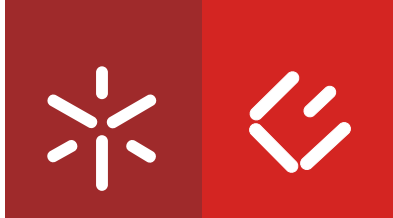


**Universidade do Minho**  
Escola de Economia e Gestão

Carlota Patrícia Abreu Dionísio

**Institucionalização de crianças e jovens  
na Região Autónoma da Madeira (RAM):  
Um estudo de caso na Fundação Cecília Zino**



**Universidade do Minho**  
Escola de Economia e Gestão

Carlota Patrícia Abreu Dionísio

**Institucionalização de crianças e jovens  
na Região Autónoma da Madeira (RAM):  
Um estudo de caso na Fundação Cecília Zino**

Relatório de Estágio  
Mestrado em Economia Social

Trabalho efetuado sob a orientação do  
**Professor Doutor Orlando Petiz Pereira**

## **Direitos de Autor e Condições de Utilização do Trabalho por Terceiros**

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

### **Licença concedida aos utilizadores deste trabalho**



**Atribuição  
CC BY**

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Agradecimentos**

Começo por agradecer, com especial reconhecimento, ao meu orientador Professor Doutor Orlando Petiz, por toda a sabedoria e conhecimento transmitido, bem como toda a disponibilidade orientação, rigor e acompanhamento prestado.

A Fundação Cecília Zino, o meu agradecimento pela disponibilidade e colaboração demonstrada sempre que foi solicitada. Em especial a Dra. Anísia José Sousa Pestana que foi minha orientadora durante o estágio na Fundação Cecília Zino, por toda a disponibilidade, rigor e acompanhamento prestado.

Agradeço a todos os meus amigos(as) que, de alguma forma direta ou indireta, contribuíram para a conclusão com sucesso deste trabalho. A todos o meu obrigada.

O meu especial agradecimento a minha mãe, cujo foco foi sempre proporcionar a melhor educação, por me ensinarem a nunca baixar os braços e a lutar pelos meus sonhos. Agradeço por todo o investimento que fez em mim.

## **Declaração de Integridade**

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

## **Institucionalização de crianças e jovens na Região Autónoma da Madeira (RAM): Um estudo de caso na Fundação Cecília Zino**

### **Resumo**

A Economia Social é, cada vez mais, uma força social e económica a ter em conta. Esta é constituída por instituições sem fins lucrativos que prestam apoio ao nível social, nas mais variadas áreas, à população de onde se destacam as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). O presente trabalho descreve o estágio realizado na IPSS Fundação Cecília Zino, instituição madeirense de acolhimento de crianças provenientes de famílias destruídas. Pretendeu-se assim conhecer a realidade das casas de acolhimento residencial. Para tal recorreu-se a uma metodologia mista de investigação, em que os dados quantitativos forneceram o conhecimento fundamental para aprofundar esta realidade e a análise qualitativa permitiu aceder às perceções dos atores sociais que integram este sistema. Para tal realizou-se entrevistas e questionários a pessoas diretamente relacionadas com a Fundação Cecília Zino. Os resultados revelaram insatisfação com a gestão de topo, mas satisfação com a gestão intermédia, revelando assim mais proximidade destes últimos para com os restantes trabalhadores. A satisfação com a organização revelou-se positiva ao nível da sua imagem, desempenho global, papel da organização da sociedade, relacionamento com os cidadãos e sociedade e gestão de conflitos de interesses, com resultados negativos ao nível do envolvimento dos colaboradores na missão, processos de tomada de decisão, atividades de melhoria e mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores. De um modo geral os colaboradores mostraram-se satisfeitos com as condições de trabalho, exceto no que se refere à igualdade de oportunidades no acesso a novas competências profissionais, processos de promoção e igualdade de tratamento na organização. Já os níveis de motivação foram, de um modo geral, medianos. Por fim, os colaboradores sentem-se satisfeitos com as condições de higiene e com os equipamentos de comunicação da IPSS, mas insatisfeitos com os serviços de refeitório e bar, assim como os serviços sociais e equipamentos informáticos e software.

**Palavras chave:** Economia Social, IPSS, Respostas Sociais, Acolhimento Residencial

## **Institutionalization of children and young people in the Autonomous Region of Madeira (RAM): A case study at the Cecília Zino Foundation**

### **Abstract**

Social Economy is, increasingly, a social and economic force to be considered. This is made up of non-profit institutions that provide support to the social level, in the most varied areas, to the population where the Private Social Solidarity Institutions (IPSS) stand out. This paper describes the IPSS Foundation stage at the Fundação Cecília Zino, a Madeiran institution for the reception of children coming from families. The intention was to know the reality of residential homes. To this end, a mixed research methodology was used, in which the quantitative data provided the fundamental knowledge to deepen this reality and the qualitative analysis allowed access to the perceptions of the social actors that integrate this system. For this purpose, interviews and questionnaires were conducted to people directly related to the Cecília Zino Foundation. The results revealed dissatisfaction with the top management, but satisfaction with the intermediate management, thus revealing more proximity of the latter to the other workers. Satisfaction with the organization was positive in terms of its image, overall performance, role of the organization of society, relationship with citizens and society and management of conflicts of interest, with negative results in terms of employee involvement in the mission, processes decision-making, improvement activities and mechanisms for consultation and dialogue between employees and managers. In general, employees have been satisfied with working conditions, except for equal opportunities in access to new professional skills, promotion processes and equal treatment in the organization. Already, the levels of motivation were, in general, medium. Finally, employees are satisfied with the hygiene conditions and communication equipment of the IPSS, but dissatisfied with the services of cafeteria and bar, as well as social services and computer equipment and software.

**Keywords:** Social Economy, IPSS, Social Responses, Residential Reception

## ÍNDICE

Direitos de Autor e Condições de Utilização do Trabalho por Terceiros.....	ii
Licença concedida aos utilizadores deste trabalho .....	ii
Agradecimentos .....	iii
Declaração de Integridade.....	iv
Resumo .....	v
Abstract.....	vi
Índice de Tabela.....	ix
Índice de Gráficos .....	ix
Índice de Figuras.....	x
Glossário .....	xi
INTRODUÇÃO .....	12
Capítulo I.....	15
ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....	15
1. Economia Social.....	16
1.1. Introdução .....	16
1.2. Economia social e sua aplicabilidade .....	16
1.3. Empreendedorismo e Inovação social nas IPSS- Pertinência .....	19
1.4. Conclusão do Capítulo .....	24
CAPÍTULO II .....	25
O TERCEIRO SETOR E AS INSTITUIÇÕES DE APOIO SOCIAL: ENQUADRAMENTO DA FUNDAÇÃO CECÍLIA ZINO .....	25
2.1 Introdução .....	26
2.2 Problemáticas sociais - As famílias multidesafiadas .....	26
2.3. População alvo: crianças e jovens .....	29
2.4. Resposta Social- Casa de Acolhimento Residencial.....	30
2.4.1. Casa de Acolhimento Residencial- Fundação Cecília Zino .....	34
2.4.2. Direção, Equipa Técnica e Auxiliares .....	35
2.4.3. Perspetivas futuras- Novo Projeto da Casa de Acolhimento.....	38
2.5. Suporte legal de apoio a instituição - Lei de promoção e proteção de crianças e jovens em risco .....	39
2.6. Conclusão do Capítulo .....	42
CAPÍTULO III.....	44
METODOLOGIA .....	44



3.1. Introdução .....	45
3.2. Metodologia de investigação .....	45
3.3. Objetivos e Questões de Investigação .....	47
3.4. Técnica de Recolha de Dados.....	48
3.4.1. Entrevistas .....	48
3.4.2. Questionário.....	49
3.5. Participantes.....	49
3.6. Procedimentos .....	50
3.7. Conclusão do Capítulo .....	51
CAPÍTULO IV.....	52
OS DADOS E OS RESULTADOS .....	52
4.1. Introdução .....	53
4.2. Apresentação dos dados e dos Resultados .....	53
4.2.1. As Entrevistas .....	53
4.2.2. Questionários.....	60
4.3. Conclusão do Capítulo .....	73
CAPÍTULO V .....	74
PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA NOVA VALÊNCIA PARA A FUNDAÇÃO CECÍLIA ZINO: CONTRIBUTO PESSOAL PARA A INSTITUIÇÃO .....	74
5.1. “Zino Ferias” .....	75
5.2. Conclusão do Capítulo .....	77
CAPÍTULO VI.....	79
DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	79
CAPÍTULO VII.....	83
CONCLUSÃO GERAL, LIMITAÇÕES E PISTAS DE REFLEXÃO .....	83
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	85
LEGISLAÇÃO.....	92
ANEXOS .....	93
Anexo I – Projeto Casa de Acolhimento Residencial.....	94
Anexo II – Declarações de Consentimento Informado .....	97
Anexo II – Questionário.....	102

## Índice de Tabela

<b>Tabela 1:</b> Identificação dos entrevistados por código, a profissão que estes exercem e data da entrevista.....	50
<b>Tabela 2:</b> Definição de uma casa de acolhimento.....	54
<b>Tabela 3:</b> Saber se os entrevistados consideram que os relatórios da segurança social estão obsoletos.....	55
<b>Tabela 4:</b> Entender qual é a perspetiva futura que os entrevistados têm em relação as casas de acolhimento em Portugal.....	56
<b>Tabela 5:</b> Saber se a economia social pode dar um contributo positivo para o desenvolvimento/sustentabilidade das casas de acolhimento em Portugal.....	57
<b>Tabela 6:</b> Perceber se os entrevistados dão preferência as casas de acolhimento residencial ou as famílias de acolhimento.....	57
<b>Tabela 7:</b> Conhecer a razão pela qual as famílias de acolhimento são escassas em Portugal .....	58
<b>Tabela 8:</b> Saber o que a sociedade civil poderá fazer pelo bem-estar das criança e jovens institucionalizados na opinião dos entrevistados.....	59

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Distribuição da satisfação global com a organização.....	61
<b>Gráfico 2:</b> Distribuição da satisfação global com a organização (desvio padrão) .....	62
<b>Gráfico 3:</b> Distribuição da satisfação com a gestão e sistemas de gestão .....	62
<b>Gráfico 4:</b> Distribuição da satisfação com a gestão e sistemas de gestão (desvio padrão).....	63
<b>Gráfico 5:</b> Distribuição da satisfação com as condições de trabalho.....	64
<b>Gráfico 6:</b> Distribuição da satisfação com as condições de trabalho (desvio padrão).....	65
<b>Gráfico 7:</b> Distribuição da satisfação com o desenvolvimento da carreira .....	65
<b>Gráfico 8:</b> Distribuição da satisfação com o desenvolvimento da carreira (desvio padrão).....	66
<b>Gráfico 9:</b> Distribuição dos níveis de motivação .....	67
<b>Gráfico 10:</b> Distribuição dos níveis de motivação (desvio padrão) .....	67

<b>Gráfico 11:</b> Satisfação com o estilo de liderança – concordância.....	68
<b>Gráfico 12:</b> Distribuição da satisfação com o estilo de liderança da gestão de topo.....	69
<b>Gráfico 13:</b> Distribuição da satisfação com o estilo de liderança da gestão de topo (desvio padrão) 70	70
<b>Gráfico 14:</b> Distribuição da satisfação com o estilo de liderança a gestão intermédia.....	70
<b>Gráfico 15:</b> Distribuição da satisfação com o estilo de liderança a gestão intermédia (desvio padrão) .....	71
<b>Gráfico 16:</b> Distribuição da satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços .....	72
<b>Gráfico 17:</b> Distribuição da satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços (desvio padrão) .....	72

### Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> Diferença entre Primeiro, Segundo e Terceiro Setor (adaptado de Kanitz, 2000) .....	17
<b>Figura 2:</b> Fases da Inovação Social (Elaboração própria, mas baseada no Guide to Social Innovation, 2013) .....	21
<b>Figura 3:</b> Tipos de SPPS (Fonte: adaptado de Caeiro, 2008).....	22
<b>Figura 4:</b> Organograma da Casa de Acolhimento Residencial da Fundação Cecília Zino.....	38

## **Glossário**

CAR (Casa de Acolhimento Residencial)

RAM (Região Autónoma da Madeira)

EMAT (Equipas Multidisciplinares de Apoio Técnico aos Tribunais)

CPCJ (Comissão de Proteção de Crianças e Jovens Menores)

## **INTRODUÇÃO**

O presente estudo é o resultado de uma investigação realizada no âmbito de um estágio curricular na Fundação Cecília Zino, uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) não lucrativa.

As IPSS são uma forma de dar resposta por parte da sociedade civil a problemas de índole social, no qual estas realizam uma atividade económica tendo por base os princípios de solidariedade, cooperação e equidade. Devido ao crescimento económico que estas instituições têm levado a um impacto positivo na sociedade, o que suscitou a uma maior necessidade e exigência a nível da gestão dos seus recursos.

É neste sentido que a economia social tendo um papel fundamental nas instituições do terceiro sector, apresentando-se como um instrumento de inovação e empreendedorismo social, tendo como finalidade principal a apresentação de várias estratégias sustentadas, conceitos e ideias que viabilizem as missões e necessidades sociais, reforçando assim a sociedade civil.

Atualmente, tem-se vindo a verificar um enfoque crescente e significativo relativamente à área da institucionalização de crianças e jovens. Com efeito, o tema tratado neste trabalho tem suscitado interesse da comunidade científica e política, verificando-se, assim, a necessidade de se fazer um estudo de caso sobre uma casa de acolhimento residencial.

Assim, e no âmbito do estágio curricular inserido no Mestrado em Economia Social, realizado na Fundação Cecília Zino, traçou-se os seguintes objetivos de trabalho:

- Identificar a importância da institucionalização e discutir a sua pertinência
- Compreender os procedimentos legais de crianças e jovens institucionalizados

Assim, como objetivos específicos foram definidos:

- Compreender a organização da Fundação Cecília Zino, enquanto instituição de acolhimento de crianças e jovens mais expostas às vicissitudes da vida
- Apreciar as diferentes valências oferecidas pela Fundação Cecília Zino e criar uma nova valência

Este relatório de estágio encontra-se estruturado em sete capítulos. No primeiro capítulo será apresentada a revisão de literatura que serviu de base para a realização deste estudo. Esta revisão elucidativa consiste, inicialmente, numa abordagem ao sector onde se insere o trabalho. No segundo capítulo é apresentada a Fundação Cecília Zino, instituição onde foi realizado o presente estágio. É feita, a sua caracterização histórica, organizativa e de funcionamento. No capítulo três será apresentada a metodologia escolhida para a realização da análise dos dados relevantes recolhidos para servir de base

ao presente trabalho, sendo estes resultados apresentados no capítulo seguinte, (capítulo quarto) referente à apresentação dos resultados. O quinto capítulo corresponde à discussão dos resultados, onde estes serão interpretados à luz dos objetivos previamente traçados. Por fim, o sétimo capítulo diz respeito à apresentação das conclusões globais do presente relatório de estágio.

**Capítulo I**  
**ENQUADRAMENTO TEÓRICO**



## **1. Economia Social**

### **1.1. Introdução**

O capitalismo e a globalização trouxe muitas coisas positivas ao mundo, no entanto foram responsáveis pelo aumento das desigualdades sociais entre a população. Verificou-se, assim, o aumento das necessidades sociais, o que fez com que o desenvolvimento tenha passado a ser defendido por uma diversidade de instituições e atores sociais, e abordado sob várias orientações.

Neste sentido, a economia social tem-se vindo a afirmar como uma realidade com uma importância cada vez mais crescente no panorama económico e social das sociedades, sendo, por isso, considerada essencial em muitos países, cujo número tem tendência para aumentar. Por exemplo, na Europa, a União Europeia tem vindo a reconhecer um papel socioeconómico cada vez mais importante da Economia Social, promovendo por isso, um grande número de iniciativas para a apoiar e a suportar (CIRIEC, 2007).

Dada a sua importância, nesta parte do trabalho será feita a conceitualização da economia social, assim como as suas principais aplicações e relevância para a utilização das IPSS.

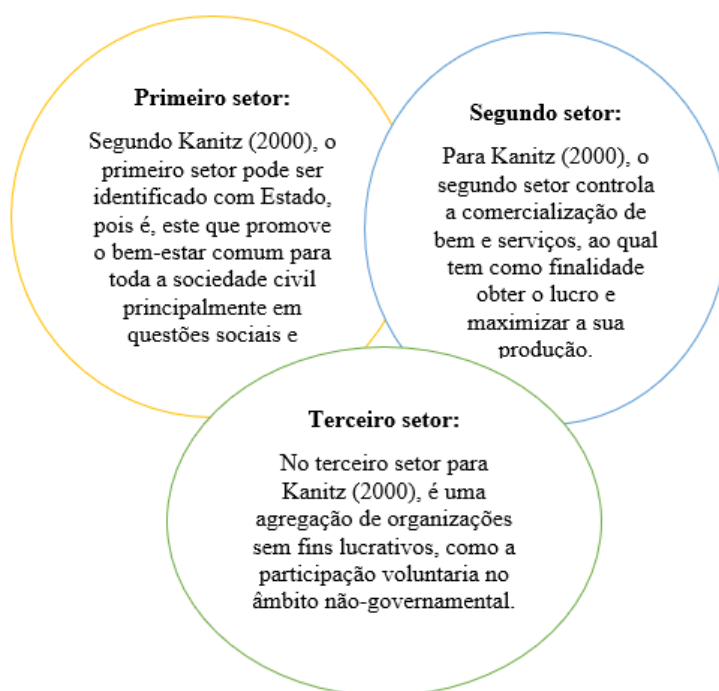
### **1.2. Economia social e sua aplicabilidade**

A expressão “terceiro setor” para Laville (2004), está relacionada com uma tradição anglo-saxónica ao qual teve influência no conceito de filantropia (amor à humanidade). Em Suspiro (2016), a designação de “economia social” é uma tautologia, devido ao fato de os conceitos de “economia” e “social” se reforçarem mutuamente.

Há uma clara proliferação nos nomes que estão associados à economia social, da mesma maneira que, há uma ausência da clareza sobre o seu significado (Filho, 2002). Temos outros termos para fazer referência a mesma realidade, como por exemplo: terceiro setor, setor não lucrativo e setor solidário. Estas designações, de acordo com o mesmo autor, alteram-se de país para país e as suas diferenças estão longe de serem só terminológicas, pois retrata contextos sociopolíticos diferentes. Podemos indicar como exemplos a França em que é tradicionalmente referenciado de economia social, mas nos países anglo-saxónicos é designado por setor voluntario, terceiro setor e de organização não lucrativa, e nos países que são menos desenvolvidos é denominado de organizações não-governamentais (Filho, 2002).

Devido a este facto, segundo Smith (1991), nos anos 70 nos EUA começou-se a utilizar a expressão “terceiro setor”, para reconhecer um setor da sociedade civil que tinha a sua atuação em organizações sem fins lucrativos. O terceiro setor se diferencia do Estado porque não proporciona serviços públicos. Simultâneo também é diferente do mercado pois, não tem como objetivo obter o lucro. Por outras palavras, segundo Pestoff (1998), o terceiro setor é a junção de várias organizações formais que não são entidades governamentais e também não são empresas com fins lucrativos. Assim sendo, o terceiro setor pode ter diversas designações como setor voluntário, setor não-lucrativo, economia social, que se cruzam para um conjunto semelhante de organizações.

Para uma melhor precessão sobre a distinção do primeiro e segundo setor em relação ao terceiro setor, foi elaborado um esquema síntese da caracterização setorial (figura 1).



**Figura 1:** Diferença entre Primeiro, Segundo e Terceiro Setor

Fonte: Adaptado de Kanitz (2000)

Embora Kanitz (2000) considere que o primeiro setor corresponde ao setor público e que o segundo setor corresponde ao setor privado, a literatura sobre estas designações não é unânime, apresentando o primeiro setor como o privado e o segundo setor como o público,

De acordo com Coelho (1999), a ligação que acontece entre estes setores depende sempre da conjuntura sociopolítica, pois se esta não for favorável o terceiro setor terá sempre grandes barreiras para poder aplicar uma justiça social. Mas se analisarmos o papel do Estado ao longo da história

podemos constatar que este teve em certas alturas uma maior intervenção no aparelho estatal, mas, no entanto, houve momentos em que têm um retrocesso na sua intervenção nos vários papéis que assume numa sociedade civil (Silva, 2013).

De acordo com Ferreira (2000), a economia social não se caracteriza por ser uma atividade específica, mas sim por incluir diversas atividades económicas, sob a condição de, estarem sujeitas às formas organizativas de cooperativa, mutualidade e associação e aos seus princípios. O autor considera que as referências que são feitas sobre a economia social tem a tendência de ter um carácter mais qualitativo do que quantitativo. No qual a caracterização de economia social segundo o artigo 2º da lei de bases da economia social, menciona o seguinte: “(...) têm por finalidade prosseguir o interesse geral da sociedade, quer diretamente quer através da prossecução dos interesses dos seus membros, utilizadores e beneficiários, quando socialmente relevantes.” (Lei das Bases da Economia Social, 2013).

Segundo Monzón & Chaves (2008, p.558), as organizações da economia social, têm em si características próprias em relação aos restantes setores da economia, que são:

- *Privadas, isto é, além de não fazerem parte do Estado também não são controladas por este;*
- *Têm uma personalidade jurídica, ou seja, são organizadas formalmente;*
- *Autonomia de decisão, isto quer dizer que, tem total capacidade para eleger e destituir os seus órgãos e para criar as suas próprias atividades;*
- *Não têm obrigatoriedade de adesão;*
- *Não são distribuidoras de lucro, isto é, a sua finalidade não é obter lucro;*
- *São democráticas, ou seja, respeitam sempre os processos decisórios democráticos e participativos.*

As entidades que integram o perímetro da economia social, segundo a Lei das Bases da Economia Social (2013), são as seguintes: as cooperativas, as misericórdias, as associações mutualistas, as fundações, as associações com fins altruísticos, as IPSS e outras entidades que têm uma personalidade jurídica que respeite sempre os princípios orientadores da economia social que estão previstos na base de dados da economia social.

As empresas sociais têm tido uma crescente importância principalmente ao nível europeu, no qual vários autores que escrevem acerca deste tema, consideram que a economia e a sociedade precisam de novos atores na economia social (Pinto, 2014). De acordo com a mesma fonte, as empresas

sociais se juntaram ao fenómeno da inovação social, para tentar encontrar uma reparação social nas áreas onde persistem falhas do Estado e falhas do mercado.

### **1.3. Empreendedorismo e Inovação social nas IPSS- Pertinência**

De acordo com Quintão (2014), o empreendedorismo social é um acontecimento que está ligado com o surgimento de organizações que estão preocupadas com os problemas sociais e, como tal, pretendem encontrar respostas para estes problemas. De acordo com a mesma autora, podemos afirmar que o conceito de empreendedorismo social teve a sua origem em contexto de crise, desafios e oportunidades.

Segundo Dees (2001), a formulação de “entrepreneur” teve a sua origem em França, no centro da economia, onde é caracterizado como um projeto que está ligado a pessoas com uma grande coragem e estímulo. Conseguem desenvolver uma atividade e com uma progressão económica, e têm a capacidade de fazer as coisas de uma nova forma e criar algo de novo para a sociedade. O autor, descreve um empreendedor da seguinte forma “(...) “movimenta recursos económicos de uma área de baixa produtividade para outra de maior produtividade e rendimento. Os empreendedores criam valor” (Dees, 2001, p.1).

Mas, Lévesque (2002), afirma que há três tipologias de empreendedorismo que são: o empreendedor capitalista, o social e o coletivo. No empreendedor capitalista o autor diz que este está ligado à ação do mercado e que é regulado por este, e ainda têm de fazer face à concorrência de mercado. Por empreendedor social, Lévesque (2002) descreve com aquele que mobiliza recursos, mas a sua ação não é a criação de riqueza para a organização, mas sim, criar valor para a comunidade. Por seu lado, o empreendedor coletivo é distinto do social, devido a sua organização democrática à priori. Quer dizer, que está implícito um conjunto de pessoas, desde o início do projeto, o qual requer um grupo de pessoas associadas.

Em relação ao empreendedorismo social, a Comissão Europeia (2011) determinou que as empresas sociais representam um subconjunto na economia social, conforme: (...) uma empresa cujo objetivo principal é ter uma incidência social, mais do que gerar lucros para os seus proprietários ou parceiros. Opera no mercado fornecendo bens e prestando serviços de maneira empresarial inovadora, e utiliza os seus excedentes principalmente para fins sociais. É gerida de forma responsável e transparente, nomeadamente associando os seus empregados, os seus clientes e outras partes interessadas nas suas atividades económicas” (Comissão Europeia, 2011).

