MARÍLIA ISABEL CAETANO ANICETO

A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM CRECHE – ESTUDO DE CASO - A CRECHE – VALE FLOR

Orientadora: Professora Doutora Isabel Vieira

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Instituto de Serviço Social

Lisboa

2017

MARÍLIA ISABEL CAETANO ANICETO

A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM CRECHE – ESTUDO DE CASO - A CRECHE – VALE FLOR

Dissertação defendida em provas públicas para obtenção do grau de Mestre no curso de Mestrado em Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar (2º Ciclo) conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, com o despacho reitoral de nomeação de júri nº379/2017, de 30 de outubro de 2017, com a seguinte composição:

Presidente-Professora Doutora Aida Lopes

Bento Esteves Ferreira

Arguente: Professora Doutora Maria Assunção Folque

Orientadora: Professora Doutora Isabel Maria Paula Amado de Freitas Vieira

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Instituto Serviço Social

Lisboa

2017

Agradecimentos

É no longo e tortuoso caminho que reconhecemos os pontos de Luz que nos iluminam e guiam na escuridão…

A todos que compreenderam esta minha necessidade e sonho, que me apoiaram e incentivaram, sem me deixarem desistir o meu mais sincero Obrigada.

Um agradecimento muito especial à Professora Doutora Isabel Vieira por ter estado presente ao meu lado neste percurso, com a sua sabedoria, força e incentivo, acreditando sempre, às vezes até mais que eu. Sem a sua orientação e amizade este estudo não teria sido possível.

À minha amiga de coração Dora Mira que tão bem me conhece e nunca deixou de me apoiar sempre e quando mais precisei. A ti minha grande amiga obrigada por tudo o que sempre fizeste por mim.

Aos meus pais um grande obrigada por entenderem todo o tempo que tive de estar ausente, em especial à minha mãe por toda a preocupação em conseguir concluir este mestrado.

À Direcção da IPSS O SONHO agradeço por permitirem a realização deste estudo, estando sempre disponíveis a facultar toda a informação e documentos necessários, imprescindíveis à investigação.

A todos os participantes deste estudo Dora Mira, Sandra Valério, Cátia Cabrito, Mónica Santos, Ana Lúcia Cercas, Maria do Carmo Rento e Benvinda Machado muito obrigada por me receberem nas vossas práticas, demonstrando interesse na investigação que estava a ser desenvolvida.

Ao Dr. Florival Cardoso não poderia deixar de agradecer toda a amizade, apoio e motivação com que me foi presenteando ao longo desta jornada. Por tudo um especial obrigada.

Resumo

A dissertação apresentada enquadra-se numa abordagem qualitativa, promovendo a importância de um conhecimento compreensivo dos fenómenos sociais através da interacção com o contexto, apreendendo o significado e conhecimento através de uma perspectiva interpretativa no estudo efectuado com actores concretos no desenvolvimento das suas práticas profissionais.

Por tema consideramos a Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em Creche– Estudo de Caso – A Creche – Vale Flor.

O objecto de estudo foca-se na prestação de cuidados a crianças na primeira infância, na resposta social de Creche, considerando a Humanização dos serviços enquanto factor de qualidade.

Os conceitos estruturadores partem de uma abordagem dos sistemas de gestão da qualidade em equipamento de educação para a infância e questionam o modelo vigente, à luz da filosofia e metodologia de cuidados denominada Humanitude.

As linhas problematizadoras começam por definir o conceito de desenvolvimento da Criança e os modelos de educação para a infância. Questiona-se como a prestação de cuidados em Creche e a estimulação das relações interpessoais contribuem para o desenvolvimento integral da criança. Acrescenta-se a metodologia de cuidados em Humanitude sugerindo que esta seja parte integrante da qualidade no serviço prestado à Criança. Este questionamento pretende responder a uma preocupação: como se consegue fazer interagir as normas de qualidade em Creche com os pilares definidores dos cuidados em Humanitude, de modo a definir as dimensões orientadoras dos cuidados no desenvolvimento infantil integral e integrado.

