

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DO TRABALHO E DA EMPRESA



CRIAÇÃO DE UMA UNIDADE DE ACOLHIMENTO DE EMERGÊNCIA

Ana Rita da Costa Lopes Honório Cunha

Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de
Mestre em Intervenção Comunitária e Protecção de Menores

Orientadora:
Doutora Ana Passos, Professora Auxiliar,
ISCTE

Setembro, 2008

Agradecimentos

À professora Ana Passos pela sua orientação, disponibilidade e apoio incansável.

Aos profissionais do Sistema de Acolhimento de Emergência pela partilha da sua prática profissional, contributo essencial para a concretização deste estudo.

À minha família e amigos que pelo apoio e incentivo tornaram este trabalho possível.

Resumo

A Protecção de Menores tem sido alvo de profundas alterações nos últimos anos. O despertar das consciências da população em geral tem aumentado substancialmente o número de sinalizações de crianças vítimas de Abuso. Para fazer face às novas exigências foi necessário repensar o modelo de Protecção de Menores em Portugal, surgindo em 1999 o Sistema de Acolhimento de Emergência (SAE), criado com o intuito de acolher as crianças e jovens com necessidade de um acolhimento imediato e urgente. Apesar do esforço para se obter um serviço de excelência ainda urge a necessidade de se equacionar um modelo estável, pois as Casas e Unidades de Emergência não se podem limitar a um papel relativamente passivo de controlo e provisão das necessidades básicas das crianças e jovens acolhidos. O presente estudo qualitativo tem como objectivo a criação de um dispositivo organizacional funcional de Acolhimento de Emergência para crianças e jovens em situação de perigo muito grave ou iminente, garantindo o seu bem-estar e desenvolvimento integral. Participaram neste estudo nove profissionais das entidades que constituem o Sistema de Acolhimento de Emergência, sendo três do Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa, três da Casa Pia de Lisboa e os restantes três da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Face à profundidade da informação que se pretendia recolher foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com guião realizado para o efeito. Os resultados obtidos permitem estruturar o serviço em termos organizativos, de recursos humanos e ao nível da interligação com outras entidades.

Palavras-chave: Protecção de Menores; Sistema de Acolhimento de Emergência; Organização; Unidade de Emergência.

PsycINFO- Classification Categories and Codes:

2910 Social Structure & Organization

2956 Childrearing & Child Care

Abstract

The Child Protection System has been profoundly changed in the last years. The population's mind awakening has substantially increased the signalizations' number of abused children. To face the new requirements, it was necessary to rethink the Child Protection model in Portugal, appearing in 1999 the Residential Care Emergency System, created with the purpose of receiving children with immediate and urgent necessity for shelter.

Although the efforts made to have a service of excellence, urges a necessity to think in a stable model, because the Homes and Emergency Units can't be limited to a somewhat passive role of control and provisioning of the children's basic needs. The present qualitative study aims the creation of a functional organizational Child Emergency System, for children in serious or imminent danger, securing their well-being and full growth, based in the rights, principles and values of all Humans. Nine professionals from the entities of the Residential Care Emergency System participated in this study, being three from Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa, three from Casa Pia de Lisboa and the last three from Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Facing the depth of the required information, there were conducted semi-structured interviews, with a script created for it. The obtained results permit to structure the service at the levels of organization, human resources and interaction with other entities.

Key-words: Child Protection; Residential Care Emergency System; Organization; Emergency Unit.

PsycINFO- Classification Categories and Codes:

2910 Social Structure & Organization

2956 Childrearing & Child Care

Índice

1. Introdução	1
1.1. Protecção de Menores	2
1.1.1. <i>Perspectiva Histórica</i>	2
1.1.2. <i>Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo</i>	3
1.1.3. <i>Sistema de Acolhimento de Emergência</i>	4
1.1.4. <i>Dados Estatísticos</i>	7
1.2. Organização	7
2. Método	9
2.1. <i>Tipo de Estudo e Participantes</i>	9
2.2. <i>Instrumentos e Procedimentos</i>	10
3. Resultados	10
3.1. <i>Conceito de Emergência</i>	11
3.2. <i>Metodologia</i>	11
3.3. <i>Capacidade</i>	12
3.4. <i>Instrumentos</i>	12
3.5. <i>Equipa</i>	13
3.6. <i>Equipa Ideal</i>	13
3.7. <i>Liderança</i>	13
3.8. <i>Permanência</i>	14
3.9. <i>Especialização versus Integração</i>	14
3.10. <i>Parcerias</i>	15
3.11. <i>Avaliação</i>	15
3.12. <i>Potencialidades</i>	15
3.13. <i>Constrangimentos</i>	16
3.14. <i>Aspectos Fundamentais</i>	16
4. Discussão	17
5. Conclusão	24
Referências Bibliográficas	26
Anexos	28
Anexo A: <i>Guião de Entrevista</i>	29
Anexo B: <i>Quadro de Categorias</i>	30

1. Introdução

A Protecção de Menores é uma problemática que tem ocupado, nos últimos anos, um papel de grande importância na sociedade portuguesa e internacional, o que se traduz a nível político através da implementação de medidas preponderantes para a procura de soluções ajustadas aos direitos das crianças. Um dos aspectos que espelha essa preocupação é a passagem para crime público, isto é, todos os cidadãos encontram-se obrigados por lei a denunciar casos de mau trato de menores, que aliada à recente visibilidade dada pelos media a esta problemática, provoca um aumento exponencial no número de situações sinalizadas às Entidades com Competência em Matéria de Infância e Juventude. O Sistema de Acolhimento de Emergência é uma resposta integrada no Sistema de Protecção de Crianças e Jovens, e que tem por objectivo único dar resposta permanente às situações caracterizadas como de “situação de urgência”, nos precisos termos definidos na alínea c) do art.º 5º da Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo (1999), ou seja, situações em que exista perigo iminente para a vida ou a integridade física dos menores.

Apesar de o Sistema de Acolhimento de Emergência funcionar desde 1999 e de a Protecção de Menores ser uma área actualmente com grande destaque surge a necessidade de se repensar o processo de Acolhimento de Emergência por forma a equacionar um modelo que melhor responda em tempo útil às necessidades das crianças e jovens acolhidas nesta resposta. Essa necessidade deve-se à pouca relevância que este tipo de acolhimento desperta na comunidade científica, uma vez que neste âmbito é quase inexistente a produção de trabalho científico estruturado. Essa constatação aliada à necessidade da criação de uma Unidade de Emergência constituiu uma oportunidade para compreender o funcionamento deste Sistema, com os seus constrangimentos e potencialidades. Assim é objectivo deste projecto a Criação de um dispositivo organizacional funcional de Acolhimento de Emergência para crianças e jovens em situação de perigo muito grave ou iminente, garantindo o seu bem-estar e desenvolvimento integral, assente nos direitos, princípios e valores fundamentais de todo o ser humano.

1.1. Protecção de Menores

1.1.1. Perspectiva Histórica

A Protecção de Menores teve origem nas grandes instituições assistencialistas que se dedicavam sobretudo aos pobres, doentes, crianças órfãs e abandonadas. Procurava-se na altura não proteger as crianças desamparadas, mas sim proteger a sociedade destas mesmas crianças que eram consideradas de marginais e que para isso deveriam estar afastadas, numa instituição total dedicada a reeducar e regenerar os ditos marginais. (Ó, 2007) Vivia-se na altura um forte espírito de nacionalidade e de patriotismo que era patente na defesa dos valores da educação e purificação. Pretendia-se uma sociedade organizada e bem ordenada. A primeira lei dedicada à infância em Portugal foi decretada em 1911 e tinha por objectivo regenerar a família a partir da criança através da implementação de medidas de saneamento (Ferreira, 2004).

Em 1962 surge a organização Tutelar de Menores, revista em 1978. Começa-se a focar a atenção da intervenção nas necessidades da criança e da família, muito devido à influência da Declaração dos Direitos da Criança adoptada pelas Nações Unidas em 1959, já anteriormente anunciada pela Convenção de Genebra em 1924 (Convenção sobre os Direitos da Criança, 1990). Esta lei veio contemplar novas problemáticas, nomeadamente a violência na família, as dependências e a delinquência. Começa-se a dar relevo à fase do diagnóstico da situação e surgem os primeiros modelos teóricos direccionados para a prevenção.

Em 1990 é assinada por Portugal a Convenção sobre os Direitos da Criança e em 1991 são criadas as Comissões de Protecção de Menores, que mais tarde vêm a ser substituídas pelas Comissões de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo.

1992 é o ano em que o Parlamento Europeu aprovou a Carta Europeia dos Direitos da Criança, sendo estabelecido os seus direitos nos países da União Europeia, assim como a nomeação de um defensor desses mesmos direitos (Ferreira, 2004).

A partir da década de 80 e até ao final dos anos 90 os maus tratos em menores adquiriram uma nova e ampla dimensão em que se incluem formas activas e passivas, aspectos emocionais e físicos, contextos familiares e extrafamiliares, tendo em conta as necessidades físicas e psicológicas do menor (Magalhães, 2005). A partir deste período começam-se a registar alterações significativas na protecção de menores, como o aparecimento de novas respostas, nomeadamente o acolhimento familiar, assim como um grande investimento nas famílias o que até então não se verificava. Com o despertar

das consciências da população em geral e com a especialização dos técnicos, cada vez mais surgem sinalizações de crianças e jovens que sofrem algum tipo de mau-trato. Com o aumento de novos casos, urge a necessidade de serem criadas estruturas que se adequem às novas demandas da Protecção de Menores.

Em 1998 dá-se lugar à Reforma do Direito de Menores em Portugal e pela primeira vez é feita a distinção entre Sistema de Protecção e Sistema Tutelar Educativo.

Surge assim a lei 147/99 de 1 de Setembro, a Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo, que regula a protecção de menores e a lei 166/99 de 14 de Setembro, a Lei Tutelar Educativa que recai sobre os menores com comportamentos disruptivos. Ambas encontram-se actualmente em vigor.

1.1.2. Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo

Tendo presente que, segundo a actual lei, criança ou jovem é “a pessoa com menos de 18 anos ou a pessoa com menos de 21 anos, que solicite a continuação da intervenção iniciada antes de atingir os 18 anos.” Considera-se que está em perigo quando:

- Está abandonada ou vive entregue a si própria;
- Sofre de maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais;
- Não recebe os cuidados ou afeição adequada à sua idade e situação pessoal;
- É obrigada a actividades ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento;
- Está sujeita, de forma directa ou indirecta, a comportamentos que afectem gravemente a sua segurança ou o equilíbrio emocional;
- Assume comportamentos ou se entrega a actividades ou consumos que afectem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, o representante legal ou quem tenha a guarda de facto se lhes oponham de modo adequado a remover essa situação.

Pode-se então classificar segundo Barnett, Manly e Cicchetti (1993) (cit in Calheiros, 2006) o Abuso de Menores em duas grandes dimensões: o Mau Trato, que pode ser físico (e.g. abuso sexual ou agressão física) ou emocional (e.g. insultos ou desrespeito à autonomia apropriada à idade); e a Negligência que representa sempre uma omissão (e.g. falta de provisão e de supervisão).

Criação de Uma Unidade de Acolhimento de Emergência

Para cessar esse perigo em que a criança se encontra e proporcionar um ambiente securizante, foram implementadas as seguintes Medidas de Promoção e Protecção, decretadas pelas CPCJ quando existe permissão dos pais e da criança maior de 12 anos, ou na ausência de consentimento, pelos Tribunais:

- Medidas no meio natural de vida
 - apoio junto dos pais;
 - apoio junto de outro familiar;
 - confiança a pessoa idónea;
 - apoio para autonomia de vida.
- Medidas de colocação
 - acolhimento familiar;
 - acolhimento em instituição.