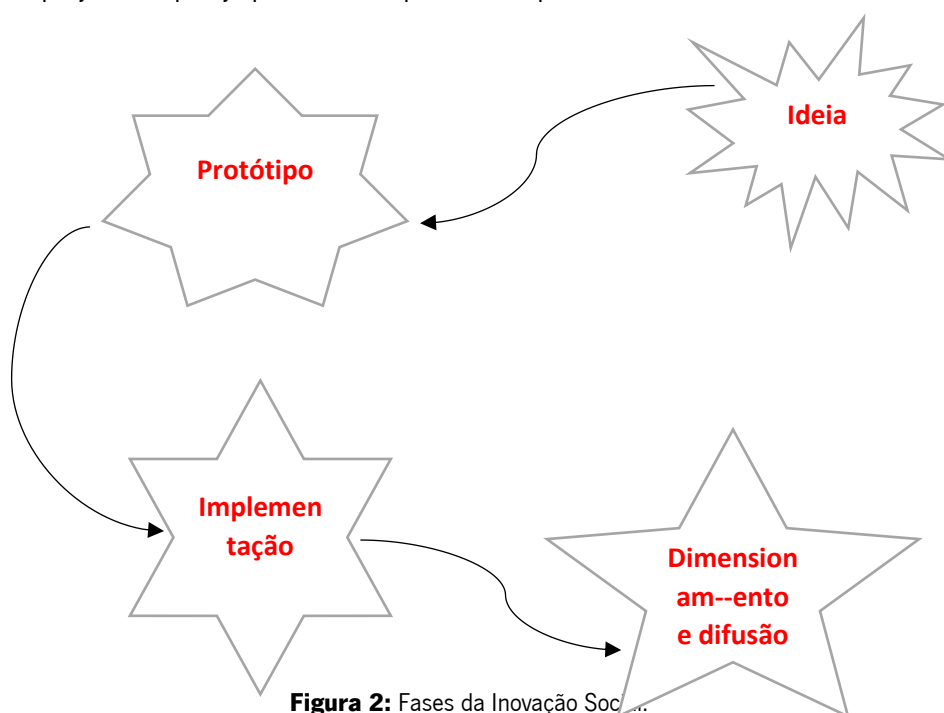
Segundo Mulgan (2007), há uma falta relevante de literatura com qualidade na área da investigação social, o que não acontece na área da inovação em empresa e tecnologia. Mas Mulgan (2007) não é o único a fazer referência a este problema, pois Lettice & Parekh (2010), também mostram o seu descontentamento sobre o mesmo. Apesar de ser cada vez mais estimulada e utilizada, a inovação social ainda não é devidamente aprofundada a sua investigação. Estes autores continuam a sua argumentação apontando que há um maior volume de artigos científicos do âmbito social, nomeadamente no desenvolvimento sustentável, inovação sustentável ou inovações ecológicas.

Para conseguirmos chegar a uma definição de inovação social não foi fácil. Pois, houve muitas inovações ao longo da história que têm trazido consigo grandes benefícios para toda a sociedade civil, seja pelo meio de criação de emprego, crescimento económico e aumento da produtividade (Phills et al., 2008). Podemos comprovar esta afirmação apresentado diferentes períodos da história. Como por exemplo, no séc. XIX na revolução industrial, trouxe consigo o surgimento de novos sistemas e entidades com a finalidade de dar respostas aos problemas sociais da época, nomeadamente: o microcrédito, o mutualismo, as sociedades de construção, os clubes de leitura e as cooperativas entre outros (Mulgan, 2006).

A inovação social pode ser um meio para dar respostas mais eficientes às crescentes necessidades sociais, do mesmo modo pode dar respostas locais a novos desafios sociais. Mas também é capaz de promover o trabalho em equipa através da junção de diversas partes interessadas como a finalidade de dar uma resposta conjunta aos problemas sociais que são comuns. Além disso, a inovação social promove uma maior eficiência já que os resultados são alcançados utilizando menos recursos (European Commission, 2013b).

A Comissão Europeia tem ganho consciência da dimensão que a inovação social vai ter para o futuro da Europa. Como tal, tem surgido vários estudos e simultaneamente publicações da CE com temas relacionados com a inovação social. Temos como exemplo o “Manual para a inovação social (Guide to Social Innovation, 2013). Mas também tem surgido políticas e iniciativas que são suportadas pela Comissão Europeia como por exemplo: a plataforma europeia contra a pobreza e a exclusão social, a iniciativa de empreendedorismo social, a união da inovação, envelhecimento ativo e saudável e a política de coesão. Muitos projetos de inovação social já adquiram financiamento do fundo estrutural. Além disso, a inovação social, foi integrada nos regulamentos dos fundos estruturais para o período 2014-2020, ao qual dá novas possibilidades aos estados-membros de investir na inovação social (European Commission, 2013b).

Segundo Murray (2010), a inovação social passa por quatro fases (ilustradas na figura 2). A ideia teve origem num problema ou numa carência que necessita de uma solução. Na segunda fase é dado o nome de piloto ou protótipo, onde temos de provar a ideia, mas por vezes esta não funciona à primeira tentativa. Aqui, é importante o teste piloto para saber quais são as melhorias ou aperfeiçoamentos que temos de introduzir na ideia. A terceira fase tem o nome de implementação, por ação de que a ideia já se torna uma prática cotidiana, mas nesta fase temos de reconhecer quais são as fontes de financiamento necessários para dar continuidade à ideia que nesta fase já é um projeto. Por fim temos a quarta fase que tem o nome de dimensionamento e difusão, que só acontece em casos de sucesso do projeto ao qual já pode ser adaptado ou replicado.

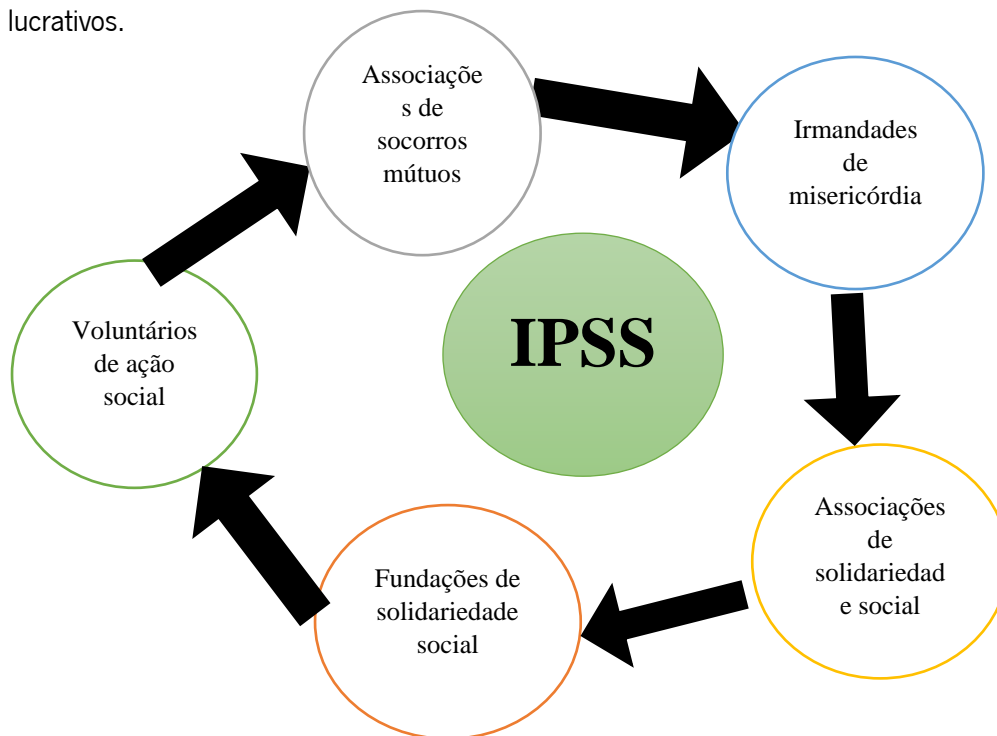


Fonte: Elaboração própria, baseada no Guide to Social Innovation, 2013.

De acordo com Moulaert (2005), na inovação social não é obrigatoriamente necessário haver um desenvolvimento de um produto ou serviço novo, pois poderá só haver uma atualização, renovação ou alteração de uma política ou estrutura na organização, no qual esta alteração já é algo de inovador para a organização. Mas para Mulgan (2006), o elemento mais importante para haver sucesso na inovação social é existir um reconhecimento da ideia inovadora, isto é, a divulgação da ideia contribui para haver uma estabilidade da mesma, no seu crescimento e evolução.

As instituições particulares de solidariedade social (IPSS), são organizações ou instituições criadas com a finalidade de promover a igualdade e a justiça social, mas sem fins lucrativos, no qual têm uma iniciativa exclusivamente privada (Quintão, 2011). Mas segundo Caeiro (2008), temos vários

tipos de IPSS como podemos verificar na figura 3, que são associações de socorros mútuos, fundações de solidariedade social, irmandades de misericórdia, associações de solidariedade social e voluntários de ação social. Desta forma, para Coelho (2007), as associações são o resultado da união de um conjunto de cidadão em torno de um problema social ao qual encontram uma solução para este, mas sem fins lucrativos.



**Figura 3:** Tipos de IPSS.

Fonte: adaptado de Caeiro, 2008.

Segundo Lopes (2012), as associações em Portugal tiveram ao longo da história várias transformações, devido à presença constante da igreja católica (que tinha uma forte influência na sociedade portuguesa), mas o Estado também contribuiu para estas transformações, em que tinha um recuo ou distanciamento nas suas políticas sociais, que acontecia principalmente em épocas de crise, pois na perspetiva do Estado investir em políticas sociais em épocas de crise não era uma prioridade. Em consequência destes factos, no séc. XVIII a Europa ficou marcada por constantes revoluções, mas também aconteceram na América do Norte. Como tal, os cidadãos começaram a ter mais direitos e deveres e lutaram para reivindicar ainda mais esses direitos. Em Portugal, segundo a mesma fonte, foi a partir de 1860 em que se acabou com os forais e ordens religiosas e se deu início a um movimento industrial do qual surgiu pela primeira vez o associativismo.

No séc. XIX, segundo Lopes (2012), a industrialização teve influência na ordem económica, política e social e são geradas diversos tipos de associações, a partir de assistencialistas, às culturais e

recreativas. Mas em Portugal foi com a implantação da República que aconteceu no séc. XX, que o associativismo teve mudanças visíveis, devido ao facto de os republicanos incentivarem a participação dos cidadãos em movimentos associativos. Mas, durante o Estado Novo viveu-se uma nova etapa e foram criados novos moldes no associativismo que tinha uma matriz corporativa criada pelo próprio Estado, sendo a adesão completamente obrigatória e com grande limitação de liberdade. Porém foram criadas nesta altura as casas do povo que, nos dias de hoje, ainda tem um grande impacto na vida dos cidadãos.

De acordo com Lopes (2012), após a revolução de 25 de abril em 1974, há grandes mudanças positivas no associativismo em Portugal. Os cidadãos portugueses agora tinham mais liberdade de expressão e mais direitos de cidadania. Tudo isto levou a uma reestruturação das associações, onde estas já não estavam dependentes do Estado e gerou-se a oportunidade do privado poder intervir, o que levou a um alargamento de cobertura a mais sectores da sociedade. Houve um aumento de associações com a adesão à CEE no ano 1986, mas estas começaram a ter um carácter mais complexo pois tinham de seguir as diretrizes europeias (Lopes, 2012).

Conforme está presente no artigo 1º do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, que foi aprovado com o decreto-lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, as instituições particulares de solidariedade social (IPSS), devem ser constituídas por determinação de privados, sem fins lucrativos, sendo o seu propósito dar expressão à organização mas sempre com valor moral de solidariedade e de justiça social entre os cidadãos.

Segundo Lucas e Pereira (2009), as IPSS são organizações sociais que integram valências, equipamentos e serviços. As suas respostas sociais são postas ao dispor da população com o objetivo de satisfazer as necessidades. As IPSS completam algumas falhas a que o Estado não conseguem dar resposta, mas estas instituições não têm a finalidade de substituir o Estado, mas sim ter uma atitude de solidariedade em prol dos mais desfavorecidos (Romão, 2002). Mas o Estado também tem uma participação ativa nas IPSS, em que as auxilia para haver uma continuação dos seus projetos através de uma cooperação. No qual, esta cooperação é entre a segurança social e as IPSS, por meio de acordos que são caracterizados com a sua finalidade de haver apoio eventual, cedência de instalações, funcionamento e investimento (Reis 2010).

De acordo com o artigo 9, alínea 8 do código do IVA, as IPSS beneficiam de isenção de IVA nas prestações de serviços e nas transmissões de bens, isto é, nos serviços que são prestados pelas IPSS,



os utentes não pagam o IVA, quer estas organizações sejam laicas ou relacionadas com entidades religiosas.

#### **1.4. Conclusão do Capítulo**

Como se pôde observar pela realização do presente capítulo, a economia social constitui o âmbito do Terceiro Setor, sendo que o primeiro setor é o público e o segundo setor, as empresas privadas. Na Economia Social encontram-se abrangidas entidades com o objetivo de melhorar a qualidade social da comunidade, onde se incluem cooperativas, associações mutualistas, misericórdias, fundações e as IPSS. Estas últimas são instituições constituídas sem fins lucrativos, por particulares, com a finalidade de contribuírem para a justiça e para a solidariedade social. Sem sombra de dúvida que, dentro da Economia Social, as IPSS assumem uma particular importância, através das quais são concretizadas várias políticas públicas de Ação Social.

Devido ao desenvolvimento da investigação social no Terceiro Setor, o empreendedorismo social é cada vez mais uma realidade, sendo que as IPSS são cada vez mais dinâmicas, encontrando novas estratégias e novas soluções para servir a comunidade e os interesses sociais. O empreendedorismo social não deve ser estanque, devendo ser um processo sempre em desenvolvimento para ser possível prestar um serviço cada vez melhor à sociedade.

## **CAPÍTULO II**

### **O TERCEIRO SETOR E AS INSTITUIÇÕES DE APOIO SOCIAL: ENQUADRAMENTO DA FUNDAÇÃO CECÍLIA ZINO**

## **2.1 Introdução**

Nas últimas décadas, o terceiro setor tem vindo a adquirir uma importância e atenção cada vez mais crescente, sendo constituído por um conjunto de organizações de carácter associativo, cooperativo ou mutualista. Estas entidades, caracterizadas por não terem fins lucrativos, têm como missão a execução de serviços e atividades de utilidade pública. Realçam-se, então, as IPSS, instituições que prestam apoio social nas mais diversas áreas, como o apoio a crianças, jovens, idosos, famílias assim como providenciam formação profissional aos cidadãos, entre outras funções.

Neste capítulo serão tratadas questões como as problemáticas sociais, como o caso das famílias multidesafiadas e problemas relacionados com crianças e jovens, e o modo como as IPSS entram no apoio a esses problemas e a essas populações-alvo.

## **2.2 Problemáticas sociais - As famílias multidesafiadas**

Para podermos perceber o desenvolvimento de uma criança ou jovem, temos de conhecer e perceber o seu contexto primário de desenvolvimento, isto é, a sua família (Silva & Dessen, 2004). Segundo McGoldrick & Carter (2004) o nosso primeiro grupo de experiência no mundo são as famílias, no qual, nós crescemos e morremos sempre num contexto familiar. De acordo com Relvas (1996) a “família gera amor, gera sofrimento. A família vive-se. Conhece-se. Reconhece-se” (p.9).

Para Alarcão (2002), a noção de família é um lugar onde nascemos, crescemos e morremos, como tal, a família é um espaço onde crescemos e aprendemos determinados hábitos de interação e socialização, especificamente os contactos corporais, mas também as experiências afetivas. Cada família é única e com necessidades próprias que apresenta uma cultura de valores e maneiras de estar na vida de modo único (Macedo, 2013).

Sampaio & Gameiro (1985), consideram que família é “um sistema, um conjunto de elementos ligados por um conjunto de relações, em contínua relação com o exterior, que mantém o seu equilíbrio ao longo de um processo de desenvolvimento percorrido através de estádios de evolução diversificados” (Sampaio & Gameiro, 1985 citados por Alarcão, 2006: 39). Já Relvas (1996: 9) menciona que “família é contexto natural para crescer. Família é complexidade. Família é teia de laços sanguíneos e, sobretudo, de laços afetivos.

Segundo a WHO - World Health Organization (1991), a família é um grupo de pessoas com um certo grau de parentesco ligadas por sangue, casamento ou adoção, e é o primeiro agente social que promove a saúde e o bem-estar dos indivíduos

Para Guerreiro (2000), Portugal desde 1970, começou a ter registo de transformações na realidade familiar, verificando-se a descida da taxa de natalidade, o aumento de divórcios, uma maior presença feminina nas escolas o que levou também a um grande aumento das mulheres no mercado do trabalho. Para Almeida (1998), a sociedade portuguesa deve ser designada por “familiaríssimo renovado”, devido ao facto de também haver menos crianças nascidas fora do casamento, a uma diminuição das mães sozinhas com filhos ilegítimos e um aumento de casais sem filhos.

Mas com estas transformações a realidade que nunca muda é a família. Ela é sempre um pilar fundamental para a vida do indivíduo em sociedade civil, que a valoriza e a tenta conservar (Almeida e Guerreiro, 1993). No entanto, qualquer mudança que há na estrutura familiar traz consigo repercussões para a forma como a criança ou jovem é encarada e vivida pela família. Deste modo, outro aspeto relevante para a realidade familiar é o lugar e a função que os filhos simbolizam para a família. As mudanças que há nos valores e nos comportamentos para muitas famílias é como uma zona de bem-estar, mas por outro lado temos cada vez mais casos do pior lado das relações familiares. Este pior lado das relações familiares têm em si a violência psicológica e sexual, onde a maioria dos casos acontece sobre as mulheres, crianças e jovens. Tal situação, Em que parece estar ligada a uma transformação social e psicológica que envolve várias dimensões da sexualidade e da afetividade entre homens e mulheres que conseguem ter um impacto na estrutura familiar (Torres 1996).

Tendo por base diversas referências da literatura (e.g. Cancrini, 1995; Christofas et al., 1985; Fulmer, 1989; Minuchin et al., 1993; Render, 1985), podemos verificar que há um problema terminológico em relação à caracterização das famílias que vivem em situação de pobreza, onde foram designadas como famílias desfavorecidas, famílias multiproblemáticas, famílias multiassistidas ou famílias desorganizadas (Martinez, 2003).

Segundo Martinez (2003), o conceito de famílias multiproblemáticas teve o seu surgimento nos anos 50, na mesma época que ocorria o início da era pós-moderna e com a industrialização. Nesta nova era não se deu apenas a vanguarda e a expansão das cidades, do mesmo modo. Também trouxe consigo novos valores sociais e grandes mudanças nos valores familiares. Mas o conceito de famílias multiproblemáticas é muito recente na história das ciências humanas. O autor defende que nas famílias

multiproblemáticas “estão deterioradas as funções parentais e, também, com frequência, está deteriorada a conjugalidade” (Martinez, 2003, p.95), que traz consigo grandes riscos para os filhos.

A partir da ideia anterior descrita, podemos constatar que o conceito de imprevisibilidade familiar está bastante presente nestas famílias, o que está ligado a perturbações do desenvolvimento familiar e da própria evolução individual do sujeito, onde na família, por ter um papel fundamental na aprendizagem e na interação, é fundamental haver um adequado funcionamento relacional para haver um desenvolvimento humano adequado (Alarcão & Gaspar, 2007). Mas é importante fazer referência à imprevisibilidade, que está presente nestas famílias, pois há uma falta de consistência nos padrões comportamentais e nos sistemas de regulação familiar, o que leva a implicações negativas na criação de regras de interação e de equilíbrio emocional que são fundamentais para a sua transformação individual (Alarcão & Gaspar, 2007). Mas, atualmente, estas famílias têm sido denominadas como multidesafiadas por terem múltiplos desafios constantes ao longo da sua vida (Melo, 2011). Para Melo (2011), as famílias multidesafiadas tem em si dois vetores que são: as fraquezas e vulnerabilidades (nos recursos necessários que precisam para as ultrapassar) e nas competências familiares (o que sublinha a importância de as reforçar e de promover).

De acordo com Martinez (2003), as famílias multidesafiadas caracterizam-se principalmente pelo facto de reproduzirem determinados comportamentos sintomáticos, que se pode constatar nas primeiras alterações da fase do ciclo vital: construção do casal e nascimento e crescimento das crianças e jovens. Desse modo, há uma elevada deterioração nos papéis parentais, a todos os níveis deste a nutrição até ao domínio da socialização, os quais têm consequências negativas na proteção à criança e jovem e na transferência de valores e normas culturais que são fundamentais para o futuro de uma criança ou jovem (Martinez, 2003).

Efetivamente, a forma como são caracterizadas estas famílias em relação ao seu funcionamento e organização, é muito focada ainda no défice e na sua vulnerabilidade (Silva, 2013). Devido a isto, Masten (2001) defende que a família tem tendência a se descrever-se a si mesmas como vulneráveis, e com muitas dificuldades em identificarem as suas forças familiares e percecionarem-se como resiliente.

### **2.3. População alvo: crianças e jovens**

Segundo Canha (2000), as crianças são seres muito frágeis, dependentes e indefesos, o que faz com que sejam muito vulneráveis a qualquer forma de maus-tratos. Acrescenta que, se analisarmos bem a história podemos verificar que os maus-tratos sobre as crianças e jovens sempre existiram, já na antiguidade até aos nossos dias. Apesar de que atualmente assistimos de um modo diferente aos maus-tratos pois estes, assumem uma dimensão completamente distinta daquela que analisámos ao longo das épocas (Canha, 2000).

No séc. XIX as crianças e jovens tinham um tratamento muito idêntico ao dos adultos, pois estas começavam a trabalhar desde a mais tenra idade, e os trabalhos eram muito pesados para estas e além disso a carga horária também era muito alta, o que colocava em risco a saúde destas crianças e jovens. Inclusive, não havia no séc. XIX a verdadeira noção de responsabilidade social pelas crianças e jovens e muito menos existia leis para as proteger (Almeida et al., 1999). Além disto, também se juntava o ato de maltratar a criança na família que não é novo e não se distingue na nossa sociedade de outras sociedades do passado. A novidade não é o facto da dimensão violenta no seio familiar, mas sim com o surgimento de outras modalidades de abuso ou negligência. Estes maus tratos não acontecem apenas em determinadas classes sociais, muito pelo contrário, este fenómeno é transversal a todas as classes, porém tem só uma visibilidade diferente (Almeida et al., 1999: 111). Segundo Magalhães (2005), os maus-tratos emocionais são os mais frequentes nos núcleos socioeconómicos mais favorecidos, onde a deteção destes maus-tratos é mais difícil de se verificar devido à disponibilidade de recursos que há na família. Azevedo e Maia (2006) também defendem que os maus-tratos que há sobre as crianças e jovens das famílias socialmente mais favorecidas, estes acontecem de forma mais subtil e mais “requintada”, em que é mais difícil de se perceber devido ao facto destas famílias se encontrem acima da qualquer suspeita.

A expressão “síndrome da criança batida” teve o seu primeiro surgimento na conferência de Kempe no ano 1961 nos EUA. Segundo Alarcão (2002), tornou-se num macro-histórico pois foi através dela que a investigação deu uma visão global do problema, no qual proponha o afastamento provisório ou definitivo dos pais, para se poder dar a proteção necessária à criança.

Segundo Maia (2007), os maus tratos podem provocar um conjunto de implicações que se manifesta na vida adulta ou na infância, como por exemplo: dificuldades na regulação emocional em que o indivíduo pode desenvolver alguns problemas no contexto escolar ou profissional. Assim sendo, as crianças e jovens precisam de ser acarinhadas, pegadas ao colo e abraçadas, para poderem

desenvolver uma necessidade psicológica fundamental, onde é a vinculação que se traduz em comportamentos afetivos e que facilitam a maturação do cérebro (Abreu et al., 2010).

Os fatores de risco familiar podem ser muito diferentes. Entre eles estão os mais relacionados com a interação familiar, mais concretamente com a relação mãe/pai-filho(a), e com aqueles que estão mais ligados com a respetiva estrutura e composição familiar (CNPCJR & MSS, 2011). A título de exemplo, podemos indicar os conflitos conjugais que podem dar início a episódios de violência contra os próprios filhos. Mas, também é importante mencionar que a violência que há entre o casal funciona, em muitos casos, como modelo para a resolução dos conflitos da criança ou jovem com os demais (CNPCJR & MSS, 2011).

De acordo com Magalhães (2005), a negligência consiste num comportamento que pode colocar em vários riscos a integridade física ou psicológica de uma criança ou jovem e pode provocar danos na saúde, no desenvolvimento físico e psicológico da criança ou jovem. Mas a negligência pode ser voluntária ou involuntária. A negligência voluntária é quando há a intenção ou vontade de causar dano, e a involuntária é quando há uma falta de informação ou formação e até uma certa incapacidade parental para poder garantir todos os cuidados que são necessários para o desenvolvimento saudável da criança ou jovem (Magalhães, 2005).

Mas quando uma família não tem condições para assegurar às crianças e jovens um determinado conjunto de condições para um bom desenvolvimento destas, o Estado tem a sua intervenção social de modo a poder garantir às crianças e jovens um bom desenvolvimento e também, em alguns casos proporcionar-lhe a devida proteção e segurança que as suas famílias não lhes puderam proporcionar. Em Portugal o Estado tem como respostas sociais: o acolhimento familiar, o acolhimento em instituições, as famílias de acolhimento e o apoio junto dos pais (que são medidas em meio natural de vida), (Abreu, Sá e Ramos, 2010).

Atualmente temos uma sociedade que é mais consciente em relação aos direitos das crianças e jovens, mas foi preciso haver uma mudança cultural, social e uma maior sensibilidade, para que essa perspectiva em relação à criança e jovem tivesse o devido reconhecimento da sua individualidade e dos seus direitos (Canha, 2000).

