

Daniela de Freitas Calhias

Intervenção na Casa de Acolhimento *A Gaivota*



Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

2023

Daniela de Freitas Calhias

Intervenção na Casa de Acolhimento *A Gaivota*

Relatório de Estágio

Mestrado em Ciências da Educação

Trabalho efetuado sob a orientação de:

Prof^a. Doutora Sandra Cristina Andrade Teodósio dos Santos Valadas



Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

2023

Intervenção na Casa de Acolhimento *A Gaiivota*

Declaração de Autoria de Trabalho

Declaro ser o(a) autor(a) deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

Daniela de Freitas Calhias

(Assinatura)

Copyright © Daniela de Freitas Calhias

“A Universidade do Algarve reserva para si o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, de arquivar, reproduzir e publicar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, conquanto seja dado o devido crédito ao autor e editor respetivos”.

Agradecimentos

Um agradecimento muito especial à Prof^a. Doutora Sandra Valadas pela orientação, disponibilidade, incentivo e apoio ao longo do estágio e do desenvolvimento do presente relatório.

A todos os professores do Mestrado pela transmissão dos conhecimentos fundamentais para a minha formação.

Agradeço também aos meus colegas que partilharam as suas experiências, em especial à Alexandra Martins e à Elsa Assunção, por todo o apoio e companheirismo nesta jornada.

Um agradecimento à minha orientadora de estágio na instituição, Dra. Raquel Nunes, à equipa técnica, em especial à Dra. Ana Sofia Calado e a todas as Tias pela integração na Casa de Acolhimento.

À minha família, em especial aos meus pais, por todo o apoio e paciência.

Ao meu namorado Alexandre por estar sempre presente, por toda a compreensão, motivação e apoio.

Todos tiveram um papel importante ao longo deste percurso, pelo apoio que me prestaram e pela contribuição para a minha formação pessoal e profissional.

Resumo

O presente relatório tem como objetivo apresentar o trabalho desenvolvido no Estágio Curricular realizado no Casa de Acolhimento *A Gaivota*.

É crescente a preocupação pelas crianças e jovens em situação de perigo que se encontram institucionalizadas. Neste sentido, torna-se fundamental preparar as equipas, educativa e técnica, para darem resposta às necessidades da instituição, nomeadamente, através de formação em determinadas áreas. Para o efeito deve ser considerado um largo conjunto de fatores, nomeadamente, as funções, expetativas e necessidades, interesses e necessidades de formação. Foi, assim, realizado um diagnóstico de necessidades junto de 12 participantes, trabalhadores da resposta social. Os dados foram recolhidos através de um inquérito por questionário, disponibilizado em formato papel, estruturado em cinco dimensões. De acordo com os resultados, cerca de um terço dos trabalhadores tem ente dois a quatro anos de serviço, o que sugere a rotatividade que é característica deste tipo de resposta social. De destacar que afirmaram que o momento de maior dificuldade acontece quando a criança ou jovem se encontra em situação de crise. Globalmente, percebemos que importa investir na formação específica dos trabalhadores, assim como na prevenção em determinadas situações.

Palavras-chave: Casa de Acolhimento; Crianças e Jovens; Situação de Perigo; Formação.

Abstract

This report aims to present the work developed in the Curricular Internship carried out at Casa de Acolhimento A Gaivota.

There is growing concern for children and young people in situations of danger who are institutionalized. In this sense, it is essential to prepare educational and technical teams to respond to the institution's needs, namely through training in certain areas. To this end, a wide range of factors must be considered, namely functions, expectations and needs, interests and training needs. A needs diagnosis was therefore carried out with 12 participants, collaborators in the social response. Data were collected through a questionnaire survey, available in paper format, structured into five dimensions. According to the results, around a third of employees have between two and four years of service, which suggests the turnover that is characteristic of this type of social response. It is worth noting that they stated that the moment of greatest difficulty occurs when the child or young person is in a crisis situation. Overall, we realize that it is important to invest in specific training for workers, as well as in prevention in certain situations.

Keywords: Shelter; Children and Young People; Dangerous Situation; Training.

Índice

Introdução.....	12
Capítulo I. IPSS: identidade e particularidades	13
1. Terceiro Setor: particularidades	13
2. Instituições Particulares de Solidariedade Social em Portugal	14
2.1. As principais formas jurídicas das IPSS	14
2.1.1. Associações de solidariedade social.....	15
2.1.2. Associações Mutualistas	15
2.1.4. Santas Casas da Misericórdia.....	15
2.1.3. Fundações de Solidariedade Social	15
2.2. Campos de atuação	16
3. Acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo	17
3.1. Fases do processo de acolhimento	18
3.2. Entidades responsáveis pela aplicação da medida de promoção e proteção....	19
4. Sistema legal de proteção de crianças e jovens em perigo.....	20
Capítulo II. A gestão da formação nas organizações.....	23
1. A importância da formação e da atualização profissional.....	23
2. Tipologias da formação em contexto organizacional	24
2.1. Formação Inicial	24
2.2. Formação Contínua.....	24
3. Desenvolvimento do Processo de Formação nas Organizações.....	26
3.1. Levantamento das Necessidades de Formação	26
3.2. A Metodologia do LNF.....	26
4. Plano de Formação	27
Capítulo III. Enquadramento Institucional	29
1. Santa Casa da Misericórdia de Albufeira.....	29

1.1. Respostas Sociais	30
2. Casa de Acolhimento – <i>A Gaivota</i>	30
2.1. Princípios orientadores da intervenção	31
2.2. Serviços prestados e atividades desenvolvidas	32
2.3. Recursos humanos	33
Capítulo IV. Diagnóstico de Necessidades.....	37
1. Diagnóstico de Necessidades	37
1.1. Instrumentos e procedimentos	38
1.1.1. Análise Documental	38
1.1.2. Conversas Informais	38
1.1.3. Observação participante	38
1.1.4. Inquérito por questionário	38
2. Apresentação de resultados/reflexões	40
Capítulo V. Proposta de Intervenção	50
1. Enquadramento.....	50
2. Descrição das atividades realizadas no contexto do estágio	51
2.1. Formação	51
2.1.1. Identificação	52
2.2. Outras atividades.....	55
Reflexão Final	58
Referências Bibliográficas.....	60
Anexos/Apêndices	64

Índice de Figuras

Figura 1. Recursos Humanos.....	23
Figura 2. Caracterização dos participantes em função do género.....	30
Figura 3. Caracterização dos participantes em função das habilitações literárias.....	31
Figura 4. Caracterização dos participantes em função da nacionalidade.....	31
Figura 5. Caracterização dos participantes em função do estado civil.....	32
Figura 6. Caracterização dos inquiridos relativamente a filho/as e/ ou outras pessoas a cargo.....	32
Figura 7. Caracterização dos inquiridos relativamente à função que desempenham.....	33
Figura 8. Caracterização dos inquiridos relativamente ao tempo de trabalho na resposta social “A Gaivota”.....	33
Figura 9. Características pessoais importantes no desempenho das funções.....	34
Figura 10. Grau de preparação na execução de funções e tarefas.....	35
Figura 11. Grau de satisfação relativamente às funções que desempenham.....	36
Figura 12. Principais momentos de maior dificuldade no dia-a-dia profissional.....	36

Índice de Tabelas

Tabela 1. Plano de Formação.....	43
Tabela 2. Ação de Formação - Desenvolvimento Pessoal.....	44
Tabela 3. Ação de Formação – Psicologia.....	44
Tabela 4. Ação de Formação – Serviços de apoio a crianças e jovens.....	45
Tabela 5. Ação de Formação – Trabalho Social e Orientação.....	46
Tabela 6. Atividades desenvolvidas em contexto de estágio.....	47

Lista de abreviaturas, siglas e símbolos

C/J – Crianças e Jovens

CA – Casa de Acolhimento

CPCJ - Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social

LNF - Levantamento de Necessidades de Formação

SCMA – Santa Casa da Misericórdia de Albufeira

Introdução

O presente Relatório de Estágio insere-se no contexto do Mestrado em Ciências da Educação, da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, da Universidade de Algarve. Tendo optado pela realização de um estágio curricular para conclusão do Mestrado, fui acolhida pela Santa Casa da Misericórdia de Albufeira, nomeadamente, na Casa de Acolhimento *A Gaivota*. A escolha da realização deste estágio curricular deve-se ao interesse pessoal pela área da intervenção social e pelo público-alvo – crianças e jovens.

Foi nossa intenção conhecer as expectativas da equipa técnica e educativa, bem como avaliar os interesses e as necessidades formativas dos trabalhadores da resposta social. A formação é um importante instrumento na preparação dos trabalhadores para o desempenho das suas tarefas, na medida em que permite que possam aumentar os seus conhecimentos e modificar as suas atitudes e comportamentos. Assim, com o presente relatório, pretendemos contribuir para que a oferta formativa disponibilizada esteja de acordo com as necessidades e especificidades reais da resposta social.

Do ponto de vista da estrutura, o relatório divide-se em cinco capítulos. Primeiramente, surge o capítulo acerca das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), em que se especificam as suas particularidades, funções e campos de atuação. O segundo capítulo aborda a temática da gestão da formação nas organizações, destacando a importância da atualização profissional através da formação. O terceiro capítulo refere-se à apresentação da instituição de acolhimento, a evolução da organização, a sua missão, visão e valores, dando a conhecer todas as respostas sociais disponíveis, realçando a resposta social em que o estágio se realizou.

Seguidamente, no capítulo IV, apresenta-se o diagnóstico de necessidades, em que são descritos os instrumentos utilizados, bem como os principais resultados obtidos. No último capítulo, apresenta-se o plano de intervenção traçado e descrição das atividades desenvolvidas em contexto de estágio e o seu contributo para o meu crescimento pessoal e profissional (capítulo V).

Capítulo I. IPSS: identidade e particularidades

Neste primeiro capítulo começamos por fazer um breve enquadramento do Terceiro Setor, das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), nomeadamente, a sua história, a sua missão e objetivos, os tipos de IPSS e os seus principais campos de atuação.

1. Terceiro Setor: particularidades

O termo terceiro setor remete para uma grande variedade de iniciativas, como organizações de solidariedade, associações, fundações, grupos de autoajuda, movimentos sociais, empresas sociais, entre outras. Estas entidades são caracterizadas pelo seu carácter privado, sendo organizações com fins públicos e não lucrativos, em que a finalidade é beneficiar a comunidade e os grupos sociais mais desfavorecidos (Ferreira, 2009).

As organizações do terceiro setor sempre desempenharam um papel fundamental na sociedade, tendo vindo a crescer em termos de quantidade, diversidade e atividades desenvolvidas, promovendo a defesa dos direitos dos indivíduos e mudança de políticas, e social, na resposta às necessidades sociais, contribuindo para a inclusão social (CIRIEC, 2000).

O objetivo principal de qualquer entidade ou associação do terceiro setor é a promoção da qualidade de vida. Prestam, assim, serviços em vários setores como na educação, na cultura, nos direitos humanos, na saúde, na orientação profissional, na habitação, na proteção do ambiente ou no desenvolvimento local ou pessoal. Este setor é crucial para a sociedade, uma vez que a principal missão é ajudar os mais desfavorecidos e proporcionar-lhes melhores condições de vida (Gavino, 2014).

Após a Revolução de Abril de 1974 e a adoção da Constituição da República, em 1976, assistiu-se ao aparecimento de inúmeras formas de organização civil, estimulando a liberdade de expressão e de associação, a criação de movimentos e instituições defensoras de direitos e de representação política, com o intuito de responder a necessidades sociais básicas como a habitação, saúde, trabalho e alfabetização (Franco et al., 2005; Quintão, 2011). Neste período, as reestruturações das políticas de proteção social abriram caminho para um novo paradigma de intervenção social, contribuindo para uma maior participação

da sociedade civil relativamente aos grupos socialmente desfavorecidos, através de intervenções públicas ou de iniciativas privadas, como é o exemplo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

2. Instituições Particulares de Solidariedade Social em Portugal

As IPSS são formadas por iniciativa de particulares, sem finalidade lucrativa, com o intuito de dar expressão à solidariedade e justiça entre os indivíduos, que não sejam aplicadas pelo Estado ou por um corpo autárquico (ISP, 2014).

As IPSS, pertencentes ao terceiro setor, são reconhecidas pela sociedade civil desde 1979. A sua finalidade passa por dar um apoio total desde a infância à terceira idade, tendo como propósito a prestação de serviços que concedem apoio a crianças e jovens, idosos, famílias, contribuem para a integração social e comunitária, proteção da saúde, educação e formação profissional dos cidadãos e resolução de problemas habitacionais do cidadão (Caeiro, 2008).

Nos anos 80 verifica-se uma grande evolução das IPSS. Os domínios destas instituições foram sendo alargados pelo Estado (educação, formação profissional, saúde, habitação, entre outras funções), uma vez que o domínio da ação social deveria ser assumido por um setor não lucrativo, para que todas as pessoas tenham acesso a estes cuidados (Hespanha et al, 2000).

2.1. As principais formas jurídicas das IPSS

Existe uma grande diversidade entre as organizações, sendo que as IPSS podem ser de natureza associativa ou de natureza funcional.

As IPSS de natureza associativa podem ser associações de solidariedade social, associações mutualistas e Santas Casas da Misericórdia. São de natureza funcional as fundações de solidariedade social e os centros sociais paroquiais, bem como outros institutos criados por organizações da Igreja Católica ou por outras organizações religiosas, sujeitos ao regime das fundações de solidariedade social (ISP, 2014).

2.1.1. Associações de solidariedade social

As associações de solidariedade social são pessoas coletivas de tipo associativo privado formadas com o propósito de dar expressão estruturada ao dever moral de justiça e de solidariedade, contribuindo para o cumprimento dos direitos sociais dos cidadãos (Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro).

2.1.2. Associações Mutualistas

As associações mutualistas são IPSS com uma quantidade ilimitada de associados, capital ilimitado e durabilidade incerta que, particularmente através da quotização dos seus membros, exercem, no interesse destes e respetivas famílias, fins de auxílio recíproco, com o objetivo de concederem benefícios no âmbito da Segurança Social e da saúde.