Palavras – Chave: Qualidade, Sistema de Gestão da Qualidade, Instituição Particular de Solidariedade Social, Humanitude, Creche, Desenvolvimento Infantil e Cuidados

Abstract

The dissertation is part of a qualitative approach, promoting the importance of a comprehensive understanding of social phenomena through interaction with the context, understanding the meaning and knowledge through an interpretive perspective in the study carried out with concrete actors in the development of their professional practices.

By theme we consider the Implementation of a Quality Management System in Daycare - Case Study - A Creche - Vale Flor.

The object of study is focused on providing care to children in early childhood, in the social response of Daycare, considering the Humanization of services as a quality factor.

The structuring concepts start from an approach of the systems of quality management in equipment of education for the childhood and question the current model, in the light of the philosophy and methodology of care denominated Humanitude.

The problematizing lines begin by defining the concept of development of the Child and the models of preschool education. It is questioned how care delivery in Daycare and the stimulation of interpersonal relationships contribute to the integral development of the child. Humanitude's methodology of care is added, suggesting that this is an integral part of the quality of the service provided to the Child. This questioning aims to respond to a concern: how can we interact the quality standards in Daycare with the defining pillars of care in Humanitude, in order to define the dimensions of care in integral and integrated child development.

Key Words: Quality, Quality Management System, Private Institution of Social Solidarity, Humanitude, Daycare, Child Development and Care

Lista de Abreviaturas

AEE – Ajudante de Acção Educativa

APQ – Associação Portuguesa da Qualidade

CATL – Centro de Actividades de Tempos Livres

EI- Educadora de Infância

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

ISS – Instituto da Segurança Social

MARQS – Manual de Avaliação da Qualidade na Resposta Social

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

Índice

1. Introdução 11
1.1 Relevância do Tema de Pesquisa 15
1.2 Objectivos da Investigação 19
2. A Problemática 19
CAPÍTULO I – CAMPO EMPÍRICO 21
A Creche Vale Flor – Estudo de Caso 21
1. A IPSS O SONHO - Resenha Histórica 21
2. Missão, Visão e Valores 24
3. Áreas de Intervenção e Objectivos Gerais da Instituição 24
4. Recursos Humanos 26
4.1. Quadro de Pessoal 26
4.2. Utentes 27
5. Educador de Infância enquanto Agente Educativo 27
6. O Ajudante de Acção Educativa enquanto Agente Cuidador 29
CAPÍTULO II – QUADRO CONCEPTUAL 31
I. A Criança e o Desenvolvimento Infantil 33
1. Direitos da Criança e o Desenvolvimento Humano 33
2. Teorias do Desenvolvimento Infantil 34
3. Creches em Portugal, evolução do conceito 38
4. Modelos Curriculares em Educação de Infância 44
5. A Prestação de Cuidados na Primeira Infância 46
II.Qualidade e Metodologias de Cuidados 49
1. Qualidade e Sistema de Gestão da Qualidade 49
1.2. Critérios de Qualidade em Creche 53
2. Instituições Particulares de Solidariedade Social em Portugal e a sua Gestão 59
III – Filosofia e Metodologia de Humanitude 63
1. Pilares da Humanitude 63
2. Ética do Cuidado 65
CAPÍTULO III – A METODOLOGIA 67