#### **2.4. Resposta Social- Casa de Acolhimento Residencial**

O conceito de acolhimento de uma criança ou jovem está relacionado com o seu afastamento do contexto familiar para ser acolhida numa instituição ou numa família de acolhimento. Devido ao facto da sua família não ter tido capacidade de resposta às suas necessidades vitais como por exemplo; na educação, na afetividade, na segurança e alimentação (Mota & Matos, 2010). Em conformidade com Bullock (1999), o acolhimento de crianças e jovens em instituição deverá ser compreendido como um direito seu, a todo o momento, que se verifique os pressupostos necessários para a sua aplicação.

Para Gomes (2010), as crianças e jovens devem ter um acolhimento adequado de forma a ser transitório, terapêutico no sentido de criar competências e com qualidade suficiente para dar resposta às suas necessidades. Desta forma, temos de definir quais são os elementos fundamentais para a criação de um acolhimento com qualidade para as crianças e jovens. Segundo Del Valle e Fuertes (2000), citado por Gomes, (2010), estes elementos são: a elaboração de um programa individualizado que dê respostas as necessidades específicas da criança ou jovem acolhido, definir objetivos num projeto integrado para o futuro dos jovens, fazer como que a criança ou jovem mantenha o contacto com a sua família de forma a serem apoiados para a construção de um projeto comum, a escolarização, ter cuidados de saúde adequados as suas necessidades, promover uma integração social, criar planos para a autonomia dos jovens, garantir a sua segurança e proteção e respeitar sempre os direitos da criança.

Conforme está previsto na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, o acolhimento em instituição de crianças e jovens em perigo, tem como finalidade o afastamento da criança ou jovem do perigo em que se encontra, de modo que a sua colocação fique ao cuidado de uma entidade que tenha ao seu despor de instalações e de uma equipa técnica que seja apropriada para poder satisfazer as necessidades das crianças e jovens em acolhimento, proporcionando-lhes boas condições que lhes possibilitem uma boa educação, bem-estar e desenvolvimento integral (nº 1, art.º 35º, LPCJP).

Segundo Quintãns (2009), uma ‘casa de acolhimento residencial deve ser “securizante”, para poder criar uma eficiente rotina, com dinâmicas relacionais, no sentido de poder diminuir marcas do seu percurso de vida fazendo como que a criança ou jovem possa sentir que a casa de acolhimento lhe disponibiliza segurança e uma perspectiva de um futuro melhor. Mas para Martins (2004), as casas de acolhimento residencial têm de enfrentar todos estes desafios para poderem ser reconhecidas como recursos socialmente úteis.

A casa de acolhimento residencial tem também a função de fazer como que a criança ou jovem seja capaz de realizar a “gestão da sua dor”, isto é, a separação familiar e dos colegas da escola (pois em alguns casos tem de mudar de escola). Isto é, um processo muito complexo e que passa por diversas



fases para poder chegar a uma fase de procura interior de uma vida melhor, face às dificuldades pelas quais a criança ou jovem teve de passar (Alberto, 2002).

A equipa é composta numa casa de acolhimento residencial deve proporcionar às crianças e jovens um contacto positivo através de experiências e expectativas positivas, de forma a poder minimizar a sua dor, criando relações interpessoais de qualidade para poder valorizar os aspetos positivos da interação com o menor. Carvalho (2002) e Pinheiro (2006), defendem que não pode haver numa casa de acolhimento residencial uma grande rotatividade dos funcionários, falta de apoio afetivo e a falta de um plano para trabalhar a estabilidade emocional dos menores. Magalhães (2002), está em sintonia com os anteriores autores, e considera que a mudança do menor para a casa de acolhimento residencial tem de ter um menor impacto possível na sua vida e que é importante que os técnicos sejam figuras constantes e com as devidas qualificações, pois só assim saberão agir em conformidade para poder proporcionar uma boa qualidade de vida a estas crianças e jovens.

Em conformidade com o artigo 54º da LPCJP, as casas de acolhimento terão de ter ao seu dispor, obrigatoriamente, uma equipa técnica que deve ser pluridisciplinar e com uma formação mínima equivalente a uma licenciatura nas áreas da psicologia e do trabalho social. Ainda, de acordo com o artigo 50º da LPCJP, as casas de acolhimento residencial têm de desenvolver “modelos de intervenção socioeducativos adequados às crianças e jovens acolhidos”, como por exemplo nas áreas da educação especial e da saúde, ao qual têm o compromisso de realizar medidas de acolhimento residencial para aplicar às crianças e jovens com deficiência permanente, como doenças crónicas e com perturbações psiquiátricas ou comportamentos aditivos. Nesse sentido, a Lei apela para o sistema de acolhimento residencial ter uma organização inspirada no Modelo Especializado.

Segundo o “Manual de Boas Práticas” (2005), “é preciso, pois, que a dinâmica da estrutura residencial e dos seus profissionais e ocupantes possa adaptar-se ao ritmo de evolução da criança e do jovem” (Manual de Boas Práticas, 2005, p.99), pois cada criança e jovem tem em si características diferentes, no qual a casa de acolhimento residencial deve lhes proporcionar um apoio psicológico personalizado, os técnicos devem assumir um papel fundamental na forma como acolhem as crianças ou jovens recém-chegadas para que estes se possam sentir seguros e acarinhados para poderem enfrentar esta nova etapa das suas vidas (Manual de Boas Práticas, 2005).

Em conformidade com as Recomendações Técnicas para os Equipamentos Sociais, dos serviços do Instituto de Segurança Social, I.P. (2010), os centros de acolhimento temporário como os lares de infância e juventude têm de acolher no mínimo de 12 e um máximo de 30 crianças e jovens, que devem

ser repartidos por unidades especificamente individualizadas (unidades funcionais). A lotação de cada instituição têm de ser definida à luz das carências da população que acolhe, de fatores económicos (custo de obras e custo de exploração) e da qualidade do serviço que é proporcionado às crianças e jovens em acolhimento (ISS, 2010a, 2010b).

A Constituição da Republica Portuguesa (art.ºs 67.º, 69.º e 70.º), transfere para a sociedade e ao Estado Português a obrigação de proteção da família, das crianças e jovens, no qual tem como objetivo de proteção às crianças órfãs, abandonadas ou privadas de um bom ambiente familiar. Toda a intervenção que é feita neste âmbito de acolhimento está presente nos termos da Lei de Proteção e Crianças e Jovens em Perigo, sob a forma de acolhimento familiar ou de acolhimento em instituição. Este sistema nacional de acolhimento de crianças e jovens em perigo está organizado pelos termos da lei em três graus distintos que são:

- 1) Acolhimento de emergência: está direcionado para o acolhimento urgente e transitório de crianças e jovens, em que a sua duração não pode exceder as 48 horas.
- 2) Acolhimento temporário: é só em casos em que as crianças e jovens precisam de um afastamento temporário do seu seio familiar, no qual têm um prazo de seis meses, mas este período pode ser excedido (n.º2, art.º 50.º, LPCJP). Pode ser executado em centros de acolhimento temporário (CAT) ou em família de acolhimento (FA) (n.º3, art.º 50.º, LPCJP).
- 3) Acolhimento prolongado: acontece em lares de infância e juventude (LIJ), Este acolhimento das crianças ou jovens tem um carácter definitivo. Mas isto só acontece quando são esgotados todos os recursos e possibilidades de intervenção social na família destas crianças ou jovens (n.º4, art.º50.º, LPCJP).

De acordo com o Relatório CASA 2014 (ISS, I.P, 2015), Portugal têm muitas casas de acolhimento como 192 lares de infância e juventude, 126 centros de acolhimento temporário e 7 apartamentos de autonomização. No mesmo relatório podemos constatar que no ano 2015 encontravam-se 8.129 crianças e jovens em acolhimento residencial, em particular em lares de infância e juventude (64%) e nos centros de acolhimentos temporário (24%). As suas idades eram compreendidas entre os 12 e os 20 anos (68,6%), no qual 31,4% no grupo etário dos 0 aos 11 anos.

De acordo com o relatório estatístico e demográfico de RAM (Região Autónoma da Madeira) de 2013, neste mesmo ano o arquipélago disponha de 12 instituições de acolhimento de menores (9 lares, 2 CAT e 1 residência de acolhimento temporário), e uma residência de autonomização. Segundo o

mesmo relatório podemos constatar que até 31 de dezembro de 2013, se encontravam institucionalizadas na RAM 378 crianças e jovens como medida de promoção e proteção.

As instituições de acolhimento de crianças e jovens em Portugal podem ser de carácter público ou cooperativo, sociais ou privadas e com acordos de cooperação com o Estado português (art.º 52.º, LPCJP). Em conformidade com outros países da UE, as organizações que são de carácter religioso ou de natureza inicialmente assistencialista estiveram a ocupar durante alguns anos, um determinado espaço de grande importância na gestão deste tipo de instituições. Assim, pode-se afirmar que elas substituem o próprio Estado em relação a realização destas funções. A grande maioria das instituições presentes em Portugal são equipamentos com direitos privados (94,5%) (Cunha, 2012).

#### **2.4.1. Casa de Acolhimento Residencial- Fundação Cecília Zino**

A Fundação Cecília Zino tem tido as crianças e jovens em risco no topo das suas prioridades, conforme o legado de D. Cecília Rosa Zino, descendente de uma família inglesa que ficou muito sensibilizada com a pobreza que havia no arquipélago da Madeira, principalmente no conselho de camara de Lobos (é um dos conselhos com mais problemas socioeconómicos na RAM).

Mas a saúde pediátrica era uma grande fragilidade que havia na RAM, devido ao facto de só haver um hospital (dos Marmeleiros), que não conseguia prestar os devidos cuidados a toda a população, principalmente na área da pediatria. Devido, a este facto no final da sua vida, D. Cecília Rosa Zino fez um testamento, onde manifestou o desejo de criar uma fundação em favor das crianças mais desfavorecidas na área da saúde, para o qual deixou todo o seu património para tal fim.

D. Cecília Rosa Zino era uma pessoa muito religiosa. Como tal deixou no seu testamento a indicação que ficaria à frente deste projeto uma congregação religiosa, mas a D. Cecília Rosa Zino, no seu testamento, não especificou qual seria a congregação escolhida para tal efeito. Porém, como já havia na ilha da Madeira a congregação das Irmãs Dominicanas de Santa Catarina de Sena, e como estas estavam a realizar um bom trabalho na RAM, esta foi a congregação escolhida para o efeito.

No ano 1953 D. Cecília Rosa Zino faleceu. Mas ano 1963 o hospital pediátrico é construído na zona do Funchal, numa antiga residência inglesa que nesta época estava muito degradada e foi reconstruída para ter todas as condições necessárias no sentido da criação do hospital pediátrico. Porém, com a construção do hospital Nélio Mendonça no ano 1973, deixou de haver a necessidade desta valência pediátrica na RAM. Foi feito um levantamento das necessidades que havia no arquipélago

da Madeira, e constatou-se que a sociedade madeirense tinha a carência de uma casa de acolhimento residencial para acolher crianças e jovens em risco sociofamiliares. Como tal, em setembro de 1981, abre então como casa de acolhimento residencial para crianças e jovens do sexo feminino. Atualmente têm 13 crianças e jovens que estão sob a tutela do tribunal de menores, por terem sido retiradas de suas famílias por se encontrarem sujeitas a vários riscos sociofamiliares.

No logotipo da Fundação Cecília Zino temos uma mão e uma flor. Em que a mão em forma de concha transmite a ideia de ajuda, amizade e apoio. Na flor passa a ideia de amplificação desse sentido de amizade e carinho, tendo também outras leituras como a crescimento e felicidade. As cores do logotipo são primárias para ilustrar o sentido da infância e alegria.



A fundação Cecília Zino tem como missão a promoção da integração social e comunitária, proteção e assistência a crianças e jovens que estejam sujeitos a riscos sociofamiliares. Com tal, trabalha em conjunto com a segurança social de modo a poder reintegrar no futuro estas crianças e jovens as suas famílias. Desde que, estas garantam um determinado tipo de condições para assegurar o bem-estar destas crianças e jovens.

Toda a informação aqui descrita foi-me transmitida por via oral pela Irmão Fátima, devido ao fato da Fundação Cecília Zino ainda não ter qualquer tipo de registo histórico.

#### **2.4.2. Direção, Equipa Técnica e Auxiliares**

Os recursos humanos das instituições têm de ter ao seu dispor uma equipa técnica que tenha a responsabilidade e competência para poder elaborar um diagnóstico da situação da criança ou jovem que é acolhida e pela definição e execução de um projeto de promoção e proteção (n.º 1, art.º 54.º, LPCJP). Esta equipa tem de ser constituída por colaboradores pluridisciplinares que devem incluir valências de psicologia, serviço social e educação (n.º 2, art.º 54.º, LPCJP). Por tal facto, a Fundação Cecília Zino tem na sua casa de acolhimento residencial uma equipa de colaboradores que são um elemento fundamental para o seu sucesso. Desta forma, todo o processo de seleção que é feito aos colaboradores, remunerados ou voluntários, é orientado com a finalidade de poder escolher aqueles que, pela sua capacidade técnica e pela qualidade humana, possam assegurar o respeito pelos direitos das crianças e jovens que são acolhidos na casa de acolhimento residencial da Fundação Cecília Zino.

Assim, a equipa de colaboradores da casa de acolhimento residencial da Fundação Cecília Zino é composta da seguinte forma:

- (i) Diretora de serviços: na direção dos serviços a Irmã Fátima é a responsável. Desempenha este cargo há 17 anos. Organiza e dirige a igreja que faz parte da infraestrutura da casa de acolhimento residencial. Tem um papel importante na determinação da política e filosofia da Fundação Cecília Zino. Dirige e supervisiona a atividade da casa de acolhimento residencial segundo os planos que são estabelecidos nas várias unidades.
- (ii) Diretora técnica: a pessoa responsável por este departamento é a Dra. Anísia. Toma decisões de responsabilidade dentro do seu poder de decisão e com uma coordenação inserida nas opções fundamentais de caráter estratégico. Gere de forma eficiente os recursos humanos, financeiros e dirige a atividade social segundo os planos que são estabelecidos, políticas, normas e regulamentos adotados.
- (iii) Assistente Social: este setor tem uma colaboradora que acompanha e monitoriza as famílias biológicas e as crianças e jovens da casa de acolhimento residencial. Colabora com o departamento técnico no acompanhamento das medidas de promoção e proteção dos menores. Em colaboração com a casa de acolhimento residencial realiza a admissão e acolhimento de novas crianças e jovens. Assegura a continuidade dos cuidados sociais a prestar quando a criança ou jovem sai da casa de acolhimento residencial.
- (iv) Responsável pedagógico: este departamento tem uma colaboradora. A sua função é fazer a gestão educativa das crianças que estão na casa de acolhimento residencial. Acompanha todo o processo escolar e educativo das crianças, isto é, faz a ligação entre a casa de acolhimento residencial e as escolas das crianças e jovens. Uma das suas principais funções é auxiliar as crianças e jovens com a realização dos trabalhos escolares. Por isso, implementa técnicas para ajudá-las a ultrapassar algumas dificuldades que tenham ou que possam vir a ter no futuro a nível escolar.
- (v) Equipa educativa – ajudantes de ação direta: o número de colaboradores são cinco. Esta equipa tem como principal função o acompanhamento direto das crianças e jovens mais direcionado para a parte educativa. Planeiam e desenvolvem

atividades utilizando métodos e técnicas pedagógicas adequadas para estas crianças e jovens. Tem um papel fundamental no dia-a-dia destas crianças e jovens. A rotina desta equipa é feita conforme o horário escolar das crianças e jovens, de modo que estas nunca estejam sozinhas. Como a casa de acolhimento tem atualmente duas crianças muito pequenas, a equipa educativa tem criado um ambiente de creche direcionado para estas. Por isso, durante a noite, a casa de acolhimento residencial tem sempre um colaborador que fica com as crianças e jovens.

- (vi) Serviços gerais: têm trabalhadores auxiliares, sendo seis o número de colaboradores. Estas procedem à limpeza e arrumação das instalações, colaboram no serviço de refeitório e, ainda, no serviço e tratamento de roupa.
- (vii) Responsáveis pela cozinha: este departamento tem duas colaboradoras. Confeccionam as refeições, contribuem para definição das ementas, recebem e conservam os alimentos, mas também executam e zelam pela limpeza da cozinha e dos utensílios. Mas, as adolescentes mais velhas da casa de acolhimento residencial ajudam na cozinha todos os sábados, onde também aprendem a cozinhar e a organizar uma cozinha. O horário das refeições na casa de acolhimento é o seguinte:
  - Pequeno almoço as 7:30 horas
  - Lanche da manhã 10 horas
  - Almoço entre as 12 horas e as 13:30 horas (conforme o horário escolar das crianças e jovens)
  - Lanche as 16 horas
  - Jantar as 19:30 horas
  - Lanche antes de ir dormir 21 horas
- (viii) Técnica Superior de Psicologia, neste departamento há uma colaboradora. A psicóloga acompanha o processo de integração das crianças e jovens tendo em conta a sua integração afetivo-emocional. Faz uma intervenção sistémica, intervindo com as crianças/jovens, suas famílias e equipa da Casa de Acolhimento. Colabora nos planos de intervenção, efetua um acompanhamento sistemático e contínuo com todas as crianças e jovens, para avaliar o seu comportamento quotidiano nos diferentes contextos, com o objetivo de poder detetar eventuais situações de crise ou alterações de comportamento alvos de possíveis

intervenções, através da capacidade de autorreflexão e autoconsciencialização de toda a comunidade institucional.

O organograma da casa de acolhimento residencial da Fundação Cecília Zino é composto da seguinte forma:



**Figura 4:** Organograma da Casa de Acolhimento Residencial da Fundação Cecília Zino

Fonte: Diretora técnica Anísia Pestana da Fundação Cecília Zino

### 2.4.3. Perspetivas futuras- Novo Projeto da Casa de Acolhimento

A fundação Cecília Zino sempre manteve a casa de acolhimento sem ajudas por parte do Governo, sendo financiada por capitais próprios. Mas, após o 25 de abril, deixou de ser possível aumentar as rendas dos edifícios que a fundação tinha no seu património e que são a fonte de rendimento e de financiamento da casa de acolhimento residencial. Para juntar a esta situação a casa de acolhimento residencial tinha sem si demasiados serviços gerais, que se mantinham quando a casa era um hospital pediátrico. Grande parte dos recursos humanos não tinham grandes habilitações académicas para aumentar a qualidade do serviço da casa de acolhimento residencial.

Devido a tais fatores, a fundação Cecília Zino teve de tomar um novo rumo para poder dar continuidade ao legado da D. Cecília Rosa Zino. Como tal a casa de acolhimento residencial vai continuar, mas não no edifício atual. Será construída uma nova casa de acolhimento mais pequena que o edifício atual. E o edifício atual será um centro de desenvolvimento humano.

A nova casa de acolhimento espera acolher crianças e jovens que já estiveram em famílias de acolhimento e que o processo de adaptação à família de acolhimento não correu como o esperado. A nova casa de acolhimento terá como recurso humanos oito educadores, um psicólogo, um assente social e um professor. Esta casa de acolhimento terá quartos duplos com casa de banho. Os jovens serão responsáveis pelo cuidado da sua própria roupa, da higiene do seu quarto e na preparação da sua comida. A fundação tem como objetivo, com esta nova casa de acolhimento residencial, automatizar as crianças e jovens de forma a poder prepará-las para o futuro quando tiverem de deixar a casa de acolhimento residencial. O projeto da nova casa de acolhimento residencial encontra-se em anexo (ver anexo I)

A fundação tem por objetivo que estas crianças e jovens mesmo depois de saírem da casa de acolhimento residencial, sejam acompanhadas até aos seus 25 anos, de forma a poder auxiliar estes jovens.

A Fundação Cecília Zino tem por objetivo que o centro de desenvolvimento humano seja uma instituição portuguesa de diretos privados e de utilidade pública geral. Os fins estatutários são a arte, a saúde, a beneficência e a educação, algo que não existe, atualmente, na Região Autónoma da Madeira. Este centro de desenvolvimento humano será no edifício atual onde está inserida atualmente a casa de acolhimento residencial, mas serão feitas alterações à sua estrutura para que se transforme num complexo modernista com um jardim aberto ao público para poder criar um ambiente agradável e inspirador para todos que o visitem. Pretende-se que a missão da fundação Cecília Zino seja sempre a mesma, a de promoção da integração social e comunitária, proteção e assistência a crianças e jovens necessitados.

Toda esta informação aqui esplanada foi-nos transmitida, verbalmente, pela Irmã Fátima.

## **2.5. Suporte legal de apoio a instituição - Lei de promoção e proteção de crianças e jovens em risco**

Segundo Martins (2006), no séc. XX as crianças e jovens de famílias mais desfavorecidas em Portugal, estavam mais expostas ao trabalho infantil, à mendicidade, ao abandono familiar e à



marginalidade. Devido a isto, houve a necessidade de colocar estas crianças e jovens em estabelecimentos específicos, de forma a poder reintegrá-las na sociedade civil. Desta forma, Portugal teve de criar uma proteção de menores, o que deu origem ao Decreto de 1 de janeiro de 1911. Com este decreto criou-se uma comissão de proteção, mas foi só com a Lei de Proteção à Infância (LPI) de 27 de maio de 1911, que originou a criação de um sistema judicial de proteção de crianças e jovens em Portugal. Para Tomé (2010), a primeira guerra mundial veio trazer grandes limitações ao desenvolvimento do sistema de proteção à infância, devido ao facto de haver grandes restrições orçamentais. O governo, nesta época, tinha outras prioridades e o seu orçamento não chegava para abranger todas as carências que o país necessitava na época.

Mas, o decreto n.º 10767, de 15 de maio de 1925, veio simplificar toda a legislação e classificar as instalações onde ficavam os menores em “refúgios”. Estes “refúgios” eram semi-internatos para haver uma observação médica e pedagógica das crianças e jovens das tutorias centrais que estava previsto no decreto n.º 5611, de 10/05/1919 (Martins, 2006).

Tomás, Fernandes e Sarmento (2011) referem que, Portugal teve um grande crescimento dos direitos de proteção das crianças e jovens, depois da revolução de abril de 1974. Isto levou a uma revisão da constituição no ano 1976, onde se declarava pela primeira vez na Constituição da República Portuguesa, os direitos e garantias à infância e à juventude. Aqui, Portugal teve um período de grandes transformações políticas, culturais e sociais.

No ano 1976 foi classificado pela UNICEF com o ano internacional da criança. Nesta data foi proposta a convenção sobre dos direitos da criança. Contudo, esta só se realizou em 1989 e a sua ratificação aconteceu no ano de 1990. Concretizou na íntegra os direitos do superior interesse da criança entre outros.

Segundo Abreu (2010), no ano 1978 houve a revisão da organização tutelar de menores (OTM), que corresponde às alterações inseridas na lei n.º 82/77, de 6 de dezembro. Uma das alterações mais relevantes foi a diferenciação entre os tribunais de família e menores, no qual se atribuiu a competência em matéria de providência de natureza civil, ainda refere que o sistema português se inclui num contexto internacional no qual foram aprovados diversos diplomas legislativos para assegurar e promover os direitos da criança (Abreu, 2010).

De acordo com, a Declaração Internacional dos Direitos da Criança adotada pelas Nações Unidas ONU, a 20 de novembro de 1989 (e ratificada por Portugal em 21 de setembro de 1990), no qual se estabeleceu um quadro global de proteção que explica qual é o sentido jurídico sobre as crianças.

São vários os artigos que enquadram qual é a ação a desenvolver com as crianças e jovens em acolhimento institucional, entre os quais se evidenciam os próximos artigos:

- art.º 9.º: está previsto que uma criança ou jovem pode ser separada da sua família tendo como finalidade a sua proteção, defesa e salvaguarda do seu superior interesse.

- art.º 12.º: estabelece que a criança ou jovem tem o direito de audição e de livre expressão em todas as questões, que lhe digam respeito. Mas estas opiniões que são dadas pela criança ou jovem só devem ser devidamente tomadas em consideração de acordo com a sua idade e maturidade.

- art.º 19.º: o Estado tem a obrigação de proteger as crianças e jovens contra todas as formas de violência física ou mental, abandono ou tratamento negligente, maus tratos ou exploração, abrangendo também a violência sexual, no tempo em que estas estejam sob a guarda de seus pais, dos representantes legais ou de qualquer outra pessoa em que a sua guarda tenha sido confiada. Porém, o Estado tem de estabelecer medidas de proteção e programas sociais, que sejam eficazes na prevenção dos abusos e no apoio às vítimas.

- art.º 20.º: estabelece que o Estado tem a obrigação de garantir a proteção à criança e jovem que foi privada do seu ambiente familiar e de zelar para que esta possa beneficiar de cuidados alternativos adequados ou a colocação em instituições apropriadas, no qual deve constar na legislação nacional.

Os artigos que são relativos a estas matérias têm que, ser lidos em articulação com todas as restantes garantias consagradas na Convenção.

Para Pacheco (2010), a década de 90 em Portugal foi determinante para a promoção e proteção de crianças e jovens em risco, devido a um conjunto de políticas sociais. Como a aprovação da convenção dos direitos da criança, no ano 1991, com o decreto-lei nº189/91 de 17 de maio, que consiste na criação de competências e do funcionamento das comissões de proteção de menores. Estas comissões de proteção de menores passam a poder aplicar e executar o acompanhamento de medidas a menores de 12 anos, que tivessem sujeitos a qualquer situação de perigo de saúde, educação, segurança ou abandono. As comissões de proteção de menores também apelavam ao envolvimento da comunidade no âmbito da proteção de menores em perigo, de forma a haver uma colaboração com o Estado para o estabelecimento de redes de desenvolvimento social (Pacheco, 2010).