Centrado na defesa e promoção do Superior Interesse da criança e enquadrado no conjunto de instrumentos previstos para a protecção de menores desprovidos de meio familiar adequado, o Acolhimento de Emergência insere-se nas medidas de acolhimento previstas na lei. Estas medidas consistem na “colocação da criança ou jovem aos cuidados de uma entidade que disponha de instalações e equipamento de acolhimento permanente e de uma equipa técnica que lhe garantam os cuidados adequados às suas necessidades e lhes proporcionem condições que permitam a sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral (art. nº 49 do Decreto-Lei 147/99, de 1 de Setembro de 1999).

1.1.3. Sistema de Acolhimento de Emergência

A intervenção nas situações de crise deve ter como linha orientadora a promoção do bem-estar integral da criança ou jovem. Deve-se privilegiar uma intervenção integrada no seio familiar, no entanto, muitas vezes tal situação não é possível sendo imperiosa a retirada dos menores. Para tal, é necessário o backup de uma rede de equipamentos e serviços que sirvam de suporte para a eliminação do contexto de risco e que proporcionem um ambiente securizante para o desenvolvimento harmonioso das crianças e jovens.

Inúmeras vezes a situação em que os menores se encontram coloca de tal forma o seu bem-estar em perigo, que é imprescindível a sua retirada imediata e consequente acolhimento em instituição. No entanto, apesar de existir uma rede alargada de Centros de Acolhimento Temporários (CAT) estes não conseguem dar resposta a todas as

Criação de Uma Unidade de Acolhimento de Emergência

solicitações e o seu “normal funcionamento (...) não se compadece, pela instabilidade que acarreta, com o imperativo de resposta imediata sobretudo em período de descanso nocturno.” (Protocolo de Cooperação, 1999).

Neste sentido nasce o Sistema de Acolhimento de Emergência (SAE) que surge da necessidade de acolher as situações de emergência, que “pela sua gravidade e perigo real ou iminente, não deveriam aguardar sequer um dia por uma medida de protecção que lhes proporcione, em condições de segurança e bem-estar, um acolhimento a qualquer hora do dia ou da noite.” (Protocolo de Cooperação, 1999).

O SAE do distrito de Lisboa é criado em 1999 através de um protocolo assinado entre o extinto Instituto para o Desenvolvimento Social, o Centro Regional da Segurança Social de Lisboa e Vale do Tejo, agora Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa (CDSSL), a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) e a Casa Pia de Lisboa (CPL), assentando em quatro eixos:

- Constituição de uma equipa de emergência
- Criação de uma unidade de emergência
- Organização das respostas para a saída da unidade de emergência
- Acompanhamento, coordenação e avaliação do projecto.

Neste protocolo o CRSSL, a SCML e a CPL propunham-se acolher por 48 horas crianças e jovens oriundas do distrito de Lisboa e prestar-lhes apoio educativo. O apoio técnico era da responsabilidade da equipa do SAE sediada no CEACF, sendo de sua competência o “encaminhamento subsequente da criança ou jovem, o qual poderá passar por:

- Regresso à família se entretanto tiver ocorrido alteração de situação que o aconselhe;
- Acolhimento num Centro de Acolhimento Temporário para realização do diagnóstico e encaminhamento alternativo;
- Acolhimento em Lar se a avaliação da situação permitir, desde logo, perspectivar esta solução como a mais favorável.” (Protocolo de Cooperação, 1999).

Durante os primeiros sete anos de existência deste sistema, foram levadas a cabo sucessivas adaptações e reformulações devido a sérios constrangimentos ao nível da operacionalização do SAE, maioritariamente no que se refere ao acréscimo exponencial de solicitações de acolhimento de urgência. Apesar destes factos, a avaliação é bastante positiva, afirmando-se este modelo como adequado para as situações de emergência,

Criação de Uma Unidade de Acolhimento de Emergência

assim como “uma resposta com enormes potencialidades, em termos da optimização e racionalização dos recursos disponíveis nas várias instâncias envolvidas.” (Protocolo Adicional, 2006). Com vista à sua optimização, em Dezembro de 2006 é assinada uma adenda ao protocolo, na qual a SCML e a CPL passam a fazer um acompanhamento técnico a estas situações, continuando a efectuar o acompanhamento educativo realizado até à data aos menores. Com este protocolo o período de acolhimento e paralelo processo de avaliação e encaminhamento foi alargado para os 20 dias. Alargou-se o número de camas disponibilizadas nas instituições do SAE, discriminando-se:

- Unidades de Emergência (UE)
 - Casa Pia de Lisboa: CED de Santa Catarina – capacidade para 6 menores de ambos os sexos, dos 6 aos 14 anos;
 - Casa Pia de Lisboa: CED de Santa Clara – capacidade para 6 menores de ambos os sexos, dos 6 aos 14 anos;
 - Santa Casa da Misericórdia de Lisboa: CAOT Santa Joana – crianças de ambos os sexos dos 0 aos 4;
 - Santa Casa da Misericórdia de Lisboa: CAOT Casa dos Plátanos – crianças de ambos os sexos, dos 4 aos 8 anos.
- Casas de Acolhimento de Emergência (CAE)
 - Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa: Casa da Alameda – capacidade para 14 jovens do sexo masculino, dos 12 aos 18 anos;
 - Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa: Casa da Fonte – capacidade para 20 crianças de ambos os sexos, dos 0 aos 12 anos;
 - Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa: Casa do Lago – capacidade para 12 jovens do sexo masculino, dos 13 aos 18 anos;
 - Fundação António Silva Leal (através de acordo de gestão com o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa): Casa da Luz – capacidade para 30 jovens do sexo feminino, dos 12 aos 18 anos. (Protocolo Adicional, 2006)

Às entidades subscritoras cabe a tarefa de tentar cumprir estes protocolos o mais fielmente, tendo em conta os constrangimentos inerentes a este tipo de acolhimento.

1.1.4. Dados Estatísticos

Segundo o Relatório de Avaliação do Sistema de Acolhimento de Emergência – 1º Semestre de 2007, desde o início da criação do SAE até ao 1º semestre de 2007 foram acolhidas 2202 crianças e jovens distribuídos conforme o Quadro 1 apresenta.

Quadro 1. Número de menores acolhidos pelo SAE

Ano	1999 2ºSemestre	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007 1ºSemestre
Nº de Menores	71	233	273	231	226	309	311	306	242

Dados relativos ao 1º semestre de 2007 revelam que dos 242 menores acolhidos, 43,8% (N=106) são do género feminino e 56,2% (N= 136) são do género masculino, assim como no que diz respeito às idades 98 (40,5%) têm entre 0 e 6 anos, 68 (28,1%) tem idades entre os 7 e os 12 anos e 76 (31,4%) das crianças e jovens têm mais de 12 e menos de 18 anos. As respostas encontradas para encaminhamento alternativo, em igual período de tempo, foram de 40,9% para LIJ, 26,5% para CAT, para a família 17,7% e outros tipos de encaminhamentos 14,9%. Os 181 menores que foram encaminhados no 1º semestre de 2007 tiveram uma média de permanência de 131 dias.

1.2. Organização

Qualquer que seja a sua dimensão, uma organização é composta por indivíduos com características e competências próprias, que pertencem a grupos formais quando criados pela própria organização para responder a objectivos institucionais, ou informais como consequência natural do processo de interacção entre os indivíduos e exercendo grande influência sobre os comportamentos individuais e grupais (Ferreira, 2001). Estes grupos têm o papel activo de desenvolver as tarefas que são propostas e definidas respondendo a uma hierarquia, e cujo desígnio corresponde a um objectivo comum.

A estrutura de uma organização pode ser então definida simplesmente como o total da soma dos meios utilizados para dividir o trabalho em tarefas distintas e em seguida assegurar a necessária coordenação entre as mesmas (Mintzeberg, 1995). No entanto a produtividade e a satisfação dos indivíduos assentam na conjugação entre a

satisfação das suas necessidades individuais e a concretização dos objectivos propostos pela organização. (Oldham & Hackman, 1980).

Uma organização perspectiva-se do ponto de vista sistémico pois por si só não é auto-suficiente, esta encontra-se integrada num sistema maior com o qual interage e cria relações de interdependência, sendo o seu funcionamento condicionado por essas relações.

As transformações teóricas na sociologia do trabalho estão relacionadas com as alterações produzidas ao longo dos anos nas técnicas de produção, primeiramente nas décadas de 50/60 com a automatização de Taylor que originou as teses deterministas técnicas; em seguida nos anos 70 começa-se a apontar para o papel do social com o aparecimento da informática e finalmente nas décadas de 80 e 90 com o surgimento dos primeiros computadores pessoais as teses tendem a ser mais complexas surgindo assim a dicotomia técnico-social. (Neves, 2007)

Eric Trist e Fred Emery do Instituto Tavistock apoiados na Teoria Geral dos Sistema concebem as organizações como sistemas abertos compostos por dois subsistemas fundamentais que interagem entre si, o técnico e o social. O subsistema técnico é determinado pelas exigências típicas das tarefas específicas de cada serviço, ou seja as competências e conhecimentos exigidos pelo equipamento assim como as características dos materiais com que trabalham e o espaço onde estão inseridos. O subsistema social diz respeito aos indivíduos e grupos e à interacção entre estes. Ambos os subsistemas são mutuamente dependentes, influenciando-se reciprocamente (Ferreira, 2001). Para se provocar uma mudança organizacional é necessário intervir nos dois subsistemas.

De forma a provocar a mudança com vista ao desenvolvimento organizacional, a abordagem sóciotécnica utiliza o método da pesquisa-acção como forma de diagnosticar e intervir. Este método segundo French (1969) (cit in Caetano, 2001) compreende o “diagnóstico, a recolha de dados, o feedback ao cliente, a discussão dos dados pelo cliente, o plano de acção, e a acção”. O desenvolvimento de modelos de mudança planeada é um suporte para o desenvolvimento organizacional, uma vez que facilitam a identificação das variáveis mais significativas envolvidas na mudança (French & Bell, 1999).

Kurt Lewin propôs um modelo para pôr em prática a mudança organizacional suportado na ideia de que a mudança é um processo de três fases; uma primeira em que é necessário desbloquear a situação implementada, uma segunda em que se efectiva a

mudança de comportamento e finalmente uma última fase em que se procura consolidar os comportamentos. Vários estudiosos aperfeiçoaram a proposta de Lewin, acrescentando elementos que consideraram explicativos para a compreensão da mudança organizacional. São exemplo disso Edgar Shein que teve em atenção os aspectos psicológicos envolvidos em cada fase, mais tarde Lippitt, Watson e Westley que adoptaram o modelo original conceptualizando-o em sete fases e integrando aspectos que representam o processo consultivo e Ralph Kilman que se focou nos pontos críticos da organização de forma a manipulá-los. mudança (French & Bell, 1999).

“Princípios como a optimização do sistema social e técnico, a formação de grupos autónomos, a capacitação dos profissionais para a melhoria das suas competências, o apoio e feedback aos trabalhadores e a definição de objectivos são alguns dos princípios da abordagem sóciotécnica” (French & Bell, 1999, p. 92).

2. Método

2.1. Tipo de estudo e participantes

Face à profundidade da informação que se pretendia recolher, com vista à criação de uma Unidade de Emergência que funcione de forma estruturada e funcional, a forma que pareceu mais adequada foi a utilização de métodos de recolha qualitativa, pois como Flick (2002) afirma a pesquisa qualitativa estuda os conhecimentos e práticas dos seus intervenientes. Para tal, e de forma a obter uma visão abrangente do SAE foi escolhida uma amostra de conveniência, constituída por elementos chave das três instituições do Sistema de Acolhimento de Emergência, descriminando-se, Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa, Casa Pia de Lisboa e Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Desta forma, participaram neste estudo nove profissionais, sendo três de cada instituição do SAE procurando-se obter o testemunho de um coordenador, de um membro da equipa técnica e de um da equipa educativa.