1. Estudo Exploratório 67
2. As Metodologias Qualitativas e o Estudo de Caso 68
3. A Recolha de informação 73
4. Definição do Universo de Análise 76
IV – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO 78
1. Estudo Exploratório - Implementação do SGQ na Creche O Ninho 78
2. Estudo de Caso na Creche Vale Flor 84
2.1 A Prestação de Cuidados em Creche e os Factores de Qualidade 85
2.1.1. A Prestação de Cuidados em Creche 85
2.1.1.1. A Relação entre o Cuidador e Criança 85
2.1.1.2. As Boas Práticas de Cuidados 86
2.1.1.3. A Melhoria dos Cuidados 87
2.1.1.4. Os Princípios da Humanitude e os Cuidados em Creche 88
2.1.1.5. A Qualidade dos Cuidados em Creche 90
2.1.2. Entrevista ao Presidente da Direcção 92
2.2. A Qualidade Total - Como Eficácia, Eficiência e Resultados 94
2.3. A Humanitude como Relação de Cuidados e Estratégia Colaborativa na Prestação de Cuidados para a Qualidade Global 98
2.4. Um Modelo de Cuidados em Creche com a Humanitude como Factor de Qualidade 100
Considerações Finais 105
Bibliografia 113

Índice de Figuras

Figura 1 - Linha Cronológica da IPSS O SONHO 23
Figura 2 – Dimensões do Desenvolvimento Humano 34
Figura 3 - Príncipios da Qualidade ISO 9001:2008 51
Figura 4 - Os quatro pilares da Metodologia de Cuidados em Humanitude 66
Figura 5 – Proposta de Novo Modelo da Qualidade Global em Creche 102

Índice de Quadros

Quadro 1 - Recursos Humanos da Creche Vale Flor....26
Quadro 2 – Capacidade e Total de vagas preenchidas na Creche Vale Flor....27
Quadro 3 - Teorias do Desenvolvimento Infantil na 1ª Infância....38
Quadro 4 – Príncipios para a Qualidade em Educação de Infância....55
Quadro 5 – Qualidade em Educação Infantil (adapatado de Zabalza, 1998)....58
Quadro 6 - Caraterização dos Participantes (Colaboradores) no estudo exploratório da Creche O Ninho....76
Quadro 7 – Caraterização Sócio-demográfica dos Participantes no estudo de caso da creche Vale Flor....77
Quadro 8 - Vantagens e Potencialidades do SGQ....80
Quadro 9 - Influência do SGQ na Resposta Educativa....81
Quadro 10 - Influência do SGQ nas Relações Inter-pessoais....82
Quadro 11 - Desvantagens e Dificuldades do SGQ....83
Quadro 12 - A relação do educador e ajudante com a criança....86
Quadro 13 - Implementação do SGQ em Creche....92
Quadro 14 – Humanitude e Cuidados em Creche....112

Índice de Anexos

Anexos……... I
Anexo I – Organograma da IPSS O SONHO……... II
Anexo II – Organograma da Creche Vale Flor……. III

Índice de Apêndices

Apêndices…….. I

Apêndice I – Consentimentos Informados Estudo Exploratório na Creche O Ninho e Estudo de Caso na Creche Vale Flor…….……... II

Apêndice II– Inquéritos por Questionário Estudo Exploratório na Creche O Ninho – Educadores de Infância, Ajudantes de Acção Educativa e Gestor de Topo……... VI

Apêndice III- Grelhas de Observação para Observação Directa Estudo de Caso na Creche Vale Flor – Humanitude (Educadoras de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)……. XXVII

Apêndice IV- Grelhas de Observação para Observação Directa Estudo de Caso na Creche Vale Flor – Normas de Qualidade (Educadoras de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)…….…… LI

Apêndice V- Análises de Conteúdo Humanitude Estudo de Caso na Creche Vale Flor…… LX

Apêndice VI- Análise de Conteúdo Normas de Qualidade Estudo de Caso na Creche Vale Flor……... LXIV

Apêndice VII- Análise de Significados Recolhidos Humanitude Estudo de Caso na Creche Vale Flor…….…….. LXVI

Apêndice VIII- Análise de Significados Recolhidos Normas de Qualidade Estudo de Caso na Creche Vale Flor…… LXIX

Apêndice IX- Guião de Entrevista ao Presidente da Direcção Estudo de Caso na Creche Vale Flor……... LXXI

Apêndice X- Respostas Entrevista ao Presidente da Direcção Estudo de Caso na Creche Vale Flor……... LXXIII

