possibilita aos profissionais reverem os conflitos e as repetições, identificando aquilo que é suscitado nas relações que se estabelecem na rotina institucional, com as crianças, famílias e entre os profissionais. Estas questões, quando compartilhadas, capacitam os profissionais para lidar com situações diversas, não só a partir do saber estabelecido na legislação, na teoria, na orientação técnica mas, sobretudo, na capacidade de inventar e criar alternativas. A supervisão propicia um espaço privilegiado onde as pessoas possam ter um encontro com seus próprios afetos, emoções, ideologias, relações de poder e saberes, contrapondo a prática e a teoria, no qual se fomenta um diálogo coletivo e contribui-se para a construção de práticas quotidianas estruturadas na identidade e singularidade do respetivo grupo (Elage et al., 2011). A discussão de caso é considerada como uma das principais estratégias de formação no trabalho de supervisão institucional. Em boa medida, é responsabilidade da instituição oferecer espaços de reflexão aos trabalhadores, de maneira a que vários aspetos da conduta profissional possam ser trabalhados (Elage et al., 2011).

No estudo de Balsells et al. (2017), após a experimentação de grupos de intervenção destinados às famílias, os profissionais desenvolveram uma melhor combinação entre competências sociais e profissionais, não apenas no saber, mas também na convivência e no

contributo para a vida dos demais. Para além disto, sentiram melhorias relativas à autoestima, à motivação e à autoconfiança. Os resultados sentiram-se também nas famílias, que referiram ter sentido uma melhoria na comunicação e na qualidade de relação com estes mesmos profissionais. É concluída a necessidade de rever e analisar a formação que é oferecida aos profissionais que trabalham na promoção e proteção de crianças e jovens em risco, com o objetivo de atingir uma melhor combinação entre as competências profissionais, técnicas e sociais (Balsells et. al, 2017). Acrescentando a isto, Gentles-Gibbs (2016) realça a urgência dos profissionais compreenderem a conceção de empoderamento familiar e de estarem preparados a nível de ferramentas baseadas em evidências que facilitam este processo.

#### **d) Avaliação de Programas Sociais**

O processo de avaliação define-se como: "a análise crítica do programa (política) com o objetivo de apreender, principalmente, em que medida as metas estão sendo alcançadas, a que custo, quais os processos ou efeitos colaterais que estão sendo ativados (previstos ou não previstos, desejáveis ou não desejáveis) indicando novos cursos de ação mais eficazes" (Lima Júnior, et al., 1978; cit in Figueiredo & Figueiredo, 1986). Tendo um tempo de comparação, um momento diferente em que seja possível constatar as alterações de comportamento ou performances individuais, institucionais ou comunitárias, é possível realizar a avaliação dos resultados e dos processos que tiveram lugar (Ornelas, 1997).

Segundo Taylor-Powell & Henert (2008), o modelo lógico facilita o planeamento, a implementação e a avaliação de um programa ou intervenção. Este é desenvolvido, idealmente, durante o planeamento, contudo, pode ser alterado e melhorado ao longo do processo. Este modelo descreve um programa e a sua teoria de mudança, através de uma representação gráfica (Taylor-Powell & Henert, 2008). Este é formado por três elementos: os Inputs – isto é, recursos e contribuições que são investidos no programa, incluindo entradas como é o exemplo dos recursos humanos, monetários, materiais, entre outros -; os Outputs - ou seja, o que é realizado e a quem é destinado -; e os Resultados - produtos ou mudanças e os indivíduos/grupos/organizações que pretendem alcançar através das atividades. Os resultados incluem benefícios de curto prazo, como mudanças na consciencialização, conhecimento, habilidades, atitudes, opiniões e intenções. Os benefícios de médio prazo constituem-se por mudanças de comportamento, tomada de decisão e ações, e os resultados de longo prazo (chamados de impacto), constituem-se mudanças nas condições sociais, económicas, cívicas e ambientais. Para além disto, existe a Situação, ou seja, o problema originário, o ponto inicial para o desenvolvimento do projeto; as Premissas, estas são, as crenças, princípios e ideias

anteriores à execução do projeto, a forma como este irá decorrer, os resultados esperados, a forma como os participantes aprenderão e se comportarão, entre outros aspetos; e os Fatores Externos, sendo estes os aspetos externos ao programa que influenciam ou afetam o funcionamento deste (Taylor-Powell & Henert, 2008). O modelo lógico representa as relações entre estes elementos.

A avaliação pode ser dividida em três fases, a avaliação de necessidades; a avaliação de processo e a avaliação de resultados. A avaliação de necessidades deve responder a questões relacionadas com as características e necessidades ou prioridades do grupo alvo, e quais as barreiras/facilitadores potenciais ao projeto (Taylor-Powell & Henert, 2008). A avaliação de processo visa a aferição da eficácia; se o programa está a corresponder às diretrizes concebidas para a sua execução e se o seu produto atingirá (ou atingiu) as metas desejadas. A importância desta linha de avaliação foca-se na antevisão de possíveis problemas e conflitos durante a realização de um programa. A avaliação processual permite controlar com a devida antecipação o tamanho e a qualidade do efeito desejado (Figueiredo & Figueiredo, 1986). A avaliação de impacto analisa os efeitos ou impacto produzido sobre os beneficiários diretos e abrange a também a sociedade, analisando a efetividade social e o impacto. Estrutura também a análise com base na relação causal entre o programa e a mudança social provocada, sendo possível constatar mudanças e proceder à sua diferenciação e quantificação (Nahas de Carvalho, 2003). É de salientar que, para se analisar o impacto da mudança, é preciso provar que essa mudança ocorreu devido ao programa, sendo evidente uma relação de causa-efeito.

Rockwell (2002) divide a avaliação em cinco níveis de impacto: a a) Participação – relacionada com o número e características das pessoas ampliadas, assim como a frequência e duração das ações; b) Reações – no grau de satisfação com o programa, no nível de interesse e na avaliação de atividades e de estratégias utilizadas; c) Aprendizagem - mudanças relativas às atitudes e competências; d) Ação – mudanças nos comportamentos e práticas; e e) Integração – dos comportamentos.

Referindo as limitações do modelo lógico, é importante mencionar que este representa uma intenção e não uma realidade. Pode ser demasiado concentrado nos resultados esperados, ignorando, por vezes, os resultados não intencionais, sendo positivos ou negativos. É de salientar o cuidado em reprimir demasiado a criatividade e a espontaneidade, assim como simplificar a natureza complexa da atribuição causal, onde muitos fatores influenciam o processo e os resultados (Taylor-Powell & Henert, 2008).

### 3. METODOLOGIA

A presente investigação pretende avaliar a perceção de impacto do Programa de formação *Acolhimento de Crianças em Risco: Promoção de Competências no Trabalho com as Famílias*, do ponto de vista dos profissionais. Tem como objetivos específicos analisar de que forma é que os profissionais que participaram neste Programa de formação percecionam:

- A) Mudanças nas práticas profissionais ao nível dos alvos e dos processos de trabalho,
- B) Obstáculos e facilitadores na operacionalização da mudança,
- C) Transformações no papel do profissional,
- D) Satisfação com o programa.

A lógica deste estudo é a de investigação-ação, dado que articula a investigação, a ação e a formação. Sendo assim, os dados foram recolhidos pela equipa de investigação, estando integrados num protocolo de investigação. A recolha e análise de dados tem por base uma metodologia qualitativa. Saldaña (2011) refere que este tipo de metodologia é pertinente no estudo de várias dimensões, sendo uma delas a avaliação da eficácia de programas. A metodologia qualitativa permitirá uma obtenção aprofundada dos dados, aliada à reflexão do investigador acerca da essência e dos fundamentos da experiência a avaliar, nos indivíduos (Saldaña, 2011). Os presentes dados são obtidos em função da participação no Programa de formação (tendo participado em, pelo menos, 80% da totalidade do programa) e da participação no grupo de discussão. O processo de análise de dados foi semi-indutivo e orientado pelos princípios da Grounded Theory, permitindo a identificação de categorias analíticas e a relação entre estas (Ritchie & Lewis, 2003).

#### 3.1. Participantes

A amostra é constituída por oito participantes, pertencentes a oito equipas técnicas de instituições portuguesas de acolhimento institucional afetas ao distrito do Porto. A amostra foi intencional, tendo como propósito incluir profissionais de diferentes áreas profissionais nas várias equipas técnicas. Como critério de inclusão, seria então necessário pertencer a uma das equipas participantes no Programa de Formação *Acolhimento de Crianças em Risco: Promoção de Competências no Trabalho com as Famílias*; ter completado 80% da totalidade do programa; e aceitar os procedimentos do estudo.

Na seguinte tabela, apresentamos as características dos participantes que frequentaram o grupo de discussão:

**Tabela 1. Caracterização dos Participantes**

<b>Participante</b>	<b>Género</b>	<b>Área Profissional</b>	<b>Nível académico</b>	<b>Função exercida na Instituição</b>	<b>Anos de serviço na instituição</b>
1	Feminino	Psicologia	Mestrado	Psicóloga	1 ano
2	Feminino	Não foi possível obter esta informação	Licenciatura	Diretora Técnica	Não foi possível obter esta informação
3	Feminino	Psicologia	Licenciatura	Psicóloga	8 anos
4	Masculino	Psicologia	Licenciatura	Psicólogo	1 ano e 9 meses
5	Feminino	Psicologia	Licenciatura	Psicóloga	14 anos
6	Feminino	Terapia Ocupacional	Mestrado	Terapeuta Ocupacional	1 ano
7	Feminino	Educação de infância	Licenciatura	Educadora de infância	5 anos
8	Feminino	Educação	Licenciatura	Educadora de infância	8 anos

### **3.2. Instrumento**

#### **3.2.1. Guião do Focus Group**

Na recolha de dados, concluiu-se que a abordagem privilegiada seria o Focus Group. Este foi suportado por um guião, construído pela equipa responsável da presente investigação (cf. Anexo I). O respetivo guião pretendeu aprofundar questões relacionadas com o processo de formação que ocorreu durante sete meses, com uma periodicidade mensal, com a duração de quatro horas e com a realização de tarefas inter-sessões.

#### **3.3. Procedimentos**

O Programa de formação avaliado teve a duração de 28 horas, realizou-se na Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa, no Porto, e surgiu através de um pedido do Instituto da Segurança Social. Este programa destinou-se a 44 colaboradores de 12 instituições de acolhimento residencial, localizadas no distrito do Porto, que acolhem crianças dos 0 aos 12 anos. O objetivo principal passou por promover uma reflexão crítica sobre os domínios de atuação destes profissionais sociais, no que diz respeito ao estabelecimento de relação e interação com as famílias das crianças e jovens acolhidos.