2.2. Instrumento e procedimentos

O instrumento utilizado foi a entrevista pois como Quivy e Campenhoudt (1998) referem, a entrevista é especialmente adequada para a análise de um problema específico como é exemplo o funcionamento de uma organização, os sistemas de relações e os pontos de vista presentes. Em oposição aos métodos de recolha quantitativos, a entrevista permite explorar determinadas ideias, testar respostas e investigar motivos, evitando que o entrevistado se afaste dos objectivos do Projecto. Uma das grandes mais vantagens da opção pela entrevista, num estudo como o que irá ser realizado, é que uma resposta pode ser desenvolvida e clarificada (Bell, 1997).

Uma vez que se pretendeu estudar uma realidade muito específica, e tendo em atenção que é uma área pouco investida em termos investigação, foi construído para o efeito um guião de entrevista semi-estruturado (Anexo A).

As entrevistas focaram-se em todo o processo de acolhimento procurando perceber o funcionamento do SAE, assim como obter a percepção crítica dos profissionais. Tiveram a duração média de cerca de 45 minutos e foram realizadas nas instalações das instituições. Com vista a corresponder o mais fielmente à informação prestada, as entrevistas foram gravadas, após consentimento dos participantes e posteriormente transcritas na íntegra e analisadas.

3. Resultados

Os dados obtidos nas entrevistas realizadas foram objecto de tratamento através da análise de conteúdo. Primeiramente as entrevistas foram transcritas e a partir da sua leitura foram determinadas categorias e subcategorias consoante o que era descrito pelo participante, retirando das mesmas os excertos mais significativos para o cumprimento do objectivo do presente estudo (Anexo B).

Os resultados são apresentados agrupando todos os níveis de profissionais (directores, técnicos e educadores), assim como as três instituições estudadas, pois não se observa nas respostas diferenças significativas consoante os vários grupos. Qualquer diferença pontual que surja será referida.

3.1. Conceito de Emergência

Na definição de Emergência os entrevistados focalizam-se em dois aspectos distintos, num ponto de vista mais legal e num outro que advém da sua experiência profissional. Numa visão mais legal são utilizadas expressões como “crianças e jovens que estão em perigo iminente, inadiável” [E2], “perigo iminente de vida” [E9], contudo apesar de apresentarem um fundamento com base na legislação, os entrevistados também apresentam uma visão crítica sobre o Sistema que advém da sua prática profissional “embora depois o conceito de emergência não esteja ainda em sintonia perante os vários sistemas” [E3] ou “Na prática o Sistema de Acolhimento de Emergência não existe” [E8] apontando para o facto de ser um Sistema em que há vários constrangimentos em termos de funcionamento.

3.2. Metodologia

Ao fazerem referência à metodologia os participantes distinguem-na em três fases; a solicitação “damos resposta exclusivamente a três entidades, que é o Tribunal, Comissões de Protecção e Autoridades Policiais” [E1], “recebemos o tal telefonema da Equipa de Emergência da Segurança Social (...) a direcção diz-lhes onde é que há vaga” [E4], “A equipa de Acolhimento de Emergência articula connosco” [E9]; na fase da intervenção “informamos as entidades (...) que o acolhimento foi efectuado (...) a partir daí é um trabalho entre a equipa técnica da Casa de Acolhimento de Emergência que articula com Tribunal ou Comissão de Protecção e procura uma resposta alternativa” e “é feita uma entrevista com o director, entrevista com a equipa técnica, entrevista com os educadores. Para todas elas nós temos procedimentos, o que é que é falado em cada entrevista” [E9] e uma última fase, de encaminhamento “num espaço de por vezes cinco minutos, meia hora, não mais que isso, nós indicamos a Casa de Acolhimento de Emergência que pode proceder ao acolhimento” [E1], “sempre que há vagas nos lares da Misericórdia as crianças são transferidas” [E7]. Verifica-se nas respostas que a metodologia é distinta consoante se pertence à Equipa de Acolhimento de Emergência, à equipa técnica ou à equipa educativa.

3.3. Capacidade

A capacidade pode ser entendida pelo número de vagas disponíveis, pela faixa etária e género que se destinam as CAE ou UE e pela sobrelotação das mesmas. A capacidade enquanto número de vagas depende de cada instituição “A Casa Pia de Lisboa (...) sempre se comprometeu como parceira a responder a 12 camas (...) assim que sai um jovem automaticamente entra outro, nunca temos vagas pendentes.” [E2], “Este Centro de Acolhimento tem capacidade para 40 crianças, ele pode estar cheio com 40 crianças e todas entraram pela Emergência” [E5], quanto à faixa etária e género a distribuição é a seguinte “A Santa Casa exactamente entre os 0 e os 8 (...) A Casa da Luz é para sexo feminino, entre os 12 e os 18 podendo acolher mais pequenos quando se trata de casos de fratrias; a Casa da Alameda para rapazes adolescentes, a Casa da Fonte para sexo feminino e masculino, misto, 0 aos 12 e a Casa do Lago masculino e adolescentes também. (...) A Santa Casa tem dois equipamentos que são os CAOTs de Santa Joana e Plátanos, que acolhe os mais pequenos e misto” [E1], “A Casa Pia de Lisboa (...) entre aos 8 e os 14 anos” [E2]. A sobrelotação é uma das preocupações dos profissionais pois como é referido “não há sistema e portanto o sistema entope” [E3], “sempre vivemos uma situação de sobrelotação permanente com raríssimas excepções e por curtíssimos períodos de tempo e neste momento e de há quase um ano para cá a situação não é tão grave como tem sido, as situações de sobrelotação são muito pontuais, ou seja inverteu-se” [E1].

3.4. Instrumentos

Os instrumentos utilizados pelas diferentes equipas são “há um impresso a preencher. (...) é marcada uma entrevista, são marcadas as visitas, (...) passadas três semanas tem de se marcar uma reunião.” [E5], “avaliação psicológica (...) de desenvolvimento, uma avaliação projectiva, uma avaliação cognitiva” [E7], “os mesmos que usamos para os outros jovens que estão acolhidos” [E2]. Cada instituição utiliza os seus instrumentos próprios.

3.5. *Equipa*

A caracterização da equipa existente foi apresentada quanto á sua dimensão e quanto à formação. No que diz respeito à dimensão e à formação a equipa da CPL e do CDSSL são idênticas no que se trata de equipa técnica configurando nesta um técnico de serviço social e 1 psicólogo, quanto à equipa educativa a dimensão já diverge, pois a da CPL é constituída por “4 educadores mais 2 assistentes da noite” [E4] e a do CDSSL por “1 coordenador da equipa educativa, 7 educadores e 2 auxiliares” [E9], sendo em ambos os casos a maioria licenciados nas áreas das Ciências Sociais e Humanas. A dimensão da equipa tecnico-educativa da SCML é constituída por “2 técnicas de serviço social e 2 psicólogas (...) As educadoras que estão são todas educadoras de infância e as auxiliares têm um curso tirado dado cá” [E6]. Estas equipas são ainda coadjuvadas por “jurista” [E3] e [E5] e por “médica pediatra, médica pedopsiquiatra” [E5] e algumas Casas possuem também “segurança” [E7] e [E8].

3.6. *Equipa ideal*

É quase consensual a opinião dos entrevistados no que concerne à composição de uma equipa ideal. Todos fazem referência ao “serviço social e psicólogo” [E4] como a formação obrigatória numa equipa técnica de acompanhamento a crianças e jovens em Acolhimento de Emergência. Quanto à equipa educativa o consenso mantém-se quanto à formação, ou seja, “educadores sociais” [E2] e “educadores de Infância” [E7]. É feita também referência à importância de “equipa multidisciplinar” [E3] e com “experiências diversa (...) com idades diferentes” [E8]. A dimensão destas equipas foi referenciada apenas por quatro entrevistados, três deles pertencentes ao CDSSL que referiram “3 técnicos e 8 a 10 educadores” [E8], “8 educadores por turno” [E9] e “2 técnicos para quinze, vinte situações” [E1] a outra opinião pertence a um técnico da SCML que refere “1 adulto para três crianças (...) para crianças tão pequeninas” [E7].

3.7. *Liderança*

Em termos de organização, em todas as instituições há uma liderança formal, representada pela figura do/a “directora” [E7] da CAE ou da UE, que por sua vez reportam superiormente a outros directores e/ou presidentes “directora do estabelecimento (...) depois têm um Conselho Directivo” [E3].

3.8. *Permanência*

Relativamente á questão sobre se a permanência máxima de 20 dias em Acolhimento de Emergência era respeitada os participantes referiram que houve “muito poucas situações em que isso foi cumprido” [E4], a maioria situa a média de permanência num período superior a esse prazo “ 5 meses” [E7], “1 ano” [E3]. Um dos elementos da SCML referiu “emergência não tenho esses dados” [E5]. Quanto ao cumprimento do prazo estipulado “temos um número muito considerável em que esses 20 dias são cumpridos”, no entanto o mesmo entrevistado refere que “temos depois também um número, que é considerável também, de situações que não cumprem os 20 dias e temos situações que permanecem anos em Emergência” [E1]. Um dos sujeitos, mais crítico afirma “o quê? 2,3 por ano (encaminhamentos no prazo estipulado)? É por milagre.” [E8]. “utopicamente sob o ponto de vista teórico os 20 dias era o ideal, na prática dada a sobrelotação não é possível” [E2] e “EU acho que os 20 dias é o tempo razoável (...) se tivermos em conta aquilo que é o objectivo do SAE e acima de tudo porque acho que devemos ter uma meta a atingir (...) senão passamos a ser Centros de Acolhimento Temporário e aí estamos a falar de 6 meses.” [E1] são percepções que os sujeitos têm acerca da definição de acolhimento em 20 dias.

3.9. *Especialização versus Integração*

A maioria dos participantes coloca-se no lado da especialização pois consideram que “é a melhor forma” [E8], “deve haver um espaço próprio porque a dinâmica organizacional e de relação destes jovens não é a mesma de um Lar de Infância e Juventude (...) eu acho que eles beneficiam muito mais em estar num espaço com uma dinâmica especializada” [E2], esta posição é tomada pela CPL e pelo CDSSL, no entanto a opinião da SCML é divergente “eu não vejo necessidade de distinção (...) estamos a falar destas idades, dos 0 aos 3, se calhar em crianças mais velhas, não sei dizer pois nunca trabalhei.” [E7] e “não vejo necessidade” [E5].

3.10. Parcerias

O contacto com os parceiros na busca de um encaminhamento é algo pela qual a SCML não necessita de erguer esforços uma vez que “a criança é encaminhada para um dos lares da Misericórdia que tenha vaga” [E5], o mesmo não se passa com a CPL e CDSSL que “tentamos sensibilizar as outras instituições para esta problemática (...) penso que deveria haver uma outra dinâmica a nível nacional e haver digamos um número clausus de vagas” [E2] e “É claro que nós às vezes já temos uma relação estabelecida (...) criando essa relação de confiança é muito mais fácil aceitarem os nossos casos” [E8].

3.11. Avaliação

A avaliação efectuada nas CAE e UE pode ser analisada em duas dimensões: a quantitativa e a qualitativa. Como referência à avaliação quantitativa aparece como exemplos “grelha de 3 em 3 meses” [E5], “relatórios de progresso” [E3] e “se pensarmos na avaliação em termos estatísticos isso existe, agora em termos qualitativos não há nada.” [E8]. A avaliação qualitativa é realizada “através de um acompanhamento que é recente de técnicos exteriores à Casa que com alguma regularidade vão às Casas discutir exactamente e vendo processo a processo em conjunto e definindo prioridades para cada uma das situações”. [E1].

3.12 Potencialidades

Os participantes quando questionados acerca das potencialidades do SAE dividem-se em dois grupos; os que se focam-se nas potencialidades para a criança e os que se centram nos profissionais. O primeiro apresenta opiniões como “responde na hora à necessidade de acolhimento de uma criança” [E5], “resposta imediata a situações de crianças que necessitam de ser retiradas de um contexto de perigo” [E1] e “não dorme nem mais uma criança na rua” [E9], o segundo grupo considera que as maiores potencialidades do SAE são “uma equipa muito coesa (...) supervisão semanal” [E7] e “os profissionais terem oportunidade de ter um forte crescimento se investirem” [E8].