De acordo com Pacheco (2010), houve um boom de reformas nos direitos de menores, devido ao facto da sociedade ter criado em si um sentimento de cidadania no que respeita às crianças e jovens

em perigo. Esse boom de reformas foi no ano 1999 com a lei tutelar educativa (lei nº166/99, de 14 de setembro) e a lei de proteção de crianças e jovens em perigo (lei nº147/99, de 1 de setembro). No ano de 2000 com o decreto lei nº 332B/2000, de 30 de dezembro. E no ano 2003 por meio da lei nº31/2003, de 22 de agosto.

Mas Portugal ainda reforçou o protocolo à convenção dos direitos da criança, a 16 de maio de 2003, referente à venda de crianças e jovens, à prostituição e pornografia infantil, e no mesmo ano, a 19 de agosto, reforçou o mesmo protocolo relativo à envoltura de crianças e jovens em conflitos armados (Reis, 2009).

Na recomendação Rec(2005)5, Conselho da Europa, 16 de março de 2005, podemos constatar que se trata de uma recomendação sobre os direitos da criança e jovem que são acolhidos em instituição no qual se reforça os princípios que são fundamentais para a proteção, privacidade e garantia da confidencialidade dos seus processos. É defendida a existência de uma instância imparcial e independente que promova a divulgação e defesa dos seus direitos.

A alteração mais recente à lei de proteção de crianças e jovens em perigo alarga o período de proteção até aos 25 anos com a lei nº23/2017 (diário da república nº 99/2017, série I de 2017-05-23) em que refere que a “Criança ou jovem – a pessoa com menos de 18 anos ou a pessoa com menos de 21 anos que solicite a continuação da intervenção iniciada antes de atingir os 18 anos, e ainda a pessoa até aos 25 anos sempre que existam, e apenas enquanto durem, processos educativos ou de formação profissional”. Isto quer dizer que agora o jovem pode ficar na casa de acolhimento residencial até aos seus 25 anos, quando, anteriormente, só podia ficar até aos 21 anos.

## **2.6. Conclusão do Capítulo**

Tendo como base de funcionamento a Lei de promoção e proteção de crianças e jovens em risco, a Fundação Cecília Zino tem como principal objetivo promover a integração social e comunitária e proteger e prestar a assistência necessária a crianças e jovens que se encontrem em situações de risco sociais e familiares, tendo em vista a reintegração destas crianças nas famílias e na sociedade. Para tal são desenvolvidas várias estratégias e valências de intervenção, sendo que uma delas é a casa de acolhimento, em que as crianças e jovens são deslocadas das suas residências habituais para um lugar seguro, que lhes vai permitir desenvolver de forma digna e apropriada, sempre apoiados por uma equipa técnica constituída por profissionais da área social, pedagógica e da psicologia.

Como foi dito anteriormente, o empreendedorismo social deve ser um processo em constante desenvolvimento, e segundo esta ideia, a Fundação Cecília Zino tem como objetivo a construção de uma nova casa de acolhimento residencial que permita prestar uma melhor assistência à comunidade e aos problemas percebidos dentro das famílias mais necessitadas ao nível das crianças e dos jovens.

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGIA**

### **3.1. Introdução**

Neste capítulo será feita a descrição dos procedimentos metodológicos utilizados com o intuito de atingir os objetivos antes enunciados, garantindo assim a fundamentação das opções metodológicas tomadas.

Fortin (2000) refere que é na fase da Metodologia que se deve operacionalizar o estudo, ou seja: precisar o tipo de estudo, as definições operacionais das variáveis, o meio onde se desenrola o estudo e a população deste mesmo estudo. Como explica Fortin (2000, p.372), a metodologia consiste no “conjunto dos métodos e das técnicas que guiam a elaboração do processo de investigação científica”, acrescentando ainda que, “é um plano criado pelo investigador com vista a obter respostas válidas às questões de investigação colocadas ou às hipóteses formuladas”. Desta forma, a metodologia, os métodos e as técnicas utilizadas para estudar determinado fenómeno, vão sempre depender do tipo de estudo que se pretende realizar.

### **3.2. Metodologia de investigação**

Este capítulo tem por objetivo apresentar os procedimentos metodológicos que foram utilizados com a finalidade de dar resposta aos objetivos. A realidade das casas de acolhimento residencial, além do conhecimento fundamental que ocorre dos dados quantitativos que nos permite aprofundar ainda mais a realidade numa visão panorâmica e extensiva, pressupõe também uma análise qualitativa, que nos permite aceder às perceções dos atores sociais que integram este sistema.

No primeiro momento, iremos deixar alguns contributos para a delimitação daquilo que são as metodologias qualitativas e quantitativas, demonstrando quais são as suas potencialidades e limitações, bem como as suas possibilidades de utilização de ambas em simultâneo, tendo como base a especificidade dos objetivos da investigação.

O modelo de investigação utilizado foi o misto. Os instrumentos de recolha utilizados foram o questionário e a entrevista. Para o seu tratamento foi utilizada a análise estatística e a análise de conteúdo.

De acordo com Denzin & Lincoln (2000), a investigação qualitativa atravessa vários campos de investigação. Desde o início do séc. passado tem sofrido inúmeras transformações no campo epistemológico e metodológico. Um estudo qualitativo tem por base a valorização da qualidade

socialmente construída da realidade, onde há uma relação íntima entre o investigador e o objetivo de estudo e os constrangimentos situacionais que enformam a investigação. Mas para Serapioni (2000), as características do método qualitativo é a análise do comportamento humano que é feita através do ponto de vista do ator, a observação naturalista, a subjetividade, a orientação para a descoberta do processo e o seu carácter exploratório. Segundo Fidalgo (2003), a metodologia qualitativa pressupõe uma análise bastante aprofundada, dos conhecimentos e atributos com qualidade dos fenómenos que estão a ser estudados, mais que a obtenção de resultados de media. O autor refere o seguinte “Os dados são enquadrados e interpretados em contextos holísticos de situações, acontecimentos de vida ou experiências vividas, particularmente significativos para as pessoas implicadas” (Fidalgo, 2003: 178).

A investigação quantitativa tem por objetivo explicar, prever e controlar os fenómenos, que procuram a regularidade e lei, pelo meio da objetividade dos procedimentos e da quantificação das medidas (Almeida & Freire, 2000). De acordo com Serapioni (2000), as características básicas dos métodos quantitativos são as seguintes: a ausência de preocupação com a subjetividade, a aplicação de métodos controlados, a orientação para a quantificação e a causa dos fenómenos, a perspectiva de outsider, a natureza hipotético-dedutiva, a orientação para a verificação, a orientação para os resultados e a assunção da realidade como estática. Para Moreira (2006), há a possibilidade de generalização, mas esta leva para um afastamento da singularidade, o que faz com que o conhecimento seja útil e mais valioso numa maior variedade de situações. Mas para Cardoso (2007), há uma apreciação negativa às metodologias quantitativas, principalmente quando estas estão ligadas a posições positivistas, que dizem respeito à ausência de problematização do papel social do investigador, onde os seus efeitos sociais ou políticos da investigação, estão mascarados pela objetividade das técnicas utilizadas e pela argumentação lógica e matemática.

Apesar de alguns autores proporem um debate completo entre os métodos quantitativos e qualitativos, considerando os primeiros da ordem das ciências físicas e os segundos das ciências humanas, estes ainda podem ser vistos como complementares, isto é, até mesmo simbióticos (Poeschl, 2006).

Tendo em conta as forças e as limitações de cada uma das metodologias, foi dada preferência à realização de um estudo misto. Minayo e Sanches (1993), concordam que estas metodologias são mais ou menos adequadas à resolução de determinados problemas, como tal, a escolha metodológica não deve ser um dado de partida, mas sim uma construção para obtermos uma análise mais correta da realidade que pretendemos conhecer, e dos seus objetivos a que nos propomos.

### 3.3. Objetivos e Questões de Investigação

Os episódios de violência e dos maus-tratos no seio da família não são novos, mas só a partir da década de 60 quando alguns autores começam a caracterizar com o “síndrome da criança batida”, é que começaram a ser considerados como um problema social. Apesar de que, no após segunda guerra mundial os maus-tratos sobre as crianças e jovens eram compreendidos no contexto do abandono a que inúmeras crianças e jovens tinham sido expostas. Mas Portugal teve um marco relevante para assinalar a importância do problema da infância. Foi com a lei de 1911 “Lei de Proteção à Infância”, que foi a primeira lei promulgada no país de proteção à criança que coincidiu com a criação dos tribunais de menores, que eram designados por Tutórias da Infância.

Este trabalho tenta dar resposta à seguinte questão: qual é a importância da institucionalização das crianças e jovens? Esta questão, para nós, é muito importante porque as crianças maltratadas sobrevivem dentro de um contexto de constrangimentos e adversidades que, se não for modificado, constituirá um quadro de referência para o seu processo de crescimento. Devido a isto, é que a intervenção das instituições ligadas ao Estado ou instituições particulares de solidariedade social têm com finalidade a “normalização” das suas práticas de modo a torná-las socialmente aceitáveis. A maioria das intervenções que é realizada para as crianças e jovens em risco defende a retirada à família a título provisório, acabando por se tornar numa medida definitiva. A instituição tem a responsabilidade, a partir do acolhimento destas crianças e jovens, atenuar a rutura familiar e proporcionar um conjunto de novas aprendizagens e experiências.

Para tentar responder à questão de partida, os objetivos gerais são:

- (i) Compreender os procedimentos legais de crianças e jovens institucionalizadas.
- (ii) Identificar a importância da institucionalização e discutir a sua pertinência.
- (iii) Identificar potenciais respostas sociais adicionais, de forma colmatar necessidades não satisfeitas na Região Autónoma da Madeira (RAM).

Assim, como objetivos específicos, o nosso trabalho apresenta:



- (i) Compreender a orgânica da Fundação Cecília Zino, enquanto Instituição de acolhimento de crianças e jovens mais expostas às vicissitudes da vida.
- (ii) Apreciar as diferentes valências oferecidas pela Fundação Cecília Zino e relacioná-las com a procura desses serviços.
- (iii) Identificar necessidades sociais não satisfeitas na RAM para desenhar um projeto que melhore as respostas sociais, nomeadamente ao nível de alargamento dos serviços prestados pela Fundação Cecília Zino.

### **3.4. Técnica de Recolha de Dados**

#### **3.4.1. Entrevistas**

De acordo com Quivy & Campenhoud (1995), os métodos de entrevista dão a possibilidade de utilização da interação e comunicação humana, o que faz com que o investigador obtenha mais dados. O investigador ao estar em contato direto com o entrevistado pode evitar que este se afaste do tema desejado e através das suas questões e reações facilite uma melhor expressão por parte do entrevistado. O entrevistado é levado, por vezes, a refletir sobre o assunto analisado, pela comunicação que é efetuada pelo investigador, pois este é um processo de elaboração de pensamento conjunto. Mas a utilização da entrevista é fundamental para analisar os sentidos que os entrevistados dão às suas práticas e às leituras que estes fazem das suas próprias experiências, mas também à reconstrução de acontecimentos do passado (Quivy & Campenhoudt, 1995).

Segundo Tuckman (2000), há vantagens ao realizar uma entrevista face ao questionário, pelo facto de haver grandes possibilidades que oferece de personalizar as questões de acordo com cada sujeito, de poder aprofundar temas sugeridos pelo entrevistado, ainda tem uma boa intensidade de respostas e não exige uma expressão escrita, devido a isto pode ser aplicada a indivíduos de estatuto sociocultural mais variado. Mas o autor também refere que há desvantagens, destacando o número que é limitado de sujeitos a que pode ser aplicada, a possibilidade de haver uma maior margem de erro pela menor padronização que possui, em relação ao questionário e a limitada fiabilidade (Tuckman, 2000).

A recolha de dados, na abordagem qualitativa foi realizada no contexto real dos participantes onde o investigador utilizou instrumentos qualitativos (entrevistas com perguntas abertas), com o objetivo de poder compreender melhor o significado que os participantes atribuem ao tema (Creswell, 2014). A

tipologia da entrevista foi a semiestruturada, que possui perguntas mais ou menos abertas no guião, que permite um maior alcance e flexibilidade nas respostas dos participantes (Flick, 2005).

### **3.4.2. Questionário**

De acordo com Tuckman (2000), os questionários podem invocar repostas estruturadas ou não estruturadas. O autor afirma que há vantagens em efetuar um questionário, pois este requer menos custos, permite abranger um maior número de sujeitos, as fontes de erro limitam-se ao questionário e à amostra que tem uma razoável fidelidade total. Mas, por outro lado, Tuckman (2000), mostra que o questionário também tem desvantagens, porque não oferecem grandes possibilidades de personalizar, tem uma baixa taxa de resposta e prende-se muito com a capacidade de expressão escrita. Oliveira (1994), ainda inclui que as limitações do questionário são a dificuldade da sua construção, o impedimento de ser respondido por indivíduos com menor nível cultural.

Para percebermos qual é o desempenho dos colaboradores na casa de acolhimento residencial, com o objetivo de encontrar uma visão de melhoria do desempenho e da prestação de serviços, decidimos adicionar uma vertente de autoavaliação da performance organizacional com a realização de um questionário para avaliação global da satisfação dos colaboradores da Fundação Cecília Zino. Como tal optámos por um questionário, segundo o modelo Common Assesment, que é uma ferramenta de autoavaliação de qualidade que foi desenvolvida pela European Foundation for Quality Management (EFQM). Este modelo foi elaborado com o principal objetivo de introduzir no setor público os princípios da gestão da qualidade total, que está ligado a uma cultura de avaliação e de melhoria contínua (Vrabková, 2013). Segundo o autor Vrabková (2013), o modelo Common Assesment é adequado às particularidades de um organismo público, pois tem como principal objetivo realizar um diagnóstico à organização sobre o seu desempenho numa visão de melhoria contínua.

### **3.5. Participantes**

No presente estudo, para recolha de dados, foi efetuada cinco entrevistas. Dos cinco entrevistados um é do sexo masculino e os restantes entrevistados são do sexo feminino. Os entrevistados surgem identificados na seguinte tabela 1, designador por uma letra (A) e por um número. Os consentimentos informados, assim como as autorizações podem ser observados no anexo II.

**Tabela 1:** Identificação dos entrevistados por código, a profissão que estes exercem e data da entrevista.

Entrevistado (a)	Profissão	Data
A1	Juiz do tribunal de menores da Região Autónoma da Madeira	15/11/2018
A2	Diretora de serviços da casa de acolhimento residencial (Fundação Cecília Zino)	30/11/2018
A3	Diretora técnica da casa de acolhimento residencial (Fundação Cecília Zino)	02/01/2019
A4	Psicóloga da casa de acolhimento residencial (Fundação Cecília Zino)	31/12/2018
A5	Assistente social da Região Autónoma da Madeira	03/01/2019

Em relação ao questionário foram inqueridos quinze colaboradores da casa de acolhimento residencial (da Fundação Cecília Zino), sendo três do sexo masculino e os restantes do sexo feminino.

### **3.6. Procedimentos**

Para entrar em contacto com os entrevistados, para saber a sua disponibilidade, na sua maioria foi através do contacto pessoal. Das cinco entrevistas só dois entrevistados responderam por via eletrónica devido à sua disponibilidade laboral. O critério de seleção dos entrevistados foi feito com base na sua profissão. Na fase inicial do processo de investigação preocupamo-nos, principalmente, com a validação do guião da entrevista, pesquisaram-se outras entrevistas tendo sempre em conta os objetivos específicos do estudo.

Em relação ao questionário também foi realizada uma pesquisa para saber qual era o modelo que melhor se adequava aos objetivos. Em seguida os colaboradores foram contactados durante uma reunião geral que se realizou na casa de acolhimento residencial, onde foram informados sobre o propósito da realização destes questionários, tendo sido feito por cada colaborador de modo voluntário. Os questionários foram entregues em mão a cada colaborador. Cada um levou-o para sua casa para o preencher e, nos dias seguintes, entregaram-no. Os questionários foram respondidos de forma anónima. Posteriormente, numa perspetiva mais quantitativa os dados foram informatizados e analisados com recurso à análise estatística não paramétrica, isto é, análise de frequência e Qui-quadrado, com a utilização do programa Statistical Package for the Social Sciences.

### **3.7. Conclusão do Capítulo**

Neste capítulo foram apresentados os procedimentos metodológicos para a realização deste trabalho de investigação. Este é um trabalho que se situa no paradigma misto da investigação, ou seja, recorre a técnicas quantitativas e qualitativas para a recolha dos dados e sua posterior análise. A técnica de recolha dos dados quantitativos é o questionário que foi aplicado aos 15 funcionários da Fundação Cecília Zino de modo a aceder à sua satisfação global com a mesma. Já a técnica de recolha de dados qualitativa escolhida foi a entrevista, tendo esta sido aplicada a 5 responsáveis da área social, sendo que três pertencem à fundação em estudo.

**CAPÍTULO IV**  
**OS DADOS E OS RESULTADOS**

## **4.1. Introdução**

Neste capítulo serão apresentados os resultados provenientes da pesquisa quantitativa e qualitativa. Em primeiro lugar serão apresentados os resultados da parte qualitativa, ou seja, das respostas dadas à entrevista realizada, e, na sequência, apresentados os dados referentes à pesquisa quantitativa, isto é, os resultados referentes à aplicação dos questionários.

## **4.2. Apresentação dos dados e dos Resultados**

### **4.2.1. As Entrevistas**

As entrevistas que foram realizadas tiveram algumas questões iguais para se perceber qual é a sua opinião sobre o mesmo assunto se esta difere consoante a sua profissão e experiência de vida. Mas, é necessário entender que a opinião de cada um dos entrevistados depende do ramo laboral e do meio pessoal a que estão inseridos.

A entrevista tem com objetivos:

- Encontrar uma definição concreta de casa de acolhimento.
- Perceber se é possível mudar alguma coisa nos relatórios da segurança social.
- Conhecer quais são as perspetivas futuras das casas de acolhimento em Portugal.
- Saber qual é a visão dos entrevistados em relação a economia social.
- Conhecer a opinião dos entrevistados em relação as famílias de colhimento.
- Perceber qual é a participação que a sociedade civil deve ter para com as crianças e jovens que estão em casas de acolhimento.

Quando pedimos uma definição sobre uma casa de acolhimento, pudemos observar que chegaram a um ponto comum, e que consiste em proteger e dever prestar todos os serviços que são necessários a uma criança e jovem, que esteja exposta a diversos riscos, conforme se sintetiza na tabela 2.

**Tabela 2:** Definição de uma casa de acolhimento.

Respostas à questão: Como define uma casa de acolhimento?	
A1	Não teve esta questão, devido ao fato de termos optado por outra questão.
A2	“Casa que acolhe e presta todos os serviços a quem acolhe”
A3	“O acolhimento residencial constitui uma transição de vida da criança/ jovem ocasionada por situações/ fatores de risco que impossibilitam a sua permanência no meio de vida natural. Uma Casa de acolhimento é uma resposta social, tendencialmente de carácter provisório, que tem como objetivo promover o desenvolvimento de condições de acolhimento e de desenvolvimento para a criança.”
A4	“Uma Casa de Acolhimento Residencial (CAR) é um espaço que se pretende que seja privilegiado/contentor, onde crianças/jovens (que não encontram condições, capacidades, competências nas suas famílias) possam ter todos os elementos que promovam um desenvolvimento global positivo e restabelecedor. O acolhimento residencial deverá ser uma situação transitória na vida das crianças e jovens acolhidos, deve centrar-se na construção do projeto de vida com a criança/jovem (que muitas vezes trazem consigo vivências traumáticas e histórias de vida com exposição a situações de perigo e vulnerabilidade social muito significativas). A CAR deve ser um espaço terapêutico (das realidades vividas) e promotor do desenvolvimento de competências com vista à preparação para uma futura autonomia e/ou reintegração social/familiar.”
A5	“Uma CA tem que conciliar a promoção e proteção dos direitos da criança, com a necessidade de ser um espaço o mais contentor possível, que privilegie os afetos.”

Relativamente à questão: na sua opinião considera que os relatórios da segurança social estão obsoletos? Se sim o que acha que se deve mudar? As respostas estão sintetizadas na tabela 3.

**Tabela 3:** Saber se os entrevistados consideram que os relatórios da segurança social estão obsoletos.

Resposta à questão: na sua opinião considera que os relatórios da segurança social estão obsoletos? Se sim o que acha que se deve mudar?	
A2	“Presentemente melhoram muito e acho que estão bem.”
A3	“Os relatórios da segurança social, não me parecem desadequados à nossa intervenção. São relatórios que transmitem o essencial à entrada de uma criança numa Casa de Acolhimento. Posteriormente, a equipa técnica da CAR e o Técnico da EMAT- gestor de caso do tribunal orientam as informações para a intervenção que acharem ser a mais adequada. Existe um trabalho contínuo de atualização de informação sem comprometer o futuro e desenvolvimento da criança através de um relatório.”
A4	“Considero que, atualmente, o modelo de relatórios propostos pela Segurança Social tem vindo a evoluir e a atualizar-se (incluindo cada vez mais a dimensão global das realidades de cada caso). Porém, necessita ainda de alguma melhoria, sobretudo na concretização e acesso à informação mais precisa (completa), particularmente das famílias.”
A5	“Os relatórios sociais que são enviados da SS para as CA, podem não conter toda a informação que as CA desejam, mas na minha opinião contém o indispensável para a CA desempenhar o seu trabalho com a criança e respetiva família. Há questões relacionadas com as características da criança, e outras problemáticas subjacentes, que algumas vezes são evidenciadas apenas em contexto de CA. Por outro lado, o AS, em caso de maior esclarecimento, deverá se articular com a Equipa que solicitou o acolhimento, EMAT ou CPCJ para melhor entendimento da situação.”

O entrevistado A1, sobre este tema, a sua questão foi abordada de modo diferente. Foi abordada da seguinte forma: Na opinião do juiz Joaquim Silva (juiz de Família e Menores no tribunal de Sintra), os relatórios da Segurança Social estão obsoletos. Comunga da mesma opinião? Se sim o que acha que se pode e/ou deve mudar? Resposta do A1: “Sim. Deve-se mudar no sentido de, previamente à sua elaboração, se proceder à orientação psicológica das pessoas a entrevista.”

Nesta questão podemos constatar que as intervenções foram um pouco díspares, ainda dentro da mesma linha, onde só o A1 mostrou, claramente, que tem uma opinião diversa dos restantes entrevistados, mas o A4 também mostra que deve haver algumas mudanças.

Relativamente à questão: qual é, na sua opinião, o futuro das casas de acolhimento em Portugal? E porquê? As respostas estão condensadas na tabela 4.



**Tabela 4:** Entender qual é a perspectiva futura que os entrevistados têm em relação as casas de acolhimento em Portugal.

Resposta à questão: qual é, na sua opinião, o futuro das casas de acolhimento em Portugal? E porquê?	
A1	Não teve esta questão, devido ao fato de termos optado por outra questão.
A2	“Creio que sempre houve e sempre haverá. O que se pretende é ir ao encontro da problemática dos jovens acolhidos e minimizar as suas perdas.”
A3	“A Futuro, considero que existirá uma diminuição de crianças e jovens acolhidos. Caminhamos para uma alternativa às medidas de institucionalização que muitas vezes indicam impactos negativos na infância destas crianças.”
A4	“Tendência para receber grupos mais pequenos de crianças. Tendência para receber crianças/jovens com faixas etárias mais avançadas. Com serviços mais especializados. Com uma forma de trabalho mais integrativa (multidisciplinar). Orientando toda a intervenção para um acolhimento terapêutico [nos vários domínios da sua atuação.”
A5	“Na minha opinião o futuro das CA deveria apenas contemplar Unidades pequenas e especializadas, onde as crianças e/ou jovens possam beneficiar de um meio o mais contentor possível, familiar, afetuoso.”

Os entrevistados nesta questão mostram ter o mesmo ponto de vista sobre o futuro das casas de acolhimento residencial em Portugal. Estas, futuramente, deverão ser mais pequenas e especializadas, com objetivo de diminuir o impacto negativo que há por vezes em algumas crianças e jovens quando vão para uma casa de acolhimento residencial.

As respostas à questão: na sua opinião, a economia social pode contribuir para o desenvolvimento/sustentabilidade das casas de acolhimento em Portugal?, as respostas foram as seguintes (tabela 5): Em relação a esta questão só tivemos o parecer de três entrevistados. Mas podemos constatar que os entrevistados reconhecem que a economia social pode ter um contributo positivo para as casas de acolhimento residencial.

**Tabela 5:** Saber se a economia social pode dar um contributo positivo para o desenvolvimento/sustentabilidade das casas de acolhimento em Portugal

Resposta à questão: na sua opinião, a economia social pode contribuir para o desenvolvimento/sustentabilidade das casas de acolhimento em Portugal?	
A1	Não teve esta questão, devido ao fato de termos optado por outra questão.
A2	“Sim e é seu dever.”
A3	“A Economia Social torna-se importante para dar continuidade ou suprir necessidades sentidas pelo Estado e/ou pelos indivíduos a que se destinam, procurando que essa oferta seja efetuada através da relação de qualidade/ preço. O 3º sector tem uma abordagem diferente da atividade socioeconómica que consiste em privilegiar as pessoas em detrimento do capital, fazemos conexões sociais, trabalho em rede e no sistema, aspeto fundamental para a criação do capital social. Assim, a economia social contribui para o desenvolvimento e sustentabilidade das necessidades manifestas na sociedade, sendo elas as Casas de Acolhimento ou outras respostas sociais.”
A4	Não teve esta questão, devido ao fato de termos optado por outra questão.
A5	“Pode e deve, muito voltada para o bem-estar das famílias, com políticas centradas no trabalho com e para as famílias, privilegiando um trabalho de proximidade.”