### **3.3.1. Recolha de dados**

Os dados foram recolhidos na Universidade Católica Portuguesa do Porto, campus Foz. Este processo ocorreu em dezembro de 2017, uma vez que o Programa terminou em novembro de 2017, e era desejável que a recolha traduzisse resultados recentes e rigorosos. Deste modo, o Focus Group iniciou-se com a apresentação do consentimento informado (cf. Anexo II), a segurança de confidencialidade dos dados e a participação voluntária na investigação. O guião inicia-se com a apresentação do esboço do Focus Group, isto é, o objetivo deste – avaliação da percepção de impacto do Programa de formação, centrada no processo de formação -, as regras de funcionamento – a importância do contributo individual para a reflexão, do respeito por perspetivas diferentes, do respeito pela vez de cada um e clarificar que o fim é a auscultação da diversidade de opiniões -, recordar os conteúdos abordados no Programa – Família e parentalidade; Relação e interação com as famílias; Visitas enquanto contextos de avaliação e Intervenção na parentalidade -, assim como as metodologias e estratégias utilizadas – atividades em grupos mistos; atividades intra-equipa, trabalho inter-sessões. Teve uma duração de duas horas, tendo sido registado em gravação de áudio e vídeo, com o consentimento dos respetivos participantes. Para além dos participantes no processo, este Focus Group também contou com a presença de um moderador e de um elemento pertencente à equipa de investigação. Este elemento esteve presente com o objetivo de observar, de tomar notas de aspetos pertinentes relativos ao comportamento verbal e não verbal dos participantes, de apoiar na dimensão técnica desses mesmos registos e de auxiliar na análise dos dados. No que diz respeito ao moderador, este não tinha conhecimento nem contacto prévio com os participantes, mantendo assim uma postura neutra. Pretende-se que o moderador conduza o procedimento do Focus Group, sendo fundamental que este consiga manter o foco da discussão nos tópicos de interesse, tentar evitar reagir às respostas dos participantes e saber como explorar estas mesmas de forma a, se necessário, colocar questões adicionais pertinentes à recolha de dados (Quible, 1998).

### **3.3.2. Tratamento e análise de dados**

Primeiramente, foi realizada uma transcrição, com o apoio do registo de áudio e de vídeo do Focus Group. Assim, foi possível codificar e categorizar os dados. A análise de dados foi semi-indutiva e orientada pelos princípios da *Grounded Theory*. Este método permite ao investigador repensar em formas alternativas de questionar o porquê na investigação qualitativa (Charmaz, 2008). A *Grounded Theory* centra-se na dimensão humana, permitindo que a compreensão dos resultados - das percepções, das experiências e dos processos - seja

aprofundada. Assim, o investigador assume a responsabilidade do seu papel interpretativo e inclui as perspetivas das vozes que são estudadas (Fernandes & Maia, 2001).

Deste modo, os dados recolhidos foram decompostos em unidades de análise e agrupados, posteriormente, em categorias. Segundo Graneheim & Lundman (2004), as categorias estão associadas a um nível de conteúdo manifesto nos dados analisados e estas geralmente incluem subcategorias. O programa de software utilizado para apoiar o processo de codificação foi o *Nvivo 11.2.0.*, providenciando uma série de ferramentas que apoiaram a análise de dados qualitativos (Bazeley & Jackson, 2013). A codificação e a categorização foram discutidas e revistas pelos membros da equipa de investigação (Graneheim & Lundman, 2004). O sistema de categorias e a descrição deste encontram-se em anexo (cf. Anexos III e IV).

#### 4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A apresentação dos resultados será descrita de acordo com os objetivos específicos definidos para esta investigação. Os dados serão apresentados organizados em categorias (cf. anexos III e IV), pretendem transparecer aquilo que foi mais assinalado e realçado pelos participantes. Assim, serão privilegiadas as categorias que apresentam um maior número de referências ([REF.]) e alguns exemplos de citações (em itálico). As citações permitem ilustrar os resultados, uma vez que são transcrições diretas dos discursos dos participantes.

Apresentaremos em seguida o enunciado dos objetivos específicos formulados e a sua exploração.

##### A) DESCRIÇÃO DAS PERCEÇÕES DE MUDANÇA NAS PRÁTICAS PROFISSIONAIS AO NÍVEL DOS ALVOS E DOS PROCESSOS DE TRABALHO

No que toca aos alvos e processos de trabalho, foi possível compreender que as perceções de mudança dos profissionais sociais dizem respeito a diferentes níveis de impacto. É de salientar a mudança ao nível **Reflexivo**, que apresenta maior transformação decorrente da frequência no programa de formação. Neste nível, enquadra-se a tomada de consciência **no modo como os profissionais pensam e se relacionam com as famílias** [20 REF] (“(...) *estávamos a tratá-la de uma forma (a família) mas se calhar devemos tratá-la de outra...*”; “*Porque é que estas coisas têm de acontecer a esta família? Hum, nós já entrevistamos com a família e tentávamos perceber, mas se calhar não com o mesmo ponto de vista.*”), assim como a forma como pensam e encaram as respetivas práticas e processos de trabalho. Os participantes salientaram **uma mudança na forma como investem em cada Família** [19 REF] (“(...)”).

*perceber melhor este respeito pela história da família, as expectativas que eles têm, os valores...;* “(...) vamos pensar no presente, no que é que eles estão a fazer agora e, hm, o que podemos fazer a partir de agora (...)”, associado à **consciência de que é necessário melhorar a própria intervenção** [15 REF]. Vários participantes refletiram também sobre a problemática do **equilíbrio e da justiça no tempo que é atribuído à família, comparativamente ao que é atribuído à criança** [12 REF], isto é, o tempo que a família deve/pode ter para conseguir alcançar melhores resultados, através da intervenção, e o tempo que a criança deve/pode esperar, através da mesma intervenção, tendo em conta o ajuste entre o interesse superior desta e o empoderamento da família. O ganho da consciência da necessidade de maior **empatia** [14 REF] foi um aspeto bastante destacado, no que toca à reflexão (“*Estava focalizada naquele trabalho, fazíamos assim, não conseguia ainda pôr-me no lugar do outro, ter outra perspetiva se calhar da família e conseguir olhar, se calhar, para as famílias de outra forma que, ao fim desta formação, eu consigo fazê-lo.*”), aumentando também a **consideração do profissional pela perspetiva da família** [10 REF], como ilustra a citação seguinte (“*O que é que levou àquela situação e colocarmo-nos até um bocadinho no lugar, na perspetiva dos pais, se fôssemos nós, se também teríamos alguns dos comportamentos que estes pais também tiveram*”; “*Faz-nos querer mudar e querer fazer as coisas de forma diferente, e envolver principalmente a família mais no processo.*”). No que toca ao próprio trabalho em equipa, os participantes confirmaram uma maior **reflexão acerca da documentação** da respetiva instituição [3 REF], tendo sido confirmado também que a equipa se sente **mais enriquecida** [2 REF] e **humanizada** [1 REF] como um todo, após a frequência no programa de formação.

Como segundo nível de impacto, consideramos o que foi referido pelos participantes como Necessário a ser Alterado, relacionado com os alvos e processos das práticas profissionais. Deste modo, é de destacar a dimensão da avaliação Família-Técnico [5 REF]. Segundo os participantes, esta avaliação deveria ocorrer por parte da família, relativamente ao profissional social e aos processos de intervenção propostos pela instituição [5 REF] (“*As famílias têm que começar a avaliar as equipas. Têm esse direito. É uma responsabilização do nosso trabalho, portanto aquilo que começaram já a implementar, acho que nós deveríamos fazer.*”), assim como no sentido contrário, uma auscultação e avaliação mais rigorosa da instituição relativamente à família [2 REF] (“(...) a parte do auscultar “e o que é que pensa disso; e para si o que é que é importante” se calhar não fazíamos da melhor maneira e não ficava esse registo tão formal. (...)”; “*Acho que devemos também avaliar mais seriamente as famílias no que toca a competências parentais (...). Muitas vezes é de acordo com aquilo que nos parece, de acordo com os nossos valores.*”). No que toca à intervenção propriamente dita,

é relatada uma preocupação com o espaço físico da instituição [2 REF], sendo este aspeto sentido como alvo de mudança, nomeadamente no momento do acolhimento inicial e na tipologia das visitas (“(...)se o espaço é adequado, se tem os brinquedos adequados, porque neste momento a instituição acolhe (...) jovens de 16 anos e temos crianças de meses. (...) e sabemos que são necessidades diferentes.”).

Como terceiro nível de impacto, os participantes reportam mudanças já efetivamente operacionalizadas face aos alvos e aos processos de trabalho. Neste âmbito, os participantes salientaram que ESTIMULAM MAIS A PARTICIPAÇÃO ATIVA DA FAMÍLIA [18REF] (“(...) estamos aqui porque percebemos que vocês querem o melhor do vosso filho e é trabalho com família e nós somos equipa. Fazemos parte.”), envolvendo a CONSIDERAÇÃO PELAS NECESSIDADES DESTA, designadamente no que diz respeito ao espaço físico das visitas, disponibilidade para conversar aprofundadamente com as famílias [7 REF] (“E de facto havia necessidades dos pais que, muitas vezes, se calhar ficavam camufladas porque não havia este tempo de parar e conversar..”) e, por fim, UMA MAIOR VALORIZAÇÃO E RECONHECIMENTO DO PAPEL DA FAMÍLIA [3 REF] (“O que é que eles gostariam que nós fizéssemos para ajudar (...) esta oportunidade que não acontecia e que passou a acontecer. Por exemplo agora no acolhimento de crianças, (...) a nossa postura já é diferente no sentido de lhes fazer esta pergunta: O que é que espera de nós?”).

## B) IDENTIFICAR OBSTÁCULOS E FACILITADORES NA OPERACIONALIZAÇÃO DA MUDANÇA

Relativamente aos obstáculos, os participantes referem aspetos relacionados com a Organização, a Família e o Técnico. No que toca aos obstáculos relacionados com a Organização, os participantes reportam a **falta de recursos e dificuldade de logística** [6 REF] (“Por exemplo uma na sala de visitas e a outra no exterior do parque e tentarmos saber gerir qual é a mais adequada para estar no parque e para estar na sala porque normalmente nos períodos em que temos mais visitas, só está um técnico a acompanhar e a gestão das visitas (...); **a falta de suporte interinstitucional** [5 REF] (“E agora vamos passar para o contexto, sim, porque esta senhora nunca teve o filho em casa. Complicadíssimo trabalhar no contexto. Quais são as equipas que passam lá o dia?”); **a gestão de questões de privacidade entre diversas crianças e famílias que partilham o mesmo espaço da instituição** [4 REF] e a **gestão da distinção de papéis por parte da família** [2 REF], isto é, a gestão de uma relação apropriada, ou não, por parte da família em relação às diversas crianças e jovens de uma instituição (“Estava com, pronto, duas ou três crianças, (...) a mãe daquela criança já estava

*a brincar com outra criança que não era o filho, não é? (...) e isto leva-nos a refletir e a pensar que realmente era bom por um lado, mas há aqui a balança...).* Os participantes apontam igualmente obstáculos presentes na família, nomeadamente **a complexidade** [4 REF] (*“Porque nós temos famílias muito complexas, muito complicadas (...)”*; *“Que já são irrecuperáveis. E que já se tentou ensinar de várias formas e é difícil mudar o registo.”*) e **a falta de redes de apoio nas famílias** [6 REF] (*“Pessoas que depois em termos familiares também não têm suporte.”*). Relativamente ao Técnico, os participantes sentem que estão **absorvidos pelo quotidiano e/ou pela falta de tempo** [2 REF] (*“(...) que às vezes estamos tão absorvidos no dia a dia que, não é, não temos este momento para pensar, para refletir e até (...) para termos outras perspetivas (...)”*) e que a **automatização dos procedimentos pode ser uma desvantagem, uma vez que, quando automatizados, não são sequer refletidos** [2 REF].