3.13. Constrangimentos

Os constrangimentos apresentados fazem referência às questões mais intimamente ligadas à criança “as questões de saúde mental, as questões de jovens com comportamentos graves, com jovens que cometem crimes” [E1], “pode aparecer um miúdo com psicopatias graves, com problemas mentais graves” [E8] ou a aspectos de funcionamento do SAE “o número exponencial de casos (...) são mais e mais complexos” [E2], “o sistema entope” [E3], “não há respostas em Lisboa” [E8] e “o sistema de acolhimento é um sistema promotor de abandonos sucessivos e de quebras de vínculos” [E9].

3.14. Aspectos fundamentais

É possível fazer a distinção, nas respostas relativas aos aspectos fundamentais para a concepção de um serviço, em dois enfoques; na equipa “muito bem formada (...) muito coesa” [E3], “o perfil dos técnicos (...) muito bem seleccionado” [E7], “termos pessoas que sabem claramente trabalhar em equipa e têm que estar motivadas para essa função” [E8], “uma equipa tecnico-educativa altamente especializada” [E2], um outro enfoque recai sobre o funcionamento “é muito importante haver uma organização (...) para permitir gerir um Sistema de Acolhimento de Emergência” [E1], “um modelo educativo de intervenção” [E2], “forte capacidade de elaborar diagnóstico (...) E uma boa articulação com os tribunais e uma boa articulação com a rede de respostas” [E8], “supervisão” [E5] “crianças portadoras de deficiências, de problemas de comportamento, de saúde mental que deveria haver umas unidades mais específicas para trabalhar essas situações” [E1].

4. Discussão

O presente estudo pretendeu contribuir para a criação de uma Unidade de Emergência.

Foi possível perceber que os profissionais interiorizam o conceito de Acolhimento de Emergência consoante vem estipulado nos Acordos “Quando há crianças ou jovens que estão em perigo de vida iminente ou actual” [E1], mas por outro lado também utilizam a sua experiência profissional para dar uma visão crítica ao SAE “não é uma resposta adequada mas sim uma resposta possível” e que “o conceito de emergência não esteja ainda em sintonia perante os vários sistemas”[E3] chegando a afirmar que “Na prática o Sistema de Acolhimento não existe” [E8]. Estas críticas não se verificam no discurso dos profissionais da SCML, possivelmente por a metodologia de intervenção diferir das restantes instituições, pois “situações de emergência que entram na Santa Casa nesses CAOT’s não é procurado encaminhamento alternativo nos 20 dias, mas é também definido aí um Projecto de Vida” [E1]. Com esta diferença de intervenção esbatem-se muitas das dificuldades sentidas pela CPL e CDSSL.

A metodologia pode ser dividida em três fases: a solicitação, a intervenção e o encaminhamento. A metodologia é diferente consoante se pertence à EAE, à equipa técnica ou à equipa educativa.

Na solicitação efectuada à EAE é dada resposta “exclusivamente a três entidades, que é o Tribunal, Comissões de Protecção e Autoridades Policiais” [E1], por sua vez “Recebemos o tal telefonema da Equipa de Acolhimento de Emergência da Segurança Social (...) a direcção diz-lhes onde é que à vaga recolhe-se a informação que houver quando a situação chega” [E4], “A Misericórdia tem um telefone de emergência (...) o Centro de Acolhimento é contactado com a informação de que determinada criança vai entrar” [E7]. Nesta fase é possível verificar que, com alguma frequência, os demais profissionais quer por dificuldades no acompanhamento dos casos e/ou por dificuldades na integração dos menores em CAT ou LIJ acabam por recorrer ao SAE como forma de integração em estabelecimento de acolhimento de casos não urgentes, deturpando o conceito para qual o SAE foi criado. Para contrariar esta situação é necessário uma forte sensibilização dos profissionais das Entidades com Competências em Matéria de Infância e Juventude para o objectivo único do SAE, isto é, “resposta permanente às situações (...) em que exista perigo actual ou iminente para a vida ou

integridade física da criança ou jovem”, elucidando-os sobre a definição do conceito de Emergência (Protocolo Adicional, cláusula 1ª, 2006).

Na intervenção deve ser realizado um breve diagnóstico com vista a um subsequente encaminhamento. Conforme o Protocolo Adicional estipula na sua Cláusula 1ª, o acolhimento deve ter um “prazo máximo de 20 dias, só ultrapassável em casos devidamente fundamentados”, contudo, isso nem sempre acontece, a maioria dos participantes considera que “tivemos muito poucas situações em que isso foi cumprido (...) é 1 ano ou 2 anos, algumas situações 3 anos, o que é tempo demais” [E4], chegando a ironizar com o número de casos em que o prazo é cumprido “o quê, 2, 3 por ano? É por milagre! [E8]. A SCML, tendo em atenção a particularidade de proceder aos encaminhamentos dentro da própria instituição, refere que a média “situa-se em 5 meses de permanência aqui” [E7]. Há ainda quem defenda que “temos um número muito considerável em que esses 20 dias são cumpridos, temos depois também um número, que é considerável também, de situações que não cumprem os 20 dias e temos situações que permanecem anos em Emergência” [E1]. Quanto à percepção sobre se os 20 dias é um período exequível consideram que “utopicamente sob o ponto de vista teórico os 20 dias era o ideal, na prática dada a sobrelotação não é possível” [E2] e ainda que “não se pode medir a eficácia pelo tempo de permanência”[E8].

O Relatório de Avaliação do SAE (2007), descreve que no 1º semestre de 2007 o tempo de permanência dos 181 menores em que se encontrou uma resposta alternativa nesse mesmo período foi de 131 dias, ou seja, cerca de quatro meses e meio, um número muito aquém dos 20 dias estipulados. Neste número não estão contabilizados as crianças acolhidas na SCML.

No que se refere à elaboração de um célere diagnóstico o Relatório de Avaliação do SAE (2007) aponta como constrangimentos, a morosidade dos Tribunais nas decisões e envio de peças processuais, assim como, a existência de diferentes ritmos de intervenção entre as equipas das CAE/UE e as outras equipas intervenientes no processo. Reforçando desta forma a necessidade de sensibilização dos profissionais para esta problemática.

A última fase, o encaminhamento, depende da rede de respostas do Sistema de Protecção de Menores, nomeadamente em CAT ou LIJ, uma vez que apenas 17,7% dos menores tem como encaminhamento alternativo a reintegração na família. (Relatório Avaliação do SAE, 2007). Para as crianças e jovens cujo encaminhamento alternativo passa pelo acolhimento residencial o Protocolo Inicial na sua Cláusula 4ª prevê que “as

entidades outorgantes acordam em assegurar as saídas da emergência (...) disponibilizam e garantem vagas para as valências de acolhimento temporário e de lar.”, no entanto só com a assinatura do Protocolo Adicional, na sua cláusula 4º, é que se estipula o número anual de vagas disponibilizado por cada instituição. Não obstante este acordo, as exigências ao nível do encaminhamento para acolhimento residencial são cada vez mais verificando-se, por vezes, situações de graves problemas de sobrelotação, “não há sistema e portanto o sistema entope” [E3], podendo daí advir repercussões negativas naquilo que devia ser um acolhimento de qualidade. No que se refere ao encaminhamento dos menores para acolhimento residencial a CPL e CDSSL reportam dificuldades, que não se verificam na SCML uma vez que “a Misericórdia tem resposta a nível de lares, a criança é encaminhada para um dos lares da Misericórdia que tenha vaga” [E1], tendo a CPL dificuldades acrescidas pois a Instituição possui vários LIJ’s “basta dizer que é da CPL. Ah não, não temos vagas! E até podem ter. Eles dizem, se vocês têm as unidades porque é que estão a pedir a nós?” [E3]. Para evitar situações como estas deveria existir uma gestão centralizada de vagas, coordenada por um organismo estatal para o qual as instituições entrariam em contacto quando necessitassem de encaminhar uma criança ou jovem. Essa equipa deveria ter um conhecimento efectivo dos CAT’s e LIJ’s de maneira a indicar o equipamento que se adequa às necessidades específicas do menor e não se cingir meramente a uma gestão de vagas. Como forma de ter a disponibilidade de vagas nas instituições sempre actualizada, a equipa que ficasse com essa função poderia suportar-se da Relação Mensal dos Utentes Abrangidos por Acordo de Cooperação, instrumento actualmente em funcionamento em todos os LIJ’s do país, assim como actualizar com alguma regularidade a “Carta Social” online.

É fundamental também a criação de parcerias com LIJ’s e CAT’s, “no sentido de criar essas pontes e esses protocolos” [E3] para que o encaminhamento alternativo seja realizado em tempo útil.

Outro dos constrangimentos apresentados é a desadequação dos equipamentos já existentes às necessidades da população que cada vez mais necessita de respostas especializadas sobretudo nas “questões de saúde mental, questões de jovens com problemas de comportamento graves, com jovens que cometem crimes” [E1], assim como a desadequação em termos geográficos, “não há uma rede de respostas em Lisboa” [E8], obrigando à migração dos menores para acolhimentos fora do distrito de origem, desintegrando-os da sua família e rede de pares e tornando muito complicado a

intervenção dos técnicos com a família, para uma possível reintegração familiar, devido à distância entre ambos.

Através das entrevistas é possível perceber que não existe uniformidade nos instrumentos utilizados durante o acolhimento uma vez que cada instituição utiliza os seus próprios impressos, grelhas, testes e guiões de entrevista. Com vista a não existir duplicação de trabalho e consequente perda de tempo e de maneira a ser possível efectuar uma intervenção mínima, conforme convencionou a Lei 147/99 no seu artigo 4º alínea d), era importante uniformizar procedimentos entre todas as equipas do Sistema de Protecção de Menores. Assim quando uma criança ou jovem entra no SAE já tem uma série de informação recolhida pelos técnicos que já acompanhavam o menor e aquando o seu encaminhamento a equipa que o for receber já domina os instrumentos. Só assim é possível obter uma linha condutora de intervenção. Os instrumentos a serem utilizados por todas as equipas do Sistema de Protecção de Menores, poderiam ser os contemplados no Manual da Qualidade do Plano DOM - Desafios, Oportunidade e Mudança, ou seja o PCI – Plano Cooperado de Intervenção e o PSEI – Plano Sócio-Educativo Individual, actualmente em implementação em todos os LIJ's do país.

Uma crença fundamental no desenvolvimento de organizações é a de que “o trabalho em equipa são os alicerces das organizações” (French & Bell, 1999, p. 97).

Como refere o Manual de Boas Práticas (2007) “Os recursos humanos constituem um elemento fundamental para o sucesso ou insucesso de qualquer organização (...) atrevemo-nos a considerá-los absolutamente decisivos para o cumprimento da missão deste tipo de organizações”. Daí a importância do recrutamento e selecção dos profissionais do SAE, pois “A qualidade dos cuidados prestados está intimamente ligada à qualidade humana daqueles que os prestam.” (Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social & Crianças Idosos e Deficientes – Cidadania, Instituições e Direitos. 2007).