Os seus objetivos principais são os benefícios de segurança social e de saúde e, conjuntamente com outros fins de proteção social e de promoção da qualidade de vida, através da organização e gestão de equipamentos e serviços de apoio social (Decreto-Lei n.º 59/2018, de 2 de agosto).

2.1.4. Santas Casas da Misericórdia

As Santas Casas da Misericórdia (SCM), fundadas a 15 de agosto de 1498, são associações formadas na ordem jurídica canónica, com o intuito de satisfazer necessidades sociais e de exercer atos do culto católico, de harmonia com o seu espírito tradicional, instruído pelos princípios de doutrina e moral cristã, nos termos dos respetivos estatutos, denominados compromissos. A sua atividade prática traduz-se na ajuda quer na área da saúde, quer na área da ação social nos seus mais diversos aspetos (CASES, 2022).

2.1.3. Fundações de Solidariedade Social

As fundações de Solidariedade Social são criadas por iniciativa de particulares, sem fins lucrativos, sendo o seu elemento essencial a existência de um património suficiente consoante um fim de interesse social (Decreto-Lei n.º 47344, de 25 de novembro de 1966).

Todas estas entidades têm como objetivo a solidariedade e o bem-estar social.

2.2. Campos de atuação

O grande desafio à atuação das IPSS é dar continuidade à resposta das necessidades sociais. Os apoios públicos continuarão a ter, necessariamente, um papel importante na estrutura de financiamento das IPSS, mas estes não podem continuar a ser considerados como a primeira fonte e, em muitos casos, quase exclusiva de recursos financeiros (Sousa, 2020).

Estas respostas desenvolvem-se em torno das seguintes áreas (Reis, 2023):

- Apoio a crianças e jovens;
- Apoio à família;
- Proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de carência ou redução de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
- Promoção e proteção da saúde, designadamente através da prestação de cuidados de medicina de prevenção, curativa e de reabilitação;
- Educação e formação profissional dos cidadãos;
- Resolução dos problemas habitacionais das populações.
- Outras respostas sociais não incluídas nas alíneas anteriores, desde que contribuam para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos.

Importa realçar que o estágio curricular foi desenvolvido numa Santa Casa da Misericórdia, nomeadamente na área de apoio a crianças e jovens em contexto de acolhimento residencial, que passamos a explicitar de seguida.

3. Acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo

O acolhimento residencial é realizado em estabelecimentos de apoio social, nomeadamente Casas de Acolhimento (CA), que garantem resposta a situações que impliquem o afastamento ou retirada da criança ou do jovem da situação de perigo (DGSS & DSIA, 2022) e que careçam do apoio de uma estrutura residencial que lhes assegure, não só as necessidades de socialização referentes às fases de desenvolvimento, mas também o papel na ação educativa.

Destina-se a crianças e jovens (C/J) até aos 18 anos em situação de perigo, a quem a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) ou o Tribunal tenha aplicado a medida de promoção e proteção de acolhimento residencial. Atualmente, cerca de 89% das C/J que se encontram no sistema de acolhimento tem aplicada uma medida de “acolhimento residencial” (CASA, 2021).

As C/J em situação de perigo são aquelas que sofrem limitações em diferentes áreas fundamentais para o seu desenvolvimento que correspondem, habitualmente, a comportamentos parentais inadequados ou violentos, designados por maus-tratos.

O acolhimento residencial tem como finalidade proporcionar às C/J:

- a satisfação adequada das suas necessidades físicas, psíquicas, emocionais, educacionais e sociais;
- a criação de laços afetivos, seguros e estáveis, determinantes para a estruturação e desenvolvimento harmonioso da sua personalidade;
- a aquisição de competências destinadas à sua valorização pessoal, social, escolar e profissional;
- a aquisição progressiva de autonomia com vista a uma plena integração social, escolar, profissional e comunitária.

Em contexto institucional, as C/J devem ser cuidadas da forma mais natural e próxima possível de um contexto de vida normal e devem ser prestados cuidados direcionados para as necessidades específicas individuais que cada um manifeste, através de um planeamento das rotinas diárias que possibilite vivências idênticas às vividas no seio das suas famílias (Smith, 2005; Ward, 2006). A Casa de Acolhimento deve constituir-se como

um instrumento fundamental de acesso à educação, à cultura, à autonomia e ao espírito crítico das C/J que lá permaneçam.

De referir que, grande parte das C/J são institucionalizadas contra a vontade dos progenitores ou representante legal, o que provoca imediatamente vários sentimentos e reações negativas por parte da criança e jovem, dificultando o processo de acolhimento inicial. As razões da institucionalização são, na generalidade dos casos, abandonos familiares, falta de competências parentais, negligências familiares e violência doméstica.

Para uma melhor compreensão de todo o processo de acolhimento de C/J, importa perceber as diferentes fases que lhe estão associadas.

3.1. Fases do processo de acolhimento

O processo de acolhimento implica um conjunto de diferentes fases, apresentadas seguidamente.

a. Preparação, acolhimento e avaliação diagnóstica

Numa primeira fase, a C/J deve ser ouvida(o) e informada(o) acerca da medida de acolhimento aplicada e preparada(o) para a transição para a CA, exceto em situação de emergência. Este é um dever conjunto da entidade que aplicou a medida, do gestor do processo e da CA, incluindo a partilha de informação pertinente, as necessidades específicas da C/J, assim como os recursos necessários a disponibilizar pela CA.

b. Elaboração e concretização do plano de intervenção individual

Nesta fase é elaborado um projeto de promoção e proteção definido pela equipa técnica da CA, em articulação com o gestor do processo (cf. art.º 82.º - A da LPCJP, 1 de setembro) e com a participação da C/J e contém o diagnóstico da sua situação. O plano de intervenção individual estabelece os objetivos a atingir em função das necessidades, vulnerabilidades e potencialidades diagnosticadas na C/J, as ações a desenvolver, as entidades a envolver e a respetiva duração. Deve ser supervisionado e avaliado, envolvendo todas as entidades e profissionais considerados necessários e adequados à sua execução. Este plano é elaborado pelas entidades indicadas no acordo de promoção e proteção ou na decisão judicial responsáveis pela execução dos atos materiais da medida, em articulação com o gestor de processo e com a participação da C/J.

c. Execução e avaliação

Os atos materiais da medida são executados e avaliados pela equipa técnica da CA em articulação com o gestor de processo, implicando, assim, a comunicação com as entidades da comunidade onde a C/J se encontra integrada/o, o desenvolvimento de atividades conjuntas com a família de origem, de modo a facilitar a comunicação e interação familiar e, ainda, a realização de atividades que promovam o desenvolvimento de competências pessoais, relacionais e sociais; a integração social e comunitária; e a evolução da capacitação da família.

d. Revisão da medida

Nesta etapa, está prevista a consideração dos resultados do processo de execução da medida e a avaliação do projeto de promoção e proteção, tendo em conta a opinião da C/J, a estabilidade e competências pessoais e emocionais, o cumprimento dos planos escolares e de saúde, o desenvolvimento das capacidades e competências pessoais e sociais, a integração social e comunitária e a evolução da capacitação da família.

e. Cessação do acolhimento

Numa última fase, é preparada pela equipa técnica da CA, em colaboração com o gestor do processo, envolvendo a C/J, assim como a sua família, sendo possível a reunificação familiar, o apadrinhamento civil ou a autonomia de vida.

3.2. Entidades responsáveis pela aplicação da medida de promoção e proteção

Os pedidos de admissão de uma C/J são efetuados através do Instituto da Segurança Social (ISS), sendo estes provenientes das seguintes entidades: Tribunal ou Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ).

Os Tribunais e as CPCJ são as entidades competentes para a aplicação de medidas de promoção e proteção, nomeadamente de colocação em acolhimento residencial. Os dados disponíveis indicam que o Tribunal foi responsável pela aplicação da maioria das medidas aplicadas a crianças e jovens acolhidas (80%), enquanto a CPCJ aplicou 20% do total das medidas (CASA, 2021).

Aquando da aplicação das medidas, os Tribunais indicam o gestor de processo, assim como as entidades responsáveis pela execução das medidas. Desta forma, são maioritariamente (em 91% dos casos) chamadas a auxiliar tecnicamente os Tribunais as

Equipas Multidisciplinares de Apoio Técnico aos Tribunais (EMAT), ficando o acompanhamento das restantes situações a cargo das Equipas Técnicas das Instituições de Acolhimento (6%) e das Equipas de Adoção (3%).

4. Sistema legal de proteção de crianças e jovens em perigo

A aplicação desta medida deve ser seguida em função de diversas regulamentações. Considerando a necessidade de qualificar as estruturas residenciais e proteger de forma mais adequada as C/J provenientes de famílias sem capacidade para o fazer, o governo promulgou, em 1999, a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei nº147/99, de 1 de setembro), onde indica que a CA consiste numa das modalidades de acolhimento institucional e que se destina a C/J cujas circunstâncias recomendam um acolhimento de duração superior a 6 meses. São diretrizes fundamentais desse sistema:

- a) o objetivo centrado na promoção dos direitos e a proteção das crianças e jovens em perigo, de modo a garantir o seu bem-estar e desenvolvimento integral;
- b) a limitação da legitimidade de intervenção às situações de perigo, quando esse perigo advém de atos ou omissões dos pais, representante legal ou quem tenha a guarda de facto ou, resultando da ação ou omissão de terceiros ou da própria criança ou do jovem, aqueles não se oponham de modo adequado a remover o perigo;
- c) a intervenção para a promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem em perigo (no art.º 4.º), através dos seguintes princípios:
 - Interesse superior da criança e do jovem: a intervenção deve atender prioritariamente aos interesses e direitos da criança e do jovem;
 - Privacidade: a promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem deve ser efetuada no respeito pela intimidade, direito à imagem e reserva da sua vida privada;
 - Intervenção precoce: a intervenção deve ser efetuada logo que a situação de perigo seja conhecida;
 - Intervenção mínima: a intervenção deve ser exercida exclusivamente pelas entidades e instituições cuja ação seja indispensável à efetiva promoção dos direitos e à proteção da criança e do jovem em perigo;

- Proporcionalidade e atualidade: a intervenção deve ser a necessária e a adequada à situação de perigo em que a criança ou o jovem se encontra no momento em que a decisão é tomada e só pode interferir na sua vida e na da sua família na medida do que for estritamente necessário a essa finalidade;
- Responsabilidade parental: a intervenção deve ser efetuada de modo que os pais assumam os seus deveres para com a criança e o jovem;
- Prevalência da família: na promoção de direitos e na proteção da criança e do jovem deve ser dada prevalência às medidas que os integrem na sua família ou que promovam a sua adoção;
- Obrigatoriedade da informação: a criança e o jovem, os pais, o representante legal ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto têm direito a ser informados dos seus direitos, dos motivos que determinaram a intervenção e da forma como esta se processa;
- Audição obrigatória e participação: a criança e o jovem, em separado ou na companhia dos pais ou de pessoa por si escolhida, bem como os pais, representante legal ou pessoa que tenha a sua guarda de facto, têm direito a ser ouvidos e a participar nos atos e na definição da medida de promoção dos direitos e de proteção;
- Subsidiariedade: a intervenção deve ser efetuada sucessivamente pelas entidades com competência em matéria da infância e juventude, pelas comissões de proteção de crianças e jovens e, em última instância, pelos tribunais.

Em 2019, surgiu a regulamentação da medida de acolhimento residencial de C/J (Decreto-Lei n.º 164/2019, de 25 de outubro). Esta nova regulamentação pretende promover um acolhimento residencial qualificado e de qualidade, acompanhado por equipas técnicas e equipas educativas devidamente aptas a uma prestação adequada dos cuidados. Neste sentido, procurou-se reforçar a necessidade de um acolhimento residencial capaz de intervir adequadamente nas necessidades físicas, psíquicas, emocionais educacionais, através de relações afetivas seguras, promovendo competências para uma vida autónoma e/ou condições para o regresso à família. É determinado que cada CA deverá ter uma dimensão reduzida, podendo acolher até 15 C/J por unidade

residencial, permitindo um funcionamento mais familiar e favorecendo as relações de vinculação com adultos de referência.

O cumprimento da medida de acolhimento residencial, conforme o estipulado com Decreto-Lei n. °164/2019, obedece aos princípios orientadores da intervenção referidos no art.º 4.º da LPCJP e ainda os princípios de:

- individualização;
- adequação às necessidades de cada criança e jovem, respetiva situação familiar e finalidade do acolhimento, normalização, proporcionando um quotidiano semelhante a outras C/J da mesma idade;
- à participação e audição, garantindo-se as condições para a sua concretização;
- a privacidade, ou seja, no respeito pela intimidade, imagem e reserva da sua vida privada;
- a intervenção diligente;
- a preservação de vínculos parentais e fraternos;
- a corresponsabilização da família de origem e a colaboração interinstitucional numa abordagem sistemática dos profissionais envolvidos no processo de promoção e proteção.

Esta mudança no acolhimento residencial demonstra a necessidade de articulação, acompanhamento e avaliação do projeto de promoção e proteção das C/J entre as entidades que aplicam as medidas e as CA que as executam (Peixoto, 2018).

Capítulo II. A gestão da formação nas organizações

Neste capítulo, abordamos a temática da gestão da formação nas organizações, destacando a importância da atualização profissional através da formação inicial e contínua e respetiva legislação em vigor. Explicita-se, ainda, como se processa um plano de formação e quais os elementos necessários.

1. A importância da formação e da atualização profissional

Cardim (2005) define formação profissional como a oportunidade de atualizar conhecimentos e aperfeiçoar as competências profissionais, permitindo uma melhoria do desempenho das funções exercidas ou a exercer.

A formação profissional exige um aperfeiçoamento profissional dos ativos e deve, por norma, permitir melhorar competências profissionais, atualizar conhecimentos, alargar a gama de atividades realizadas ou o respetivo nível, ou seja, deve ser orientada para a melhoria do desempenho das funções exercidas ou a exercer pelos trabalhadores (Buckley & Caple, 2003; Cardim, 2012). É através da formação de trabalhadores e, conseqüentemente, da visão estratégica de mercado que é assinalada a diferença entre as organizações aumentando a sua produtividade, reconhecimento e rentabilidade (Dias, 2015).