Em contraste com os Obstáculos, foram referidos apenas dois facilitadores associados à Organização e ao Técnico, não tendo sido referidos facilitadores em relação à Família. Como Facilitador, uma das participantes referiu que, dizendo respeito à Organização, **a abertura desta para com as famílias** pode ser um aspeto positivo na relação e que implica uma maior qualidade e profissionalismo por parte da instituição (*“(...) já somos uma casa aberta. Facilita se calhar também sermos uma casa pequenina com poucas crianças e já somos muito recetivos e abertos aos pais e à participação dos pais e isso exige-nos, implementamos um sistema de qualidade (...)”*). No mesmo sentido, um dos participantes reforçou uma predisposição da equipa de trabalho para absorver novas perspetivas e formas de pensar, estando este facilitador relacionado com o Técnico (*“Nós estamos num bom ponto de poder absorver novas coisas porque também sinto que entre nós a nossa forma de pensar e a nossa filosofia de estar nesta área, é um bocado esta não é? De incluir, de respeitar.”*).

### C) IDENTIFICAÇÃO DAS TRANSFORMAÇÕES NO PAPEL DO PROFISSIONAL

Na dimensão profissional, os participantes reforçaram a ampliação de consciência da importância da base teórica para a ação diária [4 REF] (*“(...) a formação nesse sentido foi importante, (...) porque vai-me dar mais base e eu vou estar mais segura na minha ação.”*) e um maior sentido de competência [3 REF]. Foi destacada também uma maior humanização [3 REF] (*“Quanto mais humanos, mais incluímos as pessoas, mais elas sentem que fazem parte do processo, mais garantia e mais perto estamos de atingir alguns objetivos de trabalho com essa família.”*) e maior sentido de respeito para com as famílias [3 REF] (*“Porque eu era muito*

*mais a camisola da criança e mexeu aqui qualquer coisa como “ok, vamos ser mais empática, vamos lá ter respeito, vamos então também ouvir o outro lado...”*).

#### D) AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM O PROGRAMA DE FORMAÇÃO

Foram produzidas avaliações sobre a **d.1.) Organização das sessões**, dos **d.2.) Conteúdos abordados** e das **d.3.) Estratégias utilizadas**. Relativamente à Organização das sessões, podemos concluir que existiram aspetos destacados como negativos que podem não ter contribuído para a satisfação com este Programa, sendo estes o horário [8 REF] (“*achamos que 13h30 era muito tarde, (...) nós estávamos ali, são quatro horas...nós tivemos intervalos também descansamos, não é? Pronto, mas depois chega já a ser, ser mais pesado.*”) e o número de participantes em cada sessão de formação [5 REF] (“*(...) de facto, se calhar se as sessões fossem com um número mais reduzido, teriam sido mais proveitosas.*”).

O facto de as sessões terem uma periodicidade mensal foi algo apontado como positivo [7 REF].

Quanto aos **Conteúdos**, é apontado como fator negativo o facto de os participantes considerarem que, muitas vezes, os conteúdos não eram novidade [5 REF] (“*(...) pela questão de eu já conhecer, (...), porque aquilo já me era familiar, ou por outras formações também já tinha feito com intervenção mais centrada na família...*”; “*Senti também muitas vezes que estava a incidir sobre algo que trabalhamos diariamente. É algo que estamos muitas vezes fartos de saber por aí. Algo menor motivação.*”).

Como fator positivo, alguns participantes referiram-se aos conteúdos teóricos como necessários e pertinentes [10 REF] (“*(...) a parte teórica é importante, porque senti que realmente precisava que, de ter este feedback, de ter esta formação*”; “*(...) é sempre bom refrescar e voltar a ter acesso a informação teórica.*”) e foi destacada uma maior reflexão acerca das visitas [2 REF] (“*(...) o contributo delas, das formadoras (...) foi interessante pensar na visita daquela forma, portanto sim, isso eu notei nas visitas.*”).

Por fim, no que diz respeito às **Estratégias** utilizadas, é referido como aspeto negativo uma necessidade de maior prática [4 REF] (“*Agora, eu pessoalmente e já estou a falar ao nível pessoal e não da equipa, eu como tenho muita necessidade de prática, de concretização, eu acho que foi isso que também contribuiu para eu nem sempre estar a 100% motivada.*”).

As estratégias utilizadas foram avaliadas de forma bastante positiva, em contraste com os aspetos negativos, salientando atividades específicas que promoveram a reflexão e a avaliação sobre a perspetiva Família-Técnico [4 REF] (“*(...) a nível de instrumentos, houve atividades da perspetiva, avaliar a perspetiva que eles têm de nós, também foi muito engraçado*”).

*perceber(...).”); as atividades inter-sessões [4 REF] (“(...) foi muito importante o trabalho inter-sessões, senti que, muitas vezes, grande parte dessa evolução deu-se nesse trabalho, portanto em equipa (...)”); a constituição do público-alvo [4 REF], isto é, ser um Programa destinado às equipas multidisciplinares, não havendo distinção de papéis (“(...) o dia a dia é feito de tanta partilha e de tanta união de ideias, de lutar pelo mesmo objetivo, que tudo se começa aqui a diluir um bocadinho e automaticamente eu, por partilhar com a minha colega assistente social acabo por ter conhecimentos que não são da minha área e vice-versa.”); o padrão de estrutura das sessões [3 REF] (“Eu primeiro sentia na parte da formação em si, a parte inicial sempre muito mais teórica e depois passamos para a parte em como saber ver, não é? Tem toda a lógica (...) depois tornava-se um momento em que nós podíamos agitar um bocadinho e também contribuirmos....”); a partilha de práticas profissionais [3 REF] (“(...) senti que grande parte daquilo que também se ganhava tinha a ver com esses momentos de discussão entre as equipas; “(...) partilhar experiências práticas e isso fazia com que nós estivéssemos mais despertos (...)”); e a reflexão acerca dos papéis dos vários elementos que podem estar fazer parte de um processo de acolhimento, como a Família, a Criança e o Juiz [2 REF] (“(...) oportunidade de nos colocarmos na posição do outro e refletir um bocadinho na posição do pai, dos pais, no juiz, nós vimos o que é (...)).*

## **5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Analisando os resultados apresentados, no primeiro objetivo específico, os participantes denotaram uma mudança mais significativa ao nível das perceções acerca das famílias, com implicações na forma como pensam e se relacionam com estas. Estas alterações surgem de forma gradual e positiva, isto é, os profissionais reportaram no final do processo de formação uma maior empatia e uma maior consideração pelo papel da família e pelas necessidades desta. Por outro lado referem ter maior perceção da necessidade de um maior equilíbrio de tempo e de investimento para com a criança e para com a família, não olhando à criança de forma isolada, mas sim à família como um todo e como parte da equipa. Tal como referido acima, tendo em conta que os projetos de vida destas crianças e jovens tendem para a reunificação familiar (36%), e considerando que as famílias têm um papel ativo na elaboração desses mesmos projetos de vida (Instituto da Segurança Social, 2018). Torna-se assim fulcral uma relação aberta e empática entre profissionais e a família, possibilitando o restabelecimento do sentido de competência e segurança. Este tipo de relação entre famílias e técnicos sociais permitirá também que o empoderamento familiar tenha melhores resultados, pelo que é

necessário o envolvimento e a promoção da participação das famílias no processo (Gentles-Gibbs, 2016).

Como mudanças operacionalizadas, resultado desta reflexão crítica, é de realçar uma consideração mais aprofundada das necessidades da família. O facto de o técnico questionar diretamente à família as expectativas que esta tem acerca da instituição e dos profissionais, no momento de acolhimento por exemplo, resulta numa maior valorização e no reconhecimento do papel que as famílias têm no processo. Para além disto, os participantes também consideraram que estimulam mais ativamente a participação da família no processo de acolhimento, ao funcionarem como uma equipa que pretende o melhor para a criança. A importância da operacionalização da mudança recai sobre o facto da reflexão crítica ter sido profunda ao ponto de ser necessário alterar certos detalhes que podem fazer diferença a curto e longo prazo na relação entre técnico e família, potenciando projetos de vida tendentes à reunificação familiar.

A partir da minha observação como investigadora, ao longo do programa de formação e do momento de avaliação do programa, foi notória uma diferença de posicionamento por parte dos participantes em relação às famílias. Por um lado, foi assumido que, no seu quotidiano, intervêm com famílias dificilmente recuperáveis, e, por outro lado, foram reportados exemplos de famílias em relação às quais assumiram uma atitude mais positiva, a partir do momento em que ocorreu uma mudança na relação com o profissional/instituição. Este resultado derivou possivelmente também de atividades realizadas em sessões de formação, nas quais, por exemplo, os participantes foram convidados a se posicionar em papéis diferentes àqueles que assumem normalmente num processo de acolhimento residencial - assumir a perspetiva de um pai, de um juiz ou de uma criança acolhida - tal como referido pelos participantes quando comentavam as estratégias do programa.

No que diz respeito ao segundo objetivo específico, verificámos que os obstáculos ou facilitadores à mudança remetem para o técnico, organização ou família. No que toca à presença de obstáculos para a operacionalização da mudança, destacam-se os organizacionais, nomeadamente na falta de recursos e de suporte interinstitucional e na gestão do espaço e da privacidade. A falta de recursos e de suporte interinstitucional são dificuldades que se tornam discrepantes com o que está disposto no artigo 59º da Lei 142/2015, relacionado com o acompanhamento da execução das medidas, na qual refere que “o tribunal designa equipas específicas, com a composição e competências previstas na lei, ou entidade que considere mais adequada, não podendo, em qualquer caso, ser designada a comissão de proteção para executar medidas aplicadas pelo tribunal.” (Diário da República, 2015). Esta dificuldade de logística

pode também estar relacionada com a situação corrente em Portugal, na qual quase dois terços das instituições de acolhimento residencial abrigarem mais de 24 crianças ou jovens, estando acomodados em edifícios institucionais, com espaços interiores pouco confortáveis e com privacidade limitada (Rodrigues & Barbosa-Ducharne, 2017).