Apêndice XI- Análise de Conteúdo Entrevista ao Presidente da Direcção Estudo de Caso na Creche Vale Flor…….... LXXVII

Apêndice XII- Inquéritos por Questionário Estudo de Caso na Creche Vale Flor – Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa……... LXXX

1. Introdução

"A investigação científica é um processo que permite resolver problemas ligados ao conhecimento dos fenómenos do mundo real no qual nós vivemos"

(Marie Fabienne Fortain, 2003, p15)

Para a construção desta dissertação foi necessário compreender o processo de investigação nas ciências sociais e humanas, produzindo um plano de investigação optando por técnicas de recolha e análise de dados. "Observar, perguntar e ler são as três acções fundamentais que estão na base das técnicas de recolha de dados." (Moreira, 2007, p153)

De acordo com o autor José Vilelas (2009), para além da necessidade de disciplinar o pensamento e a acção, investigar pressupõe e requer um equilíbrio entre a aplicação de normas e métodos específicos já estabelecidos enriquecendo-a com alguma originalidade e criatividade do próprio investigador.

A temática da dissertação prende-se com a Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em Creche, nesta caso concreto e recorrendo a um estudo de caso a investigação será focalizada na IPSS O SONHO, em Setúbal, mais concretamente no polo de Creche – Vale Flor. A investigação incidiu na observação dos cuidados prestados por Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa a crianças, na resposta social de Creche, confrontando os elementos integrantes do Sistema de Gestão de Qualidade com os princípios de Humanização dos serviços como factores facilitadores de um desenvolvimento integral da criança.

A investigação foi desenvolvida com recurso aos referenciais das Normas NP EN ISO 9000:2005, NP EN ISO 9001:2008 e ao Manual emitido pelo Instituto da Segurança Social (ISS)- Modelo de Avaliação da Qualidade na resposta social de Creche (MAQRS). Esta informação foi cruzada com a perspectiva da Direcção e dos Colaboradores, Ajudantes de Acção Educativa e Educadores de Infância, com o intuito de compreender o Sistema de Gestão da Qualidade enquanto ferramenta de gestão potenciadora, ou não, das relações interpessoais internas, entre crianças e adultos, assim identificar como a prestação de cuidados em Humanitude pode tornar-se um factor de qualidade do serviço prestado.

> "A Gestão da Qualidade, visando a satisfação das necessidades dos clientes, dá ênfase à integração da qualidade na gestão global da organização e, deste modo, os dirigentes podem motivar e mobilizar os colaboradores para os objectivos globais da organização e dar garantias públicas da qualidade do serviço prestado, através das condições claramente especificadas e permanentemente demonstráveis." (Pires,2012, p 517)

O objecto de estudo incide na prestação de cuidados a crianças na primeira infância, em contexto de Creche, considerando a Humanização dos serviços enquanto factor de Qualidade.

Para a realização desta dissertação foi efectuada numa primeira fase, uma pesquisa bibliográfica, documental e estatística (Relatório Final FAS2 e Conta Satélite da Economia Social) no sentido de fundamentar as escolhas efectuadas e pertinência do tema a investigar. A pesquisa documental assume-se como uma tarefa fundamental que possibilita especificar, alterar e alargar as primeiras enunciações, repensar e definir metodologias contribuindo para a definição de conceitos. Através da recolha de bibliografia e sua leitura inicia-se o traçar de um caminho com o qual surgiram novas perguntas e dúvidas que conduziram a novas respostas. Hermano Carmo ressalta que, "Uma boa teoria funciona como uma bússola, não como espartilho, de qualquer processo de investigação." (Carmo, Ferreira e Malheiro, 1998, p37)

A dissertação está organizada em cinco capítulos, o primeiro está relacionado com o campo empírico da investigação no qual, é descrita a IPSS O SONHO, a sua missão, visão e valores. Quais as suas áreas de intervenção e objectivos gerais da instituição, os recursos humanos que a constituem e qual a capacidade de integração de utentes. Relativamente, às práticas profissionais é dada evidência aos educadores de infância e ajudantes de acção educativa, qual o seu papel e funções.