A formação poderá, por isso, desempenhar um papel determinante no desenvolvimento e na adequação das qualificações ao mercado de emprego, ao proporcionar conhecimentos e competências necessárias a diversos níveis – “saber-saber, saber-fazer, saber-ser/estar, saber-aprender” (Le Boterf, 1989).

Para Fialho et al. (2013) a formação profissional é um processo de preparação do trabalhador para uma determinada atividade profissional, onde se espera que, para além das suas competências profissionais, o indivíduo faça uso paralelo das suas competências sociais e humanas. Os autores referem, ainda, que a formação profissional é um meio para se melhorar todo e qualquer desempenho profissional, independentemente do contexto em que este se insere.

Em função da atualização, são formas mais comuns a integração de novas técnicas ou novas funções da profissão, em resultado da evolução tecnológica ou organizativa (Cardim, 2012).

A formação em contexto organizacional pode assumir diferentes tipologias, como apresentado seguidamente.

2. Tipologias da formação em contexto organizacional

As tipologias de organização da formação distinguem-se em função das características e necessidades, dos objetivos, das metodologias pedagógicas, dos recursos envolvidos e da duração das ações.

2.1. Formação Inicial

A formação inicial consiste na aquisição de capacidades ou competências adaptadas que permitem o desempenho de uma determinada atividade profissional (DGERT, 2022).

A formação inicial é desenvolvida consoante o processo de recrutamento e seleção ou na admissão de novos trabalhadores nas organizações, de forma a promover a integração de novos profissionais em todos os processos que sucedem dentro da organização, tendo como base de conteúdo o conhecimento da empresa, da profissão, das funções e dos métodos de trabalho, apresentação pessoal, etc. (Cruz, 1998; Cardim, 2012).

2.2. Formação Contínua

Ao contrário da formação inicial, a formação contínua é aplicada aos trabalhadores que já trabalham nas organizações, tendo como finalidade a melhoria dos processos de desempenho do trabalho, uma vez que os conteúdos correspondem a situações reais, numa perspetiva de orientação para a resolução dos problemas que surgem ou possam surgir na execução das funções (DGERT, 2022).

Esta tipologia pode assumir diferentes formas, nomeadamente:

- Atualização;
- Reciclagem;

- Promoção.

Considera-se atualização profissional a formação que pretende preparar os trabalhadores para novas técnicas e conhecimentos em novas funções da atividade profissional.

A reciclagem é a formação que pretende atualizar novos conhecimentos, capacidades, atitudes e formas de comportamento dentro da mesma profissão, devido aos progressos científicos e tecnológicos.

Por último, a promoção profissional é a formação que visa dar um nível de qualificação mais elevado dentro da hierarquia profissional. Esta formação é muito frequente nas empresas e visa a progressão de carreira (Cruz, 1998; Cardim, 2012).

De acordo com o artigo 131.º do Código do Trabalho (Lei n.º 7/2009), no âmbito da formação contínua, o empregador deve:

- a) Promover o desenvolvimento e a adequação da qualificação do trabalhador, tendo em vista melhorar a sua empregabilidade e aumentar a produtividade e a competitividade da empresa;
- b) Assegurar a cada trabalhador o direito individual à formação, através de um número mínimo anual de horas de formação, mediante ações desenvolvidas na empresa ou a concessão de tempo para frequência de formação por iniciativa do trabalhador;
- c) Organizar a formação na empresa, estruturando planos de formação anuais ou plurianuais e, relativamente a estes, assegurar o direito a informação e consulta dos trabalhadores e dos seus representantes;
- d) Reconhecer e valorizar a qualificação adquirida pelo trabalhador.

O trabalhador tem direito, em cada ano, a um número mínimo de 40 horas de formação contínua ou, sendo contratado a termo por período igual ou superior a três meses, a um número mínimo de horas proporcional à duração do contrato nesse ano, sendo que o empregador deve assegurar, em cada ano, formação contínua a pelo menos 10 % dos trabalhadores da empresa.

3. Desenvolvimento do Processo de Formação nas Organizações

O processo de formação nas organizações inclui um método geral de análise, planeamento, desenvolvimento e execução. O seu desenvolvimento deve adaptar-se à realidade de cada organização (Cardim, 2012).

Inicia-se o processo através do planeamento da ação, nomeadamente pela identificação das necessidades, definição dos objetivos e atividades a desenvolver. O resultado final é o contributo para a melhoria de desempenho da organização (Cardim, 2012).

3.1. Levantamento das Necessidades de Formação

O levantamento de necessidades de formação (LNF) consiste na identificação das necessidades a nível individual e/ou coletivo referentes a conhecimentos, capacidades e comportamentos, tendo em vista a elaboração de um plano de formação (IEFP, n.d.). A fase de diagnóstico pode considerar-se uma das mais importantes do ciclo de formação.

O levantamento de necessidades de formação consiste numa estratégia de melhoria de qualidade e desenvolvimento de uma organização. Neste sentido, a necessidade de realizar um diagnóstico antes de realizar a formação é de grande importância, uma vez que permite evidenciar os aspetos que poderão impedir ou comprometer a eficácia da formação (IEFP, n.d.). Para isso, devem ser utilizados métodos e técnicas de forma a analisar e identificar as necessidades.

3.2. A Metodologia do LNF

A seleção dos métodos e técnicas de análise depende das realidades a considerar, há uma grande diversidade de meios e instrumentos que podem ser usados, como por exemplo, a observação, questionário, entrevistas, discussão de grupo, análise documental registos internos e legislação. O LNF é mais completo quanto maior a diversidade de fontes consultadas e das técnicas utilizadas. (Goldstein, 1991).

Desta forma, identificadas as necessidades de formação, segue a necessidade de recolher informação subjacente à planificação da formação, ou seja, determinar e quantificar o número de ações a realizar, a população alvo, os conteúdos, os recursos a disponibilizar, entre outros.

Este levantamento pode ser estruturado através de um relatório, em que devem ser apresentados os seguintes elementos (Cardim, 2012):

- Introdução;
- Metodologia de diagnóstico;
- Caracterização sumária da organização;
- Inquérito à organização e seus resultados (entrevistas, questionários);
- Debilidades de desempenho justificando intervenção formativa;
- Diagnóstico dos problemas (sua identificação);
- Propostas e recomendações;
- Áreas e atuação (recomendações);
- Proposta de prioridade de atuação.

Partindo deste relatório, podemos prosseguir para a criação do plano de formação.

4. Plano de Formação

Considerada como a fase da execução da formação, dado que se procura mobilizar todos elementos concebidos na fase anterior, ou seja, o plano de formação é um conjunto de ações de formação a desenvolver num determinado prazo, baseadas num diagnóstico de necessidades.

Integram o plano, normalmente, ações de formação (cursos), devendo também ser incluídas outras atividades e aspetos igualmente importantes, uma vez que se podem incluir no plano seminários, visitas, estágios, tutoria e, até mesmo, atividades de grupos de estudo e desenvolvimento de projetos, apoiados de diversas formas (Cardim, 2012):

O modelo de plano de formação deve ser estruturado da seguinte forma:

- Primeiramente deve ser feita uma introdução, onde devem ser referidos os objetivos definidos, as prioridades e as estratégias de execução, caracterizando-se sinteticamente a organização e as necessidades de formação identificadas.

- De seguida, devem ser descritas as atividades formativas a desenvolver, nomeadamente as ações de formação, os conteúdos, o público-alvo, a duração, o número de formandos, o conteúdo programático, a determinação da modalidade de formação e o tipo de avaliação.
- Por fim, a determinação dos recursos, sejam humanos, técnicos, materiais e financeiros.

As ações de formação devem ser descritas num cronograma, consoante a disponibilidade da ocupação de instalações, de formadores e de outros meios.

Entende-se que, antecipadamente à análise da ação formativa, há que determinar a sua adequação aos objetivos que a criaram. Durante a ação há que analisar o seu ajustamento às necessidades e à realidade da organização. Após a formação há, ainda, que analisar os seus resultados e o impacto sobre a atividade profissional (Cardim, 2012).

Capítulo III. Enquadramento Institucional

Para o terceiro capítulo deste relatório, consideramos fundamental apresentar a instituição onde decorreu o estágio curricular. Apresentamos a história e evolução da Santa Casa da Misericórdia de Albufeira (SCMA), mencionando as suas respostas sociais, em específico e mais pormenorizado a Casa de Acolhimento A Gaivota onde foi desenvolvida a intervenção.

1. Santa Casa da Misericórdia de Albufeira

A Santa Casa da Misericórdia de Albufeira (SCMA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) e uma associação sem fins lucrativos fundada em 1499.

A intervenção da SCMA, ao longos dos anos, direcionou-se para a proteção a pessoas socialmente vulneráveis, abrangendo a prestação de cuidados básicos e de saúde nos antigos Albergue e Hospital de Albufeira.

Posteriormente à revolução de 1974, o seu campo de atuação expandiu-se e passou a incluir outras áreas de intervenção como a deficiência e incapacidade, saúde mental, idosos, crianças, toxicod dependência, famílias e pessoas em situação de vulnerabilidade social ou outras dificuldades.

Atualmente, a SCMA tem uma área de atuação alargada que engloba o Distrito de Faro, recebendo, inclusive, pessoas provenientes de todo o país. Ainda assim, intervém com particular incidência no concelho de Albufeira, local onde se encontram as suas respostas sociais. Foi com o propósito de dar resposta às necessidades da comunidade que a SCMA criou um conjunto alargado de 24 Respostas Sociais (Pinto & Pinto, 1968).

Na SCMA a missão é a de proteger pessoas socialmente vulneráveis ou com outras eventuais dificuldades, melhorando a vida das pessoas na comunidade. Desta forma, a SCMA reconhece como visão o desejo de criar um mundo melhor à sua volta.

A atuação da SCMA baseia-se em três valores, sustentados na dignidade (ser solidário com o próximo, considerar o outro como se fossemos nós próprios, escolher acima de tudo o bem de todos), na integridade (agir com honestidade, comunicar com transparência, respeitar e ter os outros em apreço) e no profissionalismo (primar pelo rigor

e pela excelência, exercer com ética e responsabilidade, manter o compromisso com a comunidade) (SCMA, 2023).

1.1. Respostas Sociais

A SCMA possui 24 Respostas Sociais, organizadas em 13 Estabelecimentos, subdivididos pelas seguintes áreas de intervenção:

- Infância e Juventude
- Família e Comunidade
- Sênior
- Saúde Mental
- Deficiência e Incapacidade
- Formação e Empregabilidade

A área de atuação da SCMA é bastante vasta e diversificada, com um quadro de pessoal de 250 trabalhadores. Atualmente, tem-se como objetivo fortalecer o trabalho nas áreas estratégicas e qualificar a prestação do serviço, apostando em novas perspectivas como a área da saúde, a promoção da qualidade de vida, o pleno aproveitamento do património histórico e artístico, de forma a promover a sustentabilidade financeira e dar resposta às necessidades de habitação (SCMA, 2023).

No contexto do estágio cujo relatório se apresenta, desenvolvemos as nossas atividades numa das respostas sociais da SCMA – a Casa de Acolhimento “A Gaivota”. Segue-se a caracterização desta estrutura.

2. Casa de Acolhimento – A Gaivota

A Casa de Acolhimento (CA) *A Gaivota* destina-se ao acolhimento de crianças e jovens, em situação de risco ou perigo, para as quais foi aplicada a medida de promoção e proteção de acolhimento residencial.

A Gaivota foi fundada em 1986, de forma a dar continuidade à CA “Os Pirilampos”, uma vez que a mesma só se destinava a crianças até aos 12 anos. Em 2021 deu-se a fusão

da CA A *Gaivota* com *Os Pirilampos*, admitindo, atualmente, 41 crianças e jovens, com idades compreendidas, entre os 7 e os 23 anos.

São objetivos da CA A *Gaivota* (SCMA, 2013):

- a) Proporcionar aos jovens a satisfação de todas as suas necessidades básicas em condições de vida tão aproximadas quanto possível às da família;
- b) Proporcionar meios que contribuam para a valorização individual, social e profissional;
- c) Acompanhar e estimular o seu desenvolvimento físico e intelectual, bem como a aquisição de normas e valores;
- d) Garantir, com recurso aos serviços de saúde, os cuidados necessários a um bom nível de saúde, assim como o acesso a uma alimentação equilibrada e de acordo com a faixa etária e características específicas;
- e) Assegurar os meios necessários ao seu desenvolvimento pessoal, à sua formação escolar e profissional, em cooperação com a escola e as estruturas locais de formação profissional;
- f) Promover a sua integração na comunidade cívica e religiosa;
- g) Criar, sempre que possível, condições para a ocupação dos tempos livres, de acordo com os interesses e potencialidades dos jovens;
- h) Promover a participação ativa dos jovens nas atividades e funcionamento geral da CA.

2.1. Princípios orientadores da intervenção

A intervenção da Casa de Acolhimento rege-se segundo os princípios centrados na C/J, que visam a sua proteção, promoção e participação, nomeadamente:

- a) Interesse superior da criança/jovem;
- b) Privacidade e confidencialidade;
- c) Intervenção mínima;
- d) Proporcionalidade e atualidade;
- e) Respeito pela família e reforço da responsabilidade parental;
- f) Obrigatoriedade da informação;
- g) Audição da criança/jovem, participação ativa e promoção da cidadania;
- h) Subsidiariedade;

- i) Autonomia;
- j) Educação para os valores e integração na sociedade.