O Protocolo de Cooperação no ponto 2 da Cláusula Segunda (1999) previa que o acompanhamento técnico fosse realizado por uma equipa do Ex-Centro Regional de Segurança Social de Lisboa e Vale do Tejo constituída por dois técnicos de serviço social e um psicólogo. No entanto com a assinatura do Protocolo Adicional (2006), na Cláusula Segunda, apenas é feita referência que esse acompanhamento passa ser da “responsabilidade das equipas técnicas multidisciplinares, próprias das Entidades subscritoras” não especificando quanto à dimensão e formação. Apesar desta lacuna, é possível perceber que as equipas estudadas são constituídas por técnicos de serviço

social, psicólogos e profissionais de educação, conforme estipula a Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo no seu artigo 54º ponto 2, diferenciando apenas na sua dimensão consoante a dinâmica e capacidade de cada CAE/UE. Quando questionados os participantes relativamente à formação de uma equipa ideal estes são unânimes em considerar fundamental que “em termos de técnicos tem de haver serviço social e um psicólogo e depois educadores” [E4]. A CPL e o CDSSL no que respeita à formação dos educadores, uma vez que têm população mais na faixa etária da adolescência/juventude considera que estes devem ser “educadores sociais” [E3] enquanto que a SCML, com o acolhimento dos mais novos, perspectiva “educadores de infância” [E5]. Alguns acrescentam que “é fundamental uma formação sólida” [E9], assim como “alguém já com alguma experiência” [E4], “pretende-se equipas qualificadas mas com experiências diversas (...) com idades diferentes” [E8]. A formação ocupa um papel fundamental no exercício das funções dos profissionais, para tal deve ser proporcionado a estes a possibilidade de obter “formação específica, envolvendo para além da formação de base, os aspectos éticos e as vertentes técnica e de relacionamento humano.” (GCPAS & CID, 2007, p.141). A formação disponibilizada pela organização deve ter um carácter inicial, mas, ao mesmo tempo, deve ser implementada de forma contínua consoante as necessidades sentidas.

Os constrangimentos apresentados no que concerne à equipa prendem-se com as questões da falta de profissionais, assim como com a rotatividade dos mesmos. É exemplo disso a seguinte citação “insuficiências nomeadamente a nível de educadores que existem nas Casas porque saem e não são imediatamente substituídos”[E8]. Deve-se tentar que haja estabilidade em termos de equipa pois, “ajuda a criar na criança e jovem sentimentos de segurança e afecto” assim como “Conseguir coerência na actuação dos diversos agentes, e adopção de critérios comuns requer tempo, e a mudança transmite a sensação de fragmentação e não facilita a unidade” (GCPAS & CID, 2007, p. 140). É fundamental criar um ambiente de estabilidade aos profissionais por forma a passar essa estabilidade às crianças e jovens na qual recai a intervenção. Apesar disso, a organização deve estar estruturada de maneira a conseguir atingir os seus objectivos da forma mais eficaz possível, tendo que para isso ser alvo de constantes reflexões e se necessário mudança.

A organização deverá estar organizada de forma a incentivar os colaboradores na concretização da missão da instituição, tendo sempre presente os valores pelos quais regula a sua intervenção. Para isso deve fomentar uma cultura de respeito por princípios

claros e sólidos, assim como definir um código de ética que deverá estar sempre presente.

Devido à dimensão das instituições estudadas, a estrutura organizacional encontra-se bem delineada e bastante hierarquizada. Encontram-se estruturadas por divisões/núcleos com funções específicas para o cumprimento de uma missão global. É ponto comum em todas as CAE/UE a figura do “director” [E4] que tem a seu cargo uma equipa técnico-educativa. Deve-se minorar as pirâmides hierárquicas para assim primar por uma comunicação assertiva e aberta e evitar a diluição de responsabilidades. É imprescindível promover a inclusão dos profissionais através do incentivo à participação e colaboração de todos, assim como praticar uma relação de proximidade entre estes e as crianças e jovens para as quais trabalham. Para se trabalhar de forma adequada é necessário que todos os colaboradores estejam em perfeita sintonia, ou seja, para atingir com eficácia a missão do SAE é imprescindível que todos trabalhem no mesmo sentido. Para isso é de extrema importância a clarificação do papel que cada um desempenha na equipa, nomeadamente no que diz respeito às suas funções e competências. Esta clarificação vai contribuir não só para um melhor funcionamento do serviço, como para a prevenção de conflitos e mal entendidos entre os membros da equipa, o que se irá reflectir na criação de um ambiente agradável para as crianças e jovens acolhidos, assim como um modelo de comportamento positivo e adequado.

Quando questionados acerca da sua posição face à criação de unidades especializadas e exclusivas para Acolhimento de Emergência a CPL e CDSSL face ao seu modelo de intervenção e população alvo considera essa ser a opção mais adequada, pois “a dinâmica organizacional e de relação destes jovens não é a mesma de um Lar de Infância e Juventude” [E2], enquanto que a SCML considera não haver necessidade dessa distinção. Esta posição pode-se dever ao facto de a instituição responder ao acolhimento de crianças até aos oito anos de idade e de o seu modelo de intervenção ser distinto da CPL e CDSSL. Para além disso, a criação de unidades especializadas poderá aumentar nos menores um sentimento de pertença e a definição de uma identidade, situação por vezes difícil de alcançar nas Unidades de Emergência pois possuem diferentes modos de intervenção, de metodologias e por vezes de equipa técnica no acolhimento de emergência e no acolhimento prolongado, podendo provocar uma diferenciação por vezes estigmatizante.

“Os órgãos directivos devem promover a avaliação da estrutura residencial de forma regular e contínua” (GCPAS & CID, 2007, p. 176). No que respeita à avaliação

os participantes elencaram uma série de instrumentos que são utilizados como forma de avaliar quer o funcionamento do serviço, quer o desempenho do profissional, no entanto da análise efectuada percebe-se que “se pensarmos na avaliação em termos estatísticos isso existe, agora em termos qualitativos não há nada” [E8], ou seja, é realizada uma avaliação muito mais em termos quantitativos do que qualitativos. Deve-se para isso criar mecanismos de avaliação da qualidade do Acolhimento de Emergência com indicadores objectivos, pois é necessário indicadores que avaliem o tempo de resposta mas simultaneamente a qualidade do acompanhamento desenvolvido à criança.

O Protocolo de Cooperação (1999) na sua Cláusula Quinta previa que a avaliação fosse da responsabilidade do IDS, no entanto com a assinatura do Protocolo Adicional (2006) na Clausula Quinta foi criada a Comissão de Supervisão e Avaliação do SAE constituída por um elemento de cada Entidade Subscritora, tendo que para o efeito elaborar relatórios semestrais. Este momento considera-se fundamental pois só assim é possível “o conhecimento pela própria estrutura do grau de qualidade da sua intervenção e a adopção de medidas apropriadas para detectar e corrigir deficiências e melhor perspectivar o progresso do projecto institucional” (GCPAS & CID, 2007, p. 177).

5. Conclusão

Neste estudo partindo do método da investigação-acção perspectivado pela abordagem sóciotécnica, foi possível apresentar uma proposta que se pretende funcional de uma Unidade de Acolhimento de Emergência, fundamentada na experiência dos participantes e na revisão de literatura. Sendo assim em termos de estrutura podemos concluir que:

a) Ao nível organizativo deve ser uma Unidade exclusivamente dedicada ao Acolhimento de Emergência, de forma a ser prestado um apoio especializado aos jovens, assim como aumentar nestes um sentimento de pertença e a definição de uma identidade; deve ter capacidade para 8 jovens para assim ser possível desenvolver um acolhimento próximo; a avaliação do serviço deve ser feita com regularidade, implementando mecanismos de avaliação da qualidade que digam respeito a aspectos quer quantitativos, quer qualitativos; para se operacionalizar mais facilmente e adequadamente os encaminhamentos deve ser implementado um sistema de gestão centralizada de vagas e disponibilizado on line em tempo útil as vagas registadas em cada CAT ou LIJ, outro aspecto considerado fundamental é a criação de novas respostas de Emergência nomeadamente na área da saúde mental e dos comportamentos disruptivos.

b) Ao nível dos recursos humanos a selecção deve ser bastante rigorosa tendo em atenção a formação do profissional mas também a qualidade humana deste; deve ser uma equipa diversificada em género, idade e experiências com constituição de um director/coordenador, um assistente social, um psicólogo e cinco educadores sociais, como equipa de apoio deve ter um jurista e um pedopsiquiatra; é imprescindível em termos hierárquicos que os papéis e funções de cada um estejam bem delineados com canais de comunicação claros; para conseguir estabilidade em termos de intervenção tem que se evitar a rotatividade de profissionais e proporcionar a estes formação inicial e contínua assim como supervisão, preferencialmente por entidade externa.

c) Ao nível da inter-ligação com outras entidades é importante a uniformização de metodologias de intervenção com recurso aos mesmos instrumentos e procedimentos de forma a ser prestada uma intervenção mínima; com vista ao não encaminhamento de casos não urgentes e à necessidade de respostas céleres destaca-se a importância da

Criação de Uma Unidade de Acolhimento de Emergência

sensibilização dos profissionais para o objectivo do SAE assim como a criação de parcerias e protocolos de intervenção com CAT's, LIJ's, escolas e Centros de Saúde.

O grande princípio que tem que estar obrigatoriamente presente, quer seja para a organização, profissionais e parcerias é o do Superior Interesse da criança, é a partir daqui que toda intervenção se desenvolve.

Referências Bibliográficas

- Bell, J. (1997). *Como realizar um projecto de investigação*. Lisboa. Gradiva.
- Caetano, A. (2001). Mudança e intervenção organizacional. In J. Ferreira, J. Neves & A. Caetano. *Manual de Psicossociologia das Organizações* (531-565). Lisboa. McGraw-Hill.
- Calheiros, M. (2006, Novembro). Definição, Avaliação e Sinalização de Crianças em Situação de Abuso Sexual, Mau trato e Negligência. Seminário apresentado no âmbito da Pós-graduação de Especialização em Protecção de Menores, FPCE, Lisboa.
- Convenção Sobre os Direitos da Criança (1990). Acedido em 17 de Junho de 2007, em www.unicef.pt.
- Decreto-Lei 147/99, de 1 de Setembro. *Diário da República* nº 204/99 – I Série A.
- Ferreira, J. (2004). Questionar as Práticas Sociais Junto da Criança/Jovem. Da reflexão a Uma Proposta de Intervenção do Serviço Social. *Intervenção Social*. 30: 57-95.
- Ferreira, L., Neves, J. & Caetano, A. (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Ferreira, L. (2001). Teoria geral dos sistemas e abordagem sociotécnica. In J. Ferreira, J. Neves & A. Caetano. *Manual de Psicossociologia das Organizações* (49-75). Lisboa. McGraw-Hill.
- French, W. & Bell, C. (1999). *Organizations Development*. New Jersey. Prentice Hall.
- Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social & Crianças Idosos e Deficientes – Cidadania, Instituições e Direitos.(2007). *Manual de Boas Práticas- Um guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens*. Acedido em 20 de Julho de 2007, em www.novofuturo.org.
- Magalhães, T. (2005). *Maus Tratos em Crianças e Jovens*. 4ª Eds. Porto: Quarteto.
- Mintzberg, H. (1995). Estrutura e Dinâmica das Organizações. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Neves J. (2007). A relação entre a técnica e a organização: a emergência da sociologia do actor-rede. Lisboa: Associação Portuguesa de Profissionais em Sociologia Industrial das Organizações e do Trabalho.
- Oldham, G. & Hackman, J. (1980). *Work Redesign*. Readings, Mass: Addison-Wesley Company.