No segundo capítulo está referenciado o quadro conceptual da dissertação, composto por 3 grandes eixos:

I.A Criança e o Desenvolvimento Infantil;

II. Qualidade e Metodologias de Cuidados na Primeira Infância;

III. Filosofia e Metodologia de Humanitude.

O terceiro capítulo prende-se com as opções Metodológicas, a realização do estudo exploratório na Creche O Ninho, que permitiu um primeiro contacto com o terreno, partindo

daí a opção por um estudo de caso na Creche Vale Flor, assim como a definição do universo de análise – as educadoras de infância e as ajudantes de acção educativa integradas na resposta social de Creche.

No quarto capítulo procede-se à apresentação dos resultados de pesquisa do estudo exploratório na Creche O Ninho, com a explanação dos resultados obtidos com o inquérito por questionário aplicado à Gestão de Topo, Educadoras de Infância e Ajudantes de Acção Educativa.

O capítulo V, apresenta os resultados do Estudo de Caso na Creche Vale Flor através dos dados recolhidos nas observações realizadas em sala, na entrevista à Gestão e nos questionários aos colaboradores. Este quinto capítulo está ainda relacionado com a Prestação dos Cuidados em Creche e os Factores de Qualidade. É constituído por 4 subcapítulos organizados da seguinte forma:

I. Apresentação de Cuidados em Creche;

II. A Qualidade Total como Eficácia, Eficiência e Resultados;

III. A Humanitude como Relação de Cuidados e Estratégia Colaborativa na Prestação de Cuidados para a Qualidade Global;

IV. Um Modelo de Cuidados em Creche com a Humanitude como Factor de Qualidade.

1.1 Relevância do Tema de Pesquisa

"A etapa inicial do processo da investigação consiste em encontrar um domínio de investigação que interesse ou preocupe o investigador e se revista de importância para a disciplina"

(Marie Fabienne Fortin, 2003, p39)

A nível profissional, a temática da Qualidade está muito presente no desempenho das minhas funções, despertando-me bastante curiosidade e interesse. Um tema que à partida era estranho e novo passou a fazer parte do quotidiano, alterando a minha forma de estar e de ser. Ao longo deste processo de pesquisa e de descoberta, para além das inquietudes foi surgindo

uma necessidade crescente de consolidar o conhecimento já adquirido autonomamente assim como, a vontade de compreender e investigar a realidade do trabalho já desenvolvido.

Com esta investigação foi nossa intenção poder obter dados e conhecimentos que permitissem compreender a realidade da IPSS O SONHO no sentido de percebermos se a uniformização e padronização dos procedimentos se traduz numa perca das relações interpessoais entre Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa, e destas com as crianças e suas famílias.

As informações recolhidas com a investigação, poderão ser utilizadas numa perspectiva de melhoria contínua do trabalho desenvolvido e implementado, adequando e melhorando a qualidade da resposta social dada aos utentes e à comunidade.

> "A melhoria contínua deve transformar-se numa opção estratégica da gestão de topo. A melhoria contínua na qualidade dos produtos está a conduzir-nos para produtos cada vez mais *perfeitos* (adequados à necessidade); contudo a perfeição não existe e nunca pode ser alcançada. A procura da perfeição nunca acaba, mas desta procura, está surgindo um fluxo de melhorias e inovação." (Pires, 2012, p292)

Socialmente, nos últimos anos muito se tem ouvido falar sobre a Implementação dos Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) nas Instituições Privadas e Públicas e sua posterior certificação. Todavia, no que se refere a Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) o mesmo não se tem verificado com tanta visibilidade. Apesar da possível certificação, quer pela norma NP EN ISO 9001: 2008 e/ou pelos Manuais de Qualidade emitidos pelo Instituto da Segurança Social, a maioria das Direcções e Corpos Gerentes dessas mesmas Instituições opta por não avançar com esse processo; isto pode justificar-se essencialmente, pelos encargos financeiros que a implementação de um sistema de gestão com essas características e principalmente a sua certificação acarretam e a falta de apoio técnico especializado para o efeito.