Relativamente à questão: em sua opinião uma criança ou jovem a quem é retirada a sua tutela a família é aconselhável colocar numa instituição ou numa família de acolhimento? E porquê? Os entrevistados mostraram que estão em sintonia, pois consideram que uma família de acolhimento é sempre mais benéfica para as crianças e jovens, pelo fato de estarem num meio familiar (ver tabela 6).

**Tabela 6:** Perceber se os entrevistados dão preferência as casas de acolhimento residencial ou as famílias de acolhimento

Resposta à questão: em sua opinião uma criança ou jovem a quem é retirada a sua tutela a família é aconselhável colocar numa instituição ou numa família de acolhimento? E porque?	
A1	“Numa família de acolhimento. O futuro regresso ao meio da família biológica ficara mais facilitado, em virtude de as características das duas famílias terem
A2	“Colocá-la em família de acolhimento porque a criança deve crescer em meio natural em família.”
A3	“Para esta questão não existe uma resposta adequada. Numa primeira reflexão, o aconselhável é esta criança ser protegida e podermos salvaguardar os seus direitos. Uma família de acolhimento é a representação da “família” em substituição da família natural, enquanto esta não disponha de condições. Uma instituição está dotada de profissionais com formação adequada para intervir em

	situação de instabilidade emocional, deficiência, comportamentos desajustados, etc.. sendo uma resposta mais especializada. O que devemos analisar é o superior interesse da criança, a intervenção deve ser ajustada em conformidade com a situação específica da criança, tendo em conta o seu contexto, situação e necessidades especiais.”
A4	“Depende das situações: das características da criança ex., personalidade, tipologias de vinculação, comportamentos, problemáticas... Das características da família ex., adesão, envolvimento, problemáticas. Do projeto de vida que se prevê para aquela criança ex., se adoção, será preferível à opção por uma CAR, pelas questões da vinculação.”
A5	“Respondo desta forma, Quanto mais contentor e responsivo o contexto para onde a criança for, melhor será a sua adaptação e conseqüentemente, menos sofrimento estará sujeita. Por outro lado, sempre que possível deve-se preparar a criança para o afastamento da sua família, esta preparação faz toda a diferença, dar a conhecer o espaço e as pessoas que passarão a estar com ela.”

Para a questão: considera que atualmente são escassas as famílias de acolhimento como consequência da burocracia que o processo envolve? Ou por não haver legislação adequada à realidade de Portugal? Se sim, na sua opinião o que se deve propor para reverter esta situação? As respostas são as seguintes: (ver tabela 7).

**Tabela 7:** Conhecer a razão pela qual as famílias de acolhimento são escassas em Portugal

Respostas à questão: considera que atualmente são escassas as famílias de acolhimento como consequência da burocracia que o processo envolve? Ou por não haver legislação adequada à realidade de Portugal? Se sim, na sua opinião o que se deve propor para reverter esta situação?	
A1	“Sim. Utilizar critérios de natureza psicológica no que se refere à seleção das famílias de acolhimento, e não critérios puramente materialistas, nomeadamente habitacionais.”
A2	“Sim. Para as necessidades realmente escasseiam as famílias de acolhimento e as burocracias são necessárias para a segurança da criança.”
A3	“Este é um tema polémico em Portugal. Lidar com famílias é muito complexo e decidir o futuro das famílias constitui um processo moroso. Considero que as famílias de acolhimento têm uma inegável importância que deve ser reconhecida por todos, contudo existem especificidades que têm de ser analisadas. Neste tema não tenho conhecimento de causa, mas analisando a realidade de acolhimento residencial, frequentemente, o

	acolhimento deveria ser provisório e prolonga-se comprometendo a infância e juventude destas crianças e jovens. Acabo a minha resposta com outra pergunta, estará o sistema preparado para dar resposta às necessidades destas famílias, para intervir, acompanhar, supervisionar?...”
A4	“A Legislação já existe. Porém, os serviços e a forma como o sistema funciona ainda não estão devidamente organizados nesse sentido. Falta trabalhar muito numa cultura social que privilegie e priorize este tipo de medida, bem como no apoio, capacitação, avaliação e trabalho próximo/conjunto com as famílias que se predisponham a acolher crianças e jovens nestas situações de risco e perigo.”
A5	“A esta questão vou responder assim: sempre que se encontram esgotadas as possibilidades de as famílias manterem as suas crianças no seu seio, as alternativas devem contemplar o contexto mais propício ao seu bem-estar integral. As alterações introduzidas na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo pela Lei nº142/2015 de 8 de setembro, art.46º, privilegia-se a aplicação da medida de Acolhimento Familiar sobre a medida de Acolhimento Residencial, em especial, relativamente a crianças até aos seis anos de idade, se as CA estão cheias é porque certamente não há resposta suficiente por parte da outra medida de colocação, Medida de Acolhimento Familiar.”

Percebemos que a opinião de cada entrevistado, nesta questão, depende do seu ramo laboral e do meio pessoal a que estão inseridos. Podemos constatar que ainda há muito a fazer em relação a esta temática.

Finalmente quando questionados acerca do que a sociedade pode fazer por as crianças e jovens que estão em casas de acolhimento residencial, maioritariamente respondem que a sociedade deve ter um papel de proximidade para com estes jovens, conforme tabela 8.

**Tabela 8:** Saber o que a sociedade civil poderá fazer pelo bem-estar das criança e jovens institucionalizados na opinião dos entrevistados.

Respostas à questão: Na sua opinião a pensar no bem-estar da criança institucionalizada o que a sociedade civil poderia fazer por esta?	
A1	“Sim. Apoiando as instituições e os serviços de reinserção social no estabelecimento de tarefas a favor da comunidade, nomeadamente no âmbito de planos de acompanhamento educativo.”
A2	“A sociedade civil não poderá ter livremente grande intervenção no processo que está acautelado por leis e tutelas.”
A3	“A sociedade tem o dever de acolher estas crianças sem as discriminarem pelos comportamentos ou convicções dos seus pais. A estas crianças devem ser facultadas oportunidades escolares/académicas, adequações que possibilitem a continuidade na escola aquando instabilidade emocional, desadequações

	comportamentais provindes de vivências passadas. Devemos acolher todas as crianças/jovens no seu todo que as define, compreendendo o todo e não algumas partes, uma visão mais positiva e potenciadora de mudança seria proficua para o sentimento de pertença de todos nós”
A4	“De modo geral, considero que vivemos num país solidário, sensível a estas questões. Porém, somos uma nação com um número muito significativo de necessidades sociais e riscos/perigos nas comunidades e famílias. Uma melhor aceitação, compreensão e apoio das crianças/jovens que vivem estas realidades poderia ser uma significativa ajuda. Outra seria, por exemplo, as pessoas com maior responsabilidade e poder social virarem o seu olhar para estas realidades, contribuindo e apoiando no sentido de aproximar e equivaler mais as oportunidades que estas crianças possam ter, face àquelas crianças/jovens cujas famílias conseguem oferecer-lhes mais suporte, condições económicas/materiais e adequados ambientes de crescimento e evolução pessoal. Seria, de grosso modo, fomentar mais ações de justiça e equidade social para estas crianças/jovens.”
A5	“Se existir um trabalho próximo das famílias com o objetivo da sua maior capacitação, que estas sejam competentes na prestação de cuidados às suas crianças, evita desta forma o Acolhimento Residencial, por outro lado, é necessário maior sensibilidade e tolerância por parte da sociedade civil.”

#### 4.2.2. Questionários

Para percebermos se é possível haver alguma melhoria no desempenho dos colabores na Fundação Cecília Zino, optámos pela realização de um questionário onde abordamos as vertentes de satisfação global de cada colaborador.

De seguida, expomos os resultados dos questionários preenchidos pelos colabores da casa de acolhimento residencial (da Fundação Cecília Zino). A amostra deste estudo foi constituída por 15 indivíduos, sendo 2 (13,3%) do sexo masculino, 11 (73,3%) do sexo feminino e 2 (13,3%) não responderam a este item. A faixa etária mais frequente foi [31-40] anos (n=7; 46,7%), seguida por [41-54] anos e >55 anos, ambas com 3 (20,0%) indivíduos e [24-30] anos (n=2; 13,3%). O 3º ciclo do Ensino Básico foi o tipo de escolaridade mais frequente (n=5; 33,3%), seguido pelo ensino secundário e curso tecnológico/profissional, ambos com n=4 (26,7%) indivíduos e por fim pela licenciatura e mestrado, com

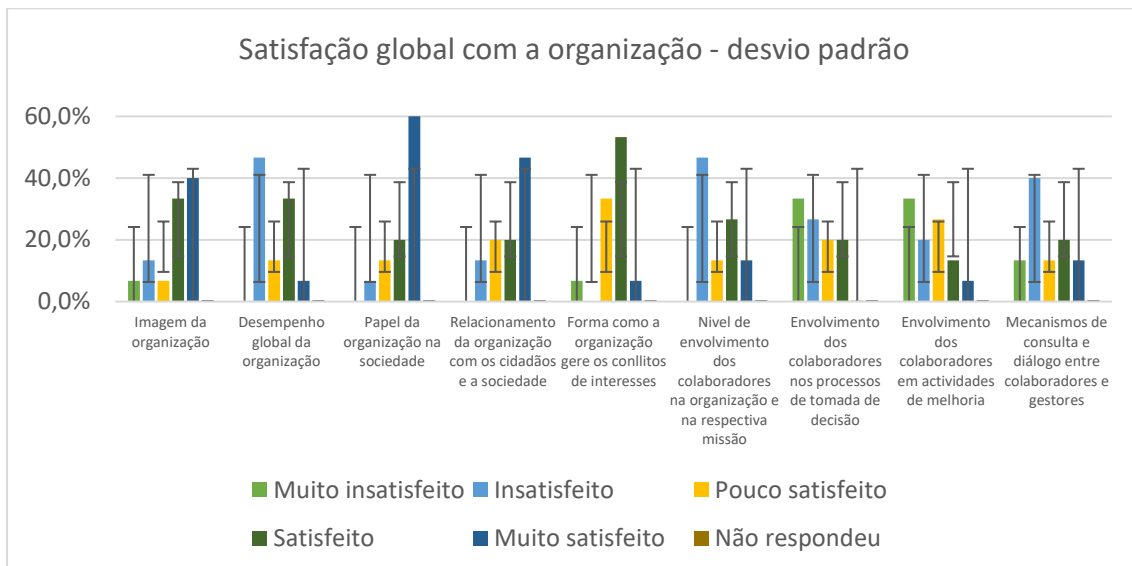
n=1 (6,7%) individuo cada. O número de anos de serviço variou entre os 5 meses e 40 anos, com média de 11,29 anos (DP=13,87).

No que concerne à satisfação global com a instituição, as respostas caracterizam-se do seguinte modo, conforme gráfico 1:



**Gráfico 1:** Distribuição da satisfação global com a organização

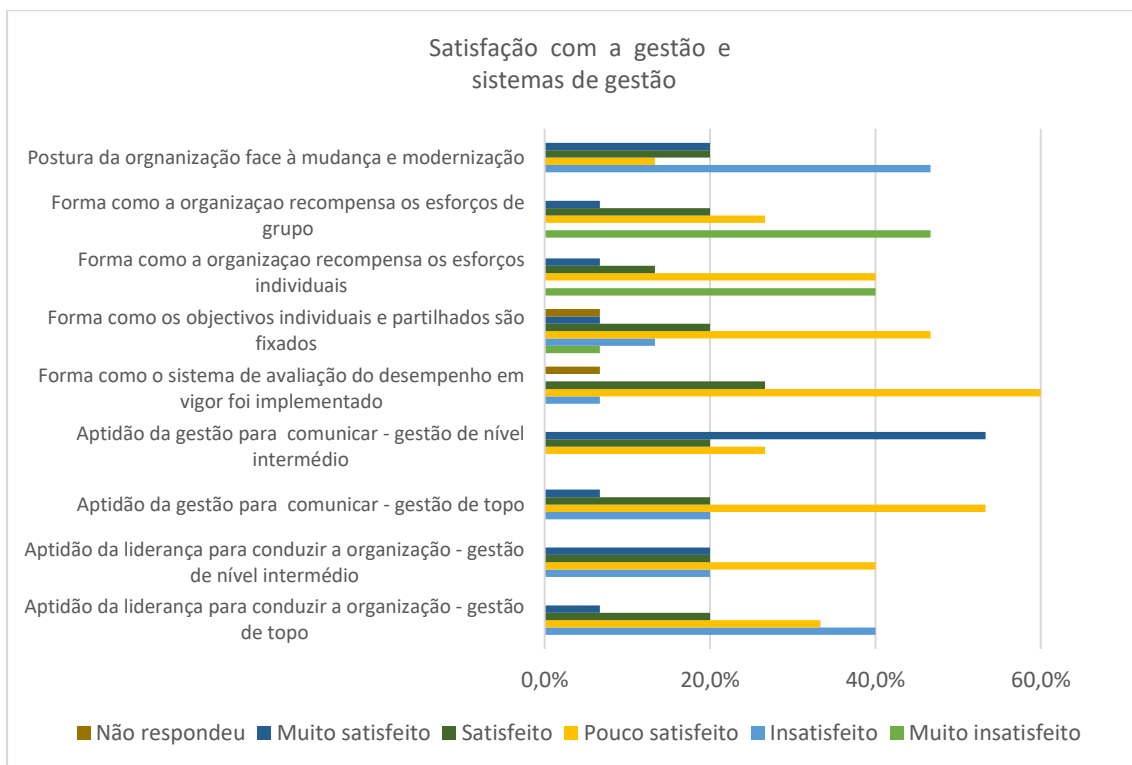
Analisando o gráfico 1, o primeiro resultado que se destaca é o papel da organização na sociedade, onde cerca de 60% dos respondentes se considera muito satisfeito. Também se encontram muito satisfeitos com o relacionamento da organização com os cidadãos e com a sociedade. Por outro lado, a maior parte da amostra mostra-se insatisfeito com o desempenho global da organização, com o nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respectiva missão e com os mecanismos de consulta e diálogo entre os colaboradores e os gestores. Apesar destas respostas menos positivas, a grande parte da amostra mostra-se satisfeita ou muito satisfeita com a imagem da organização. O desvio padrão da satisfação global com a organização pode ser observada no gráfico nº 2.



**Gráfico 2:** Distribuição da satisfação global com a organização (desvio padrão)

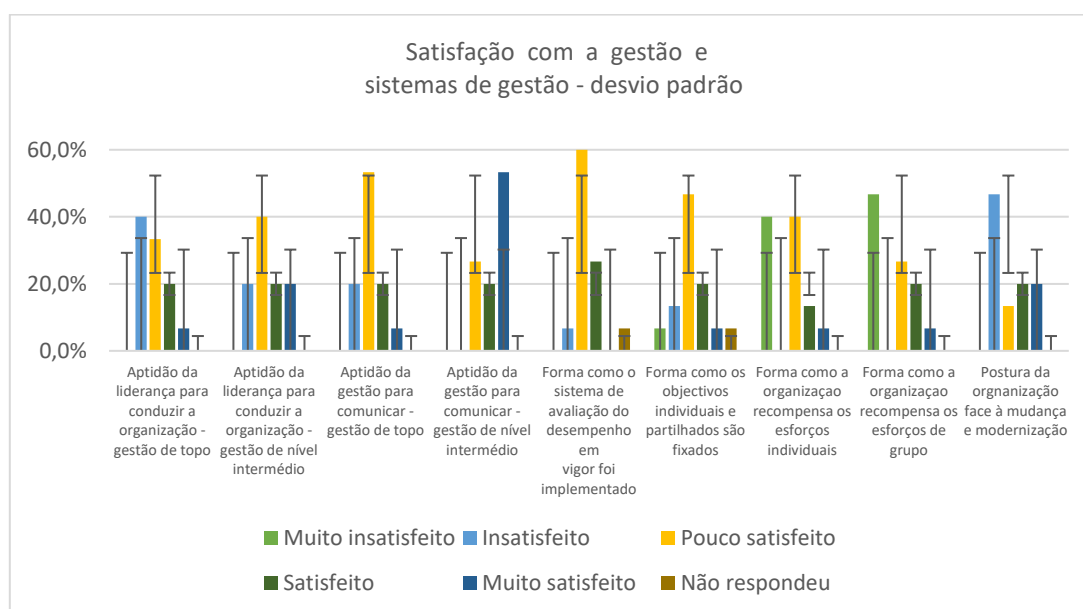
Os valores obtidos apresentam uma grande dispersão relativamente às respostas, revelando as diferentes opiniões existentes entre os colaboradores da instituição em estudo.

No que concerne à satisfação com a gestão e com os sistemas de gestão, os resultados caracterizam-se do seguinte modo (ver gráfico nº 3).



**Gráfico 3:** Distribuição da satisfação com a gestão e sistemas de gestão

Do gráfico acima, salta à vista as respostas que a amostra deu maioritariamente a “pouco satisfeita”, nomeadamente em relação à forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados, à forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado, à aptidão para comunicar da gestão de topo, à aptidão para conduzir a organização por parte da gestão de nível intermédio. De realçar ainda que a maior parte da amostra se encontra muito insatisfeita relativamente à forma como a organização recompensa os esforços de grupo, assim como a forma como a organização recompensa os esforços individuais. A amostra encontra-se insatisfeita relativamente à postura da organização face à mudança e a modernização e também relativamente à aptidão da liderança para conduzir a organização por parte da gestão de topo. Quanto à aptidão da gestão do topo para comunicar com a gestão a nível intermédio, a maioria está “muito satisfeita”. Relativamente ao desvio padrão, os resultados apresentam-se do seguinte modo (Gráfico 4).

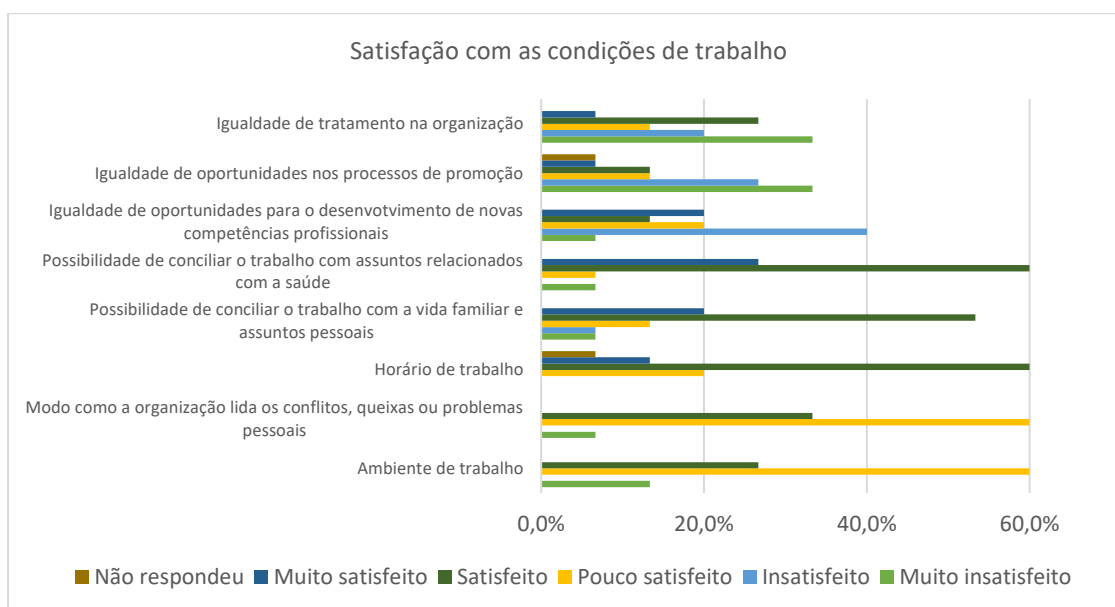


**Gráfico 4:** Distribuição da satisfação com a gestão e sistemas de gestão (desvio padrão)

Pode-se observar pelo gráfico 4 que os *outliers*, ou seja, os valores discrepantes apresentam, na sua maior parte, uma grande diferença entre si, apresentando, assim uma grande variabilidade nas respostas por parte das amostras.

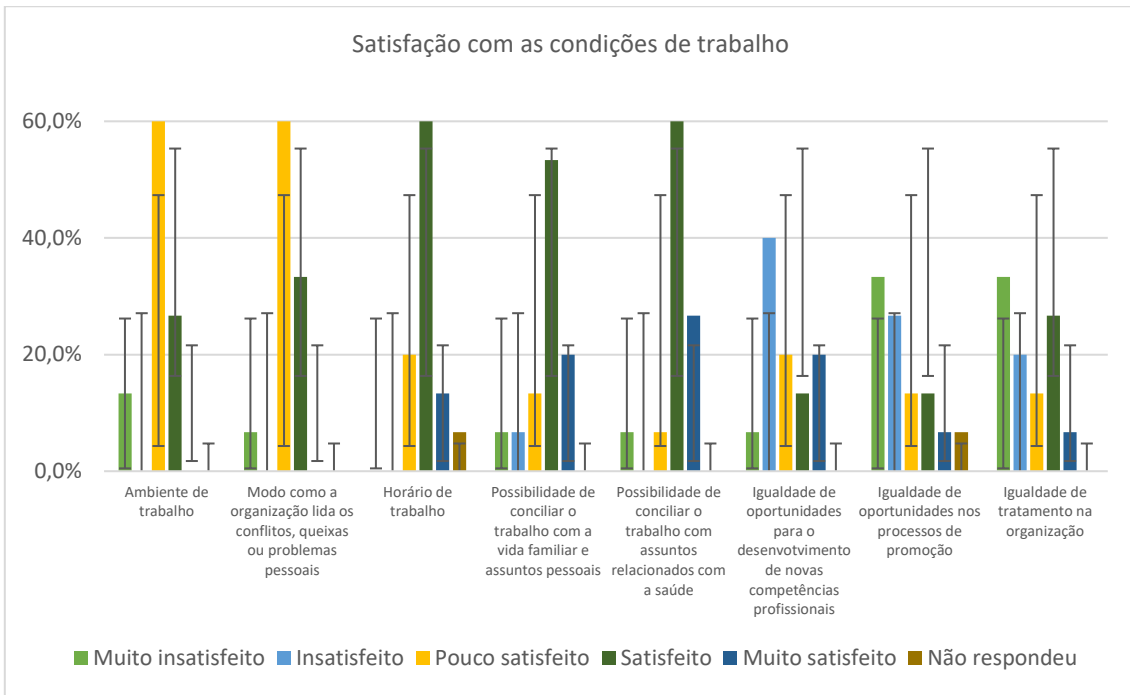
Quando questionados sobre a satisfação com as condições de trabalho, os resultados distribuíram-se do seguinte modo (gráfico 5)





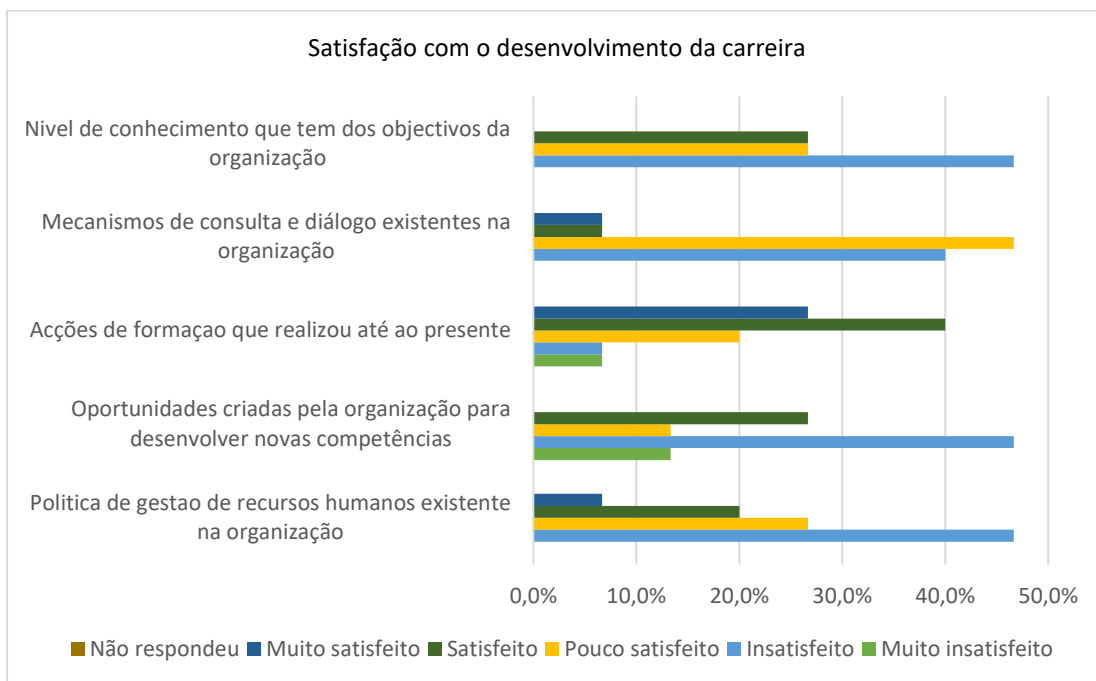
**Gráfico 5:** Distribuição da satisfação com as condições de trabalho

Ao observar o gráfico 5, pode-se afirmar que a amostra se encontra satisfeita com os seguintes fatores: possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde, possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais e por fim com o horário de trabalho. No entanto, estas foram apenas as questões com uma opinião predominantemente positivas. Já com o modo como a organização lida com os conflitos com as queixas ou problemas pessoas e também relativamente ao ambiente de trabalho, a amostra encontra-se pouco satisfeita. Relativamente à igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais, a amostra encontra-se insatisfeita, sendo mesmo que se considera muito insatisfeita quando o assunto é a igualdade de tratamento na organização e igualdade de oportunidades nos processos de promoção. As questões apresentam uma grande variabilidade de respostas, como se pode observar pelo gráfico seguinte, relativamente ao desvio padrão (gráfico 6).