2.2.Serviços prestados e atividades desenvolvidas

A CA assegura um conjunto de serviços:

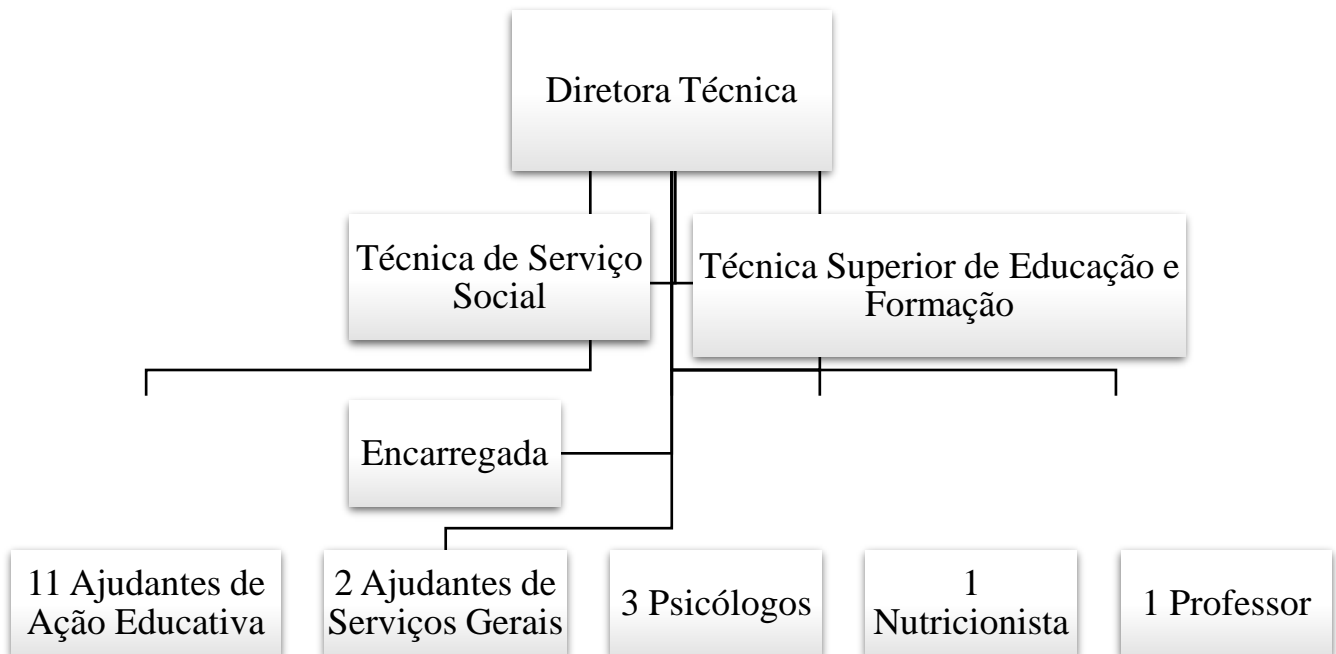
- a) Alojamento;
- b) Refeições e cuidados de alimentação e nutrição;
- c) Cuidados de higiene, conforto e imagem;
- d) Vestuário e tratamento de roupa;
- e) Apoio escolar, psicológico e psicossocial;
- f) Atividades socioculturais, desportivas e lúdico-pedagógicas;
- g) Momentos de descanso e lazer;
- h) Recurso aos serviços de saúde;
- i) Deslocações e transporte ao exterior.

2.3. Recursos humanos

A CA A *Gaivota* conta com uma equipa multidisciplinar, composta por:

Figura 3.

Recursos Humanos



Quanto à descrição das funções de alguns elementos da equipa da CA são referidas seguidamente.

A **Diretora Técnica** é licenciada em Educação Social e tem as seguintes funções:

- Interlocação com entidades externas (CAFAP, CPCJ, Tribunal, ISS, escolas, famílias, Psicoespaço, hospitais, etc.);
- Gestão de recursos (financeiros, humanos e materiais);
- Gestão dos recursos humanos;
- Coordenação de atividades / eventos;
- Gestão de donativos e necessidades;
- Regulamentação de estágios e voluntariados;
- Articulação com serviços internos e administração (provedoria, tesouraria, enfermeiros, motoristas, manutenção, cozinha, compras, nutricionista, etc)

- Articulação com supervisor externo;
- Articulação com beneméritos;
- Registo de custos por C/J efetuados;
- Articulação e supervisão com equipa técnica e encarregada;
- Elaboração de documentação / relatórios entidades externas e internas (ISS, SCMA, etc)
- Supervisão de visitas.

A **Equipa Técnica** é composta por uma técnica de serviço social e uma técnica superior de educação e formação.

Técnica de Serviço Social:

- Elaboração do mapa de assiduidade;
- Articulação com diretora técnica;
- Gestão da área da saúde dos utentes (marcação de consultas, articulação com enfermeiro ou médico da SCMA, gestão de medicamentos e idas a consultas);
- Elaboração dos termos de saídas;
- Registo de custos por C/J efetuados;
- Elaboração dos planos individuais de intervenção;
- Supervisão de visitas;
- Tratamento de registo de ocorrências.

Técnica Superior da Educação e da Formação:

- Interlocação com a escola;
- Elaboração dos planos individuais de intervenção;
- Articulação com diretora técnica;
- Avaliação das competências escolares e profissionais e posterior orientação profissional;
- Auxílio na elaboração de currículos dos jovens e procura de emprego;
- Articulação com a psicóloga comunitária na elaboração de atividades lúdico pedagógicas;
- Elaboração dos recibos de quitação;

- Elaboração da mesada;
- Registo de custos por C/J efetuados;
- Apoio ao estudo;
- Gestão de economato;
- Gestão de atividades curriculares;
- Articulação com estabelecimentos escolares / documentação (Ex: Documentação necessária para pedido de escalão).

Seguidamente, a articulação entre direção, equipa técnica e equipa educativa compete à Encarregada.

Encarregada

- Elaboração de mapa de turno mensal;
- Interlocação entre direção e equipa educativa;
- Gestão de compras mensais;
- Registo de custos e tratamento de recibos referentes a gastos do cartão da Gaivota;
- Articulação com cozinha;
- Gestão de stocks de produtos de higiene, de limpeza, e matérias de limpeza,
- Levantamento de necessidades de manutenção ou de equipamento para a casa;
- Levantamento de necessidades de vestuário de crianças e jovens (com equipa educativa);
- Articulação e informação para a Diretora técnica;
- Articulação regular com a Equipa Técnica;
- Supervisão do cumprimento das tarefas e regras por parte de educadoras e empregadas de serviços gerais;
- Supervisão da lavandaria.

A **Equipa Educativa** corresponde ao trabalho das ajudantes de ação educativa e é desenvolvido por turnos.

- Assegurar as tarefas de orientação e vigilância das crianças e jovens;
- Zelar por uma alimentação adequada das crianças e jovens, pelos cuidados de higiene, bem como pela sua segurança e bem-estar;
- Orientar as crianças e jovens na administração e conservação dos seus objetos de uso pessoal;

- Assegurar e orientar o cumprimento das tarefas de arrumação e organização de roupas, calçado, artigos de higiene, bem como de outros artigos destinados às crianças e jovens;
- Colaborar em ações de enquadramento familiar, social, escolar e laboral.

Capítulo IV. Diagnóstico de Necessidades

No presente capítulo apresentamos o diagnóstico de necessidades como forma de identificar as dificuldades e capacidades manifestadas pelas equipas da resposta social, nomeadamente, pela equipa técnica e educativa. Neste sentido, são descritos os instrumentos utilizados, os principais resultados obtidos e as respetivas conclusões.

1. Diagnóstico de Necessidades

No âmbito do plano de formação para a Casa de Acolhimento *A Gaivota* foi realizado um diagnóstico de necessidades desta resposta social, com o objetivo de conhecer as expectativas da equipa técnica e educativa, bem como avaliar os interesses e necessidades formativas. De referir que esta foi uma das atividades realizadas no contexto do estágio curricular, tendo-nos sido solicitada pela resposta social.

Através da construção e aplicação de um inquérito por questionário, procurámos avaliar, junto das equipas, quais as principais dificuldades no desempenho das suas funções, quais e que estratégias são utilizadas nos momentos de maior dificuldade, quais as áreas de formação que consideram importantes, entre outras questões, considerando, sempre, as especificidades e necessidades da resposta social.

O diagnóstico consiste numa fase do processo de intervenção em que a finalidade é a obtenção de informações e conhecimentos acerca da situação ou problema com o objetivo de reforçar toda a intervenção (Fialho, 2021).

Ao proceder-se ao levantamento e identificação dos problemas, estamos a proceder a uma análise das necessidades (Guerra, 2002), assim, o diagnóstico de necessidades deve ser considerado como a identificação da situação presente, tendo em conta a situação desejada.

1.1. Instrumentos e procedimentos

No âmbito do levantamento de necessidades foram realizadas diferentes etapas de forma a recolher toda a informação necessária. Para além do recurso às técnicas de observação e intervenção direta, foram realizadas reuniões com a equipa técnica e responsáveis dos grupos a fim de se recolher informação mais precisa. Todo este processo de recolha de informação para o levantamento de necessidades ocorreu durante os quatro meses iniciais do estágio.

Decidiu-se fazer um levantamento de necessidades da instituição, através dos seguintes instrumentos de recolha de dados:

1.1.1. Análise Documental

A análise documental centra-se na recolha de fontes documentais (Sousa & Batista, 2011) através da análise do Regulamento Interno, do Plano de Atividades, dos Processos de Promoção e Proteção de cada criança e jovem e da legislação relacionada com a problemática existente.

1.1.2. Conversas Informais

As conversas informais possuem um carácter de descontração, sendo que surgem muitas vezes de forma espontânea, no decorrer de conversas onde se partilham dinâmicas, desejos, vontades e expectativas que a Instituição possui. Conforme Mendes (2012), “baseiam-se em questões que surgem, espontaneamente, da interação entre as pessoas, muitas vezes no decurso da recolha de dados, durante a observação participante” (p.168).

1.1.3. Observação participante

Consiste na recolha de informação através do contacto direto com situações específicas, permite-nos obter uma visão mais completa da realidade (Adler & Adler, 1994) de modo a chegar mais perto da “perspetiva dos sujeitos” e a experiência direta ser melhor para verificar as ocorrências (Ludke & Andre, 1986).

1.1.4. Inquérito por questionário

Para a realização do diagnóstico de necessidades foi construído um inquérito por questionário, disponibilizado em formato papel, dirigido tanto à equipa educativa, como técnica. Aceitaram participar, voluntariamente, 12 elementos da equipa, num total de 17.

Na parte final do questionário foram pedidas, através de questões de resposta aberta, sugestões de melhoria. Segundo Hoz (1985) o inquérito por questionário é um

instrumento de recolha de dados formado por um conjunto amplo de questões que se consideram pertinentes consoante um determinado problema (Carmo & Ferreira, 1998).

Este instrumento possui algumas vantagens e desvantagens, nomeadamente, a sua rapidez e eficácia tanto na sua aplicação, como no tratamento da informação recolhida. Lakatos e Marconi (1991) consideram ser um instrumento vantajoso, uma vez que garante o anonimato e permite obter respostas mais rápidas e precisas.

No presente inquérito por questionário pretendemos conhecer as expectativas tanto da equipa técnica, como da equipa educativa, bem como avaliar os seus interesses e necessidades formativas.

O presente inquérito por questionário encontra-se estruturado em cinco dimensões através de perguntas abertas e fechadas:

Grupo I – Dados sociodemográficos;

Grupo II – Funções;

Grupo III – Expectativas e necessidades;

Grupo IV – Formação contínua;

Grupo V – Interesses e necessidades de formação.

2. Apresentação de resultados/reflexões

Seguidamente, são apresentados os principais resultados obtidos a partir da análise dos questionários e uma síntese final, onde constam as áreas de atuação recomendadas.

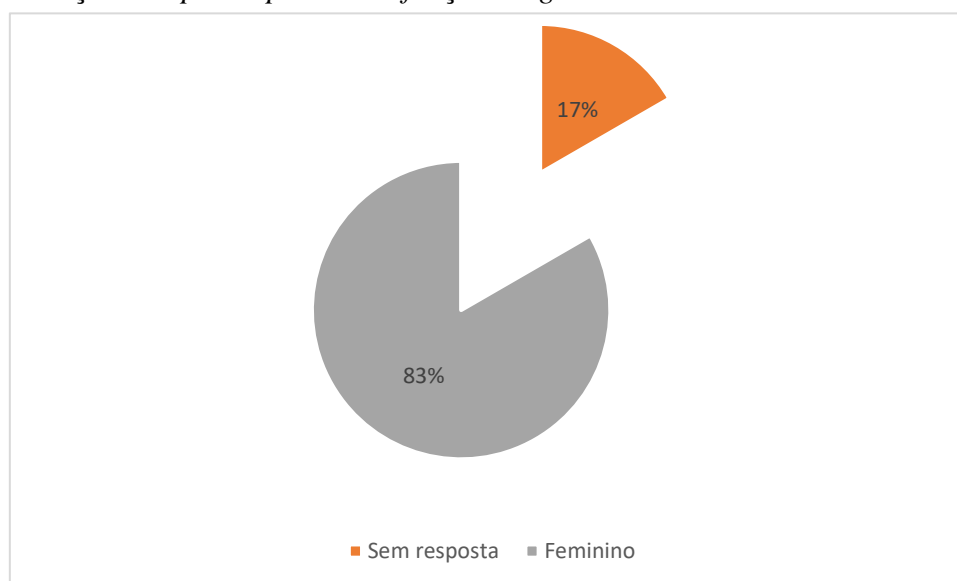
Grupo I – Dados Sociodemográficos

Na caracterização dos participantes foram consideradas as variáveis, género, idade, habilitações literárias, nacionalidade, estado civil, filho/as e/ou outras pessoas a cargo, função desempenhada e o tempo de trabalho na resposta social.

Os participantes situavam-se entre os 22 e os 51 anos de idade, sendo que a maior parte tem entre 31 e 40 anos (34%).

Figura 2.