Conforme, publicado no Relatório Final de Avaliação de Dezembro de 2012 desenvolvido pelo FAS2 (Formação Acção Solidária pp. 24 e 33), as principais razões apontadas pelas equipas da qualidade para a adesão das IPSS ao programa FAS2 prendem-se sobretudo, com a oportunidade de implementar um SGQ sem custo e apoio especializado, a própria melhoria dos procedimentos internos e a criação de ferramentas que possibilitem uma melhor organização interna. Todavia, algumas IPSS, no que se refere à certificação da qualidade,

salientam que optaram por não avançar para a certificação, sendo o principal factor de justificação o custo associado.

De acordo com José de Lemos Quintela, na sua apresentação *A implementação de um SGQ como contributo para a eficácia da comunicação das organizações*, no 6º Congresso SOPCOM, decorrido no ano de 2008, na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia refere que:

> "(…)a Qualidade é ainda olhada com desconfiança por algumas organizações, quer ao nível dos seus gestores, como dos seus quadros. Pensamos que alguns dos fatores que para isso contribuem será por vezes, o próprio desconhecimento do que é na realidade um SGQ e quais os benefícios que efetivamente a organização daí pode retirar. Compreende-se assim que, nas organizações alguns colaboradores olhem a Qualidade em geral e a implementação de um SGQ em particular, como algo burocrático, um conjunto de formulários sem interesse nenhum e que constituem em termos práticos, apenas uma desnecessária perda de tempo."(Quintela, 2008, 437)

O SGQ, enquanto ferramenta de gestão que permite à instituição uma melhoria da comunicação interna, adequação do serviço prestado, tendo por base as necessidades do utente, sejam estas expressas, implícitas ou de acordo com as orientações legais para o desenvolvimento das actividades, ainda está pouco divulgado entre as IPSS e seus colaboradores. Para uma Instituição que pretenda optar pela implementação de um SGQ torna-se imprescindível, pelo referido anteriormente por José de Lemos Quintela (2008), apostar na formação dos colaboradores, para que estes enquanto interventores sociais e dinamizadores do serviço, possam conhecer e explorar as potencialidades que um SGQ pode oferecer à organização. A própria Norma NP EN ISO 9001: 2008 e os Manuais de Qualidade, emitidos pelo Instituto da Segurança Social, fazem evidência a essa mesma necessidade.

Numa sociedade em constante mudança, em que as necessidades dos clientes se alteram com frequência, o SGQ obriga as instituições a repensarem na sua prática e organização interna. A nível social, investigar sobre a qualidade das respostas dadas às crianças e às famílias, nos equipamentos de apoio à infância, é algo que me interessa bastante. O conceito de Qualidade e os pressupostos que este engloba tornam-se, se utlizados de acordo com a realidade da IPSS, uma ferramenta que permite renovar as práticas e o processo educativo, através de uma abordagem por processos, aumentando a eficácia do trabalho com os clientes

contribuindo subsequentemente, para a melhoria das competências dos gestores e de todos os colaboradores.

> "(…)a acção do Projecto permitiu sistematizar e aperfeiçoar as práticas existentes, assegurar o cumprimento de requisitos legais(p.e. no caso da segurança), ou ainda introduzir novas ferramentas ou instrumentos de trabalho, como é o caso dos planos individuais de trabalho com os utentes(…)" (FAS2, 2012, p39)

Na IPSS O SONHO toda a estrutura documental, processos e procedimentos assim como impressos, restantes instrumentos de trabalho e de gestão, foram construídos por colaboradores internos, directamente envolvidos na prestação do serviço, conhecedores das necessidades e especificidades da realidade em que então inseridos, pessoas com ligação ao utente, ao contexto e à prática profissional.