Também os obstáculos relativos à família foram expressados pelos participantes, estando estes relacionados com a sua complexidade e a falta de redes de suporte que estas apresentam. Isto pode estar associado ao que já foi referido acima, no qual frequentemente, as famílias não são capazes de assegurar todas as necessidades dos seus filhos devido às suas próprias dificuldades de vida, contudo, apresentam também um interesse vital em que estes serviços proporcionem êxito aos seus filhos (Audit Scotland, 2010). A pobreza marca a realidade destas famílias, embora este não seja o fator que justifique a retirada da criança/jovem à família. As decisões de retirada sucedem-se normalmente em situação limite, quando já está instaurado algum tipo de violação de direitos, evidenciando a complexidade que é referida (Furlan & Sousa, 2014). Os direitos básicos das famílias no que toca à saúde, educação, entre outros, gera consequências no seio destas, que se repercutem naturalmente nas vidas das crianças e jovens, na sua convivência familiar e comunitária. Este ciclo de violação de direitos, de exclusão de bens económicos e culturais e de desfavorecimento é perpetuado entre as gerações e acaba por constituir uma situação extremamente difícil de romper e superar. Posto isto, gera-se um preconceito social de que uma família pobre pode ser incompetente, negligente, fracassada ou desestruturada (Furlan & Sousa, 2014). Esta categorização relaciona-se também com uma exclusão e desigualdade social de que estas famílias são alvo, resultando na falta de redes de suporte, como referido pelos participantes. Para além disto, quando adicionado ao facto de muitas famílias apresentarem problemas relacionados com o abuso de substâncias ou com o foro mental, estas podem demonstrar-se menos cooperativas, dificultando o processo de reunificação familiar (Gentles-Gibbs, 2016; Child Welfare Information Gateway, 2006).

Em relação aos obstáculos relativos ao técnico, é importante referir que estes se sentem absorvidos pelo dia a dia e pela quantidade de trabalho. Rodrigues e Ducharne (2017) salientam este aspeto, referindo que muitos profissionais sociais de instituições de acolhimento residencial atuam como bombeiros, sem tempo suficiente para usufruir, escutar ou incentivar as crianças sob cuidados a superar as dificuldades positivamente.

Quanto aos facilitadores, foram denominados dois para a operacionalização da mudança, nomeadamente quando uma equipa de trabalho está predisposta a absorver novas formas de pensar, o que é bastante positivo, quando desenvolvido um programa de formação

desta natureza. Para além disto, é referido que a abertura dum instituição de acolhimento para com a família é vista como uma mais valia.

É evidente a saliência dos obstáculos referidos, por comparação aos facilitadores. Isto reflete a complexidade de trabalho e de relações (intra-organizacionas e inter-organizacionais) que existe nas instituições de acolhimento e a visão tendencialmente negativa da família. Estes aspetos levam-nos a refletir sobre a necessidade de estas instituições terem uma maior abertura e uma mudança de visão acerca das famílias, assim como a pertinência de abordagens que permitam o desenvolvimento de competências profissionais e de reflexão crítica.

No terceiro objetivo específico, quanto às mudanças no papel do profissional, os participantes destacaram uma maior base teórica para a ação e um maior sentido de competência. É de lembrar a importância da formação, não só a elementos de uma equipa técnica, mas sim a todos os que possam estar relacionados com os alvos de intervenção (Elage et al., 2011). Este aspeto assume ainda particular relevância, uma vez que numa instituição de acolhimento, os profissionais assumem uma variedade de funções para as quais, muitas vezes, não se sentem suficientemente preparados. Assim, reforça-se a importância que a formação pode ter, no sentido de permitir uma intervenção com base em evidência científica, vital já que se trata da gestão de vidas de crianças e adolescentes (Rodrigues, Barbosa-Ducharne & Del Valle, 2013).

Os nossos resultados evidenciam ainda uma mudança traduzida numa maior humanização das práticas profissionais. Podemos considerar este resultado positivo, dado que muitos profissionais sociais sentem um stress emocional constante, que muitas vezes resulta em burnout (Rodrigues e Ducharne, 2017). Lago e Codo (2013) abordam a fadiga por compaixão, defendendo que os profissionais que lidam diariamente com a dor e o sofrimento estão sujeitos a este fenómeno. Este ocorre quando o profissional não consegue lidar de forma saudável com o sofrimento que observa nos utentes/pacientes com quem intervém no dia a dia, resultando mesmo numa posição defensiva em relação ao trabalho (Lago & Codo, 2013). Os mesmos autores concluíram que o burnout e a fadiga por compaixão relacionam-se de forma positiva. Por outro lado, concluíram também que os benefícios ligados ao trabalho, como a capacidade de ajudar, o orgulho, o entusiasmo e o “poder fazer a diferença” são fatores de satisfação para os profissionais. Este aspeto pode estar relacionado com uma ambivalência de sensações que estão presentes no quotidiano de um profissional social. A possibilidade de existirem espaços de reflexão, de formação e de partilha, igualmente proporcionados pelo presente programa de formação, pode servir como um bom antídoto aos riscos no quotidiano destes profissionais.

Em relação ao 4º objetivo específico, os aspetos relacionados com a estrutura, conteúdos e organização do curso estão em coerência com as práticas pedagógicas desejáveis no desenvolvimento profissional que salientam a pertinência de dinâmicas participativas e próximas das realidades e problemas dos formandos (Instituto de Emprego e Formação Profissional, 2012). Assim, a formação pretende requerer “(...) atos e participação ativa, faz pensar estrategicamente em situações concretas, no desafio de controlar variáveis e... refletindo sobre isso” (Trindade, 2004, pág. 40). Este programa de formação tentou espelhar estes requisitos na forma como se organizou, na forma como abordou os conteúdos e na forma como utilizou as estratégias, assim como na avaliação da satisfação com o programa realizada ao longo das sessões, com o intuito de melhorar e de compreender aquilo que seria benéfico alterar e/ou acrescentar. A avaliação, tanto positiva como negativa das diferentes componentes que o formam, são mais valias.

Tendo em consideração que o objetivo principal deste programa de formação seria a promoção da reflexão crítica sobre os domínios de atuação destes profissionais sociais, no que diz respeito ao estabelecimento da relação e interação com as famílias das crianças e jovens acolhidos, considera-se bastante positivo o facto de os participantes terem sentido transformações na forma de pensar e de trabalhar com os alvos de trabalho e com os colegas de equipa, decorrentes desta mesma reflexão crítica. Desta forma, é importante referir Rockwell (2002), no que toca aos níveis de impacto relacionados com a avaliação – a participação, a reação, a aprendizagem e a ação -, uma vez que constatámos, através dos relatos dos participantes, que se deram mudanças em certos comportamentos e práticas, assim como na integração desses mesmos comportamentos.

## **5. CONCLUSÕES**

Como forças deste estudo, é de realçar a natureza do mesmo, de investigação-ação, tendo esta como objetivos a compreensão da prática social e/ou educativa, promovendo a transformação e o conhecimento e articulando permanentemente a investigação, a ação e a formação (Coutinho, Sousa, Dias, Bessa, Ferreira & Vieira, 2009). Assim, foi indispensável o envolvimento de uma equipa de investigadores que assumiram papéis diversificados, permitindo a articulação permanente dos vetores: investigação, ação e formação. Em segundo lugar, o facto de esta investigação dar voz a profissionais sociais que trabalham em instituições de acolhimento residencial, no que diz respeito às perceções em relação aos alvos e processos de trabalho e na relação com a família. Em terceiro lugar, considera-se a variabilidade de áreas

profissionais e de anos de experiência dos diferentes participantes envolvidos, atendendo aos distintos papéis dentro de uma instituição de acolhimento.

As limitações deste estudo podem ir de encontro à falta de acompanhamento profundo de mudanças que se sucederam nas instituições analisadas, isto é, poderia ter havido uma análise do que foi transformado, de que forma e em que contexto. Desta forma, os dados poderiam ter sido mais ricos se tivesse ocorrido uma observação no contexto ou uma análise de documentos, especificando mudanças relatadas pelos participantes.

Como implicações práticas desta análise, os resultados e a discussão destes poderão resultar numa maior reflexão acerca da forma como é realizado o trabalho com as famílias, naquilo em que deve ser promovido e naquilo em que deve sofrer alterações. Isto aplica-se ao nível das instituições - abordando certos obstáculos no que toca às instalações destas e ao pouco suporte inter-organizacional que estas sentem, dificultando a gestão das visitas ou das saídas para o exterior, como exemplo -, do trabalho dos profissionais – remetendo para a quantidade e complexidade desta profissão, para com a criança e para com a família, e tendo em conta os riscos associados a esta profissão. Todos os fatores associados a estes componentes afetam o sistema de acolhimento residencial, em Portugal, neste momento e salientam a urgência de desenvolver o sistema de apoio e de inovação que existe nesta área, tendo em vista o melhor desenvolvimento das instituições, dos profissionais, das famílias e das crianças e jovens.

Como investigações futuras, é de sugerir uma maior representatividade desta população, isto é, um maior número de profissionais sociais nesta área a participarem, tendo em conta o número de jovens e crianças em acolhimento residencial em Portugal. Uma sugestão seria proporcionar mais do que um momento de Focus Group, com participantes distintos. Em segundo lugar, seria importante investigar as perceções das famílias acerca do mesmo assunto, uma vez que são também protagonistas, no que toca à relação com os técnicos e alvos de intervenção. Em terceiro lugar, tal como Rodrigues e Ducharne (2017) defendem, seria necessário considerar, de alguma forma, as vozes das crianças, na medida em que estas são o principal alvo da intervenção e poderiam dar contributos que as famílias e os profissionais não são capazes de dar.

Por fim, esta investigação pretendeu abordar vários aspetos na relação entre profissionais sociais e famílias, acreditando que, se esta relação for vista como uma parceria, trará benefícios a todas as partes envolvidas num processo de promoção e proteção.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Audit Scotland. (2010). *Getting it right for children in residential care*. Consultado em [http://www.audit-scotland.gov.uk/docs/local/2010/nr\\_100902\\_children\\_residential.pdf](http://www.audit-scotland.gov.uk/docs/local/2010/nr_100902_children_residential.pdf)

Balsells, M. A., Fuentes-Peláez, N., Mateo, M., Torralba, J. M., & Violant, V. (2017). Skills and professional practices for the consolidation of the support group model to foster families. *European Journal of Social Work*, 20(2), 253-264. doi: [10.1080/13691457.2016.1188771](https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1188771)

Balsells, M. A., Pastor, C., Mateos, A., Vaquero, E., & Urrea, A. (2015). Exploring the needs of parents for achieving reunification: The views of foster children, birth family and social workers in Spain. *Children and Youth Services Review*, 48, 159-166.

Bazeley, P., & Jackson, K. (2013). *Qualitative data analysis with NVivo*. Sage Publications Limited.

Bazon, M. R., & Biasoli-Alves, Z. M. M. (2000). A transformação de monitores em educadores: uma questão de desenvolvimento. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 13 (1), 199-204.

Charmaz, K. (2008). Constructionism and the grounded theory method. *Handbook of constructionist research*, 1, 397-412.

Child Welfare Information Gateway. (2006). *Family Reunification: What the Evidence Shows*. Consultado em: [https://secure.ce-credit.com/articles/101406/family\\_reunification.pdf](https://secure.ce-credit.com/articles/101406/family_reunification.pdf)

Colton, M., Drakeford, M., Roberts, S., Scholte, E., Casas, F., & Williams, M. (1997). Child welfare and stigma: Principles into practice. *Childhood*, 4(3), 265-283.