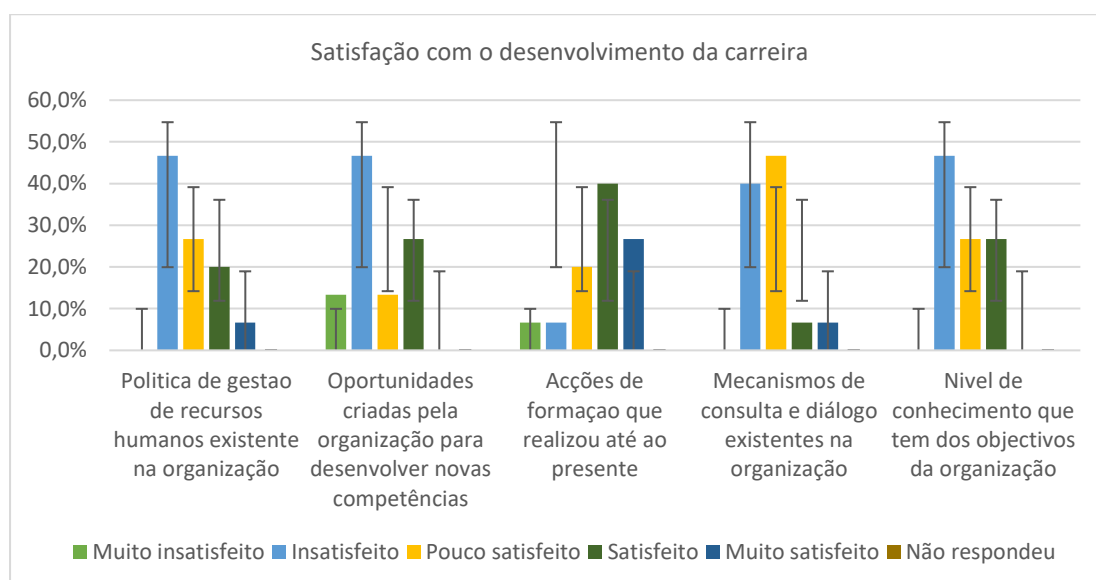
**Gráfico 6:** Distribuição da satisfação com as condições de trabalho (desvio padrão)

A próxima variável a ser analisada foi o desenvolvimento da carreira, sendo que a distribuição dos resultados se faz da seguinte forma (gráfico 7).



**Gráfico 7:** Distribuição da satisfação com o desenvolvimento da carreira

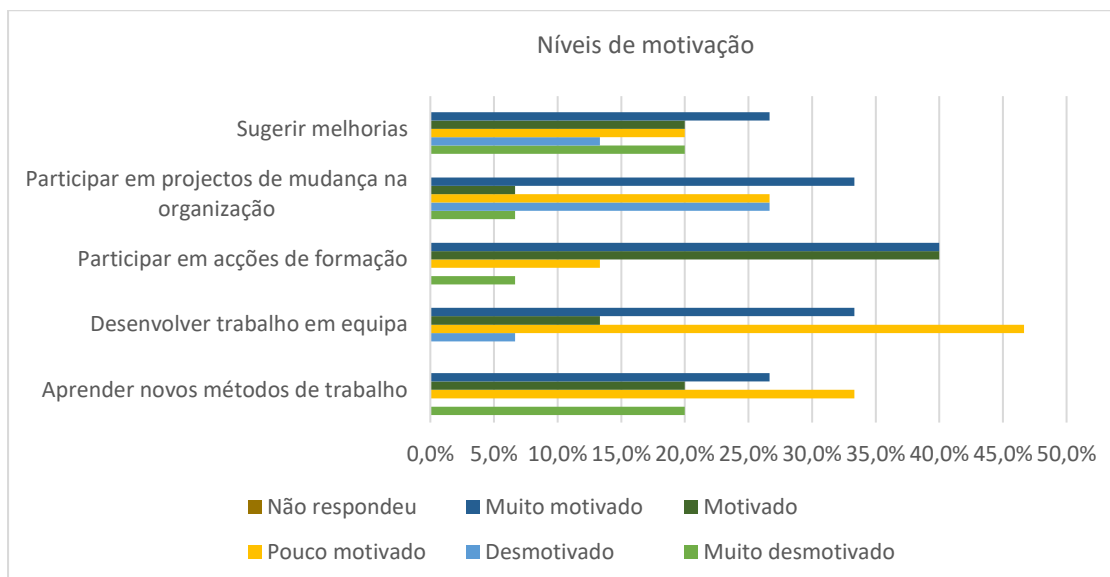
Mais uma vez, e acompanhar a tendência das últimas questões, as respostas dadas pelos elementos constituintes da amostra foram mais no sentido negativo do que positivo. A única questão em que estes se sentem satisfeitos é relativamente as ações de formação realizadas até ao presente. No que concerne aos mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização, estes encontram-se maioritariamente pouco satisfeitos, sendo que a seguir, muitos se encontram insatisfeitos. Em relação ao nível de conhecimento que se tem dos objetivos da organização, das oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências e a política de gestão de recursos humanos existentes na organização, a amostra encontra-se, na sua grande maioria, insatisfeita. No que concerne ao desvio padrão das questões relacionadas com desenvolvimento da carreira, esta apresenta-se do seguinte modo (gráfico 8)



**Gráfico 8:** Distribuição da satisfação com o desenvolvimento da carreira (desvio padrão)

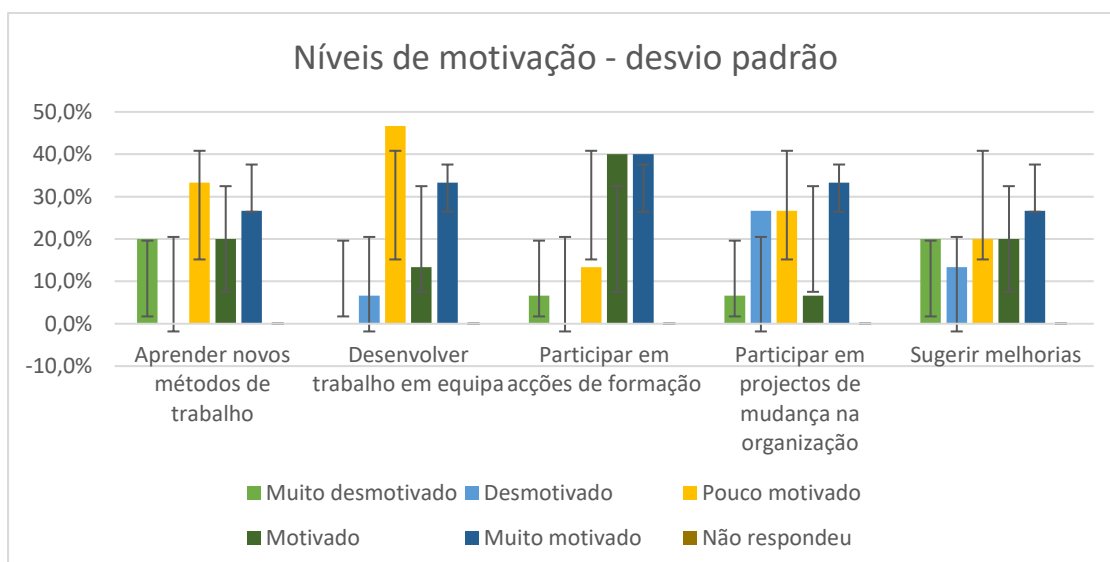
Continua a verificar-se uma grande variabilidade das respostas a cada questão.

No que concerne aos níveis de motivação, os resultados das respostas às questões colocadas distribuem-se do seguinte modo (gráfico 9)



**Gráfico 9:** Distribuição dos níveis de motivação

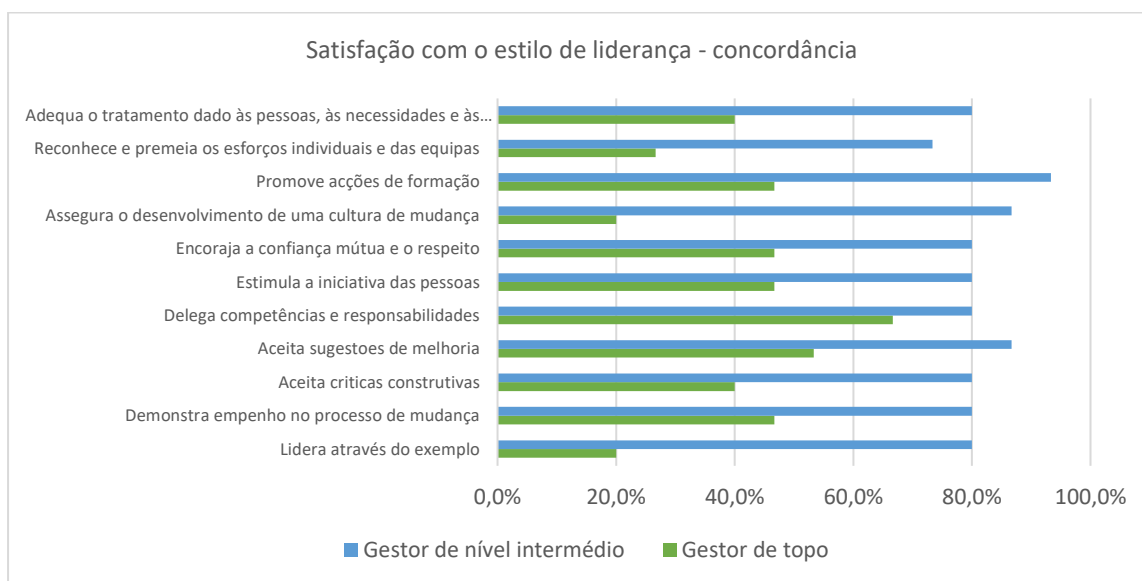
De acordo com as respostas dadas, os elementos da amostra mostram-se muito motivados para sugerir melhorias, para participar em projetos de mudança na organização e para participar em ações de formação. Já no que concerne ao desenvolvimento do trabalho em equipa e na aprendizagem de novos métodos de trabalho, a amostra revela-se, na sua maioria, pouco motivada. Relativamente ao desvio padrão dos níveis de motivação, esta apresenta-se deste modo (gráfico 10).



**Gráfico 10:** Distribuição dos níveis de motivação (desvio padrão)

De acordo com os estes resultados pode-se afirmar que as respostas se encontram muito dispersas relativamente à média das respostas.

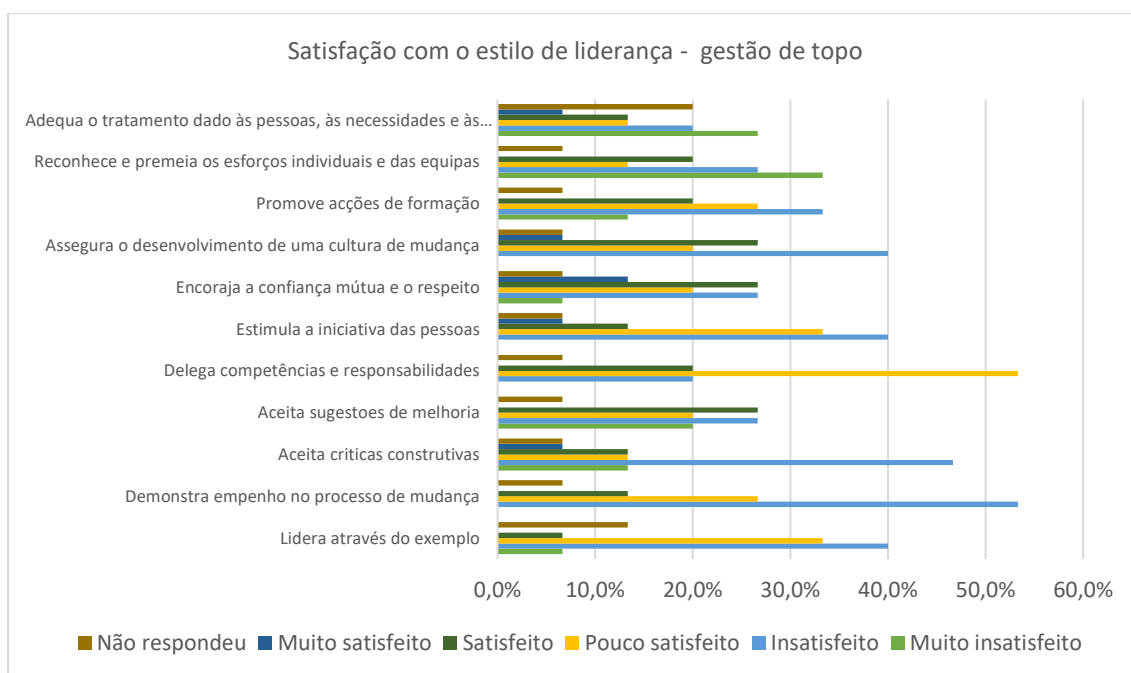
Os valores seguintes dizem respeito à satisfação com o estilo de liderança, nomeadamente com a concordância das questões com o facto de se estar perante um gestor de topo ou um gestor intermédio. Estes valores distribuem-se do seguinte modo (gráfico 11).



**Gráfico 11:** Satisfação com o estilo de liderança – concordância

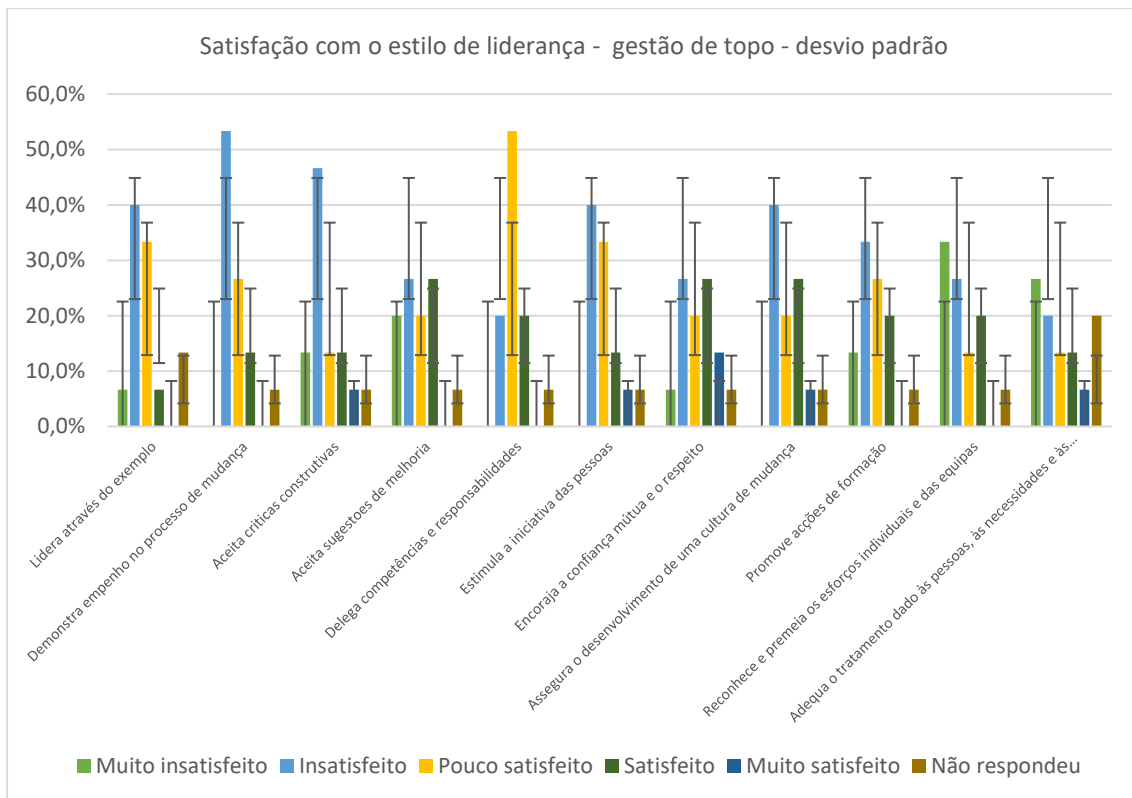
As respostas foram unânimes, sendo a grande maioria de opinião que há uma maior concordância entre os gestores de nível intermédio relativamente às diferentes tarefas a desempenhar do que um gestor de topo, nomeadamente em relação à promoção de ações de formação, ao empenho no processo de mudança na aceitação de sugestões para a melhoria, na aceitação de críticas construtivas, entre outros.

No que concerne à satisfação com o estilo de liderança da gestão de topo, os resultados apresentam-se do seguinte modo (gráfico 12).



**Gráfico 12:** Distribuição da satisfação com o estilo de liderança da gestão de topo

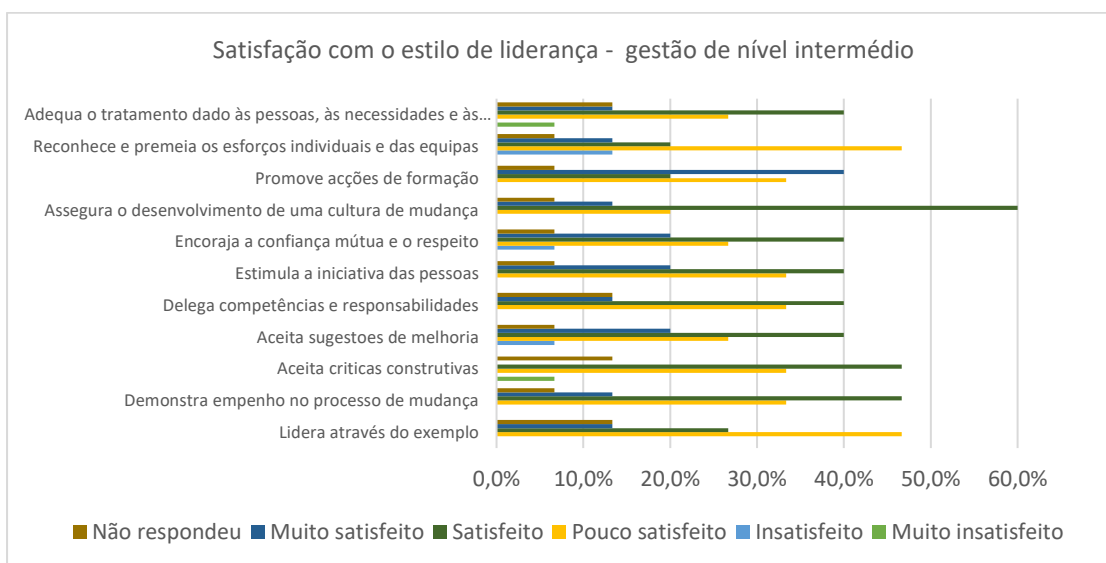
Relativamente à gestão de topo, a maior parte dos inquiridos diz-se insatisfeito relativamente à sua liderança pelo exemplo, à demonstração do empenho no processo de mudança, à aceitação de críticas construtivas, ao asseguramento do desenvolvimento de uma cultura de mudança, à promoção de ações de formação, demonstrando-se mesmo muito insatisfeitos com a adequação ao tratamento dado às pessoas e às suas necessidades e ao reconhecimento e premiação dos esforços individuais e das equipas. Por fim, sentem-se pouco satisfeitos com o modo que a gestão de topo delega competências e das responsabilidades. O gráfico referente ao desvio padrão da satisfação com o estilo de liderança da gestão de topo, encontra-se já de seguida:



**Gráfico 13:** Distribuição da satisfação com o estilo de liderança da gestão de topo (desvio padrão)

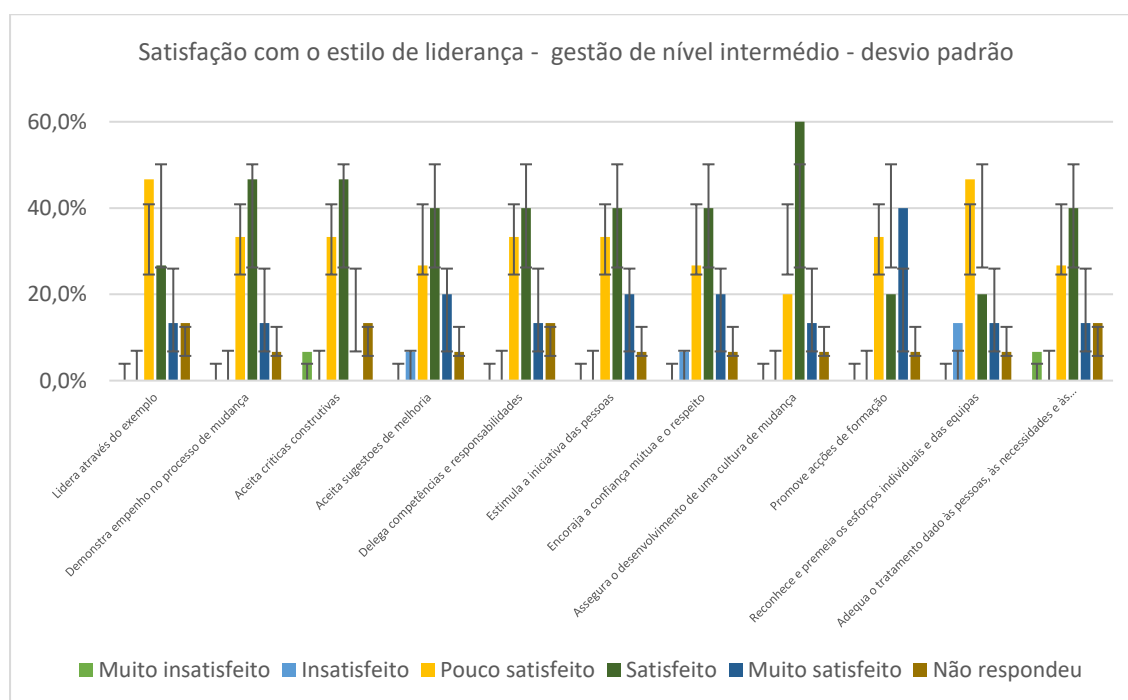
Verifica-se, pelo gráfico do desvio padrão uma dispersão menor relativamente à média, o que revela uma maior concordância entre as respostas dos diferentes elementos da amostra.

No que concerne à satisfação com o estilo de liderança da gestão de nível intermédio, os valores distribuem-se do seguinte modo:



**Gráfico 14:** Distribuição da satisfação com o estilo de liderança a gestão intermédia

Comparativamente com as respostas relativas à gestão de topo, verifica-se opiniões mais positivas em relação à gestão intermédia. A maior parte da amostra encontra-se satisfeita, no que toca a ação desta gestão, relativamente à demonstração do empenho no processo de mudança, na aceitação de críticas construtivas, na aceitação de sugestões de melhorias, na delegação de competências e de responsabilidades, no assegurar o desenvolvimento de uma cultura de mudança e na adequação do tratamento dado às pessoas e às suas necessidades. Apenas relativamente à liderança através do exemplo e reconhecimento e premiação de esforços individuais e das equipas é que a maior parte da amostra se revelou pouco satisfeita. A distribuição do desvio padrão da satisfação com o estilo de liderança da gestão intermédia, encontra-se no gráfico seguinte:

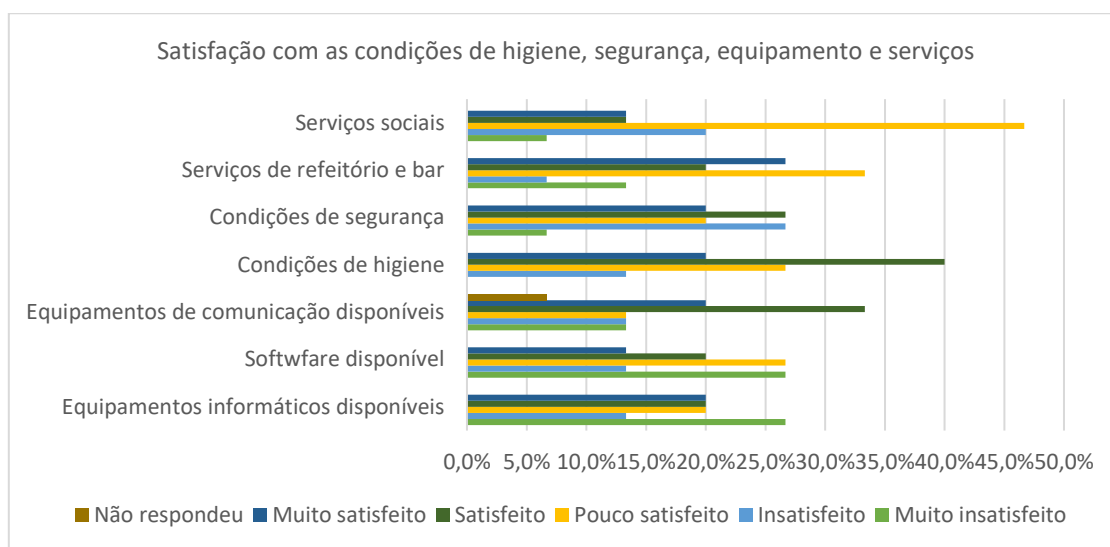


**Gráfico 15:** Distribuição da satisfação com o estilo de liderança a gestão intermédia (desvio padrão)

Verifica-se, pelo gráfico do desvio padrão uma dispersão menor relativamente à média, o que revela uma maior concordância entre as respostas dos diferentes elementos da amostra.