Criação de Uma Unidade de Acolhimento de Emergência

- Ó, J. (2007, Janeiro). Modernidade Pedagógica e História da Criança Institucionalizada em Portugal (1780-1960). Seminário apresentado no âmbito da Pós-graduação de Especialização em Protecção de Menores, FPCE, Lisboa.
- Pratas, M., Gomes, I. & S. António. (2007). Relatório de Avaliação do Sistema de Acolhimento de Emergência – 1º Semestre de 2007. Manuscrito não publicado. Lisboa.
- Protocolo Adicional celebrado entre o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Casa Pia de Lisboa. (2006).
- Protocolo de Cooperação celebrado entre o Instituto para o Desenvolvimento Social, o Centro Regional da Segurança Social de Lisboa e Vale do Tejo, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Casa Pia de Lisboa. (1999).
- Quivy, R. & Campenhoud, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Anexos

Anexo A- Guião de Entrevista

- 1- Na sua opinião e tendo por base a sua experiência, o que define Acolhimento de Emergência?
- 2- Gostava agora que me explicasse como se processa o acolhimento de emergência tendo em atenção os diferentes procedimentos.
- 3- Quais os instrumentos que utilizam para efectuar o diagnóstico e encaminhamento dos casos em acolhimento de emergência?
- 4- Qual a estrutura da casa/unidade de emergência? (nº de camas disponíveis, emergência/ emergência + longa duração)
- 5- Qual a composição das equipas e a sua estrutura?
- 6- Qual considera a composição e a estrutura ideal destas equipas/unidades?
- 7- Existe uma liderança formal? (coordenação)
- 8- Qual a formação específica que considera necessária para estas equipas?
- 9- De quem dependem estas equipas/Unidades? (a quem prestam contas/hierarquia)
- 10- O Protocolo Adicional determina que o tempo previsto de permanência na em Emergência seja no máximo 20 dias. Considera que este tempo é respeitado? (Consegue a melhor resposta neste tempo?)
- 11- Qual o tempo médio de permanência em acolhimento?
- 12- Sendo de emergência depende de outras instituições para encontrar uma resposta alternativa. Como é que se realiza a gestão de parcerias?
- 13- De que forma é efectuada a avaliação da Unidade/Casa?
- 14- Quais os principais constrangimentos e potencialidades deste tipo de resposta?
- 15- Quais os 3 aspectos que teria especial atenção na concepção de um Serviço de Acolhimento de Emergência?

Anexo B - Quadros de categorias

1. Conceito de Emergência

1.1. Legislação

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- quando há crianças ou jovens que estão em perigo de vida iminente ou actual
E2	- crianças e jovens que estão em perigo iminente, inadiável
E3	- situações de perigo de vida da criança ou jovem
E4	- situação de risco.
E7	- retirada urgentemente do meio familiar,
E8	- transitória
E9	- perigo iminente de vida

1.2. Experiência

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- não é uma adequada mas uma resposta possível (...) resposta de transição
E3	- retirar de imediato a criança e jovem dessa situação (...) embora depois o conceito de emergência não esteja ainda em sintonia perante os vários sistemas
E5	- ser acolhida no momento em que precisa de ser acolhida
E7	- Não há uma distinção em termos de acolhimento de qualidade em relação às crianças que entram pela Emergência ou as que não entram.
E8	- Na prática o Sistema de Acolhimento de Emergência não existe

2. Metodologia

2.1. Solicitação

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- damos resposta exclusivamente a três entidades, que é o Tribunal, Comissões de Protecção e Autoridades Policiais.
E2	- começa pela Equipa de Emergência da Segurança Social que recebe uma denúncia ou algum pedido de uma Comissão de Protecção
E3	- face aos pedidos accionam os mecanismos que estão estipulados para desfazer essa situação de perigo
E4	- Recebemos o tal telefonema da Equipa de Emergência da Segurança Social (...) a direcção diz-lhes onde é que há vaga (...) recolhe-se a informação que houver quando a situação chega
E5	- A Misericórdia tem um telemóvel de emergência (...) o Centro de Acolhimento é contactado com a informação de que determinada criança vai entrar
E7	- recebemos um contacto telefónico ou um despacho do Tribunal (...) há uma equipa de admissões da Misericórdia que gere as entradas
E8	- Só acolhemos crianças que venham com autoridade policial, pelo tribunal ou com medida da Comissão ou da equipa de Emergência
E9	- A equipa de Acolhimento de Emergência articula connosco

2.2. Intervenção

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- informamos as entidades, e aqui as entidades será o Tribunal ou a Comissão de Protecção que o acolhimento foi efectuado (...) a aplicação dessa medida para haver sempre um enquadramento legal e a partir daí é um trabalho entre a equipa técnica da Casa de Acolhimento de Emergência que articula com Tribunal ou Comissão de Protecção e procura uma resposta alternativa ao Sistema de Acolhimento de Emergência
E2	- vai ao local indagar com a PSP da situação de perigo iminente
E3	- faz logo uma triagem no início (...) e tenta que o acolhimento possa ser evitado accionando os vários sistemas (...) só é accionada a Emergência quando os outros serviços esgotam as tais possibilidades
E5	- eu dou sempre conhecimento às pessoas da casa.
E7	- tenta-se que nos primeiros tempos, horas, turno, a criança comece sempre por ver a mesma cara, porque é um trabalho de grande rotatividade (...) É necessário explicar à criança o que é que se vai passar a seguir
E8	- é feita uma triagem digamos processual
E9	- passa por uma entrevista com o director, entrevista com a equipa técnica, entrevista com os educadores. Para todas elas nós temos procedimentos, o que é que é falado em cada entrevista.

2.3. Encaminhamento

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- num espaço de por vezes cinco minutos, meia hora, não mais que isso, nós indicamos a Casa de Acolhimento de Emergência que pode proceder ao acolhimento (...) todas as Casas de Emergência acolhem situações procurando encaminhamentos alternativos, ou seja não definem Projectos de Vida (...) A Santa Casa assumiu e o Sistema assumiu que situações de emergência que entram na Santa Casa nesses CAOT's não é procurado encaminhamento alternativo nos 20 dias, mas é também definido aí um Projecto de Vida (...) É feita através de contactos directos com cada instituição onde é apresentada a situação e estamos pendentes de uma resposta positiva ou negativa da instituição.
E2	- faz a retirada do jovem e conduz esse jovem para as Casas de Emergência
E3	- temos este constrangimento, nós temos unidades residenciais de acolhimento, as outras pessoas depois também nos acolhem (...) basta dizer que é da CPL, há não não temos vagas, e até podem, ter eles dizem, se vocês têm as unidades porque é que estão a pedir a nós?
E7	- sempre que há vagas nos lares da Misericórdia as crianças são transferidas (...) portanto a criança aqui tem um Projecto de Vida (...) encaminhamentos para fora da Misericórdia não existem no sentido de que a criança vai para um dos nossos lares, ou vai para uma instituição mãe-criança ou tem um projecto de adopção ou fica no lar a aguardar a adopção
E8	- essa equipa de Emergência conhecendo as características da criança e as características das instituições encontra a resposta adequada para essa criança

3. Capacidade

3.1. Vagas

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- Depende sempre do número de vagas disponível. (...) crianças entre 0 e 8 da cidade de Lisboa a resposta é dada sempre pela Santa Casa (...) relativamente à Casa Pia e à Segurança Social depende sempre do número de vagas disponível (...) e da faixa etária obviamente (...) Aquilo que se pretende (...) as entradas e admissões na instituição é feita em conjunto pela instituição e pela Segurança Social (...) pretende-se chegar a uma gestão centralizada de vagas (...) terá uma equipa de admissões que terá um contacto muito directo com todas as instituições do distrito de Lisboa (...) Essa equipa de admissões saberá que vagas é que existem em cada instituição, saberá que situações é que necessitam de acolhimento institucional e fará também a gestão dessas vagas em articulação com cada equipa técnica de cada instituição, onde a situação é discutida, onde se vê-se o perfil daquela criança, onde se vê o perfil da própria instituição tentando conjugar os interesses de ambos (...) Agora neste momento aquilo que estamos a fazer é (...) fazermos contactos com alguma regularidade com instituições procurando exactamente saber se há vagas
E2	- A Casa Pia de Lisboa (...) sempre se comprometeu como parceira a responder a 12 camas (...) quer sejam rapazes ou raparigas (...) assim que sai um jovem automaticamente entra outro nunca temos vagas pendentes
E3	- A Casa Pia (...) alargou as 6 vagas para 12 (...) neste momento os que entram na CPL pelas vagas da Emergência, ou em situação de emergência são acolhidos em conjunto com os outros educandos.
E4	- (nº de camas por lar) isso não está bem definido
E5	- Este Centro de Acolhimento tem capacidade para 40 crianças, ele pode estar cheio com 40 crianças e todas entraram pela Emergência.
E7	- esta casa tem lotação (...) de 40 crianças (...) estão distribuídas em função também (...) da gestão das vagas.
E8	- A Segurança Social tem neste momento 4 Casas de Acolhimento

3.2. Faixa etária e género

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- A Santa Casa exactamente, entre 0 e 8 (...) A Casa da Luz é para sexo feminino, entre os 12 e os 18 podendo acolher mais pequenos quando se trata de casos de fratrias; a Casa da Alameda para rapazes adolescentes, a Casa da Fonte para sexo feminino e masculino, misto, 0 aos 12 e a Casa do Lago masculino e adolescentes também. (...) A Santa Casa tem dois equipamentos que são os CAOT's de Santa Joana e Plátanos, que acolhe os mais pequenos e misto
E2	- A Casa Pia de Lisboa (...) entre aos 8 e os 14 anos (...) quer sejam rapazes ou raparigas
E7	- dos 0 aos 3, independentemente (...) de serem acolhidas de emergência ou não. (...) estão distribuídas por grupos em função das suas idades, das suas necessidades

3.3. Sobrelotação

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- Quando a Casa Pia tem a lotação ocupada na sua totalidade obrigatoriamente terá de ir para uma das casas da Segurança Social que mesmo que não tenha vaga vai ter de acolher, por isso é que nós muitas vezes temos situações de sobrelotação e de grave sobrelotação (...) sempre vivemos uma situação de sobrelotação permanente com raríssimas excepções e por curtíssimos períodos de tempo e neste momento e de há quase um ano para cá a situação não é tão grave como tem sido, as situações de sobrelotação são muito pontuais, ou seja inverteu-se
E3	- não há sistema e portanto o sistema entope

4. Instrumentos

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- relatório de avaliação (...) há uma ficha de caracterização, de entrada (...) nas Casas o diagnóstico é feito através de relatórios (...) através de instrumentos próprios (...) há uma base de dados feita em Access (...) que também permite depois toda a caracterização das situações que entraram, para onde foram encaminhadas e que permite depois também avaliar os encaminhamentos que foram feitos.
E2	- Os mesmos que usamos para os outros jovens que estão acolhidos
E5	- há um impresso a preencher. (...) é marcada uma entrevista, são marcadas as visitas, e o estudo da situação começa (...) passadas três semanas tem de se marcar uma reunião.
E7	- entrevistas com os pais (...) reuniões de apresentação, reuniões de estudo com o serviços (...) avaliação psicológica (...) de desenvolvimento, uma avaliação projectiva, uma avaliação cognitiva
E8	- O Plano Individual e o Plano Cooperado de Intervenção. O PSEI e o PCI.