Coutinho, C. P., Sousa, A., Dias, A., Bessa, F., Ferreira M. J., & Vieira, S. (2009). Investigação-acção: Metodologia preferencial nas práticas educativas. *Psicologia, Educação e Cultura*, 13 (2), pp 455-479.

Diário da República. (2015). Decreto-lei n.º 142/2015, de 8 de setembro. Diário da República, 1ª série, nº 175 (pp. 7198-7232). Lisboa: Ministério do trabalho e da Solidariedade Social.

Elage, B., Goés, M., Fiks, M. & Gentile, R. (2011). Formação de profissionais em serviços de acolhimento (2ª Ed.). São Paulo: Fazendo História.

Furlan, V. & Sousa, T.R. (2014). Família, acolhimento institucional e políticas públicas: um estudo de caso. *Psicologia Política*, 14 (31), 499-516.

Fernandes, E. M. & Maia, A. (2001). Grounded theory. *Métodos e técnicas de avaliação: Contributos para a prática e investigação psicológicas*. Braga: Universidade do Minho. *Centro de estudos em educação e psicologia*, 49-76.

Figueiredo, M. F., & Figueiredo, A. M. C. (1986). Avaliação política e avaliação de políticas: um quadro de referência teórica. *Análise e Conjuntura*, 1 (3), 107-127.

Galinha, I. C., & Ribeiro, F. (2011). O Psicólogo em instituições de acolhimento de crianças privadas de sistema familiar. *Psique*, 7, 61-69.

Gentles-Gibbs, N. (2016). Child Protection and Family Empowerment: Competing Rights or Accordant Goals?. *Child Care in Practice*, 22(4), 386-400. doi: [10.1080/13575279.2016.1188760](https://doi.org/10.1080/13575279.2016.1188760)

Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24, 105-112. doi:10.1016/j.nedt.2003.10.001

GCPAS, & CID. (2007). *Manual de Boas Práticas – Um guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens. Para dirigentes, profissionais, crianças, jovens e familiares*. Lisboa: Instituto da Segurança Social.

Instituto da Segurança Social. (2016). *Relatório CASA 2015 - Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens*. Lisboa: Instituto da Segurança Social.

Instituto da Segurança Social. (2017). *Relatório CASA 2016 - Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens*. Lisboa: Instituto da Segurança Social.

Instituto da Segurança Social. (2018). *Relatório CASA 2017 - Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens*. Lisboa: Instituto da Segurança Social.

Instituto de Emprego e Formação Profissional. (2012). *Referencial de Formação Pedagógica Inicial de Formadores*. Consultado em: [http://www.apg.pt/downloads/file422\\_pt.pdf](http://www.apg.pt/downloads/file422_pt.pdf)

Lago, K. & Codo, W. (2013). Fadiga por compaixão: evidências de validade fatorial e consistência interna do ProQol-BR. *Estudos de Psicologia*, 18(2), 213-221.

Magalhães, L., Silva, A. M. C. & Almeida, A. T. (2016). A mediação sociofamiliar no âmbito do acolhimento residencial. In A. M. C. Silva; M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 119-128). Braga: CECS.

Nahas de Carvalho, S. (2003). Avaliação de programas sociais: Balanço das experiências e contribuição para o debate. *São Paulo em Perspetiva*, 17 (3-4), 185-197.

Ornelas, J. (1997). Psicologia comunitária: Origens, fundamentos e áreas de intervenção. *Análise Psicológica*, 3 (15), 375-388.

Quible, Z. K. (1998). A focus on focus groups. *Business Communication Quarterly*, 61(2), 28-38.

Ritchie, J., & Lewis, J. (2003). *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*. London: Sage Publications.

Rockwell, S. K. (2002). Targeting Outcomes of Programs (TOP): A Hierarchy for Targeting Outcomes and Evaluating Their Achievement (PowerPoint Presentation). *Faculty Publications: Agricultural Leadership, Education & Communication Department, 49*.

Rodrigues, S. & Barbosa-Ducharne, M. (2017). Current challenges of residential child and youth care in Portugal: The pressing need for residential care quality assessment. In T. Islam & L. Fulcher (Eds.), *Residential child and youth care in a developing world - european perspectives*, (pp. 355-365). Cape Town, South Africa: CYC-Net Press.

Rodrigues, S., Barbosa-Ducharne, M. & del Valle, J. F. (2013). The quality of residential care in Portugal and the example of its development in Spain. *Papeles del Psicólogo, 34* (1), 11-22.

Sá, A. C., Grilo, I. & Trigo, L. R. (2008). *As instituições de acolhimento sob o olhar dos profissionais que nelas trabalham: Percepções em torno da institucionalização de crianças e jovens em risco*. Atas eletrónicas do Congresso Internacional em Estudos da Criança, organizado pelo Instituto de Estudos da Criança e realizado na Universidade do Minho

Saldaña, J. (2011). *Fundamentals of Qualitative Research*. New York: Oxford University Press.

SOS Children's Villages (2009). Guidelines for the alternative care of children. Consultado em: [www.sos-childrensvillages.org/getmedia/301cf6f5-0a8c-430f-9fad-ac99068ebd23/101203-UN-Guidelines-en-WEB.pdf?ext=.pdf](http://www.sos-childrensvillages.org/getmedia/301cf6f5-0a8c-430f-9fad-ac99068ebd23/101203-UN-Guidelines-en-WEB.pdf?ext=.pdf)

Trindade, N. (2004). Pedagogia Experiencial. In *Revista Formar*, (nº46/50, pp. 36-41). Lisboa: Instituto de Emprego e Formação Profissional.

Taylor-Powell, E., & Henert, E. (2008). *Developing a logic model: Teaching and training guide*. Madison, WI: University of Wisconsin- Extension, Cooperative Extension, Program Development and Evaluation.

# ANEXOS

## **Anexo I: Guião do *focus group***

### **GUIÃO DO FOCUS GROUP**

Apresentação do Focus Group

Objetivo: Avaliação do impacto do programa de formação ACOLHIMENTO DE CRIANÇAS EM RISCO: PROMOÇÃO DE COMPETÊNCIAS NO TRABALHO COM AS FAMÍLIAS, centrada no processo da formação.

RECORDAR

Logística: Universidade Católica Portuguesa, março a novembro de 2017, 7 sessões, 4h, periodicidade mensal, tarefas inter-sessão.

Conteúdos: Família & Parentalidade, Relação e Interação com as Famílias, Visitas enquanto contextos de Avaliação e Intervenção na Parentalidade (princípios, fundamentos para ação, orientações para ação)

Estratégias: atividades em grupos mistos, atividades intra-equipa, trabalho inter-sessões (→ suscitar a reflexão, ligação à prática individual e de cada equipa, potenciar/formalizar/sustentar mudanças no âmbito das equipas, a mudança, reforçar o compromisso para a mudança)

Regras de Funcionamento:

- Importância do contributo individual para a reflexão,
- Importância do respeito por perspetivas diferentes,
- Importância do respeito pela “vez” de cada um,
- Objetivo não é o de chegar a consensos, mas auscultar a diversidade de opiniões.

### **INTRODUÇÃO**

Se tivessem que relatar a outros profissionais a vossa experiência nesta formação, que aspetos destacariam?

### **ESTRUTURA**

Que sugestões fazem à organização desta formação em termos de 1) periodicidade das sessões (1xmês); 2) duração das mesmas (4h); 3) carga horária total (28h)?

## **ADESÃO E PARTICIPAÇÃO|CONTEÚDOS|ESTRATÉGIAS**

Como avaliam o vosso nível de motivação ao longo das sessões?

Porquê?

*(pontos fortes, pontos fracos...temáticas sentidas como mais|menos pertinentes...estratégias mais|menos envolventes...como foi sentida a presença de diferentes áreas profissionais...diferentes equipas com diferentes perspetivas...exposição? ameaça? ...estímulo?)*

E do ponto de vista da equipa? Foi fácil |difícil a equipa sentir-se mobilizada para responder às propostas inter-sessões?

## **OBJETIVOS E COMPETÊNCIA**

Foram atingidos alguns objetivos com a participação nesta formação? S/N

Que objetivos? Para cada um?... Para a equipa?

A formação tornou-a/o de alguma forma mais competente para a “missão” enquanto profissional no acolhimento, especialmente no trabalho com as famílias das crianças acolhidas?

S/N

Em quê?

## **ATIVACÃO DA MUDANÇA**

Esta formação contribuiu para identificar necessidades de mudança? S/N

A que níveis? *(integração, avaliação, intervenção...crianças e famílias) - No plano ideal...perspetiva do funcionamento ideal, não necessariamente concretizados.*

O que é que foi feito para concretizar essa mudança? *(- no plano real; obstáculos, facilitadores)*

O que podem ser (já) indicadores de uma mudança em processo (individuais e equipa, instituição...|tipo de indicadores: atitudinais, comportamentais...documentais; domínio)?

*(O que não foi mudado...o que não fez sentido para a mudança...)*

## Anexo II: Consentimento informado *focus group*



**CATÓLICA PORTO**  
EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

### **Pedido de colaboração no estudo e Consentimento Informado**

**Tema:** *Social Professions: Empowering practices towards an enhanced work with families*

**Equipa de Investigação:** Mariana Negrão, PhD; Elisa Veiga, PhD; Lurdes Veríssimo, PhD.

No âmbito do Centro de Estudos em Desenvolvimento Humano da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa está a ser realizado um estudo com o objetivo de compreender a perceção dos profissionais das casas de acolhimento acerca dos alvos e processo do seu trabalho. Para este estudo será necessário realizar um Focus Grupo que será gravado em vídeo e áudio, no sentido de garantir um maior rigor na análise dos dados.

A sua identidade, assim como quaisquer dados que o/a possam identificar permanecerão confidenciais e não serão revelados, assegurando-se assim a privacidade e confidencialidade da sua participação.

Reforçamos a nossa disponibilidade para responder a quaisquer dúvidas que possam surgir ao longo do processo, e para informar acerca dos resultados do estudo após a sua conclusão, se o entender pertinente.

Eu,

\_\_\_\_\_,  
compreendi a explicação que me foi fornecida acerca do estudo em que serei incluído(a). Foi-me dada oportunidade de fazer as perguntas que julguei necessárias, e de todas obtive resposta satisfatória.

Por isso, consinto a minha participação no estudo “*Social Professions: Empowering practices towards an enhanced work with families*” no âmbito do Centro de Estudos em Desenvolvimento Humano da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa.