Relativamente à satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços, os resultados distribuem-se do seguinte modo:

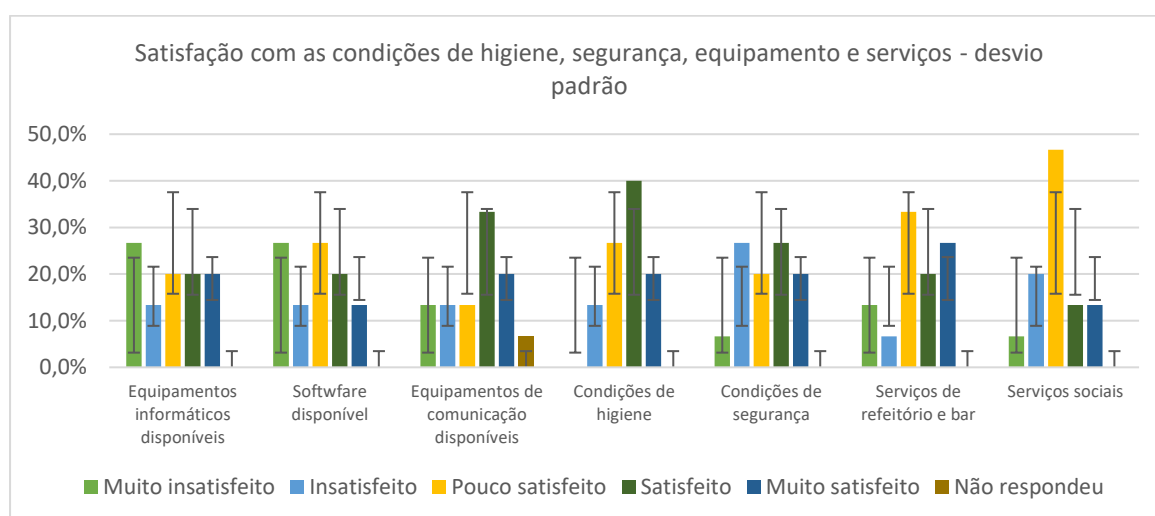




**Gráfico 16:** Distribuição da satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços

As opiniões dividem-se relativamente à satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços. No que toca aos serviços sociais e aos serviços de refeitório e bar, a amostra considera-se pouco satisfeita. Relativamente às condições de segurança, os valores daqueles que se encontram satisfeitos e insatisfeitos são iguais. Em relação às condições de higiene e aos equipamentos de comunicação disponíveis, a amostra encontra-se satisfeita. Por fim, no que concerne aos equipamentos informáticos disponíveis a amostra considera-se muito insatisfeita, assim como relativamente ao software disponível.

Pelo gráfico do desvio padrão (gráfico 17), observa-se uma dispersão menor relativamente à média, o que revela uma maior concordância entre as respostas dos diferentes elementos da amostra.



**Gráfico 17:** Distribuição da satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços (desvio padrão)

### **4.3. Conclusão do Capítulo**

Neste capítulo, foram então expostos os resultados obtidos com a aplicação da entrevista e aplicação dos questionários. Estes sofreram uma análise aprofundada, de modo a conseguir extrair a informação necessária para cumprir os objetivos anteriormente propostos. A discussão dos resultados será feita no capítulo VI.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA NOVA VALÊNCIA PARA A FUNDAÇÃO CECÍLIA ZINO: CONTRIBUTO PESSOAL PARA A INSTITUIÇÃO**

## 5.1. “Zino Ferias”

Para a Fundação Cecília Zino que está, inicialmente, vocacionada para os cuidados das crianças e jovens socialmente desfavorecidos, a nossa ideia é desenvolver uma atividade na vertente de animação e ocupação dos tempos livres, não só das crianças e jovens que estão acolhidas, como proporcionar a integração de crianças e jovens do exterior, de modo a haver um intercâmbio de saberes. A ideia é de fomentar as relações entre crianças institucionalizadas e não-institucionalizadas, dado que este processo poderia vir a potenciar as capacidades sociais e interrelacionais de crianças institucionalizadas. Neste contexto, a resposta seria para que a casa de acolhimento residencial, neste caso a Fundação Cecília Zino promovesse uma espécie de campo de férias, isto é, que durante o período de férias de verão, a instituição se abrisse à comunidade, de modo a acolher crianças não-institucionalizadas. Desta forma, as crianças da instituição poderiam conviver com outras crianças com quem não têm contacto durante os períodos de férias. Através da promoção de diversas atividades lúdicas, procurar-se-ia uma maior comunicação entre as várias crianças.

Sendo também uma realidade que, durante o período de férias de verão, algumas famílias têm alguma dificuldade em saber como entreter as suas crianças e jovens, agora estas poderiam encontrar um local seguro e trocar experiências com crianças e jovens institucionalizadas. Desta forma, crianças não-institucionalizadas entrariam nas suas rotinas por um tempo, sendo uma experiência nova e estimulante a todos os níveis, o que contribuiria para uma aprendizagem e integração social global.

Consequentemente, poder-se-ia prever uma noção de maior abertura social, adquirida por parte das crianças institucionalizadas, bem como por parte de crianças não-institucionalizadas, beneficiando a todos. Para este projeto, se o mesmo for implementado, o nome que propomos é “Zino Ferias”.

Para esta nova valência do “Zino Ferias”, desenhamos os seguintes objetivos gerais:

- (i) Fomentar o desenvolvimento pleno e global das crianças e jovens participantes, na medida das suas potencialidades;
- (ii) Impulsionar uma consciência de cidadania ativa, de modo a capacitar as crianças e jovens com ferramentas que os ajudem à concretização livre, democrática e responsável da vida em sociedade;
- (iii) Promover a compreensão e consecução da tolerância pelo outro e do tratamento igualitário entre géneros, raças, religiões;
- (iv) Proporcionar experiências de partilha intercultural e de respeito pela diferença;
- (v) Promover a autonomia das crianças e jovens participantes;

- (vi) Estimular o respeito e o interesse pelo meio ambiente, cultural e social envolvente;
- (vii) Desenvolver e consciência ecológica e ambiental;
- (viii) Desenvolver no grupo de crianças e jovens participantes e na equipa técnica um espírito de trabalho coeso, interajuda, compreensão e união;
- (ix) Garantir a segurança de cada elemento do grupo durante todo o campo de férias e
- (x) Divulgar a Missão, Visão e Valores da Fundação Cecília Zino.

Como objetivos específicos, desenhamos os seguintes:

- I. Conceber e implementar dinâmicas de ocupação de tempos livres;
- II. Empreender atividades adequadas ao crescimento pessoal de cada interveniente e coerentes com momentos de lazer, divertimento e bem-estar;
- III. Impulsionar o desenvolvimento de competências pessoais e sociais como: assertividade, sociabilidade, empatia, comunicação, espírito de entreajuda, autonomia, autoconfiança e resiliência;
- IV. Explorar práticas de liderança, empreendedorismo, solidariedade e inovação;
- V. Desenvolver a capacidade de organização, planeamento e gestão de atividades;
- VI. Desenvolver competências cognitivas (resolução de problemas, raciocínio, concentração e atenção,...) e motoras;
- VII. Promover a descoberta e o desenvolvimento de interesses e talentos.

Os destinatários são crianças e jovens de idades compreendidas entre os 6 e os 14 anos. Os limites etários podem não ser respeitados caso se verifique uma ou mais, das seguintes situações: número reduzido de inscritos, desenvolvimento global de cada indivíduo e a ser indispensável para o bom funcionamento das atividades, manter unidos ou separados irmãos e/ou amigos.

No “Zino Férias” também haverá os direitos e deveres dos participantes e dos seus respetivos pais/responsáveis, onde os direitos serão os seguintes:

1) Os participantes têm direito à prestação de serviços, que são divulgados pela Fundação Cecília Zino correspondente à atividade de Campo de Férias, desde que tenham efetivado a sua inscrição, nomeadamente:

- 1.1. Transporte (da Instituição para o local das atividades e vice-versa)
- 1.2. Refeições diárias (lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, e reforço (prolongamento));
- 1.3. Seguro de acidentes pessoal;
- 1.4. Programa de atividades e acompanhamento pedagógico (rácio de 1 animador por cada 6 participantes).

Como deveres tem os seguintes:

1. No ato da inscrição em Campo de Férias, os representantes legais dos interessados devem efetuar o pagamento por meio de cheque, vale postal ou transferência bancária, em nome de Fundação Cecília Zino, do valor correspondente ao custo mensal, quinzenal ou semanal da permanência nas atividades (valor ainda a definir);
2. A ficha para inscrição deve ser devidamente preenchida e assinada (modelo disponibilizado pela Fundação Cecília Zino). Com o preenchimento da ficha de inscrição e a assinatura das condições gerais, os pais dos interessados; aceitam incondicionalmente os programas relativos às atividades escolhidas.
3. Os pais devem informar por escrito, no ato da inscrição, de quaisquer condicionantes que existam, nomeadamente quanto a necessidades de alimentação específica ou cuidados especiais de saúde a observar;
4. As despesas de transporte, da residência da criança ou do jovem até à Instituição e desta para a residência dos mesmos, assim como viagens ou serviços opcionais, são da responsabilidade dos pais/responsáveis dos participantes.

## **5.2. Conclusão do Capítulo**

Seguindo o paradigma de empreendedorismo social, e tendo em conta da importância do terceiro setor para a sociedade, nomeadamente, para o bem-estar e qualidade desta, desenvolveu-se o projeto “Zino Férias” com o objetivo de desenvolver atividades de animação e ocupação dos tempos livres, não só para as crianças e jovens que se encontram acolhidas na instituição mas também para aquelas que não se encontram institucionalizadas, fomentando assim o desenvolvimento social das

crianças institucionalizadas. Este seria um campo de férias de verão aberto à comunidade promovido pela Fundação Cecília Zino.

**CAPÍTULO VI**  
**DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**



Neste capítulo é apresentada a discussão dos resultados obtidos através da análise das entrevistas e dos questionários.

Nas entrevistas que realizámos não obtivemos por parte de alguns entrevistados as informações que criámos, pois, alguns entrevistados deram respostas muito curtas, isto é, com pouca informação. Também percebemos que cada um deles deu respostas “politicamente corretas”, o que se compreende, por se tratar de uma Instituição onde todos se conhecem, se respeitam e se querem bem.

Devido a tal facto, não conseguimos atingir alguns dos objetivos propostos. Como, por exemplo, um dos nossos principais objetivos era poder encontrar uma solução para mudar a forma com são realizados os relatórios de segurança social. Devido ao facto de estes já estarem um pouco obsoletos, mas principalmente por serem uma ferramenta chave para fazer a devida análise do processo da criança e jovem que se encontram em risco.

Mas, ficamos com a percepção de que a institucionalização de criança e jovens ainda é um tema muito sensível em Portugal, onde ainda há muita coisas por fazer. Aqui, a economia social tem um papel importante e pode mudar esta percepção. Contudo o lado positivo que podemos obter destas entrevistas é que tivemos informações relevantes sobre as famílias de acolhimento em Portugal. Estas têm um papel fundamental em todo o processo de vida destas crianças e jovens, mas temos de encontrar uma solução para a falta destas famílias em Portugal. Aqui, uma vez mais, a economia social pode ter um papel importante para a resolução deste problema.

A satisfação com a organização centrou-se mais ao nível da sua imagem, desempenho global, papel da organização da sociedade, relacionamento com os cidadãos e sociedade e gestão de conflitos de interesses. Por outro lado, a insatisfação fez-se notar ao nível do envolvimento dos colaboradores na missão, processos de tomada de decisão, atividades de melhoria e mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores. No que toca à satisfação com a gestão e sistemas de gestão salienta-se pela positiva a aptidão da gestão para comunicar não nível da gestão intermédia e pela negativa os restantes parâmetros.

De um modo geral os colaboradores mostraram-se satisfeitos com as condições de trabalho, exceto no que se refere à igualdade de oportunidades no acesso a novas competências profissionais, processos de promoção e igualdade de tratamento na organização. No que diz respeito à satisfação com o desenvolvimento da carreira, a insatisfação centrou-se na política de gestão de recursos humanos, oportunidades para desenvolver novas competências, mecanismos de consulta e diálogo e nível de

conhecimento dos objetivos da organização. Pelo lado positivo observou-se a satisfação com as ações de formação realizadas até ao presente.

Os níveis de motivação foram, de um modo geral, medianos, com destaque positivo para a participação em ações de formação e destaque negativo para desenvolver trabalho em equipa.

Na avaliação da satisfação com os estilos de liderança foi observada uma diferença entre a gestão intermédia e de topo, com clara vantagem para os líderes intermédios. A insatisfação com a liderança da gestão de topo foi geral, estendendo-se a todos os parâmetros. Já na gestão intermédia apenas se fez sentir de forma mais vincada, na liderança pelo exemplo e reconhecimento e premiar de esforços individuais e das equipas.

Ao nível da satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamento e serviços, destaca-se a insatisfação com os serviços de refeitório e bar, assim como os serviços sociais, equipamentos informáticos e software disponível. Pelo lado positivo salienta-se a satisfação com os equipamentos de comunicação e condições de higiene.

Em termos estruturais, seriam necessárias obras de recuperação da instituição tendo em conta a sua antiguidade, assim como a substituição do material informático para tecnologias mais recentes e atuais. No que concerne à motivação, a gestão deve ter o cuidado de atender as necessidades mais básicas da equipa de trabalho. Deve também ser promovido o trabalho em equipa, tendo em conta a natureza da fundação, através da organização de reuniões de atividades em grupo, a oferta de recompensas ao nível de equipa e por fim delegar responsabilidades individuais a cada elemento da equipa, mas que se complementem entre si. Estas medidas vão fazer também com que os colaboradores se sintam mais envolvidos com a missão da fundação. A par destas, deve-se envolver os funcionários nas decisões, encorajando-os a dar sugestões de funcionamento e estratégias sociais.

Os três mês que tive a estagiar na casa de acolhimento residencial, tive oportunidade de fazer algumas observações que no meu entender podiam ser futuras soluções para pequenos problemas que há na casa de acolhimento residencial. A primeira sugestão seria em implementar melhores políticas de gestão de recursos humanos, pois muitos colaboradores não se mostram satisfeitos com atual gestão. A minha segunda sugestão seria em que as irmãs também colaborassem com a restante equipa de colabores nas atividades diárias que têm como as crianças e jovens. Também pode constatar que as adolescentes por vezes quando querem pedir autorização á diretora técnica ou a diretora (irmã Fátima) para pedir autorização para sair como os colegas da escola ou em alguma atividade escolar, estas por vezes não se encontram na casa de acolhimento residencial e as adolescentes ficam um pouco sem

saber a quem devem pedir autorização. Tenho como sugestão que se nomeie um líder para a equipa educativa para haja sempre alguém com um certo nível de autoridade que posso ser responsável por estas crianças e jovens quando alguém da direção não esta presente.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSÃO GERAL, LIMITAÇÕES E PISTAS DE REFLEXÃO**

A proposta que serviu de ponto de partida para a realização deste trabalho de mestrado que agora terminamos, tinha por base a institucionalização de crianças e jovens na Região Autónoma da Madeira (RAM), incidindo, particularmente num estudo de caso na Fundação Cecília Zino.

Forma diversas as perguntas que tivemos na nossa caminhada de investigação que sustentaram as dificuldades que fomos encontrando ao longo deste percurso. Algumas delas, com dificuldades para se contornar devido a complexidade da temática, residia no percurso metodológico mais eficaz a utilizar quando nos encontramos perante situações em que as famílias de origem são, claramente, incapazes de cuidar dos seus menores.

Tivemos algumas dificuldades em estabelecer critérios que definem a economia social, mas também há pouca informação estatística sobre o terceiro setor, na especificidade que estamos a tratar. A economia social põe o princípio da solidariedade e da dádiva no centro da toda a atividade económica e a democratização da economia com a devida participação dos cidadãos e mostra uma solução para os défices de cidadania que há nas instâncias oficiais. Assim, as organizações da economia social têm de procurar sempre outras formas de poder organização do trabalho e têm que conjugar sempre a utilidade e a solidariedade.

O trabalho de investigação que fizemos na Fundação Cecília Zino, foi fundamental para a realização deste trabalho. Durante os quatro meses que estivemos nesta casa de acolhimento residencial, permitiu-nos obter informações relevantes. Durante o período de estágio também tivemos oportunidade de propor a criação de uma nova valência para a Fundação Cecília Zino. Esta poderá ser estratégica no processo de aprendizagem e de inclusão dos institucionalizados, mas também um espaço de aprendizagem para as crianças e jovens não institucionalizados. Os questionários que realizámos foram fundamentais para a nova direção da casa de acolhimento residencial, uma vez que poderão ter a verdadeira perceção dos seus colaboradores face à sua satisfação no local de trabalho.

Apesar de termos tido algumas dificuldades em relação aos questionários, pois grande maioria dos colaboradores apresentou muitas dificuldades a nível da interpretação nas questões que era apresentadas. Alguns colaboradores, mesmo sabendo que o questionário era anónimo, mostraram algumas resistências para o preencher, com receio de possíveis represálias.

Pessoalmente, podemos dizer que crescemos e que nos desenvolvemos neste processo, e que obtivemos outras competências de organização e de gestão que, no dia-a-dia, é feita numa casa de acolhimento residencial.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Abreu, C.; Carvalho, I. & Ramos, V. (2010). *Proteção, Delinquência e Justiça de Menores – Um Manual Prático para Juristas... e não só...*. Lisboa: Edições Sílabo.

Adler, P., & Adler, P. (1994). Observational Techniques. In N. Denzin e Y Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research*. (pp. 377-392). Londres: Sage.

Alarcão, M. (2002) (Des)equilíbrios *familiares* (2ª Ed.). Coimbra: Quarteto Editora.

Alarcão, M. & Gaspar, M. F. (2007). Imprevisibilidade Familiar e suas Implicações no Desenvolvimento Individual e Familiar. *Paidéia*, 17(36), 89-102.

Alberto, I. (2002). "Como pássaros em gaiolas"? Reflexões em torno da institucionalização de menores em risco. In C. Machado & R. Gonçalves (Coords.), *Violência e Vítimas de Crimes* (pp. 223-244). Coimbra: Quarteto.

Alberto, I. (2010). *Maltrato e trauma na infância*. 2ª Edição. Coimbra: Almedina.

Almeida, A., Guerreiro, M., Lobo, C., Torres, A. & Wal, K. (1998). Relações Familiares: Mudança e Diversidade In José Manuel Leite Viegas & António Firmino da Costa (org.), *Portugal, que Modernidade?* Oeiras: Celta Editora.

Almeida, A., André, I. & Almeida, H. (1999). *Famílias e Maus Tratos às Crianças em Portugal*. Lisboa: Assembleia da República.

Almeida, L. & Freire, T. (2000). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*. Braga: Psiquilíbrios.

Assembleia Geral das Nações Unidas. (1959). *Declaração Universal dos Direitos da Criança*. [em linha]. Disponível em: [https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/ECidadania/Docs\\_referencia/declaracao\\_universal\\_direitos\\_crianca.pdf](https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/ECidadania/Docs_referencia/declaracao_universal_direitos_crianca.pdf). Acedido a 01 março 2019.

Assembleia Geral das Nações Unidas (1989). *A Convenção sobre os Direitos da Criança*. [em linha]. Disponível em: [https://www.unicef.pt/media/1206/0-convencao\\_direitos\\_crianca2004.pdf](https://www.unicef.pt/media/1206/0-convencao_direitos_crianca2004.pdf). Acedido a 01 março 2019.

Azevedo, M. & Maia, A. (2006). *Maus-tratos à Criança*, 1.ª edição. Lisboa: Climepsi

Bovaird, T. (2009). *Public management and governance*. London: Taylor & Francis.

- Bullock, R. (1999). Work with children in residential care. In M. Hill (org.) *Effective ways of working with children and their families* (pp. 256-269). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Canha, J. (2003). *Criança maltratada: o papel de uma pessoa de referência na sua recuperação: estudo prospetivo de 5 anos*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Cardoso, S. (2007). *O dualismo cultural: Os luso-caboverdianos entre a escola, a família e a comunidade (Estudo de caso)*. Tese de Doutoramento, Instituto de Educação e Psicologia da Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Carthy, J. (1974). *Observação directa e Medida do Comportamento*. São Paulo, EPU e EDUSP.
- Caeiro, J. (2008). Economia social: conceitos, fundamentos e tipologia. *Revista Katálysis*, 11(1), 61–72.
- Carvalho, M. (2013). *Sistema nacional de acolhimento de crianças e jovens*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Coelho, S. (1999). *Terceiro Setor: um estudo sobre a Construção do Papel das Organizações sem fins lucrativos e do seu Campo de Gestão*. São Paulo: Centro de Estudos em Administração do Terceiro Setor.
- Coelho, L. (2007). *Associativismo e Desenvolvimento Local: o caso de Ribeira de Pena*. Dissertação de Mestrado, Departamento de Economia, Sociologia e Gestão, da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real, Portugal.
- Creswell, J. (2014). *Investigação qualitativa* (3ª edição). Brasil: Penso Editora.
- Dees, J. (2001). *O significado do Empreendedorismo Social*. [em linha]. Disponível em: <http://www.uc.pt/feuc/ceces/ficheiros/dees>. Acedido a 2 de maio 2019.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2000). The discipline and practice of qualitative research. In. N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.). *Handbook of qualitative research* (Second Edition) (pp. 1- 28). London: Sage Publications.
- Estrela, A. (1986). *Teoria e prática de observação de classes. Uma estratégia de formação*. Porto: Porto Editora.
- Ferreira, S. (2000). *O papel das organizações do terceiro sector na reforma das políticas públicas de protecção social - Uma abordagem teórico-histórica*. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.



- Ferreira, A. (2013) *Direitos das crianças institucionalizadas: Um estudo de caso num centro de acolhimento temporário*. Lisboa: Escola Superior de Educação de Lisboa.
- Fidalgo, L. (2003). (Re)Construir a Maternidade Numa Perspectiva Discursiva. Lisboa: Instituto Piaget.
- Filho, C. (2002). Terceiro Setor, Economia Social, Economia Solidária e Economia Popular: traçando fronteiras conceituais. *Bahia análise & dados, Salvador, 12(1)*, 9-19.
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor – Projetos e Edições, Lda.
- Fortin, M. (2000). *O Processo de investigação: da conceção à realização*. Loures: Lusociência.
- Gomes, I. (2010). *Acreditar no Futuro*. Lisboa: Texto Editora
- Guerreiro, M. (2000), *Conciliação entre Vida Profissional e Vida Familiar*. Comissão de Coordenação do Fundo Social Europeu, Conciliação entre a Vida Profissional e Familiar.
- Instituto da Segurança Social, I.P. (s.d.). *Guia de orientações para os profissionais da ação social na abordagem de situações de maus tratos ou outras situações de perigo*.
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2004). *Convenção sobre os direitos da criança*. Lisboa: Editora do ISS, I.P.
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2010a). *Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais. Centros de Acolhimento Temporário. Novos Estabelecimentos e Estabelecimentos Existentes*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, I.P.
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2010b). *Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais. Lares de Infância e Juventude. Novos Estabelecimentos e Estabelecimentos Existentes*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, I.P.
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2012). *Manual de assessoria técnica aos tribunais – tutelar cível, promoção e proteção*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, I.P.
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2012). *Guia prático. Apoios sociais. Infância e juventude. Crianças e jovens em situação de perigo*.
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2014), *Guia Prático - Apoios Sociais - Crianças e Jovens em Situação de perigo*, Lisboa: Instituto da Segurança Social, I.P.
- Laville, J. (2000). *Terceiro Sector - Definição Europeia*. São Paulo: Altamira.

- Laville, J. (2004). *A Economia Social e Solidária uma visão Europeia*. São Paulo: Altamira.
- Lessard-Hébert, M. (1994). *Investigação qualitativa: Fundamentos e práticas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lettice, F., & Parekh, M. (2010). The social innovation process: themes, challenges and implications for practice. *International Journal of Technology Management*, 51(1), 139-158.
- Lopes, J. (2012). *A (re) invenção do Local: o papel das Associações de Desenvolvimento Local e do programa LEADER*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Portugal.
- Lucas, F. & P. H. (2009). *Gestão das IPSS com Valências Diversificadas: Proposta de um Modelo de Referência de Actuação Estratégica dos Dirigentes*. V Colóquio Ibérico de Cooperativismo e Economia Social.
- Macedo, C. C. (2013). *Escola de Pais.NEE. Guia de Formação Parental no âmbito das Necessidades Educativas Especiais*. Mangualde: Edições Pedagogo.
- Magalhães, T. (2005). *Maus-tratos em Crianças e Jovens. Guia Prático para Profissionais, 4.ª edição*. Coimbra: Quarteto.
- Machado, Luís, (2011). Liderança transformacional como componente da gestão de recursos humanos em organizações sociais. *Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente*, 2 (1), 69-85.
- Masten, A. (2001). Ordinary Magic: Resilience Processes in Development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238.
- Martins, P. (2005). *A Qualidade dos Serviços de Proteção às Crianças e Jovens – As Respostas m Institucionais - Intervenção realizada no VI Encontro Cidade Solidária: Crianças em Risco: será possível converter o risco em oportunidade?* Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian
- Martins, E. (2006). A infância desprotegida portuguesa na primeira metade do século XX. *Revista Infância e Juventude*, 4, 93-130.
- Martinez, M. (2003). La Familia Multi-Problemática e el Modelo Sistémico. *Portularia*, 3, 89-115.
- McKeever, P., & Miller, K. L. (2004). Mothering children who have disabilities: A Bourdieusian interpretation of maternal practices. *Social Science & Medicine*, 59, 1177–1191.
- Melo, A. (2011). *As forças dos profissionais e da família multidesafiada na proteção da criança*. Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.