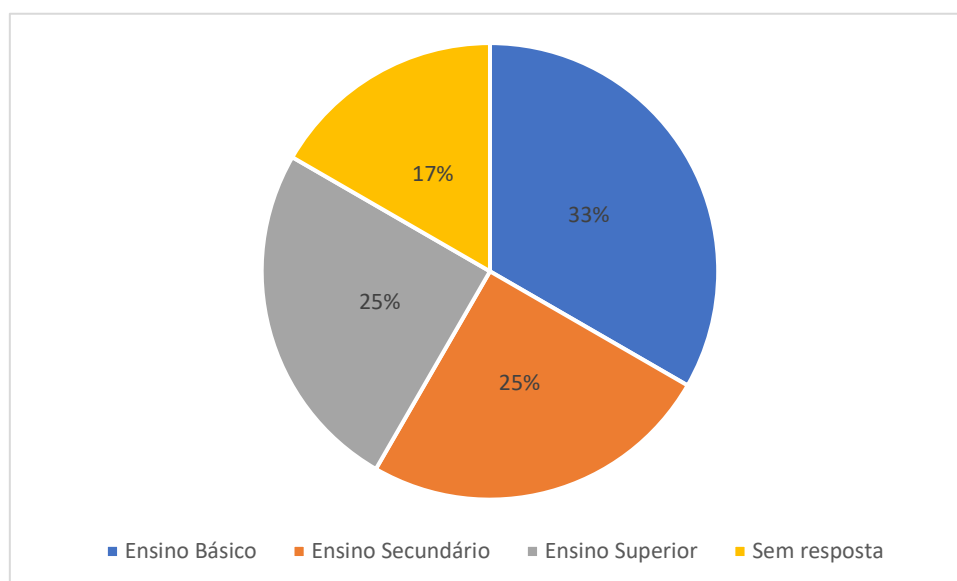
Caracterização dos participantes em função do género



Quanto à distribuição dos inquiridos pela variável género, verificámos que a maioria pertence ao género feminino (83%).

Figura 3.

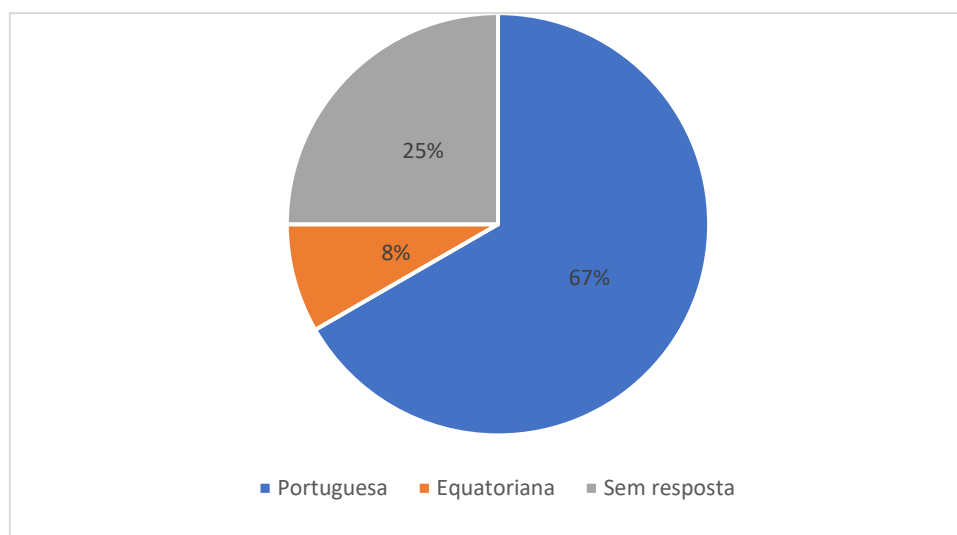
Caracterização dos participantes em função das habilitações literárias



Quanto às habilitações literárias, um terço dos inquiridos possui o ensino básico – 9ºano (33%) –, seguindo-se o ensino secundário e o ensino superior com 25% cada nível. De referir que 17% dos participantes não respondeu a esta questão

Figura 4.

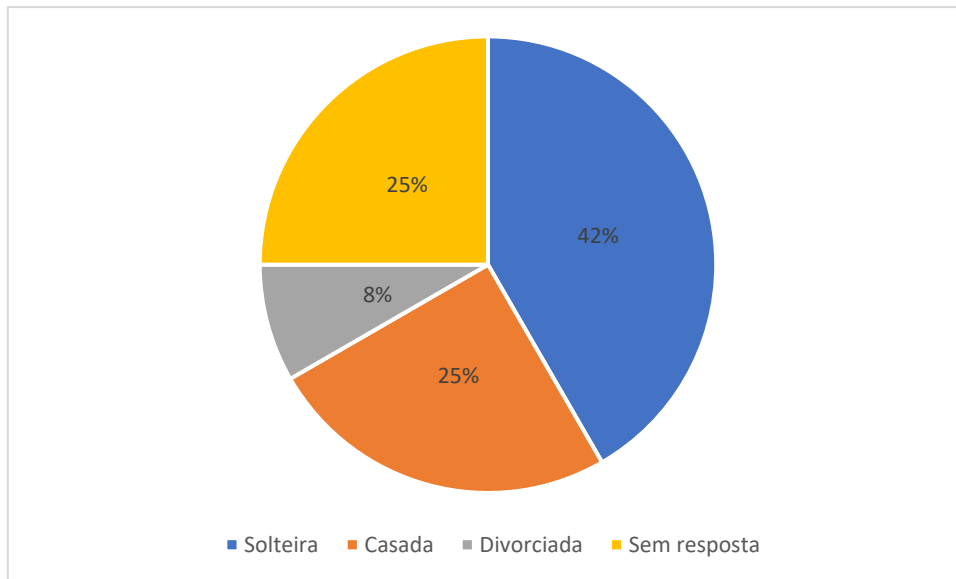
Caracterização dos participantes em função da nacionalidade



A maior parte dos elementos da equipa educativa é de nacionalidade portuguesa (67%), seguindo-se equatoriana (8%), sendo que um quarto dos inquiridos não respondeu a esta questão (25%).

Figura 5.

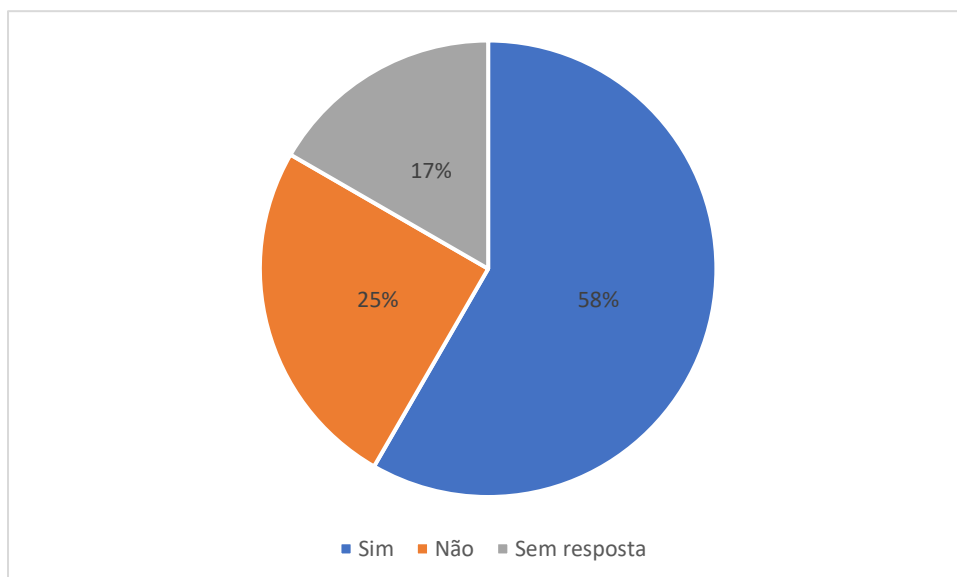
Caracterização dos participantes em função do estado civil



Quase metade dos inquiridos é solteiro (42%), o restante é casado (25%) e divorciado (8%). De referir que um quarto não respondeu a esta questão.

Figura 6.

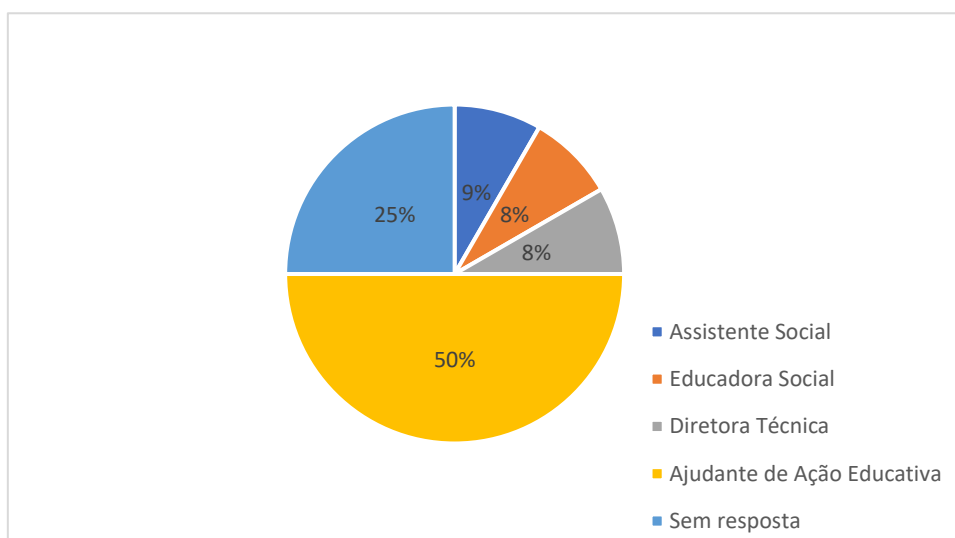
Caracterização dos inquiridos relativamente a filho/as e/ ou outras pessoas a cargo



Quando questionados sobre se tinham filho/as e/ou outras pessoas a cargo, a maior parte dos inquiridos respondeu afirmativamente (58%).

Figura 7.

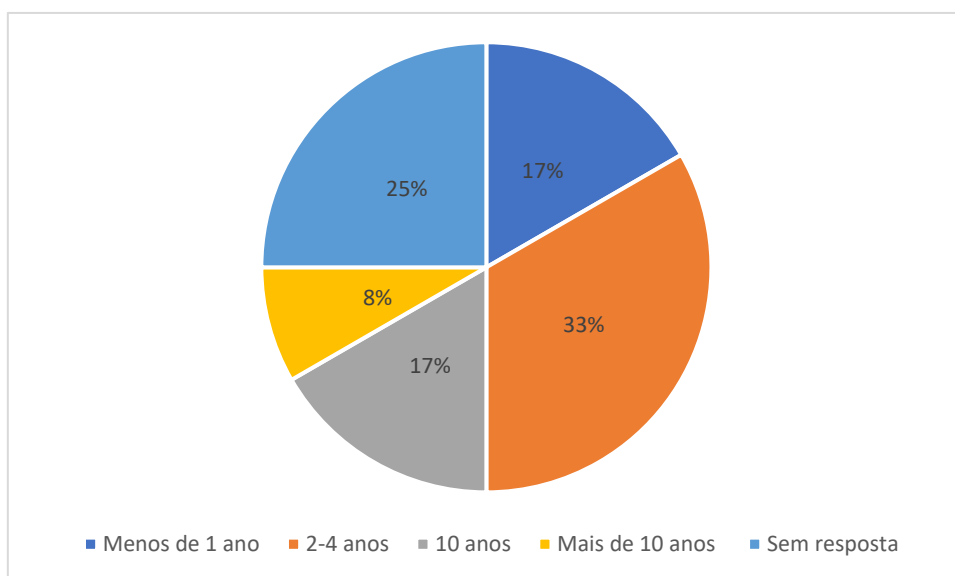
Caracterização dos inquiridos relativamente à função que desempenham



Em termos profissionais, todos trabalham a tempo inteiro e cerca de metade exerce funções de Ajudante de Ação Educativa, seguindo-se a assistente social, a educadora social e a diretora técnica. De destacar que um quarto (25%) não respondeu a esta questão.

Figura 8.

Caracterização dos inquiridos relativamente ao tempo de trabalho na resposta social “A Gaivota”



Cerca de um terço dos trabalhadores (33%) tem entre dois e quatro anos de tempo de serviço na resposta social, sendo que um quarto não respondeu a esta questão. De referir que este tipo de resposta social se caracteriza pela rotatividade.

Apenas uma trabalhadora tinha exercido anteriormente as funções que atualmente desempenha.

Grupo II - Funções

Neste grupo de questões, os trabalhadores foram questionados relativamente às decisões que tomam no desempenho das suas funções. Sendo que consideram as mais importantes:



Consideram que as decisões são tomadas em função cada situação particular, uma vez que trabalhar com crianças e jovens carece sempre de ajustamento permanente.

Relativamente às responsabilidades e tomadas de decisão que decorrem no dia-a-dia, as trabalhadoras afirmam que estas são tomadas de forma partilhada entre colegas.

Quanto às **características pessoais** que consideram importantes no desempenho das suas funções, mencionaram as seguintes:

Figura 9.

Características pessoais importantes no desempenho das funções



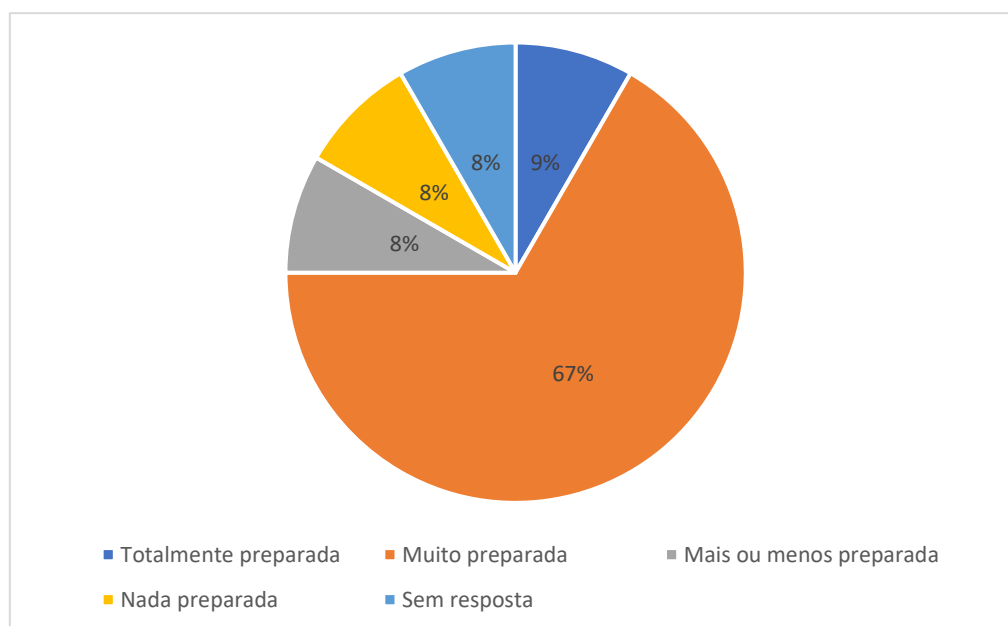
Os inquiridos consideram que estas são características fundamentais para o bom funcionamento da casa, bem como na prevenção e resolução de conflitos diários.