Porto, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017 **Assinatura** \_\_\_\_\_

## **Anexo III: Sistema de categorias**

### **1. Aspetos Marcantes no Geral**

- 1.1. Consciência capacidade versus competência
- 1.2. Dar a palavra à família
- 1.3. Equilíbrio intervenção criança família
- 1.4. Mudança na perspetiva acerca da família
- 1.5. Partilha de práticas
- 1.6. Perceção negativa acerca da família
- 1.7. Reflexão sobre as práticas profissionais

### **2. Dimensões de Impacto**

#### 2.1. Mudanças na Relação com a Família

##### 2.1.1 Aspetos de Reflexão

###### 2.1.1.1. Atitude na relação com a Família

###### 2.1.1.1.1. Estar atento à Família

###### 2.1.1.2. Empatia

###### 2.1.1.2.1. Empatia com a Criança

###### 2.1.1.2.2. Empatia com a Família

###### 2.1.1.3. Equilíbrio Tempo Família-Técnico-Criança

###### 2.1.1.3.1. Dilema tempo Família-Criança

###### 2.1.1.4. Formação Importante

###### 2.1.1.4.1. Importância do envolvimento de toda a Equipa

###### 2.1.1.5. Investimento na Família

###### 2.1.1.5.1. Descentração da Criança

###### 2.1.1.5.2. Pensar no Presente

###### 2.1.1.5.3. Recolha de Informação

###### 2.1.1.6. Necessidade de melhoria na intervenção

###### 2.1.1.6.1. Distância Família-Técnicos

###### 2.1.1.6.2. Formalidade

###### 2.1.1.7. Participação da Família

###### 2.1.1.8. Perspetiva acerca da Família

###### 2.1.1.8.1. Aceitação-Respeito pela Família

###### 2.1.1.8.2. Consideração da Perspetiva/Opinião da Família

###### 2.1.1.9. Perspetiva Família-Técnico

- 2.1.1.9.1. Descentração do Técnico
- 2.1.1.10. Reflexão Permanente e Aprofundada
  - 2.1.1.10.1. Pensar antes de agir
- 2.1.2 Facilitadores para a Operacionalização da Mudança
- 2.1.3. Mudanças Operacionalizadas
  - 2.1.3.1. Estímulo à Participação
    - 2.1.3.1.1. Avaliação Família-Técnico
    - 2.1.3.1.2. Consideração da Perspetiva e Opinião da Família
    - 2.1.3.1.3. Expectativas da Família
    - 2.1.3.1.4. Família como Parte da Equipa
    - 2.1.3.1.5. Maior Participação da Família
  - 2.1.3.2. Formalidade do Acolhimento
  - 2.1.3.3. Necessidades da Família
    - 2.1.3.3.1. Entrevista à Família
    - 2.1.3.3.2. Preocupação com as Condições Físicas da Instituição
  - 2.1.3.4. Reconhecer e valorizar o papel da Família
    - 2.1.3.4.1. Foco na Família como um Todo
    - 2.1.3.4.2. Maior abertura à Família
    - 2.1.3.4.3. Perspetiva da Família acerca da Intervenção
- 2.1.4. Mudanças Sentidas como Necessárias
  - 2.1.4.1. Auscultação e Abertura para com a Família
  - 2.1.4.2. Avaliação Família-Técnico
  - 2.1.4.3. Avaliação fundamentada Técnico-Família
  - 2.1.4.4. Condições Físicas da Instituição
- 2.1.5. Obstáculos para a Operacionalização da Mudança
  - 2.1.5.1. Centradas na Família
    - 2.1.5.1.1. Complexidade das Famílias
    - 2.1.5.1.2. Diferença de etapas de desenvolvimento
    - 2.1.5.1.3. Dificuldade de generalização para diferentes contextos
    - 2.1.5.1.4. Falta de redes de apoio e fragilidades destas
  - 2.1.5.2. Centradas na Organização
    - 2.1.5.2.1. Falta de Recursos e Dificuldade de Logística
    - 2.1.5.2.2. Falta de Suporte Interinstitucional

- 2.1.5.2.3. Gestão de Distinção de Papéis por parte da Família
      - 2.1.5.2.4. Gestão de Questões de Privacidade
    - 2.1.5.3. Centradas no Técnico
      - 2.1.5.3.1. Absorção pelo Quotidiano/Falta de Tempo
      - 2.1.5.3.2. Automatização de Procedimentos
      - 2.1.5.3.3. Perspetiva negativa acerca da Família
  - 2.2. Mudanças no Trabalho em Equipa
    - 2.2.1. Documentos da Instituição
    - 2.2.2. Enriquecimento
    - 2.2.3. Humanização
  - 2.3. Mudanças Pessoais
- 3. Informação Não Relevante**
- 4. Nível de Motivação**
  - 4.1. Baixa
    - 4.1.1. Fatores Externos
    - 4.1.2. Fatores Internos
  - 4.2. Elevada
    - 4.2.1 Fatores Internos
- 5. Processo da Formação**
  - 5.1. Conteúdos
    - 5.1.1. Aspetos Negativos
      - 5.1.1.1. Enfadonho
      - 5.1.1.2. Pouca Novidade de Conteúdos
    - 5.1.2. Aspetos Positivos
      - 5.1.2.1. Pertinência de Conteúdos Teóricos
      - 5.1.2.2. Reciclagem de Conteúdos Teóricos
      - 5.1.2.3. Segurança
      - 5.1.2.4. Visitas-Reflexão
  - 5.2. Estratégias Utilizadas
    - 5.2.1. Aspetos Negativos
      - 5.2.1.1. Necessidade de Maior Prática
      - 5.2.1.2. Parte Expositiva
      - 5.2.1.3. Questionários às Famílias-Impacto Neutro
    - 5.2.2. Aspetos Positivos

- 5.2.2.1. Atividades Ajustadas aos Conteúdos
- 5.2.2.2. Atividades Inter-sessões
- 5.2.2.3. Avaliar a Perspetiva da Família relativamente ao Técnico
- 5.2.2.4. Construção de Elementos Úteis à Prática
- 5.2.2.5. Dinâmica-Empatia
- 5.2.2.6. Dinâmica-Post-its
- 5.2.2.7. Entrevistas Iniciais nas Instituições
- 5.2.2.8. Estrutura das Sessões
- 5.2.2.9. Feedback Atividades Inter-sessões
- 5.2.2.10. Partilha de Práticas entre Equipas
- 5.2.2.11. Promoção da Reflexão
- 5.2.2.12. Público-Alvo – Equipa Multidisciplinar

### 5.3. Organização das Sessões

- 5.3.1. Aspetos Negativos
- 5.3.2. Aspetos Positivos

## **6. Sugestões de Melhoria**

- 6.1. Estudos de caso
- 6.2. Exercícios práticos
- 6.3. Exterior à formação
- 6.4. Intervenção precoce
- 6.5. Partilha de práticas profissionais
- 6.6. Processo da formação

## Anexo IV: Descrição do sistema de categorias

### 1. ASPETOS MARCANTES NO GERAL - Impressões gerais acerca do Programa de Formação

Código	Designação	Número de referências	Exemplo de citações
1.1	Consciência capacidade versus competência	2	“...trabalhar as capacidades e não só as competências...”
1.2.	Dar a palavra à família	1	“O dar mais a palavra à família, pronto de facto, nós atendíamos muito mais à criança, era o nosso público-alvo.”
1.3.	Equilíbrio intervenção criança família	1	“...priorizávamos a intervenção com a criança e focávamo-nos muito mais na criança e esta formação permitiu-nos descentrar um bocadinho da criança e dirigimos também a nossa atenção um bocadinho mais para a família, lá está, na história da família...”
1.4.	Mudança na perspetiva acerca da família	4	“...estamos numa perspetiva de realmente a família, hum, estávamos a tratá-la de uma forma mas se calhar devemos tratá-la de outra...”
1.5.	Partilha de práticas	1	<i>“...termos outras perspetivas, ou nas dinâmicas que houve, oportunidade de falar com outros colegas de outras casa, e podermos partilhar um bocadinho da experiência de cada um...”</i>
1.6.	Perceção negativa acerca da família	3	<i>“...a família que já vem muitas vezes rotulada, discriminada, com tudo, com todos os preconceitos...”</i>
1.7.	Reflexão sobre as práticas profissionais	6	<i>“Eu falava sobre a reflexão que (...) me obrigou entre aspas, a obrigação, a reflexão que nos leva a fazer sobre, sobre como eu vou fazer neste caso, o trabalho feito no local, o trabalho junto das famílias, em muitas questões que surgiram, não é? Que nos vão fazendo pensar...”</i>

**2. DIMENSÕES DE IMPACTO – Influência que a participação no Programa de Formação teve na relação com a Família e nas esferas Profissional e Pessoal.**

<b>Código</b>	<b>Designação</b>	<b>Número de referências</b>	<b>Exemplo dos dados</b>
2.1.	Mudanças na relação com a Família		
2.1.1.	Aspetos de reflexão		
2.1.1.1.	Atitude na relação com a Família		
2.1.1.1.1.	Estar atento à Família	1	<i>“...estarmos mais atentos para isso automaticamente vai fazer de nós melhores profissionais.”</i>
2.1.1.2.	Empatia		
2.1.1.2.1.	Empatia com a criança	1	<i>“E também temos que pensar, eles primeiro (...) Os pais têm que tomar as decisões e se estão a errar, eles têm o timing deles porque às vezes vemos isto. São dadas oportunidades e mais outra oportunidade e a criança... Ele ou ela é que estão institucionalizadas.”</i>
2.1.1.2.2.	Empatia com a Família	13	<i>“...eu acho que a questão da empatia, perceber melhor este respeito pela história da família, as expectativas que eles têm, os valores...”</i>
2.1.1.3.	Equilíbrio Tempo Família-Técnico-Criança		
2.1.1.3.1	Dilema tempo Família-Criança	10	<i>“Outra das coisas que nós fomos refletindo foi muitas vezes (...) os objetivos identificados, escutavam pouco os pais, eram os que nós achávamos que eram importantes e percebíamos nomeadamente numa situação, que estávamos a pedir coisas há um ano, que só agora é que eles estão preparados para.”</i>

2.1.1.4.	Formação Importante	1	<i>“...já foi necessário eu também estar em tribunal (...) achei que esta formação foi muito importante para a minha prática.”</i>
2.1.1.4.1.	Importância do envolvimento de toda a Equipa	1	<i>“...fomos só psicólogas e assistentes sociais, mas nós depois sentimos que estávamos a fazer a formação e dissemos “as educadoras deviam estar aqui também”. Mas lá está, aí é que a casa ficava um bocado despida (risos). Mas, mas é isso, portanto faz sentido (...), nós temos educadoras de infância, então, portanto, às vezes o trabalho é um bocadinho diferente, portanto ela, a parte mais pedagógica pode-se assim dizer, sempre em relação connosco, não é? (...) às vezes tem um olhar diferente de uma educadora social, porque a formação também é diferente, pronto os objetivos são diferentes.”</i>
2.1.1.5.	Investimento na Família		
2.1.1.5.1.	Descentração da Criança	8	<i>“...priorizávamos a intervenção com a criança e focávamo-nos muito mais na criança e esta formação permitiu-nos descentrar um bocadinho...”</i>
2.1.1.5.2.	Pensar no Presente	1	<i>“...vamos pensar no presente, no que é que eles estão a fazer agora e, hm, o que podemos fazer a partir de agora...”</i>
2.1.1.5.3.	Recolha de Informação	5	<i>dirigirmos também a nossa atenção (...) na história da família, o que vem de trás, esta família traz com ela uma história e nós centramo-nos mais, esta criança traz uma história.”</i>
2.1.1.6.	Necessidade de melhoria na intervenção		