5. Equipa

5.1. Dimensão

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- Segurança Social, por norma há dois técnicos na equipa técnica (...) agora a dimensão dessas equipas neste momento não sei, neste momento não sei porque no espaço de meses pode ser alterada (...) a Casa da Fonte tem neste momento, até tem dois técnicos e meio (...) a Casa da Alameda tem dois técnicos também, a Casa Lago por acaso tem três técnicos e a Casa da Luz, a Casa da Luz tem dois técnicos também. (...) por vezes há algumas dificuldades relativamente ao número de educadores que são necessários por saídas que não são substituídos com, no espaço de tempo que seria desejável, agora por norma o número de educadores andarà à volta dos nove, dez educadores. (Equipa de Acolhimento de Emergência) neste momento é composta por quatro (...) a coordenar mais três técnicos (...) passou a ter um papel muito mais de gestão de vagas e de fazer alguma triagem à entrada e procurar a própria equipa respostas que não passem pela Emergência
E2	- chegou-se a um acordo que seria a equipa técnico-educativa da Casa Pia ou da Santa Casa que seguiriam esses jovens
E3	- Na Casa Pia de Lisboa nós estamos agora com um número de 4 educadores e 2 assistentes de apoio residencial,
E4	- Somos quatro educadores mais dois assistentes da noite
E7	- 2 psicólogas, 2 assistentes sociais, há 1 directora, temos 1 motorista, temos encarregada do sector, temos educadores de infância, temos auxiliares de educação, temos auxiliares dos serviços gerais, temos segurança (...) Depois temos 3 pessoas que só fazem noites
E8	- temos 1 director (...) 1 técnica de serviço social e 1 psicóloga e uma equipa de 10 educadores, não são necessariamente educadores sociais (...) Temos Segurança
E9	- 1 director, 1 psicóloga, 1 assistente social, 1 coordenador da equipa educativa, 7 educadores e 2 auxiliares

5.2. Formação

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- Segurança Social (...) por norma também tentamos que seja uma assistente social e psicólogo (...) As formações também podem variar muito, estou-me a lembrar por exemplo da Casa da Alameda que, penso que, a maior parte dos educadores são licenciados, agora não é obrigatório que seja assim, nem é exigido que seja assim (...) são equipas que por vezes não tem a estabilidade que nós desejaríamos
E3	- os técnicos de educação têm uma formação, umas habilitações de base que são muito generalizadas (...) na questão dos assistentes de apoio residencial nós pedimos (...) que tenham nível 3 dentro de cursos técnicos ou profissionais ou do ensino regular com 12º anos, preferencialmente 23 anos ou mais (...) portanto temos licenciados nessas funções. (equipa técnica) São assistentes sociais e psicólogos (...) Os nossos juristas temos aqui no gabinete jurídico, mas pronto criamos a equipa à semelhança daquilo que está institucionalizado em termos da própria legislação
E5	- Educadoras, auxiliares de educação, psicóloga, serviço social e directora, jurista, médica pediatra, médica pedopsiquiatra que faz supervisão
E6	- Auxiliares de educação (...) temos educadoras, temos 2 técnicas de serviço social e 2 psicólogas, temos a directora e encarregadas dos serviços gerais. (...) As educadoras que estão são todas educadoras de infância. E as auxiliares, têm um curso tirado dados cá

6. Equipa ideal

6.1. Dimensão

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- dois técnicos para quinze situações vinte situações
E7	- Um adulto para 3 crianças (...) educadores de infância (...) para crianças tão pequeninas
E8	- 10 educadores (...) com 3 técnicos e 8 a 10 educadores

6.2. Formação

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- Serviço Social e Psicologia
E2	- equipas pluridisciplinares, inevitavelmente com uma composição de assistente social, psicóloga, educadores sociais (...) alguém ligado à área da saúde
E3	- psicólogo e assistente social (...) equipa multidisciplinar (...) Eu não tenho o ideal tipo de uma equipa porque faço sempre relação com os objectivos e especificidade dessa unidade, dessa estrutura para poder encontrar uma equipa que seja mais adequada para a resposta
E4	- Em termos de técnicos tem de haver Serviço Social e um psicólogo e depois educadores (...) deviam optar por colocar estas situações numa equipa em que esteja alguém já com alguma experiência.
E5	- Educadores, técnico de serviço social e psicólogo.
E7	- Educadores de infância
E8	- tem muito mais a ver com a experiência e com aquilo que as pessoas são (...) pretende-se equipas qualificadas mas com experiências diversas (...) com idades diferentes
E9	- A formação o mais diversificada possível (...) 8 educadores por turnos, com uma equipa técnica com psicólogo, assistente social, sim, um director/coordenador (...) é fundamental uma formação académica sólida

7. Liderança

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- o director neste momento depende da directora do Núcleo de Respostas Sociais (...) pelo meio há um sector (...) o papel do sector é um órgão operativo de apoio técnico e que se pretende que tenha autonomia técnica
E2	- há um director (...) há uma equipa técnica que depende da direcção, que articula depois com os Serviços Centrais que por sua vez está representado e fazem parte da Comissão Nacional com a Unidade de Emergência.
E3	- Santa Catarina (...) tem uma directora (...) e para a questão da Emergência existe mesmo uma coordenação (...) Santa Clara (...) directora do estabelecimento (...) A direcção dos CED's depois têm um Conselho Institucional que todos os directores dos CED's (...) que por sua vez tem um Conselho Directivo, formado por três elementos, um Presidente e dois Vices
E5	- 1 directora (...) reportam a 1 directora, a directora reporta a 1 directora de unidade que está sediada na Santa Casa da Misericórdia e a directora de unidade reporta a uma outra directora.
E7	- O Centro de Acolhimento tem a equipa educativa e a técnica e uma directora portanto nós reportamo-nos à directora, depois o Centro de Acolhimento está inserido na DADIJ

8. Permanência

8.1. Cumprimento dos 20 dias

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- temos um número muito considerável em que esses 20 dias são cumpridos.
E5	- De Emergência não tenho esses dados

8.2. Não cumprimento dos 20 dias

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- Temos depois também um número, que é considerável também de situações que não cumprem os 20 dias e temos situações que permanecem anos em Emergência
E2	- estávamos em 2007 com uma permanência de 3 meses, 4 meses
E3	- média de 1 ano
E4	- tivemos aqui muito poucas situações em que isso foi cumprido (...) é 1 ano ou 2 anos algumas situações 3 anos, o que é tempo demais.
E7	- Aqui tem sido 4, 5 meses, 3, 4,5 uma média de 5 meses permanência aqui.
E8	- O quê 2, 3 por ano? É por milagre

8.3. Percepção sobre os 20 dias

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- Eu acho que os 20 dias é o tempo razoável (...) eu acho que é um numero razoável se tivermos em conta aquilo que é o objectivo do Sistema de Acolhimento de Emergência e acima de tudo porque acho que devemos ter uma meta para atingir. (...) senão passamos a ser Centros de Acolhimento Temporários e aí estamos a falar de 6 meses
E2	- portanto utopicamente sob o ponto de vista teórico os 20 dias era o ideal, na prática dada a sobrelotação não é possível
E3	- Não é respeitado nem é exequível. (...) Poderia funcionar nas 48 horas se o resto do sistema tivesse bem montado. (...) Eu sou crítico, essas 48 horas não chegam e 20 dias tomara nós termos um bom diagnóstico e preparar a rede toda
E4	- Em termos de encaminhamento sim. é lhes dito que vão por um período predefinido que não é cumprido mas vão durante algum tempo. E isso cria neles instabilidade
E5	- a Misericórdia responde à Emergência através de 2 Centros de Acolhimento (...) Portanto esbate-se a questão dos 20 dias pois quando eles entram, passados esses dias eles já estão no Centro de Acolhimento.
E6	- Não tenho noção.
E7	- para nós o Acolhimento de Emergência é igual ao de outra criança portanto não são cumpridos 20 dias e é transferível
E8	- É por milagre! (...) não se pode medir a eficácia pelo tempo de permanência.

9. Avaliação

9.1. Quantitativa

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- relatório anual da tal Comissão de Supervisão e Avaliação do Sistema de Emergência onde se avalia essencialmente resultados
E2	- É feita uma avaliação trimestral com relatórios de progresso do próprio serviço e há reuniões mensais ao nível dos Serviços Centrais (...) a Casa Pia está representada nessa Comissão de Acompanhamento
E3	- fazemos a avaliação em conjunto com os restantes parceiros (...), com instrumentos, com grelhas, que nos permite fazer uma avaliação dos vários aspectos em termos (qualitativos e) quantitativos (...) temos os instrumentos de avaliação e fazemos dois relatórios (...) Entretanto cada Unidade ou cada Santa Casa e Centro Distrital também fazem avaliações e têm instrumentos também específicos da própria casa
E5	- Fazemos uma grelha de 3 em 3 meses
E7	- temos uma avaliação de desempenho (...) objectivos que são delineados anualmente para cada pessoa (...) temos um plano de actividades (...) tentando sempre fazer, nem sempre é possível, mas tentamos sempre fazer um estudo ao nível das crianças (...) estamos sempre a dar dados para superiormente saberem que meninos temos, em que situação de estudo estão
E8	- nós temos os relatórios da Emergência semestrais (...) avaliação de Administração Pública, mas se perguntar se essa avaliação corresponde minimamente ao trabalho que é feito, não, pois é avaliado o director e considera-se que a avaliação do director é a avaliação do serviço (...) se pensarmos na avaliação em termos estatísticos isso existe, agora em termos qualitativos não há nada

9.2. Qualitativa

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- é avaliado também através de um acompanhamento que é recente de técnicos exteriores à Casa que com alguma regularidade vão às Casas discutir exactamente e vendo processo a processo em conjunto e definindo prioridades para cada uma das situações
E3	- fazemos a avaliação em conjunto com os restantes parceiros (...) que nos permite fazer uma avaliação dos vários aspectos em termos qualitativos (e quantitativos)
E4	- Temos reuniões com a equipa da Unidade de Emergência (...) talvez 1, 2 vezes por mês, fazem-se a avaliação dos casos, das situações.
E8	- se pensarmos na avaliação em termos estatísticos isso existe, agora em termos qualitativos não há nada

10. Potencialidades

10.1. Criança

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- resposta imediata a situações de crianças que necessitam de ser retiradas de um contexto de perigo
E2	- Superior Interesse da criança (...) tem de ser retirada do contexto em que está
E3	- encontrarmos uma resposta e sabermos que existe uma resposta que os tira do perigo de vida
E5	- responde na hora à necessidade de acolhimento de uma criança.
E9	- Não dorme nem mais uma criança na rua (...) É de facto estarem um bocadinho mais protegidos.

10.2. Profissionais

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- os profissionais que trabalham nas Casas
E7	- boa directora (...) uma equipa muito coesa (...) supervisão semanal
E8	- é a de os profissionais terem oportunidade de ter um forte crescimento se investirem

11. Constrangimentos

11.1. Funcionamento

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- sobrelotação (...) a não definição (...) entre aquilo que é Urgência e aquilo que não é Emergência, continua por vezes a ser visto como uma resposta para acolhimento e não uma resposta para acolhimento de Emergência (...) insuficiências nomeadamente a nível de educadores que existem nas Casas porque caem e não são imediatamente substituídos
E2	- o número exponencial de casos (...) são mais e mais complexos
E3	- o sistema entope
E4	- eles quando vêm é para resolver uma situação no imediato e depois vai ficando muito complicado (...) acabam por ficar no lar sem ter ocupação
E5	- não vejo nada
E7	- esta casa é uma casa muito grande (...) é muita gente a trabalhar nesta casa (...) a questão urgente da definição dos Projectos de Vida (...) não conseguir que o Projecto de Vida seja concretizado no tempo útil da criança
E8	- não haver um Sistema de Acolhimento que seja coerente com as necessidades (...) não há respostas em Lisboa (...) Não haver uma rede (...) é uma área de grande stress emocional (...) é de grande desgaste emocional
E9	- o sistema de acolhimento é um sistema promotor de abandonos sucessivos e de quebras de vínculos

11.2. Criança

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- as questões de saúde mental, as questões de jovens com problemas de comportamento graves, com jovens que cometem crime
E2	- problemática social cada vez mais complexa
E8	- pode aparecer um miúdo com psicopatias graves, com problemas mentais graves

12. Aspectos Fundamentais

12.1. Equipa

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- a qualidade das pessoas que trabalham no Sistema de Acolhimento de Emergência (...) é ter profissionais cujo trabalho é dirigido para uma especificidade e problemática muito específica
E2	- A equipa tecnico-educativa de suporte (...) o perfil dos profissionais (...) uma equipa tecnico-educativa altamente especializada
E3	- constituição da equipa (...) muito bem formada, muito coesa
E5	- a qualidade das pessoas que lá trabalham
E7	- O perfil dos técnicos, a equipa, tanto a equipa educativa como a equipa técnica (...) têm que ter um perfil muito bem seleccionado (...) o trabalho de equipa (...) Umas boas chefias
E8	- termos pessoas que sabem claramente trabalhar em equipa e têm que estar motivada para esta função (...) a coesão de equipa
E9	- A formação das pessoas (...) e o ser capaz

12.2. Funcionamento

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E1	- é muito importante haver uma organização (...) para permitir gerir um Sistema de Acolhimento de Emergência
E2	- um modelo educativo de intervenção
E3	- articulação com a saída
E4	- a avaliação da situação
E5	- gestão desse pessoal, da coordenação (...) supervisão
E7	- têm que ser casas pequenas com uma dimensão reduzida
E8	- forte capacidade de elaborar diagnóstico (...) É uma boa articulação com os Tribunais e uma boa articulação com a rede de respostas
E9	- a localização do equipamento
E1	- crianças portadoras de deficiências, de problemas de comportamento, de saúde mental que deveria haver uma unidades mais específicas para trabalhar essas situações
E3	- na recepção dessa criança um cuidado muito especial em que percebesse a razão do seu acolhimento

13. Especialização versus Integração

13.1. Especialização

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E2	- Depois na prática e passados estes anos de experiência considero (...) que deve haver um espaço próprio porque as dinâmicas organizacionais e de relação destes jovens não é a mesma de um Lar de Infância e Juventude, portanto eu acho que eles beneficiam muito mais em estar num espaço próprio com uma dinâmica especializada
E3	- unidade especializada com todos os recursos necessários para uma intervenção adequada
E4	- (especialização) Certo. Completamente. Um sítio que eles sabem que vêm para estar e para tentarem resolver os problemas da vida deles.
E8	- eu acho que a especialização é a melhor forma

13.2. Integração

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E5	- não vejo necessidade
E7	- Eu não vejo necessidade de distinção (...) estamos a falar destas idades, dos 0 aos 3, se calhar em crianças mais velhas, não sei dizer porque nunca trabalhei.