Grupo III – Expectativas e necessidades

No âmbito das expectativas e necessidades dos trabalhadores, considerámos o grau de preparação que consideram possuir para executar as suas funções e tarefas. A figura que se segue ilustra as respostas obtidas.

Figura 10.

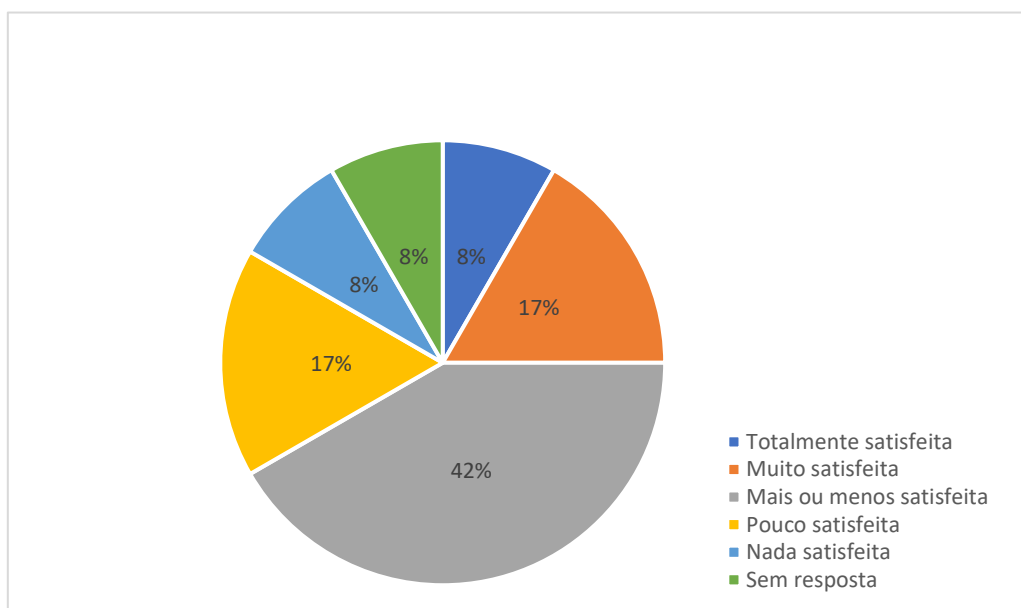
Grau de preparação na execução de funções e tarefas



Quanto à **preparação** em relação às funções e tarefas que desempenham, 67% afirma estar muito preparada.

Figura 11.

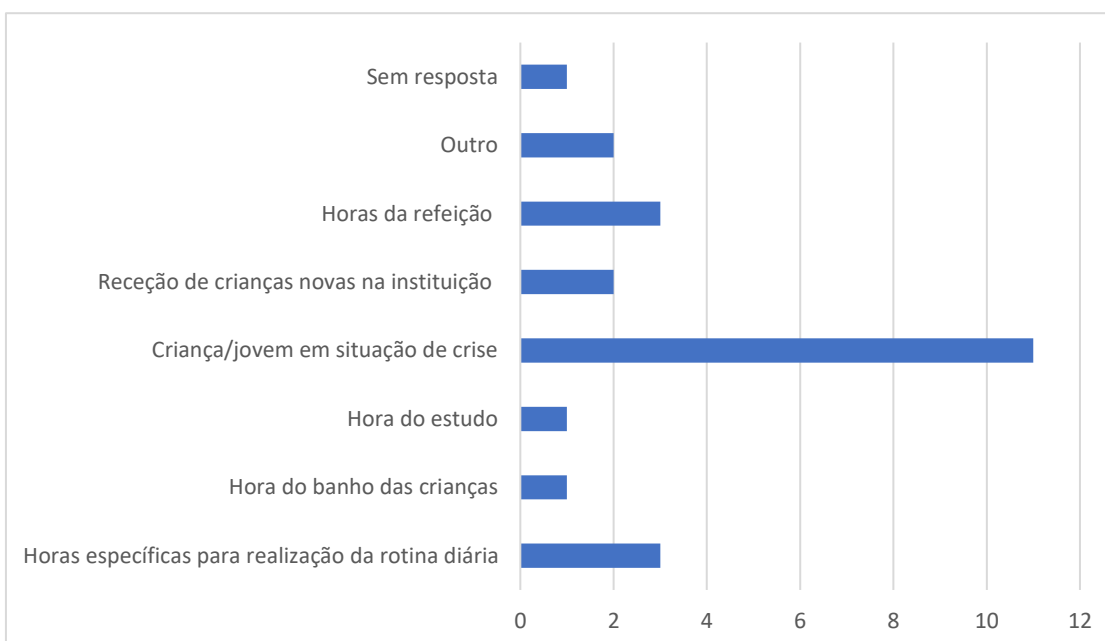
Grau de satisfação relativamente às funções que desempenham



Quanto à **satisfação** em relação às funções que desempenham, 42% afirma estar mais ou menos satisfeita com as suas funções.

Figura 12.

Principais momentos de maior dificuldade no dia-a-dia profissional



Verificámos que 46% afirmam que o momento de maior **dificuldade** acontece quando a criança ou jovem se encontra em situação de crise, seguindo-se as horas de refeição e as horas específicas para a realização da rotina diária.

Quando questionadas acerca das **estratégias** utilizadas nos momentos de maior dificuldade no dia-a-dia profissional, as trabalhadoras referiram que deve ser adotada uma postura calma e tentar-se sempre que a resolução seja o mais justa e educativa possível. É necessário perceber a origem do problema, através do diálogo e, em conjunto com a criança e jovem, tentar solucionar.

Quisemos, ainda, conhecer as suas **percepções** relativamente a um conjunto de afirmações sobre o desempenho das suas funções.

Cerca de 1/3 das trabalhadoras consideram que um bom profissional não deve ter distanciamento ao nível afetivo em relação às crianças, quase metade (42%) refere que as medidas educativas constituem uma parte essencial para o desenvolvimento da criança/jovem e que se tivesse mais conhecimentos poderia desempenhar melhor as suas funções na resposta social.

Quando questionados acerca das principais **dificuldades** sentidas no desempenho das funções, destaca-se a falta de recursos humanos, que implica que o serviço não seja desempenhado com a máxima eficácia e crianças e jovens em situação de crise, nomeadamente nas situações em que existem agressões. Referiram que existe pouca formação, falta de materiais em algumas situações específicas, em ocasiões a equipa educativa sente falta de apoio, particularmente quando a equipa técnica e educativa não estão em concordância.

Grupo IV – Formação contínua

Relativamente às questões referentes à formação contínua, 92% dos inquiridos afirma que já realizou formação relacionada com as funções que desempenha, apesar de 50% assumir não aplicar os conhecimentos adquiridos nas formações que frequentou.

Quando questionadas sobre que **ações de formação** já teriam frequentado, referiram temas e assuntos de que se recordavam, nomeadamente, formações sobre:

- Higienização;
- Legislação e procedimentos legais;
- Maus-tratos infantis;
- Desenvolvimento pessoal e social;

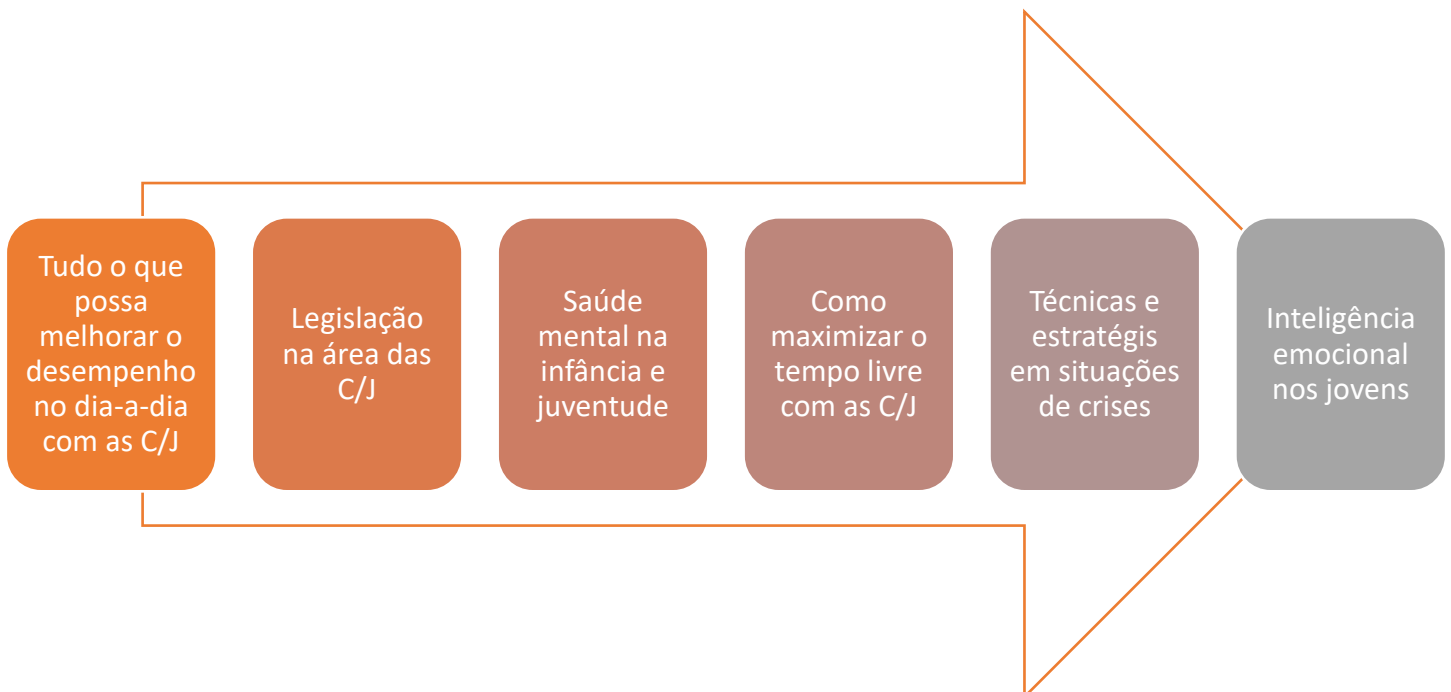
- Gestão de conflitos;
- Liderança e gestão de instituições;
- Intervenção familiar no acolhimento residencial;
- Necessidades Educativas Especiais;
- Técnica de ação educativa.

As formações foram asseguradas pela SCMA, Segurança Social, IEFP e/ou outras entidades externas.

Grupo V – Interesses e necessidades de formação

Quando questionados sobre o grau de importância que a formação assume para si próprio/a, numa escala de 0 a 10, a maioria respondeu 5, o que significa que não é nem muito importante nem pouco importante.

Em resposta aos temas ou assuntos que gostariam que fossem abordados em ações de formação futuras, os inquiridos mencionaram as seguintes:



Sugestões de melhoria

No inquérito por questionário foi, ainda, disponibilizado um espaço para que pudessem referir sugestões de melhoria para um melhor funcionamento da Casa de Acolhimento. As participantes referiam que deveria existir uma adequação dos recursos humanos de acordo com as C/J institucionalizadas, bem como existir mais comunicação entre a equipa técnica e a equipa educativa. Relativamente aos espaços comuns, consideram que deveria existir uma zona exterior vedada para atividades, obras de renovação no interior e no exterior, mais eletrodomésticos para a cozinha e pintura com cor pela casa.

Em relação às C/J, sugeriram a realização de mais passeios/visitas de estudo e atividades desportivas. Afirmaram, ainda, que seria importante a presença de um monitor.

Posto isto, com base nas necessidades identificadas, considerámos que a intervenção formativa deve abranger as seguintes áreas de atuação (CNAEF, 2005):

090 – Desenvolvimento Pessoal;

311 – Psicologia;

761 – Serviços de apoio a crianças e jovens;

762 – Trabalho Social e Orientação.

Capítulo V. Proposta de Intervenção

1. Enquadramento

Atendendo aos instrumentos de recolha de dados anteriormente referidos foi realizado um levantamento das necessidades da resposta social a fim de identificar as carências da instituição, acabando por se destacar a falta de formação específica dos trabalhadores.

Desta forma, pretendemos implementar um plano de formação, através de formação inicial e contínua, tendo por objetivo a adequação das respostas formativas às necessidades e especificidades da resposta social, e neste sentido, aprofundar e atualizar conhecimentos, promovendo o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores.

Importa referir que a SCMA é certificada como entidade formadora pela DGERT (no âmbito do disposto na Portaria nº. 851/2010, de 6 de setembro, alterada e republicada pela Portaria nº 208/2013, de 26 de junho) em 17 áreas de educação e formação com forte relação com a atividade económica da região algarvia, nas áreas de educação e formação a seguir mencionadas:

- 010 – Programas de base;
- 222 – Línguas e literaturas estrangeiras;
- 341 – Comércio;
- 345 – Gestão e Administração;
- 481 – Ciências Informáticas;
- 482 – Informática na ótica do utilizador;
- 525 – Construção e reparação de veículos a motor;
- 541 – Indústrias alimentares;
- 621 – Produção agrícola e animal;
- 622 – Floricultura e jardinagem;
- 729 – Saúde – programas não classificados noutra área de formação;
- 761 - Serviços de apoio a crianças e jovens;
- 762 - Trabalho social e orientação;

- 769 – Serviços Sociais – programas de classificados noutra área de formação;
- 811 – Hotelaria e restauração;
- 812 – Turismo e lazer;
- 862 - Segurança e higiene no trabalho.