2.1.1.6.1.	Distância Família-Técnicos	4	<i>“...os obstáculos incidiam-se mais na família e os pontos mais positivos focavam-se em nós ou na instituição (...), o que dava a ideia de que havia um, uma distância...”</i>
2.1.1.6.2.	Formalidade	4	<i>“Para quem acompanha, ver depois a evolução, porque se consegue ver a evolução escrita não é?”</i>
2.1.1.7.	Participação da Família	3	<i>“Faz-nos querer mudar e querer fazer as coisas de forma diferente, e envolver principalmente a família mais no processo. Que é uma coisa que pronto, temos que ser realistas, se calhar não estava a ser feita, ou não da melhor maneira.”</i>
2.1.1.8.	Perspetiva acerca da Família		
2.1.1.8.1.	Aceitação-Respeito pela Família	3	<i>“Mudei no sentido de julgamento, pelo facto de muitas vezes nós acabarmos por basear-nos só na informação que nos chega e fazer logo um julgamento da família.”</i>
2.1.1.8.2.	Consideração da Perspetiva/Opinião da Família	4	<i>“A questão da avaliação que eu diria mais, auscultação da família que nós não fazíamos (...) e da forma que fazíamos era muito mais pobre porque não dávamos tanta ênfase aos pais no que diz respeito a qual é a opinião deles sobre o nosso trabalho.”</i>
2.1.1.9.	Perspetiva Família-Técnico		
2.1.1.9.1.	Descentração do Técnico	1	<i>“a nível de instrumentos, houve atividades da perspetiva, avaliar a perspetiva que eles têm de nós, também foi muito engraçado perceber porque às vezes em termos de uma forma informal...”</i>

2.1.1.10.	Reflexão Permanente e Aprofundada	18	<i>“Porque é que estas coisas têm de acontecer a esta família? Hum, nós já entrevistamos com a família e tentávamos perceber, mas se calhar não com o mesmo ponto de vista.”</i>
2.1.1.10.1.	Pensar antes de agir	2	<i>“pensar um bocadinho sem agir o tal automático e pensarmos muito bem aquilo que vai ser transmitido...”</i>
2.1.2.	Facilitadores para a Operacionalização da Mudança	2	<i>“Nós estamos num bom ponto de poder absorver novas coisas porque também sinto que entre nós a nossa forma de pensar e a nossa filosofia de estar nesta área, é um bocado esta, não é? De incluir, de respeitar. Pronto, acho que estamos num ponto muito favorável ao aparecimento de algumas sugestões e começarmos a abraçar isso.”</i>
2.1.3.	Mudanças Operacionalizadas		
2.1.3.1.	Estímulo à Participação		
2.1.3.1.1.	Avaliação Família-Técnico	2	<i>“perceber os itens, realmente estamos a fazer bem, estamos a dar oportunidade a estes pais de mostrarem realmente o que são capazes de fazer.”</i>
2.1.3.1.2.	Consideração da Perspetiva e Opinião da Família	8	<i>“O que é que eles gostariam que nós fizéssemos para ajudar. Pronto, dar-lhes aquilo que esta oportunidade que não acontecia e que passou a acontecer. (...) nos acolhimentos mais recentes, no contacto com os pais, a nossa postura já é diferente no sentido de lhes fazer esta pergunta: O que é que espera de nós?”</i>
2.1.3.1.3.	Expectativas da Família	1	<i>“Acho que nós realmente melhorámos. Pronto, houve realmente pequenas atividades que fomos fazendo, que já fomos ouvindo, como no dia da mãe “Qual é o papel da mãe</i>

			<i>para si?”, “Qual é o valor da mãe para si?”. Portanto, é aqui o valor dos significados, a trabalhar mais nas expectativas deles...”</i>
2.1.3.1.4.	Família como Parte da Equipa	2	<i>“Termos o cuidado de que os pais percebam que nós queremos mesmo fazer parte da equipa, que eles são muito importantes, mas nós também somos equipa, que estamos ali para ajudar...”</i>
2.1.3.1.5.	Maior Participação da Família	2	<i>“Mas foi necessário ouvi-lo e inclui-lo, pronto, naquilo que ele...pronto, decidir sobre as visitas, não é? E as coisas mudam muito a partir daí.”</i>
2.1.3.2.	Formalidade do Acolhimento	1	<i>“A operacionalização, nomeadamente passar para escrita, ter assim qualquer coisa mais, mais formal, mas penso que já houve uma mudança, nomeadamente no acolhimento. “</i>
2.1.3.3.	Necessidades da Família	1	<i>“...quando eles chegam nós não vamos imediatamente conversar com os pais. Não, nós percebemos as necessidades da criança, o que é que ela gosta de comer, o que é que ela gosta de fazer, se tem problemas de saúde, com o que é que gosta mais de brincar, se anda na escola, se não anda (...) E de facto havia necessidades dos pais que muitas vezes se calhar ficavam camufladas porque não havia este tempo de parar e conversar. E de facto esse acho que foi uma das grandes mudanças que nós refletimos e achamos que seria a maior falha e que já mudámos.”</i>
2.1.3.3.1.	Entrevista à Família	2	<i>“...a parte das necessidades nós já vamos fazendo (...) Já foi incluída na anamnese nas questões iniciais da entrevista.”</i>
2.1.3.3.2.	Preocupação com as Condições Físicas da Instituição	1	<i>“Mais situações se calhar até em alterações de algumas visitas, a preocupação com o espaço, com as necessidades não é?”</i>

2.1.3.4.	Reconhecer e valorizar o papel da Família		
2.1.3.4.1.	Foco na Família como um Todo	1	<i>“...foram concretizados, nomeadamente o foco na família e de focar desfocar mais na criança.”</i>
2.1.3.4.2.	Maior abertura à Família	1	<i>“...uma abertura maior da instituição à família...o interior da casa, o contacto com outras crianças, não é? Porque ao fim ao cabo isso vai-se proporcionar e isso também leva a outras coisas muito expositivas e...mas, pronto, mas fizemo-lo. “</i>
2.1.3.4.3.	Perspetiva da Família acerca da Intervenção	1	<i>“...é interessante porque nós já praticávamos, já fazíamos isto, então é interessante pegar no processo e ver a primeira reunião, a primeira entrevista e ver por exemplo aquilo que a família reconhece na altura como dificuldades e necessidades da própria família. Os pais, ou seja tios, ou seja quem for não é? Que numa fase inicial têm imensas dificuldades em reconhecer quais foram as necessidades deles e a falha para com os filhos não é? Claro, sem julgamentos, eles apenas apontam o que é que acham, o que é que não aconteceu que devia ter acontecido, mas depois ao longo do tempo, ao longo da intervenção, começam a apontar coisas e começamos a perceber ao longo do processo “olha, eles já identificam isto”.</i>
2.1.4.	Mudanças Sentidas como Necessárias		
2.1.4.1.	Auscultação e Abertura para com a Família	2	<i>“...foram feitas outras situações que ainda não estão, por assim dizer, fomos olhando para situações de outra forma, ainda não estão na prática, mas que nos leva a</i>

			<i>pensar que, se calhar, trabalhar de outra forma com a família, outra abertura...”</i>
2.1.4.2.	Avaliação Família-Técnico	5	<i>“...isso foi de facto uma necessidade que nós detetámos e uma mais valia que possivelmente mais tarde a avaliação será implementada. (...) Já foi incluída na anamnese nas questões iniciais da entrevista. Agora, a parte da avaliação ainda não partimos para isso, mas será importante com certeza.</i>
2.1.4.3.	Avaliação fundamentada Técnico-Família	1	<i>“Acho que devemos também avaliar mais seriamente as famílias no que toca a competências parentais. Acho que temos que ter aqui uma abordagem mais científica da questão. Muitas vezes é de acordo com aquilo que nos parece, de acordo com os nossos valores. (...) E depois coloca-se a questão dos resultados não é? Portanto, se for avaliada com instrumentos há hipótese de acompanhar e monitorizar os progressos. Acho que é um passo muito importante. Sinto que se trabalha ainda muito de acordo com o que eu acho que deve ser um pai ou uma mãe. Por exemplo os preconceitos, etc. E depois no, portanto nós para cada processo de reunificação familiar há um plano de intervenção, onde a imposição é sempre aquilo que nós achávamos que aquela mãe ou aquele pai deveriam trabalhar ou fazer com a criança.</i>
2.1.4.4.	Condições Físicas da Instituição	2	<i>“...temos a questão que está ainda não implementada, mas numa fase de reflexão que é relativamente à tipologia das visitas. A nossa casa é muito fechada, não é?”</i>

2.1.5.	Obstáculos para a Operacionalização da Mudança		
2.1.5.1.	Centradas na Família		
2.1.5.1.1.	Complexidade das Famílias	4	<i>“...a verdade é que muitas vezes eles não tiveram os modelos, também não sabem não é? E por isso, essas pequenas coisas, cabe-nos a nós... Agora há famílias que têm isto em doses pronto... isto é que é difícil e que não conseguimos ...”</i>
2.1.5.1.2.	Diferença de etapas de desenvolvimento	2	<i>“Que num instante estamos a lidar com uma família que é de uma criança tão pequena que tem outras necessidades e depois estamos a lidar com a família, com a mãe de uma adolescente.” ; “É de uma flexibilidade mental.”</i>
2.1.5.1.3.	Dificuldade de generalização para diferentes contextos	1	<i>“...embora haja outros (casos) que eu ache que é importantíssimo trabalhar no contexto. Porque depois este tipo de pessoas, nem todos, mas neste caso o que eu estou a pensar, tem dificuldade em generalizar, até aprendem ali, só que levar para o contexto delas é difícil, não é?”</i>
2.1.5.1.4.	Falta de redes de apoio e fragilidades destas	2	<i>“Pessoas que depois em termos familiares também não têm suporte. Porque havendo família ainda podemos pensar nesse aspeto.”</i>
2.1.5.2.	Centradas na Organização		
2.1.5.2.1.	Falta de Recursos e Dificuldade de Logística	6	<i>“Primeiro também é difícil deslocar-nos lá, não é? Porque as pessoas também não vivem ali e nem sempre têm transportes... e muitas vezes caímos neste impasse “agora era o passo seguinte mas temos esta dificuldade”.</i>
2.1.5.2.2.	Falta de Suporte Interinstitucional	5	<i>“...depois têm aquelas rotinas que, ou há ali alguém que esteja pronto, “agora tenho aqui um filho e é</i>