Este é assim, um tema actual ligado à sustentabilidade e à ética. A nível académico é um tema sobre o qual existem poucas investigações realizadas principalmente, na vertente da interligação com o desenvolvimento das práticas profissionais e dos cuidados pessoais prestados enquanto factor de qualidade.

A opção por um estudo de caso prende-se com a viabilidade de realizar um estudo intensivo na IPSS O SONHO. Se é verdade que a minha ligação à instituição me coloca numa posição de "proximidade" com o campo empírico, também é esta posição que me permite o "afastamento" enquanto investigadora para melhor compreender a realidade vivenciada entre colaboradores.

Enquanto investigadora, ao recorrer à observação participante, permitiu recolher dados que possibilitaram compreender a perspectiva dos colaboradores e da Gestão, descobrindo novos aspectos do problema. "Esta forma de observação participante permite aos investigadores partilhar, tanto quanto possível, as mesmas experiências dos indivíduos que constituíam o objecto do seu estudo e, assim, compreender melhor porque agiam estes desta ou daquela forma." (Bell, 1997, p25)

José B. Duarte (2008) reforça esta ideia ao citar Yin, no qual refere que a metodologia de estudo de caso viabiliza "observação directa e a coligir dados em ambientes naturais" (p.116) reforçando a diferença de partir de dados obtidos por técnicas quantitativas.

1.2 Objectivos da Investigação

"O objectivo do estudo é um enunciado que indica claramente o que o investigador tem intenção de fazer no decurso do estudo."

(Marie Fabienne Fortin, 2003, p40)

Um projecto de investigação pressupõe a definição dos objectivos que ao longo da pesquisa assumem uma importância fundamental ao se transformarem na linha orientadora da investigação, uma vez que expressam os resultados que se pretendem alcançar.

Por Objectivo Geral consideramos:

- Compreender, numa perspectiva de Humanitude, como os cuidados prestados às crianças se integram na implementação de um SGQ (norma ISO NP EN 9001 e referencial do ISS MAQRS para Creche), na Creche Vale Flor.

Com o intuito de facilitar a operacionalização do objectivo geral o mesmo foi desdobrado nos seguintes objectivos específicos:

- Definir a Humanização dos cuidados em Creche;
- Compreender a influência dos Cuidados em Humanitude enquanto factor de qualidade nos cuidados prestados na primeira infância;
- Identificar factores e estratégias relacionais e colaborativas para qualificar os Cuidados em Creche com Humanitude.

2. A Problemática

"A problemática é a abordagem ou a perspectiva teórica que decidimos adoptar para tratarmos o problema formulado pela pergunta de partida."

(Raymond Quivy, 1998, p.89)

Neste sentido, tem-se disseminado a ideia da necessidade de formular uma Pergunta ou Questão de Partida, como meio de elucidar o que se procura saber, com o intuito compreender a realidade. Todavia, Quivy previne para o facto que "Traduzir um projecto de investigação sob a forma de uma pergunta de partida só será útil se essa pergunta for correctamente

formulada. Isto não é necessariamente fácil, pois uma boa pergunta de partida deve preencher várias condições." (Quivy, 1998, p 34)

Por questão de partida que permita investigar e posteriormente reflectir sobre a Humanitude como parte integrante da Qualidade dos serviços prestados na Infância e importância da estimulação das relações interpessoais para o Desenvolvimento integral da criança. Assim com, a interacção das normas de qualidade com os pilares da Humanitude para definir as dimensões dos cuidados no desenvolvimento infantil consideramos:

- *Nos cuidados prestados à Criança, quais podem ser os factores de qualidade e como se pode integrar a filosofia de Humanitude em Creche?*

CAPÍTULO I – CAMPO EMPÍRICO

A Creche Vale Flor – Estudo de Caso

O campo empírico de observação da investigação foi delimitado à resposta social de Creche na Instituição O SONHO em Setúbal, com funcionamento no polo Vale Flor, com capacidade para integrar um total de 66 crianças entre os 4 e os 36 meses de idade. A investigação foi realizada em 3 salas com faixas etárias distintas, o Berçário, a sala de 1/2 anos e a sala de 2/3 anos perfazendo a totalidade de 33 crianças. O trabalho de Campo foi iniciado em Outubro de 2015 e as observações em contexto de prática em Fevereiro de 2016.