Uma entidade formadora certificada é qualquer entidade pública ou privada de âmbito educativo, científico ou tecnológico, dotada de recursos e capacidade técnica e organizativa para o efeito e que seja oficialmente avaliada e reconhecida como tal através de processo de certificação, no âmbito do disposto na Portaria nº. 851/2010, de 6 de setembro, alterada e republicada pela Portaria nº 208/2013, de 26 de junho (DGERT, 2022). Sendo que, as entidades formadoras certificadas podem oferecer formação inicial e contínua nas diferentes modalidades formativas do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ) (DGERT, 2022).

Neste sentido, serão desenvolvidas ações de formação interna destinadas aos trabalhadores da *A Gaivota* para que exerçam as suas funções de modo mais eficiente e, desta forma, valorizar a sua intervenção. Estas ações podem decorrer em qualquer uma das áreas da educação e formação para as quais existe ou existirá certificação como entidade formadora.

2. Descrição das atividades realizadas no contexto do estágio

2.1. Formação

O presente plano de formação pretende contribuir para que a oferta formativa disponibilizada esteja de acordo com as necessidades e especificidades reais da resposta social.

Este destina-se às equipas, tanto técnica como educativa, uma vez que é crucial garantir a formação de todos os profissionais que trabalham em contexto de acolhimento residencial (Bloom, 2005; Wright et al., 2014). Todos devem ter conhecimentos/formação sobre os vários tipos de abuso e de negligência infantil e os seus efeitos, gestão de conflitos, comunicação, gestão emocional, a importância do lúdico/brincar, para compreenderem as peculiaridades de casa C/J onde trabalham (Bloom, 2005; Browne,

2017; Hamilton-Giachritsis & Browne, 2012; Major, 2018; Merrick et al., 2018). A formação deve ser contínua, através de seminários, palestras, workshops.

2.1.1. Identificação

Para determinação da proposta formativa do presente plano de formação foi considerado o diagnóstico de necessidades efetuado e a análise aos respetivos dados.

De acordo com o levantamento de necessidades já anteriormente mencionado, o presente plano inclui 4 ações, organizadas por 7 áreas temáticas – **Desenvolvimento Pessoal; Psicologia; Serviços de apoio a crianças e jovens; Trabalho Social e Orientação.**

Tabela 1.

Plano de Formação

PLANO DE FORMAÇÃO			
Código	Ação	Áreas de Formação	Carga Horária
090	Desenvolvimento Pessoal	Modelos familiares e formas de parentalidade	A definir
		Inteligência emocional e gestão de conflitos	
		Comunicação verbal e não verbal	
311	Psicologia	Intervenção com Crianças e Jovens em Situações de Crise	A definir
761	Serviços de apoio a crianças e jovens	Proteção de Crianças e Jovens em Risco	A definir
762	Trabalho Social e Orientação	Maximização do tempo livre das C/J Planificação e Gestão de Atividades Pedagógicas	A definir

Tabela 2.

Ação de Formação - Desenvolvimento Pessoal

Ação de Formação	Desenvolvimento Pessoal
Entidade Formadora	Santa Casa da Misericórdia de Albufeira
Modalidade	Presencial
Objetivos	- Compreender e distinguir as características dos diferentes modelos familiares e formas de parentalidade, promovendo o bem-estar e do desenvolvimento da C/J - Aquisição de competências teórico-práticas que permitam potenciar a capacidade de gerir e lidar melhor com as próprias emoções e as dos outros, promovendo uma melhor gestão de conflitos - Desenvolver competências que permitam melhorar as capacidades de expressão e comunicação oral
Destinatários	Todos os trabalhadores que integram a equipa técnica e educativa
Data	A definir
Horário	A definir
Custos	A definir

Tabela 3.

Ação de Formação - Psicologia

Ação de Formação	Psicologia
Entidade Formadora	Santa Casa da Misericórdia de Albufeira
Modalidade	Presencial
Objetivos	Identificar as principais estratégias de intervenção em situação de crise
Destinatários	Todos os trabalhadores que integram a equipa técnica e educativa
Data	A definir
Horário	A definir

Custos	A definir
---------------	-----------

Tabela 4.

Ação de Formação – Serviços de apoio a crianças e jovens

Ação de Formação	Serviços de apoio a crianças e jovens
Entidade Formadora	Santa Casa da Misericórdia de Albufeira
Modalidade	Presencial
Objetivos	Compreender estratégias, ferramentas e instrumentos de trabalho para a intervenção na problemática das crianças e jovens em risco
Destinatários	Todos os trabalhadores que integram a equipa técnica e educativa
Data	A definir
Horário	A definir
Custos	A definir

Tabela 5.

Ação de Formação – Trabalho Social e Orientação

Ação de Formação	Trabalho Social e Orientação
Entidade Formadora	Santa Casa da Misericórdia de Albufeira
Modalidade	Presencial
Objetivos	Planear, implementar e relacionar atividades às necessidades, expectativas das C/J
Destinatários	Todos os trabalhadores que integram a equipa técnica e educativa
Data	A definir
Horário	A definir
Custos	A definir

O plano de formação será desenvolvido nas instalações da entidade, disponibilizando todos os meios necessários ao percurso dos mesmos, e ofertas formativas, em diversas áreas.

2.2. Outras atividades

Ao longo do estágio realizado, foram integradas diversas atividades e assumidas tarefas de natureza variada, em função das solicitações e das necessidades.

Tabela 6.

Atividades desenvolvidas em contexto de estágio

Data	Descrição
31/10	Contribui para a temática do Halloween juntamente com as crianças/jovens e equipas, na preparação e decoração das sobremesas e, nomeadamente, na decoração da sala através de balões.
7/11	Contribui na construção de uma caixa para a recolha de sugestões a integrar no plano de atividades de 2023.
8/11	Participação na reunião com a equipa técnica e nutricionista acerca da gestão alimentar da casa, objetivo de implementar um percurso gradual para a diminuição do consumo de açúcar por parte das crianças e jovens.
12/12	Participação na criação de um convite para todas as crianças/jovens e inclusive funcionários para o lanche de Natal da A Gaivota e desenvolvimento do Amigo Secreto entre todos.
15/12	Participação na sessão com o supervisor externo da resposta social, Dr. ° Rogério Canhões, com a Equipa Educativa e, posteriormente, reunião entre a Diretora Técnica e este acerca das dificuldades sentidas pela Equipa Educativa.
20/12	Organização de um torneio de matraquilhos para os jovens.
21/12	Organização de uma atividade para as crianças, nomeadamente, na criação de plasticina caseira, criando moldes alusivos ao Natal.

12/1	Contribuição no preenchimento dos questionários para o Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens (CASA).
16/1 e 17/1	Supervisão das crianças e jovens devido a greve dos professores e formação dos trabalhadores.
23/1	Realização da ata de reunião da equipa técnica acerca dos assuntos globais do funcionamento da CA.
13/2	Supervisão dos jovens devido a formação da equipa educativa; Realização de um cartaz e preparação de atividades alusivas ao Dia de São Valentim;
14/2	Preparação e finalização das atividades referentes à comemoração do Dia de São Valentim através de um miminho e de uma tarde de spa para cada criança e jovem.
15/2	Entrega de questionários, instrumento utilizado no diagnóstico de necessidades, à equipa técnica e educativa; Arquivamento de termos de responsabilidade de saída e de registos de ocorrências no processo correspondente a cada criança e jovem.
17/2	Participação na sessão com o supervisor externo da resposta social, Rogério Canhões, acerca do regulamento interno e modelo de intervenção socioeducativa da <i>A Gaiivota</i> , bem como, sobre o funcionamento da CA.
20/2	Impressão de termos de responsabilidade de saída para arquivar no processo correspondente a cada criança e jovem.
22/2	Arquivamento de documentação no processo referente a cada criança e jovem.
23/2	Aprendizagem do processo referente à semana dos jovens.
27/2	Organização das últimas duas semanas a distribuir por cada jovem de acordo com o seu comportamento e desempenho.
28/2	Preenchimento de fichas de admissão e lista de contactos dos últimos dois jovens a admitir na CA para arquivar no processo correspondente.
6/3	Supervisão dos jovens, devido a formação da equipa educativa.
7/3	Realização dos recibos de quitação referente ao dinheiro da semana dos jovens.

8/3 Arquivamento de documentação, nomeadamente registo de ocorrências e termos de responsabilidade de saída, no processo referente a cada criança e jovem.

Além das atividades mencionadas, o dia-a-dia decorria em observação das rotinas das C/J, auxiliando em tudo o que fosse necessário no momento seja às C/J ou às equipas, e nomeadamente, no apoio ao estudo, uma vez que de acordo com o horário escolar, tinham apoio ao estudo com o professor destacado para esse efeito.

Reflexão Final

O trabalho desenvolvido diariamente na CA é bastante exigente e é necessário olhar para cada criança e jovem de forma individual, contribuindo para o desenvolvimento das suas competências pessoais e sociais e, acima de tudo, ajudá-las e motivá-las para um futuro promissor.

Os profissionais de uma CA contribuem para a qualidade do ambiente e da resposta que é dada às C/J nela acolhidos. No contexto do acolhimento residencial, é fundamental compreender que, para além do exercício da sua profissão, os profissionais contactam diretamente e relacionam-se com as C/J, transmitindo de modo (in)consciente formas de ser e de estar (Boyle, 2009; Browne, 2017; Courtney et al., 2009; Macdonald & Millen, 2012; Major, 2018; Maltais et al., 2019; Pecora & English, 2016; United Nations General Assembly, 2010).

Os profissionais são indivíduos com características e competências próprias, com um contexto de vida pessoal, que influenciam o modo como os outros se comportam. Miles e Stephenson (2001) mencionavam que, mais do que a estrutura da CA, é a relação que tem grande influência na vida das C/J e qualquer profissional pode tornar-se uma figura de referência das C/J (Quintãns et al., 2010).

Atualmente, colocam-se às entidades enormes desafios relativamente à oferta formativa, sendo que o objetivo primordial é que as respostas sejam cada vez mais eficazes e ajustadas às necessidades e especificidades do contexto. Desta forma, a intervenção neste estágio curricular teve como finalidade a criação de um plano de formação que contemplasse a análise das necessidades das equipas, o que foi possível identificar através da aplicação de um inquérito por questionário.

De acordo com o perfil dos profissionais, Rodrigues e Barbosa-Ducharne (2017) salientam a falta de preparação específica, que, em geral, não é valorizada pela organização, e o não investimento na formação contínua dos seus profissionais. Paralelamente, o seu perfil de funções não garante tempo que possibilite investir na relação com as C/J.

Acreditamos que a formação é um importante instrumento na preparação dos trabalhadores para o desempenho das suas tarefas, na medida em que permite que possam

umentar os seus conhecimentos e modificar as suas atitudes e comportamentos. Assim, o presente relatório pretende contribuir para que a oferta formativa disponibilizada esteja de acordo com as necessidades e especificidades reais da resposta social, contribuindo assim para a revisão do seu plano formativo. Contudo, a perceção na realização desta análise é a de que, de uma forma geral, as equipas não encaram a formação como um elemento fundamental para exercerem as suas funções.

A formação profissional surge na *Gaivota* como uma oportunidade de melhoria do desempenho global dos trabalhadores e da própria resposta social. O desenvolvimento da formação inicial e contínua dos funcionários tem, assim, como finalidade, para além de cumprir com as obrigações legais no âmbito da formação contínua previstas no Código do Trabalho, aumentar e reforçar as competências profissionais e valorizar os recursos humanos.

Consideramos que tenha sido fundamental compreender a visão das equipas que, deste modo, se sentem parte do processo, questionam-se sobre as suas perspetivas, necessidades, frustrações e satisfações relativas a todo o processo de trabalhar em contexto de acolhimento residencial de crianças e jovens.

Ao nível das limitações, no decorrer do diagnóstico das necessidades, nomeadamente na aplicação dos inquéritos por questionário, foi possível observar que nem todos os trabalhadores se sentiram à vontade em responder a todas as questões, apesar de ter sido referido que eram anónimos e que tinham como único objetivo conhecer as suas expectativas, bem como avaliar os seus interesses e necessidades formativas. Por conseguinte, este fator poderá ter influenciado os resultados.

Em suma, o estágio curricular e a integração na Casa de Acolhimento *A Gaivota* permitiram o desenvolvimento de novas competências e aprendizagens, tanto a nível profissional como pessoal, que serão enriquecedoras tanto no presente, como no futuro.

Referências Bibliográficas

Adler, P. A., & Adler, A. (1994). Observational techniques. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 377-392).

Bloom, S. L. (2005). The sanctuary model of organizational change for children's residential treatment. *Therapeutic Community: The International Journal for Therapeutic and Supportive Organizations*, 26 (1), 65-81.

Boyle, R. (2009). *My Heart os Here. Alternative Care and Reintegration of Child Traffcking Victims and Other Vulnerable Children*. Phnom Penh: International Organization for Migration. <http://www.bettercarenetwork.org/sites/default/files/My%20Heart%20Is%20Here.pdf>

Browne, E. (2017). *Children in Care institutions*. K4D Helpdesk Report. Brighton, UK: Institute of Development Studies. <https://www.ids.ac.uk/publications/children-in-care-institutions/>

Buckley, R. & Caple, J. (2003). *The theory and practice of training* (4ª ed.). London: Kogan Page.

Caeiro, J. (2008). *Economia Social: conceitos, fundamentos e tipologia. Working Paper nº 1*, Universidade Lusíada de Lisboa. Lisboa: Universidade Lusíada de Lisboa

Cardim, J. (2005). *Formação Profissional: Problemas e Políticas*. Universidade Técnica de Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Cardim, J. C. (1998). Formação profissional: do conceito Às modalidades, sistemas e necessidades. In Universidade Técnica de Lisboa – Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (Org.), *Práticas de formação profissional* (pp. 13–33). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Cardim, J. C. (2012). *Gestão da Formação nas Organizações: A formação na prática e na estratégia das organizações* (2ª ed.). Lisboa: Lidel.

Carmo, H. & Ferreira, M. (1998). *Metodologia da Investigação – guia para Auto-Aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.