14. Parcerias

Código da entrevista	Excerto das entrevistas
E2	- Tentamos sensibilizar as outras instituições para esta problemática (...) penso que teria de haver uma outra dinâmica a nível nacional e haver digamos um número clausus de vagas como se faz noutros países da Europa para estas situações.
E3	- no sentido de criar essas pontes e esses protocolos (...) poderemos concretizar umas parcerias que sejam efectivas
E5	- a Misericórdia tem resposta ao nível de lares a criança é encaminhada para um dos lares da Misericórdia que tenha vaga, isso ocorre depois de 4, 5 meses
E7	- É claro que nós às vezes já temos uma relação estabelecida (...) há crianças que são encaminhadas mas que por vezes durante algum tempo, por vezes alguns meses ainda continuamos a acompanhar em parceria com a instituição (...) criando essa relação de confiança é muito mais fácil aceitarem os nossos casos.

Curriculum Vitae

Informação pessoal

Apelido / Nome próprio **Da Costa Lopes Honório Cunha, Ana Rita**

Morada(s)

Telemóvel

Correio electrónico

Nacionalidade Portuguesa

Data de nascimento

Sexo Feminino

Emprego pretendido / Área funcional

Serviço Social

Experiência profissional

Datas Desde Abril de 2008

Função ou cargo ocupado **Técnica de Serviço Social**

Principais actividades e responsabilidades Apoio técnico a jovens em Acolhimento Residencial.

Nome e morada do empregador Lar de Infância e Juventude da Santa Casa da Misericórdia de Abrantes

Tipo de empresa ou sector IPSS

Datas De Maio de 2006 a Maio de 2007

Função ou cargo ocupado **Estagiária Profissional de Serviço Social**

Principais actividades e responsabilidades Apoio técnico a jovens institucionalizados em processo de transição para a inserção familiar e/ou autonomia de vida.
Apoio técnico a crianças e jovens acolhidos em Unidade de Emergência.

Nome e morada do empregador Casa Pia de Lisboa – Colégio de Santa Catarina
Largo São João Nepomuceno, nº 7 1200 – 414 Lisboa

Tipo de empresa ou sector Instituto Público – Acolhimento Institucional

Datas Julho e Agosto de 2005

Função ou cargo ocupado **Monitora/ Animadora**

Principais actividades e responsabilidades Actividades de tempos livres de crianças, no Kids Club do Hotel Pestana Palace

Nome e morada do empregador Mimos e Temuras

Tipo de empresa ou sector Agência de Babysitting

Datas Agosto e Setembro de 2002

Função ou cargo ocupado **Coordenadora e Animadora**

Principais actividades e responsabilidades Actividades de tempos livres de Jovens em risco

Nome e morada do empregador PEETI- Plano de Eliminação da Exploração do Trabalho Infantil

Tipo de empresa ou sector Pública

Formação académica e profissional	
Datas	A frequentar (Finda em Setembro de 2008)
Designação da qualificação atribuída	Mestrado de Intervenção Comunitária e Protecção de Menores
Principais disciplinas/competências profissionais	Falsas memórias e falsas crenças: o passado, o presente e o futuro Análise de dados qualitativos Concepção, coordenação e avaliação de projectos
Tese a desenvolver	Criação do dispositivo organizacional de uma Unidade de Emergência
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE)
Datas	De Outubro de 2006 a Agosto de 2007
Designação da qualificação atribuída	Pós-graduação com Especialização em Protecção de Menores
Principais disciplinas/competências profissionais	Definição, Avaliação e Sinalização de crianças em situação de Abuso Sexual, Mau Trato e Negligência Processos de Socialização e Família Legislação, Organização e Competências dos Serviços de Protecção de Menores
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE)/Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação(FPCE) Lisboa
Datas	Julho de 2005
Designação da qualificação atribuída	Licenciatura em Serviço Social
Principais disciplinas/competências profissionais	Teoria e Metodologia do Serviço Social Direito Menores, Família e Penal Métodos e Técnicas de Investigação Social
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa
Datas	Outubro de 2004 a Julho de 2005
Designação da qualificação atribuída	Tese de investigação (curricular)
Principais disciplinas/competências profissionais	Qual o papel da intervenção profissional para a concepção do Projecto de Vida das crianças acolhidas em Centro de Acolhimento Temporário
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	ISSSL- tese realizada no CAT Casa do Infatado
Datas	Outubro de 2003 a Junho de 2004
Designação da qualificação atribuída	Estágio Curricular
Principais disciplinas/competências profissionais	Entrevista e avaliação Formação na área da inserção em mercado de trabalho para imigrantes
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Câmara Municipal de Loures - Gabinete de Assuntos Religiosos e Sociais Específicos –GARSE Projecto Emprego Apoiado do EQUAL
Datas	Outubro de 2002 a Junho de 2003
Designação da qualificação atribuída	Estágio Curricular
Principais disciplinas/competências profissionais	Entrevista às crianças e familiares ou pessoa de referência Visita domiciliária Elaboração de informação social / diagnóstico
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Odivelas
Datas	De 06/2006 a 06/2007

Designação da qualificação atribuída	Formação em Psicologia Positiva
Principais disciplinas/competências profissionais	Aptidão para a realização de programas/projectos para a promoção de competências parentais tendo como referencial os instrumentos utilizados em Psicologia Positiva. Realização de programa de promoção das competências familiares “Sorrir em TEIA”
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Dra. Helena Marujo – projecto desenvolvido para a Casa Pia de Lisboa
Datas	De 05/2006 a 06/2007
Designação da qualificação atribuída	Formação em Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais
Principais disciplinas/competências profissionais	Aptidão para realização de programas de desenvolvimento de competências pessoais e sociais Realização de programa de competências pessoais e sociais (Jovens em processo de autonomia e/ou inserção familiar)
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Aventura Social - FMH/UTL - Projecto de formação para a Casa Pia de Lisboa
Datas	De Outubro de 2001 a Junho de 2002
Designação da qualificação atribuída	Língua Gestual Portuguesa
Principais disciplinas/competências profissionais	Comunicação com pessoas com deficiência auditiva
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	APS- Associação Portuguesa de Surdos
Datas	De 15 de Maio a 26 de Junho de 2001 (36h)
Designação da qualificação atribuída	Técnicas de Animação Cultural
Principais disciplinas/competências profissionais	Elaboração e gestão de um Projecto Programas de apoio ao emprego e Formação Profissional Elaboração de candidaturas
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Câmara Municipal da Amadora – Projecto Adiante
Datas	De 13 de Outubro a 3 de Novembro de 2000 (30h)
Designação da qualificação atribuída	Organização e Condução de Reuniões
Principais disciplinas/competências profissionais	A reunião como grupo de trabalho Tipos de reuniões e tratamento específico A capacidade de liderança e participação nas reuniões
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Câmara Municipal da Amadora – Projecto Adiante
Datas	De 10 de Outubro a 7 de Novembro de 2000 (27 horas)
Designação da qualificação atribuída	Gestão de Recursos Humanos
Principais disciplinas/competências profissionais	Desenvolvimento interpessoal Determinantes do comportamento humano Recrutamento, selecção e acolhimento
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Câmara Municipal da Amadora – Projecto Adiante
Voluntariado	
Datas	De 1999 a 2004
Nome e tipo de organização	AJPAS- Associação de Jovens Promotores da Amadora Saudável
Principais actividades	Promoção de Saúde, nomeadamente prevenção do HIV/SIDA nas escolas e bairros da Amadora

Datas	De Março de 2001 a Março de 2004																														
Nome e tipo de organização	AJPAS- Associação de Jovens Promotores da Amadora Saudável																														
Principais actividades	Membro da Direcção (secretária)																														
Datas	De 6 de Agosto a 9 de Outubro de 2004																														
Nome e tipo de organização	Equipa d'África - Voluntariado missionário em Moçambique																														
Principais actividades	Desenvolvimento de acções nas áreas educativa, social e saúde																														
Datas	De Janeiro de 2005 até actualidade																														
Nome e tipo de organização	Crescer Ser - Centro de Acolhimento Temporário “Casa do Infatado”																														
Principais actividades	Ocupação de tempos livres																														
Aptidões e competências pessoais																															
Língua Materna	Português																														
Outra língua																															
Auto-avaliação	<table><tr><th colspan="2">Compreensão</th><th colspan="2">Conversação</th><th colspan="2">Escrita</th></tr><tr><th colspan="2">Compreensão oral</th><th colspan="2">Leitura</th><th colspan="2">Interacção oral</th><th colspan="2">Produção oral</th></tr><tr><td></td><td>Muito Bom</td><td></td><td>Muito Bom</td><td></td><td>Bom</td><td></td><td>Bom</td></tr><tr><td></td><td>Bom</td><td></td><td>Bom</td><td></td><td>Médio</td><td></td><td>Médio</td></tr></table>	Compreensão		Conversação		Escrita		Compreensão oral		Leitura		Interacção oral		Produção oral			Muito Bom		Muito Bom		Bom		Bom		Bom		Bom		Médio		Médio
Compreensão		Conversação		Escrita																											
Compreensão oral		Leitura		Interacção oral		Produção oral																									
	Muito Bom		Muito Bom		Bom		Bom																								
	Bom		Bom		Médio		Médio																								
Inglês																															
Francês																															
Aptidões e competências sociais	Boa capacidade de comunicação e empatia Espírito de equipa - Equipas multidisciplinares Adaptação a diversos contextos – Voluntariado nacional e internacional e estágios curriculares e profissional																														
Aptidões e competências técnicas	Concepção e desenvolvimento do projecto TEIA Concepção e desenvolvimento de Programas de Competências pessoais e sociais Concepção do projecto “Sorrir em TEIA” (programas de apoio às funções parentais)																														
Aptidões e competências informáticas	ECDL – Carta Europeia de Condução em Informática (Word, Powerpoint, Excel, Access, Outlook, Internet Explorer) SPSS - Módulo inicial e Módulo avançado quantitativo																														
Carta de condução	Carta de condução de ligeiros – Tipo B (L- 17342550 23.Junho.2005)																														
Informação adicional	Apresentação de Poster – Projecto TEIA: Equipa de Acompanhamento à Inserção, nas 1ª Jornadas de Psicologia do Hospital Júlio de Matos 2007, Lisboa																														