- Minayo, M. C. S. & Sanches, O. (1993). Qualitativo-Quantitativo. Oposição ou complementaridade? *Cadernos de Saúde Pública*, 9(3), 239-262.
- Ministério do Trabalho e da Solidariedade (2000). *Lares de crianças e jovens: Crianças e jovens que vivem em lar*. Lisboa: Instituto para o Desenvolvimento Social.
- Monzon, J. & Chaves, R. (2008). The European Social Economy: Concept and Dimensions of The Thirdsector. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 79(3/4), 549–577.
- Moreira, A. F. (2009). *A cultura da performatividade e a avaliação da pós-graduação em educação no Brasil*. Comunicação apresentada dia 1 de Maio de 2009 no X Congresso da SPCE, Bragança.
- Mota, C. & Matos, P. (2010). Adolescentes institucionalizados: o papel das figures significativas na predição da assertividade, empatia e autocontrolo. *Análise Psicológica*, 28(XXVIII), 245-254.
- Moulaert, F., Martinelli, F., Swyngedouw, E., & González, S. (2005). Towards Alternative Model(s) of Local Innovation. *Urban Studies*, 42(11), 1969-1990.
- Mulgan, G. (2006). The process of social innovation. *Innovations*, 1(2), 145-162.
- Oliveira, J. (1994). *Psicologia da Educação Familiar*. Coimbra: Livraria Almedina.
- Pacheco, P. (2010). *Lares de Infância e Juventude: Contributos para um modelo de acolhimento e integração social*. Dissertação de Mestrado não publicada, Mestrado em Serviço Social da Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal.
- Pestoff, V. (1998). *Beyond the market and state: social enterprise and civil democracy in a welfare society*. Brookfield: Ashgate Pub.
- Phills, J., Deiglmeier, K., & Miller, D. (2008). Rediscovering social innovation. *Stanford Social Innovation Review*, 6(4), 34-43.
- Poeschl, G. (2006). *Análise de dados na investigação em Psicologia: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina.
- Quintão, C. (2011). *O Terceiro Sector e a sua renovação em Portugal: uma abordagem preliminar*. Porto: Instituto de Sociologia da Universidade do Porto.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (1995). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Ramião, T. (2010). *Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo – Anotada e Comentada*. 6ª Edição. Lisboa: Quid Júris.

- Reis, V. (2009). Crianças e Jovens em Risco – *Contributos para a organização de critérios de avaliação de factores de risco*. Tese de Doutoramento da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Portugal.
- Relvas, A. (1996). *O ciclo vital da família, perspectiva sistémica*. Porto: Edições Afrontamento.
- Salamon, L. (1992). In search of nonprofit sector: the quest for definition. *Voluntas*, 3(2), 267-311.
- Serapioni, M. (2000). Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. *Ciências da Saúde Colectiva*, 5(1), 187-192.
- Silva, N. L., & Dessen, M. A (2004). O que significa ter uma criança com deficiência mental na família? *Educar*, 23, 161-183.
- Silva, J. H. (2013). *Famílias Multidesafiadas em Contextos de Pobreza: Vulnerabilidades e Forças Familiares – reflectindo acerca da intervenção*. Lisboa: Universidade de Lisboa – Faculdade de Psicologia.
- Silva, F. (2013). *O futuro do Estado Social*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Smith, D. (1991). Four Sectors or Five? Retaining the Member-Benefit Sector. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 20 (2),137-150.
- Tomás, C., Fernandes, N. & Sarmiento, M. (2011). *Jogos de imagens e espelhos: Um olhar sociológico sobre a infância e as crianças em Portugal*. [em linha]. Disponível em: <https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/1185/1/Um%20olhar%20sociol%C3%B3gico%20sobre%20a%20inf%C3%A2ncia.pdf> acedido a 03 março 2019.
- Tomé, M. (2010). A Cidadania Infantil na Primeira República e a Tutoria da Infância. A Tutoria de Coimbra e do Refúgio Anexo. *Revista de História da Sociedade e da Cultura*, 10, 481-500.
- Torres, A. (1996). *Aumento do Divórcio, mudanças na Família e Transformações Sociais*. *Actas dos V Cursos Internacionais de Verão de Cascais*, 4, 71-94.
- Tuckman, B. W. (2000). *Manual de Investigação em Educação*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Vrabková, I. (2013). Quality Management in Public Sector: Perspectives of Common Assessment Framework Model in the European Union. *Acta Vřfs*, 2(7), 145-159.

## LEGISLAÇÃO

Decreto-Lei n.º 314/78 de 27 de outubro, *Diário da República* – I Série – n.º 248 – 27/10/1978, pp. 2256-2281.

Decreto-Lei n.º 314/78 de 27 de outubro, *Diário da República* – I Série – n.º 248 – 27/10/1978, pp. 2256-2281.

Decreto-Lei n.º 189/91 de 17 de maio, *Diário da República* – I Série – A, n.º 113 – 17/05/1991, Ministério dos Negócios Estrangeiro, Lisboa. pp. 2635-2640.

Lei das Bases da Economia Social, *Diário da República*, n.º 88 de 8 de maio de 2013, pp. 2727 – 2728.

Lei de Proteção à Infância, *Diário do Governo*, n.º 137 de 14 de junho de 1991, pp.1316-1331.

Despacho de 13 de dezembro de 1996, *Diário da República*, n.º 242 – 2.ª Série, Lisboa.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 193/97, *Diário da República*, n.º 254 – I Série-B, Lisboa.

Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, *Diário da República* n.º 204/99 – I Série, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Lisboa.

Lei n.º 166/99 de 14 de setembro, in Ramião, T. (2006). *Organização Tutelar de Menores Anotada e Comentada, Jurisprudência e Legislação conexa*. 5ª Edição. Lisboa: Quid Júris.

Lei n.º 31/2003, de 22 de agosto, *Diário da República*, n.º 193 – I Série – A, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Lisboa.

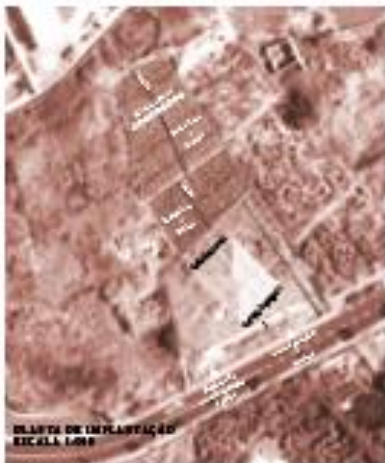
Lei n.º 142/2015 de 8 de setembro, *Diário da República*, n.º 175 – 1.ª Série, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Lisboa.

## **ANEXOS**

# Anexo I – Projeto Casa de Acolhimento Residencial



VISTA 03 (DE LADO PARA O CÉU) - 1/50



PLANO DE IMPLANTAÇÃO  
ESCALA 1:500

### ESTRATÉGIA CONSTRUTIVA

proprietária da obra, a Fundação Cecília Zino, em parceria com a Prefeitura Municipal de Curitiba, visando a construção de um espaço de acolhimento para crianças em situação de vulnerabilidade social, com foco na educação e no desenvolvimento integral das crianças.

o projeto arquitetônico foi desenvolvido com o objetivo de criar um ambiente acolhedor e seguro, com espaços para atividades educacionais, recreativas e culturais, além de áreas comuns para convivência e apoio às famílias.

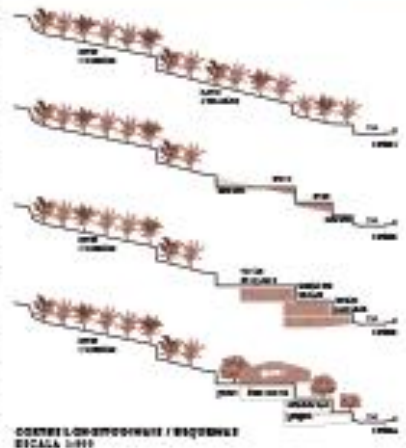
o projeto arquitetônico foi desenvolvido com o objetivo de criar um ambiente acolhedor e seguro, com espaços para atividades educacionais, recreativas e culturais, além de áreas comuns para convivência e apoio às famílias.

o projeto arquitetônico foi desenvolvido com o objetivo de criar um ambiente acolhedor e seguro, com espaços para atividades educacionais, recreativas e culturais, além de áreas comuns para convivência e apoio às famílias.

o projeto arquitetônico foi desenvolvido com o objetivo de criar um ambiente acolhedor e seguro, com espaços para atividades educacionais, recreativas e culturais, além de áreas comuns para convivência e apoio às famílias.

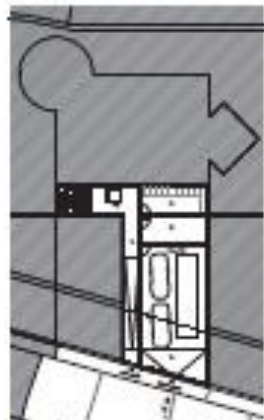
o projeto arquitetônico foi desenvolvido com o objetivo de criar um ambiente acolhedor e seguro, com espaços para atividades educacionais, recreativas e culturais, além de áreas comuns para convivência e apoio às famílias.

o projeto arquitetônico foi desenvolvido com o objetivo de criar um ambiente acolhedor e seguro, com espaços para atividades educacionais, recreativas e culturais, além de áreas comuns para convivência e apoio às famílias.



CORTES LONGITUDINAL / TRANSVERSAL  
ESCALA 1:500

CENTRO DE ACOLHIMENTO DE CRIANÇAS - FUNDAÇÃO CECÍLIA ZINO



- 1. sala de jantar 10,00
- 2. cozinha 10,00
- 3. banheiro 10,00
- 4. sala de estar 10,00



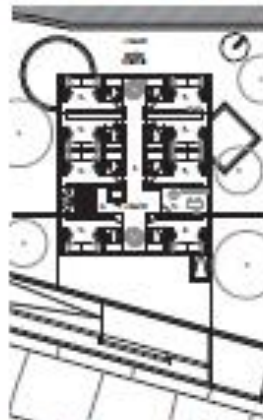
- 1. sala de jantar 10,00
- 2. sala de estar 10,00
- 3. sala de estar 10,00
- 4. sala de estar 10,00

- 5. sala de estar 10,00
- 6. sala de estar 10,00
- 7. sala de estar 10,00
- 8. sala de estar 10,00



- 1. sala de jantar 10,00
- 2. sala de jantar 10,00
- 3. sala de jantar 10,00
- 4. sala de jantar 10,00

- 5. sala de jantar 10,00
- 6. sala de jantar 10,00
- 7. sala de jantar 10,00
- 8. sala de jantar 10,00



- 1. sala de jantar 10,00
- 2. sala de jantar 10,00
- 3. sala de jantar 10,00
- 4. sala de jantar 10,00

- 5. sala de jantar 10,00
- 6. sala de jantar 10,00
- 7. sala de jantar 10,00
- 8. sala de jantar 10,00

SEÇÃO 2-1 (2)



CENTRO DE ACOLHIMENTO DE CRIANÇAS - FUNDAÇÃO CECÍLIA ZINO



VISTA DA TORREDA DO ALÇARIZ



INTERIORES



INTERIORES DO CASAL DO CRIANÇA



SEÇÃO TRANSVERSAL

Este projeto arquitetônico representa a construção de um espaço acolhedor para crianças em situação de vulnerabilidade social, situado em uma área urbana de baixa renda. O projeto busca proporcionar um ambiente seguro, saudável e estimulante para o desenvolvimento infantil, oferecendo um espaço para brincadeiras, aprendizagem e convivência comunitária. A arquitetura foi concebida para ser funcional, acessível e sustentável, refletindo os valores da Fundação Cecília Zino e o compromisso com a promoção da cidadania e da qualidade de vida para todas as crianças.

O projeto arquitetônico foi desenvolvido em colaboração com a comunidade local, visando atender às necessidades e expectativas das crianças e das famílias. A arquitetura foi concebida para ser funcional, acessível e sustentável, refletindo os valores da Fundação Cecília Zino e o compromisso com a promoção da cidadania e da qualidade de vida para todas as crianças.



SEÇÃO TRANSVERSAL

## Anexo II – Declarações de Consentimento Informado



### Declaração de Consentimento Informado

Eu, Maria de Fátima Reis de Oliveira (nome) concordo em participar no estudo sob o tema: *Institucionalização de crianças e jovens na Região Autónoma da Madeira (RAM): Um estudo de caso na Fundação Cecília Zino*. Pretendo com o mesmo dar resposta aos seguintes objetivos:

- Compreender os procedimentos legais de crianças e jovens institucionalizadas
  - Identificar a importância da institucionalização e discutir a sua pertinência
  - Identificar potenciais respostas sociais adicionais, de forma colmatar necessidades não satisfeitas na Região Autónoma da Madeira (RAM)
- 
- ✓ Compreendi que tenho direito de colocar, agora ou durante o desenvolvimento do estudo, qualquer questão acerca do mesmo;
  - ✓ Aceito que as minhas perspetivas sejam incorporadas nos resultados do estudo e possam ser publicadas ou apresentadas pela equipa de investigação para fins académicos;
  - ✓ Aceito que o meu nome e / ou referência ao Projeto que incorporo, e / ou outros detalhes identificativos sejam divulgados para fins de análise investigativa;
  - ✓ Concebo que sou livre de desistir da participação do estudo a qualquer momento;
  - ✓ Depreendi que este documento será conservado de forma segura pela equipa de investigação e será destruído no fim do estudo.

Assinatura do participante: 

Assinatura do investigador: 



### Declaração de Consentimento Informado

Eu, Natalia Carolina Costa Pita (nome) concordo em participar no estudo sob o tema: *Institucionalização de crianças e jovens na Região Autónoma da Madeira (RAM): Um estudo de caso na Fundação Cecília Zino*. Pretende-se com o mesmo dar resposta aos seguintes objetivos:

- Compreender os procedimentos legais de crianças e jovens institucionalizadas
  - Identificar a importância da institucionalização e discutir a sua pertinência
  - Identificar potenciais respostas sociais adicionais, de forma colmatar necessidades não satisfeitas na Região Autónoma da Madeira (RAM)
- 
- ✓ Compreendi que tenho direito de colocar, agora ou durante o desenvolvimento do estudo, qualquer questão acerca do mesmo;
  - ✓ Aceito que as minhas perspetivas sejam incorporadas nos resultados do estudo e possam ser publicadas ou apresentadas pela equipa de investigação para fins académicos;
  - ✓ Aceito que o meu nome e / ou referência ao Projeto que incorporo, e / ou outros detalhes identificativos sejam divulgados para fins de análise investigativa;
  - ✓ Concebo que sou livre de desistir da participação do estudo a qualquer momento;
  - ✓ Depreendi que este documento será conservado de forma segura pela equipa de investigação e será destruído no fim do estudo.

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_

Assinatura do investigador: \_\_\_\_\_

Funchal, 31 de dezembro de 2018

### Declaração de Consentimento Informado

Eu, André José Sousa Pereira (nome) concordo em participar no estudo sob o tema: *Institucionalização de crianças e jovens na Região Autónoma da Madeira (RAM): Um estudo de caso na Fundação Cecília Zino*. Pretende-se com o mesmo dar resposta aos seguintes objetivos:

- Compreender os procedimentos legais de crianças e jovens institucionalizadas
- Identificar a importância da institucionalização e discutir a sua pertinência
- Identificar potenciais respostas sociais adicionais, de forma colmatar necessidades não satisfeitas na Região Autónoma da Madeira (RAM)

- ✓ Compreendi que tenho direito de colocar, agora ou durante o desenvolvimento do estudo, qualquer questão acerca do mesmo;
- ✓ Aceito que as minhas perspetivas sejam incorporadas nos resultados do estudo e possam ser publicadas ou apresentadas pela equipa de investigação para fins académicos;
- ✓ Aceito que o meu nome e / ou referência ao Projeto que incorporo, e / ou outros detalhes identificativos sejam divulgados para fins de análise investigativa;
- ✓ Concebo que sou livre de desistir da participação do estudo a qualquer momento;
- ✓ Depreendi que este documento será conservado de forma segura pela equipa de investigação e será destruído no fim do estudo.

Assinatura do participante:



Assinatura do investigador:



Funchal, 03 de janeiro de 2019



### Declaração de Consentimento Informado

Eu, Patrícia Maria Paulo Rodrigues Branco (nome) concordo em participar no estudo sob o tema: *Institucionalização de crianças e jovens na Região Autónoma da Madeira (RAM): Um estudo de caso na Fundação Cecília Zino*. Pretende-se com o mesmo dar resposta aos seguintes objetivos:

- Compreender os procedimentos legais de crianças e jovens institucionalizadas
- Identificar a importância da institucionalização e discutir a sua pertinência
- Identificar potenciais respostas sociais adicionais, de forma colmatar necessidades não satisfeitas na Região Autónoma da Madeira (RAM)

- ✓ Compreendi que tenho direito de colocar, agora ou durante o desenvolvimento do estudo, qualquer questão acerca do mesmo;
- ✓ Aceito que as minhas perspetivas sejam incorporadas nos resultados do estudo e possam ser publicadas ou apresentadas pela equipa de investigação para fins académicos;
- ✓ Aceito que o meu nome e / ou referência ao Projeto que incorporo, e / ou outros detalhes identificativos sejam divulgados para fins de análise investigativa;
- ✓ Concebo que sou livre de desistir da participação do estudo a qualquer momento;
- ✓ Depreendi que este documento será conservado de forma segura pela equipa de investigação e será destruído no fim do estudo.

Assinatura do participante:

Assinatura do investigador:

Funchal, 03 de janeiro de 2019

### Declaração de Consentimento Informado

Eu, Raul Afonso (nome) concordo em participar no estudo sob o tema: *Institucionalização de crianças e jovens na Região Autónoma da Madeira (RAM): Um estudo de caso na Fundação Cecília Zito*. Pretende-se com o mesmo dar resposta aos seguintes objetivos:

- Compreender os procedimentos legais de crianças e jovens institucionalizadas
  - Identificar a importância da institucionalização e discutir a sua pertinência
  - Identificar potenciais respostas sociais adicionais, de forma colmatar necessidades não satisfeitas na Região Autónoma da Madeira (RAM)
- 
- ✓ Compreendi que tenho direito de colocar, agora ou durante o desenvolvimento do estudo, qualquer questão acerca do mesmo;
  - ✓ Aceito que as minhas perspetivas sejam incorporadas nos resultados do estudo e possam ser publicadas ou apresentadas pela equipa de investigação para fins académicos;
  - ✓ Aceito que o meu nome e / ou referência ao Projeto que incorporo, e / ou outros detalhes identificativos sejam divulgados para fins de análise investigativa;
  - ✓ Concebo que sou livre de desistir da participação do estudo a qualquer momento;
  - ✓ Depreendi que este documento será conservado de forma segura pela equipa de investigação e será destruído no fim do estudo.

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_

Assinatura do investigador: \_\_\_\_\_

Funchal, 15 de novembro de 2018

## **Anexo II – Questionário**

### **Instruções de resposta ao questionário para colaboradores da casa de acolhimento**

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percepciona a organização de modo a aferir o grau de satisfação com a organização e de motivação sobre as atividades que desenvolve.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível à sua organização apostar numa melhoria contínua dos serviços que presta.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza confidencial. O tratamento deste, por sua vez, é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato é respeitado.

Os resultados serão divulgados em contexto académico, sem nunca revelar a sua identidade.

A sua participação é completamente voluntária e a decisão de não participar, total ou parcialmente, não lhe trará qualquer prejuízo. Poderá desistir a qualquer momento e, se preferir, a informação já recolhida poderá ser imediatamente destruída.

### **Termo de consentimento informado:**

Declaro que:

- Recebi uma copia deste documento;
- Li e compreendi a informação que consta neste documento e que fui devidamente informado/a e esclarecido/ a acerca dos objetivos e das condições de participação neste estudo;
- Tive oportunidade de realizar perguntas e de ser esclarecido/a acerca de outros aspetos;
- E que, como tal, aceito participar voluntariamente neste estudo.

Data: \_\_\_\_\_

O/A participante: \_\_\_\_\_

Pela equipa de investigação \_\_\_\_\_

**Obrigada pela sua participação**

**Questionário de satisfação para colaboradores da casa de acolhimento**

**Sexo:** F ( ) M ( )

<b>Faixa etária:</b>	<b>Nível de habilitações:</b>
( ) Entre 18 e 23 anos	( ) 3º Ciclo do ensino básico
( ) Entre 24 e 30 anos	( ) Ensino secundário
( ) Entre 31 e 40 anos	( ) Curso tecnológico / profissional / outros (nível de qualificação da formação)
( ) Entre 41 e 54 anos	( ) Bacharelato
( ) Acima de 55 anos	( ) Licenciatura
	( ) Pós-graduação
	( ) Mestrado
	( ) Curso de especialização tecnológica

**Número de anos de serviço na casa de acolhimento:** \_\_\_\_\_



1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Imagem da organização						
Desempenho global da organização						
Papel da organização na sociedade						
Relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade						
Forma como a organização gere os conflitos de interesses						
Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respectiva missão.						
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão						
Envolvimento dos colaboradores em actividades de melhoria						
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores						

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Aptidão da liderança para conduzir a organização <i>(estabelecer objectivos, afectar recursos, monitorizar o andamento dos projectos...)</i>	Gestão de topo					
	Gestão de nível intermédio					
Aptidão da gestão para comunicar	Gestão de topo					
	Gestão de nível intermédio					
Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado						
Forma como os objectivos individuais e partilhados são fixados						
Forma como a organização recompensa os esforços individuais						
Forma como a organização recompensa os esforços de grupo						
Postura da organização face à mudança e à modernização						

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

<b>3. Satisfação com as condições de trabalho</b>						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Ambiente de trabalho						
Modo como a organização lida os conflitos, queixas ou problemas pessoais						
Horário de trabalho						
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais						
Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde						
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais						
Igualdade de oportunidades nos processos de promoção						
Igualdade de tratamento na organização						

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

<b>4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira</b>						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Política de gestão de recursos humanos existente na organização						
Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências						
Acções de formação que realizou até ao presente						
Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização						
Nível de conhecimento que tem dos objectivos da organização						

C= Concordo; D= Discordo  
 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

6. Satisfação com o estilo de liderança*								
Satisfação com...	Concordo	Discordo	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
			1	2	3	4	5	
<b>O gestor de topo...</b>								
Lidera através do exemplo								
Demonstra empenho no processo de mudança								
Aceita críticas construtivas								
Aceita sugestões de melhoria								
Delega competências e responsabilidades								
Estimula a iniciativa das pessoas								
Encoraja a confiança mútua e o respeito								
Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança								
Promove acções de formação								
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas								
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa								
Satisfação com...	Concordo	Discordo	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
			1	2	3	4	5	

<b>O gestor de nível intermédio...</b>								
Lidera através do exemplo								
Demonstra empenho no processo de mudança								
Aceita críticas construtivas								
Aceita sugestões de melhoria								
Delega competências e responsabilidades								
Estimula a iniciativa das pessoas								
Encoraja a confiança mútua e o respeito								
Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança								
Promove acções de formação								
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas								
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa								

\* Este quadro tem dois objectivos: serve para complementar o diagnóstico do subcritério 1.3 (Fase Executar), uma vez que questiona os colaboradores sobre a existência de um conjunto de práticas de liderança (coluna Concordo e Discordo). Por outro lado, em relação ao mesmo subcritério, avalia o grau de satisfação dos colaboradores com o estilo de liderança (Fase Rever). O resultado do tratamento dos dados relativamente a este quadro deve ser integrado no diagnóstico do subcritério 1.3.

1 = Muito desmotivado, 2 = Desmotivado, 3 = Pouco Motivado, 4 = Motivado e 5 = Muito Motivado.

5. Níveis de motivação						
Motivação para...	Grau de Motivação					O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Aprender novos métodos de trabalho						
Desenvolver trabalho em equipa						
Participar em acções de formação						
Participar em projectos de mudança na organização						
Sugerir melhorias						

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Equipamentos informáticos disponíveis						
Software disponível						
Equipamentos de comunicação disponíveis						
Condições de higiene						
Condições de segurança						
Serviços de refeitório e bar						
Serviços sociais						

\*\* Este quadro serve para avaliar o resultado de algumas práticas de gestão de recursos existentes na organização, as quais são avaliadas no contexto do critério 3 e 4. A avaliação da satisfação dos colaboradores relativamente a estas questões deve ajudar as organizações a melhorar as práticas de gestão existentes. Devem ser acrescentadas aqui outras questões que a organização considerar pertinente avaliar.

**Muito obrigado pela sua colaboração.**