Cases. (2022). *Quadro Institucional*. <https://www.cases.pt/quadro-institucional/>

CIRIEC (Centro Internacional de Pesquisa e Informação sobre Economia Pública, Social e Cooperativa), (2007). *A Economia Social na União Europeia - Síntese do relatório elaborado a pedido do Comité Económico e Social Europeu*. w.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2007-11-pt.pdf

CNAEF (2005). *Classificação Nacional de Áreas de Educação e Formação*. <https://files.dre.pt/1s/2005/03/053b00/22812313.pdf>

Courtney, M., & Iwaniec, D. (2009). *Residential Care of Children Comparative Perspectives*. New York: Oxford University Press.

Cruz, J. (1998). *Formação Profissional em Portugal*. Lisboa: Edições Sílabo.

DGERT (2022). *Tipologias de formação profissional*. <https://www.dgert.gov.pt/tipologias-de-formacao-profissional>

DGSS & DSIA (2022). *Proteção Social – Crianças e Jovens*. https://www.seg-social.pt/documents/10152/113014/Protecao_social_crianças_e_jovens.pdf/a07b4c95-2902-4282-8ce9-e2127ad0f14f

Dias, A. C. (2015). Diagnóstico de necessidades de formação em contexto organizacional (Master's thesis, Universidade de Évora).

Ferreira, S. (2009). *Dicionário Internacional da Outra Economia: Terceiro Setor*. Coimbra: Almedina.

Fialho, J. (2021). *Manual para intervenção social. Da teoria à ação*. Lisboa: Edições

Fialho, J., Silva, C. A., & Saragoça, J. (2013). *Formação Profissional-Práticas organizacionais, políticas públicas e estratégias de ação*. Lisboa: Edições Sílabo.

Franco, R., Sokolowski, S., Hairel, E., & Salamon, L. (2007). *O Setor Não Lucrativo Português numa Perspetiva Comparada*. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa & John Hopkins University.

Gavino, H. (2014). *O Papel das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) na Economia Social: O caso do concelho de Peniche*. Dissertação de Mestrado em Gestão de Organizações da Economia Social. Santarém: Instituto Politécnico de Santarém.

https://repositorio.ipsantarem.pt/bitstream/10400.15/919/1/HeliaAlexandraNunesGavino_Mestrado_GOES_2014.pdf

Goldstein, Illinois (1991). Formação em organizações de trabalho. Em MD Dunnette & LM Hough (Eds.), *Manual de psicologia industrial e organizacional* (pp. 507–619). Imprensa de Psicólogos Consultivos.

Guerra, I. (2000). *Fundamentos e Processos de Uma Sociologia da Acção: O Planeamento em Ciências Sociais*; 2ª Edição; Cascais: Principia.

Hamilton-Giachritsis, C., & Browne, K. (2012). Forgotten children? An update on young children in institutions across Europe. *Early Human Development*, 88 (12), 911-914. <https://doi.org/10.1016/j.earlhumdev.2012.09.018>

Hespanha, P. et al. (2000). *Entre o Estado e o Mercado: As fragilidades das instituições de proteção social em Portugal*. Coimbra: Quarteto.

Hoz, A. (1985). *Investigacion Educativa: Dicionário Ciências da Educação*. Madrid: Ediciones Anaya, S.A.

IEFP (n.d.). *O diagnóstico de necessidades de formação e o plano de formação*. https://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/47236/mod_scorm/content/0/pla02/01pla02.htm

Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS). (2022). Relatório de caracterização anual da situação do acolhimento das crianças e jovens. *CASA-2021*

Lakatos, E. & Maconi, M. (1991). *Fundamentos de Metodologias Científica*. São Paulo: Atlas.

Le Boterf, G. (1989), Comment investir en formation, Paris, Les Editions d'Organisation.

Lei nº 147/99 de 9 de setembro – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo

Lei n.º 7/2009 de 12 de fevereiro - Código do Trabalho

Ludke, M. e André, M. (1986). *Pesquisa em Educação – Abordagens Qualitativas*. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária.

Macdonald, G., Millen, Sh. (2012). *Therapeutic approaches to social work in residential child care settings: Literature review*. Great Britain: The social Care Institute for Excellence (SCIE). <https://www.scie.org.uk/publications/reports/report58/files/literaturereview.pdf?res=true>

Major, Z. B. (2018). Struggle for integrity in residential children's homes: Professional self-esteem and organizational development - practical experiences from Hungary. *International Journal of Child, Youth and Family Studies*, 9(2), 1-27. <https://doi.org/10.18357/ijcyfs92201818210>

Maltais, Ch., Cyr, Ch., Parent, G., & Pascuzzo, K. (2019). Identifying effective interventions for promoting parent engagement and family reunification for children in out-of-home care: A series of meta-analyses. *Child Abuse & Neglect*, 88, 362-375.

Mendes, M. (2012). *A aprendizagem da multiplicação numa perspetiva de desenvolvimento do sentido do número: Um estudo com alunos do 1.º ciclo* [Dissertação de Doutoramento, Universidade de Lisboa]. Repositório da Universidade de Lisboa. <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/5893>

Miles, G., & Stephenson, P. (2001). *Children in Residential Care and Alternatives*. The Tearfund Child Development Study Pack and Children at Risk Guidelines (Vol. 5). Tearfund UK Org. <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Children%20in%20Residential%20Care%20and%20Alternatives.pdf> (30/04/2020).

Pecora, P. J., & English, D. J. (2016). *Elements of Effective Practice for Children and Youth Served by Therapeutic Residential Care. Research Brief*. Safe, Strong, Supportive. Casey Family Programs. www.casey.org

Peixoto, C. S. (2018). Infância e Juventude, Direitos Humanos e Adversidade: Contextos e Práticas. In M. Oliveira & Pinto (Eds.), *Crime, violência e interdisciplinaridade: Guia para a intervenção em múltiplos contextos* (pp. 15-32). Porto: Mais Leituras

Pinto, M. H., & Pinto, V. M. (1968). A Misericórdia de Albufeira. In *As Misericórdias do Algarve* (pp. 173-191). Ministério da Saúde e Assistência, Direção-Geral de Assistência: Lisboa.

Quintãns, C., Alberto, I., & Machado, C. (2010). Era uma vez uma instituição onde eu vivi: Narrativas de adultos sobre experiência de institucionalização. *Psychologic*, 53, 329-351.

Quintão, C. (2011) *O Terceiro Sector e a sua renovação em Portugal. Uma abordagem preliminar*, Working Papers, 2.ª Série, N.º 2, Abril de 2011. Instituto de Sociologia da Universidade do Porto, Porto, pp 1-18.

Reis, C. (2023). *Tudo sobre as IPSS: Instituições Particulares de Solidariedade Social*. <https://www.e-konomista.pt/ipss-instituicoes-particulares-de-solidariedade-social/>

Rodrigues, M. (2016). Desenvolvimento e atualização de competências: a formação como ferramenta de gestão estratégica de recursos humanos – estudo de caso, Dissertação de Mestrado em Marketing e Comunicação – Especialização em Gestão de Marketing, Coimbra, Escola Superior de Educação de Coimbra.

Rodrigues, S., & Barbosa-Ducharne (2017). Acolhimento Residencial em Portugal: Tempo de encontrar respostas sem deixar de questionar. In J.P. Gaspar & E. Santos (Eds.), *Acolhimento Juvenil no Mundo: Respostas Sociais e Estratégias Terapêuticas fundadas na Cultura* (pp.155-179). Edições Ex Libris.

SCMA (2023). Santa Casa da Misericórdia de Albufeira. <https://www.misericordiaalbufeira.com/>

Smith, M. (2005). *Secure in the knowledge: Perspectives on practice in secure accommodation*.

Sousa, M. J., & Baptista, C. S. (2011). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios*. Lisboa: Pactor.

Sousa, S. et al., (2012). *As Instituições Particulares de Solidariedade Social num Contexto de Crise Económica*. Lisboa: IPI – Consulting Network Portugal, CNIS e Fundação Millennium BCP, SIG – Soc. Ind. Gráfica, Lda. <https://www.fea.pt/fileadmin/Recursos/Documentos/30a83a6e1c7495224ffff10a4287448101c88047.pdf>

Superior de Ciências Sociais e Políticas – Universidade Técnica de Lisboa.

United Nations General Assembly. (2010). *Guidelines for the Alternative Care of Children*. Resolution A/RES/64/142. http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/64/142 (15/05/2020).

Ward, A. (2006). Models of “ordinary” and “special” daily living: matching residential care to the mental-health needs of looked after children. *Child and family social work*, 11, 336-346. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2206.2006.00423.x>

Wright, A. C., Lamsal, D., Ksetree, M., Sharma, A., & Jaffe, K. (2014). From maid to mother: Transforming facilities, staff training, and caregiver dignity in an institutional facility for young children in Nepal. *Infant Mental Health Journal*, 35(2), 132-143. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/imhj.21429/full>

Anexos/Appendices

Anexo I - Questionário

QUESTIONÁRIO SOBRE EXPECTATIVAS E NECESSIDADES

Instruções

Com este questionário, construído no âmbito do estágio no Mestrado em Ciências da Educação da FCHS/UAlg, pretendemos conhecer as suas expectativas enquanto elemento da equipa técnica e da equipa educativa, bem como avaliar os seus interesses e necessidades formativas.

Pedimos, por isso, a sua colaboração, salientando a importância da sua opinião para a melhoria da resposta social. Toda a informação é confidencial, estando completamente garantido o anonimato.

Este trabalho é supervisionado pela Profª. Doutora Sandra Valadas (Universidade do Algarve), e encontro-me disponível para qualquer esclarecimento (Daniela Calhais: a64378@ualg.pt).

Agradecemos, desde já, a sua participação e colaboração.

Declaração de Consentimento Informado

Fui informado(a) sobre os objetivos e condições de participação neste questionário. Aceito participar de forma voluntária, autorizando a utilização dos dados exclusivamente para fins de investigação nas condições anteriormente apresentadas.

Concordo

Discordo

Grupo I - Dados Sociodemográficos

1. Género: Feminino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/>	2. Habilitações Literárias: Ensino Básico (até ao 9º ano) <input type="checkbox"/> Ensino Secundário (até ao 12º ano) <input type="checkbox"/> Ensino Superior (Licenciatura, Mestrado, Doutoramento) <input type="checkbox"/>
3. Idade: _____	4. Nacionalidade: _____
5. Estado Civil: _____	6. Função: _____
7. Tipo de horário: Tempo inteiro <input type="checkbox"/> Tempo parcial <input type="checkbox"/> Turnos <input type="checkbox"/>	8. Filhos e/ou outras pessoas a cargo Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
9. Tempo de trabalho na "A Gaiivota": _____	10. Profissão anterior: _____

Grupo II - Funções

1. Descreva as suas funções de forma simples (tarefas ou atividades que faça diariamente).

2. Quais as decisões que toma no desempenho das suas funções que considera serem as mais importantes?

3. As responsabilidades e tomadas de decisão que decorrem no dia-a-dia do seu trabalho são tomadas de forma:

Individual

Partilhada

Caso seja partilhada, indique com quem.

4. Que características pessoais considera importantes no desempenho das suas funções? Porquê?

Grupo III - Expectativas e necessidades

1. Qual o grau de preparação que considera ter para executar as funções e tarefas que atualmente desempenha? Assinale com um X o seu grau de preparação (TP = Totalmente preparada; MP = Muito preparada; MMP = Mais ou menos preparada; PP = Pouco preparada; NP = Nada preparada).

TP	MP	MMP	PP	NP

2. Como avalia a satisfação em relação às funções que desempenha? Assinale com um X o seu grau de satisfação (TS = Totalmente satisfeita; MS = Muito satisfeita; MMS = Mais ou menos satisfeita; PS = Pouco Satisfeita; NS = Nada satisfeita).

TS	MS	MMS	PS	NS

3. Quais são, na sua opinião, os principais momentos de maior dificuldade no seu dia-a-dia profissional? (pode assinalar mais do que uma alternativa de resposta)

Horas específicas para realização da rotina diária	<input type="checkbox"/>	Receção de crianças novas na instituição	<input type="checkbox"/>
Hora do banho das crianças	<input type="checkbox"/>	Hora da refeição	<input type="checkbox"/>
Hora do estudo	<input type="checkbox"/>	Dar a medicação às crianças	<input type="checkbox"/>
Criança/jovem em situação de crise	<input type="checkbox"/>	Outro: _____	<input type="checkbox"/>

4. Que estratégias utiliza nos momentos de maior dificuldade (ou seja, o que faz para contornar ou resolver os problemas)?

Nas questões que se seguem deverá considerar o seu grau de concordância relativamente às afirmações.

(CT = Concordo totalmente; C = Concordo; NCND = Não concordo nem discordo; D = Discordo; DT = Discordo totalmente):

	CT	C	NCND	D	DT
5. Neste tipo de trabalho, um bom profissional deve ter um distanciamento ao nível afetivo em relação às crianças.					
6. As medidas educativas (“castigos”) são parte essencial para o desenvolvimento da criança/jovem.					
7. Se tivesse mais conhecimentos poderia desempenhar melhor as suas funções na instituição.					
8. Quais são as principais dificuldades que sente no desempenho das suas funções?	<hr/> <hr/> <hr/>				

Grupo IV - Formação contínua

1. Já realizou formação relacionada com as funções que desempenha?	Sim	<input type="checkbox"/>
	Não	<input type="checkbox"/>

2. Que ações de formação já frequentou? Refira alguns temas/assuntos de que se recorde. Onde frequentou a formação?

3. Em caso afirmativo, considera que aplica os conhecimentos adquiridos nas formações que frequentou? Se sim, dê um exemplo.	Sim <input type="checkbox"/>
	Não <input type="checkbox"/>

Grupo V - Interesses e necessidades de formação

1. De 0 a 10, que grau de importância a formação assume para si? _____

2. Prefere formações em contexto online ou presencial?	Presencial <input type="checkbox"/>
	Online <input type="checkbox"/>

3. Que temas/assuntos gostaria que fossem abordados em ações de formação?

Sugestões de melhoria

Que melhorias sugere para a Casa de Acolhimento?

Muito obrigada pela sua colaboração.