			<i>importante mudar a rotina e tenho que fazer desta forma”, porque é necessário, só assim é que nós acreditamos que (...) aquele casal até possa ter alguma possibilidade de ficar com a criança, mas não temos segurança, nem há equipas...”</i>
2.1.5.2.3.	Gestão de Distinção de Papéis por parte da Família	2	<i>“...uma tarefa para uma mãe que tinha lá duas crianças, portanto uma delas um recém nascido. A mãe até começou a ir lá porque também amamentava e nós também achamos isso importante (...) pela prática das competências parentais, ajudá-la, também ficámos com esse compromisso com as colegas da CPCJ (...) e a senhora passava lá na instituição quase todo o dia. Além das outras crianças e mesmo com colaboradores, depois isto é preciso muito profissionalismo.”</i>
2.1.5.2.4.	Gestão de questões de privacidade	4	<i>“Depois há partilhas de telemóveis, partilhas de informações, depois há o querer tirar fotografias, é preciso uma supervisão muito grande. Isto pronto, muitas vezes eu ouvia e, é o ideal, era ótimo, mas a nível prático...”</i>
2.1.5.3.	Centradas no Técnico		
2.1.5.3.2.	Absorção pelo Quotidiano/Falta de Tempo	2	<i>“...às vezes estamos tão absorvidos no dia a dia que, não é, não temos este momento para pensar, para refletir e até para focar, pois, muito importante também para termos outras perspetivas...”</i>
2.1.5.3.2.	Automatização de Procedimentos	2	<i>“Muitas vezes automatizamos os procedimentos (...) o que é perigoso...”</i>
2.1.5.3.3.	Perspetiva negativa acerca da Família	1	<i>“O que me parece nalgumas situações...Nós estamos sempre: “pois porque estes pais fizeram assim...” não quer dizer que não haja pais que sejam difíceis (...)”</i>

2.2.	Mudanças no Trabalho em Equipa		
2.2.1.	Documentos da Instituição	1	<i>“...à medida que fomos fazendo os trabalhos, hm, refletindo, mesmo a nível de documentos...”</i>
2.2.2.	Enriquecimento	1	<i>“Acho que foi enriquecedor, tanto para a equipa...”</i>
2.2.3.	Humanização	1	<i>“A nossa equipa é mais humanizada...”</i>
2.3.	Mudanças Pessoais	12	<i>“...na empatia, no ouvir o outro...o outro nós ouvíamos sempre e até ouvíamos de mais, lá está eles estão sempre lá, mas o dar a palavra....”</i>

### 3 – INFORMAÇÃO NÃO RELEVANTE - Não é relevante para os objetivos a serem avaliados

### 4 – NÍVEL DE MOTIVAÇÃO - fatores que contribuíram para a motivação/desmotivação no que diz respeito à participação no Programa de Formação

Código	Designação	Número de referências	Exemplo dos dados
4.1.	Baixa		
4.1.1.	Fatores Externos	5	<i>“Houve realmente tempos que, mais, que me despertou mais interesse. Há outros, como eu já disse, pela questão de eu já conhecer, (...) porque aquilo já me era familiar, ou por outras formações também já tinha feito com intervenção mais centrada na família.”</i>
4.1.2.	Fatores Internos	9	<i>“...atribuo a minha desmotivação, devido a esta falta de concretização...”</i>
4.2.	Elevada		
4.2.1.	Fatores Internos	7	<i>“Maior motivação no início...”; “...havia temáticas que, com certeza para mim, acabavam por me motivar mais, trabalhos inter-sessões que eu também tinha curiosidade em saber quais eram os resultados, (...) isso era interessante e eu tinha sempre curiosidade, mas houve altos e baixos. Inicialmente estava mais motivada.”</i>

**5 – PROCESSO DA FORMAÇÃO – Avaliação da satisfação com a Organização das sessões, os Conteúdos abordados e as Estratégias utilizadas no Programa de Formação**

<b>Código</b>	<b>Designação</b>	<b>Número de referências</b>	<b>Exemplo dos dados</b>
5.1.	Conteúdos		
5.1.1.	Aspetos Negativos		
5.1.1.1.	Enfadonho	1	<i>“Eu acho que mesmo os conteúdos teóricos, pronto, é mais enfadonho.”</i>
5.1.1.2.	Pouca novidade de conteúdos	5	<i>“Há coisas que nós ouvimos ali e que não eram novas, não é? Principalmente a parte mesmo da psicologia, a questão da intervenção, o sistema ecológico, nós já temos, temos noções que já nos eram familiares...”</i>
5.1.2.	Aspetos Positivos		
5.1.2.1.	Pertinência dos Conteúdos Teóricos	10	<i>“...enriqueci obviamente nem que seja pela carga de informação nova que chegou.”</i>
5.1.2.2.	Reciclagem de Conteúdos Teóricos	3	<i>“Eu concordo que realmente é sempre bom refrescar e voltar a ter acesso a informação teórica.”</i>
5.1.2.3.	Segurança	1	<i>“...parar para pensar porquê e o que é que na teoria fundamenta estas nossas decisões (...) e nos dá outra segurança, acho que é mesmo isto: segurança, “Ok, mas é por aqui, porque isto realmente faz sentido e com argumentos válidos”.</i>
5.1.2.4.	Visitas- Reflexão	2	<i>“A questão das visitas, por exemplo, que foi o último tema. Interessava-me a questão das visitas...”</i>
5.2.	Estratégias utilizadas		
5.2.1.	Aspetos negativos		
5.2.1.1.	Necessidade de maior prática	4	<i>“...atribuo a minha desmotivação, devido a esta falta de concretização...”</i>

5.2.1.2.	Parte expositiva	2	<i>“Sim, necessários mas para nós, pronto, para mim mais cansativas, aliada ao facto das quatro horas a uma segunda feira de manhã (risos). Pronto, a parte mais expositiva e longa, acho que...”</i>
5.2.1.3.	Quaestionários às Famílias – impacto neutro	1	<i>“Não houve muitas, não detetamos muitas. Acho que a nível prático, muitas das coisas já fazíamos mesmo nestas questões de entrevista, a abertura para ouvir mais numa fase inicial, sem questionar e depois ir. Algumas coisas já estavam em prática.”</i>
5.2.2.	Aspetos positivos		
5.2.2.1.	Atividades ajustadas aos Conteúdos	2	<i>“Valorizei, valorizo como estava a dizer toda a parte prática, lá está, mas mesmo não dizendo que a parte teórica é importante, porque senti que realmente precisava que, de ter este feedback, de ter esta formação e, destaco esta palavra, que é a perspetiva que eu não conseguia ter.”</i>
5.2.2.2.	Atividades inter-sessões	4	<i>“...foi muito importante o trabalho inter-sessões, senti que, muitas vezes, grande parte dessa evolução deu-se nesse trabalho, portanto em equipa, onde podíamos falar abertamente e discordar possivelmente de muita coisa, queixarmo-nos de outras, das condições, conjetura...”</i>
5.2.2.3.	Avaliar a perspetiva da Família relativamente ao Técnico	2	<i>“...a nível de instrumentos, (...) avaliar a perspetiva que eles têm de nós, também foi muito engraçado perceber porque às vezes em termos de uma forma informal, e não tão formal, (...) isso foi o que mais me, realmente, me marcou.”</i>
5.2.2.4.	Construção de Elementos Úteis à Prática	1	<i>“Por exemplo nós estamos a fazer uma intervenção agora de aproximação que já estamos a ter muito por base esse documento. De perceber os itens, realmente estamos a fazer bem, estamos a dar oportunidade a estes pais de mostrarem realmente o que são capazes de fazer.”</i>
5.2.2.5.	Dinâmica-Empatia	2	<i>“...foi mais uma vez a oportunidade de nos colocarmos na posição do outro e refletir um bocadinho na posição do pai, dos pais, no juiz, nós</i>

			<i>vimos o que é que, não é? Na instituição, hm, e isso pessoalmente para mim ajudou-me a ter outra reflexão.”</i>
5.2.2.6.	Dinâmica-Post-its	2	<i>“...também foi importante, nós tivemos uma atividade, os post-its, que tínhamos que pensar nos obstáculos e fatores positivos que cada um tinha para contribuir e acho que que isso foi muito giro, depois a nível de imagem, do grupo, ficamos com uma ideia muito, hm, objetiva de como nós todos nos posicionávamos e, de facto aqui a família ficou quase como papel...”</i>
5.2.2.7.	Entrevistas Iniciais nas Instituições	1	<i>“Tiveram cuidado de, inclusive, irem às casas de acolhimento, conhecer e falar connosco lá, fazer a entrevista inicial lá, eu acho que foi impecável, acho que tiveram todo o cuidado, e foram muito meticolosas nisso, não é? Muito organizadas...”</i>
5.2.2.8.	Estrutura das Sessões	1	<i>“Eu primeiro sentia na parte da formação em si, a parte inicial sempre muito mais teórica e depois passamos para a parte em como saber ver, não é? Tem toda a lógica, mas estamos a chegar perto da hora do almoço e as coisas começam a, não é? Também é, depois tornava-se um momento em que nós podíamos agitar um bocadinho e também contribuirmos, a estarmos assim mais despertos. Achei isso, realmente, que tinham isso em atenção, começar com...”</i>
5.2.2.9.	Feedback Atividades Inter-sessões	3	<i>“Havia um confronto de ideias (...) Houve a preocupação de trazer (...) e transmitir e confrontar e, e dar ali um apanhado, isso para nós ao fim ao cabo, era uma coisa importante.”</i>
5.2.2.10.	Partilha de Práticas entre Equipas	3	<i>“Sim, seria uma, uma questão a equacionar-se, senti que grande parte daquilo que também se ganhava tinha a ver com esses momentos de discussão entre as equipas.”</i>
5.2.2.11.	Promoção da Reflexão	2	<i>“Porque depois elas destacavam aquilo que nós íamos dizendo (...) o contributo delas, das formadoras e, portanto, realmente foi interessante pensar na visita daquela forma, portanto sim, isso eu notei nas visitas.”</i>

5.2.2.12.	Público-Alvo – Equipa Multidisciplinar	4	<i>“Faz sentido, somos todos uma equipa, faz sentido irmos todos em equipa, porque lá está trabalhamos para o mesmo fim, com o mesmo fim, com o mesmo objetivo.”</i>
5.3.	Organização das sessões		
5.3.1.	Aspetos Negativos	18	<i>“Se calhar a sessão de quatro horas (...) acho que acabava por ser um bocado pesado, que retirava muito tempo, da casa.”</i>
5.3.2.	Aspetos Positivos	12	<i>“...nós ficámos satisfeitas com uma vez por mês, não sentimos essa necessidade de diminuir.”</i>
6.	Sugestões de Melhoria		
6.1.	Estudos de caso	3	<i>“...metodologia de estudo de caso (...), para abrir ideias e depois colocar em exemplos concretos...”</i>
6.2.	Exercícios práticos	4	<i>“Agora, acho que depois disto devíamos intensificar aqui a questão da prática, mesmo.”</i>
6.3.	Exterior à formação	1	<i>“Acho que há necessidade de trabalhar mais em vez de primeiro retirar a criança. Hm, e depois trabalhar a família isolada, acho que há mais necessidade de trabalhar a criança na família e depois sim...”</i>
6.4.	Intervenção precoce	1	<i>“A intervenção precoce, (...) portanto os adolescentes que me chegam com 15, 16 anos que agora é o boom dos acolhimentos, é nestas idades. Porque a intervenção precoce, ou seja, arrasta-se aqui uma institucionalização, que depois aos 15 ou 16 anos já é muito mais difícil trabalhar...”</i>
6.5.	Partilha de práticas profissionais	4	<i>“...absorver um bocadinho isto que há nas outras casas, no sentido de partilharmos...”</i>
6.6	Processo da formação	5	<i>“Eu gostaria que tivessem sido mais próximas.” (periodicidade)</i>