O estudo foi efectuado com a colaboração de 3 Educadoras de Infância, cada uma integrada em faixas etárias distintas (Berçário, sala de 1 ano e sala de 2 anos), sendo que uma das Educadoras acumula a função da Direcção Técnica e de 4 Ajudantes de Acção Educativa. O estudo foi autorizado pelo Presidente da Direcção da Instituição que igualmente se mostrou disponível para colaborar e facilitar o acesso à informação necessária.

1. A IPSS O SONHO[1] - Resenha Histórica

Associação de direito privado sem fins lucrativos, constituída em 1980, na cidade de Setúbal, sendo gerida por uma Direcção que, como tal possui órgãos de gestão sujeitos a eleições periódicas. Esses órgãos são constituídos pela Direcção, o Conselho Fiscal e a Assembleia Geral. Surgiu na sequência da identificação de vários problemas sociais existentes no Concelho de Setúbal, aliados à sensibilidade crescente para a necessidade de os resolver. O objecto social da Associação O Sonho consiste na "promoção e no desenvolvimento social, através de uma integração adequada, visando o desenvolvimento global e equilibrado do Concelho, mediante o apoio directo à promoção dos recursos locais, especialmente os humanos". Estabelecendo para tal, parcerias e protocolos de colaboração com entidades da região e nacionais para em conjunto, desenvolverem projectos de intervenção social.

Inicialmente abre só com a resposta social de pré-escolar mas, em 1995, alargou o seu âmbito de intervenção a nível local, com o apoio social, desenvolvendo um programa de Actividades de Tempos Livres, destinado a crianças em idade escolar, assente num princípio

[1] Texto elaborado com base no Projecto Educativo da Instituição e outros manuais da mesma

de actividades livres e criativas, baseada numa metodologia de grupo e no desenvolvimento de actividades que contribuíssem para a socialização, responsabilização, autonomia, valorização pessoal e reforço da auto-estima. Em 1999, começou a ser prestado o serviço da resposta social de Creche com berçário.

Em 2005, a convite da Câmara Municipal de Setúbal, a IPSS O SONHO passa a integrar a organização do Conselho Local de Acção Social, o que lhe tem permitido participar activamente nas decisões de âmbito regional, aumentando a possibilidade de parcerias e o acesso a mais informação sobre financiamentos e intervenção económica e social local.

A equipa de Rendimento Social de Inserção do SONHO surgiu, no seguimento de um protocolo celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, em 2007, comprometendo-se a desenvolver acções de acompanhamento social aos beneficiários do RSI, distribuídos pelas freguesias de S. Sebastião, Sado e Gâmbia, Pontes e Alto da Guerra.

Em 2008, A IPSS O SONHO enquanto entidade executora, assinou o Contracto Local de Desenvolvimento Social, com o Instituto de Segurança Social, a Câmara Municipal de Setúbal, a Associação Cristã da Mocidade de Setúbal e a Associação de Professores e Amigos das Crianças do Casal das Figueiras. Actualmente, este contracto já não se encontra activo.

Também em 2008, foi assinado um protocolo, entre a Instituição e o Centro de Emprego, para o funcionamento do Gabinete de Inserção Profissional, facultando o apoio ao emprego e à formação profissional. Este serviço apoia os desempregados na definição ou desenvolvimento do seu percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho, em estreita cooperação com os Centros de Emprego. O objectivo desta equipa é proporcionar aos seus utentes um apoio na definição do percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho. Este protocolo deixou de estar vigente em 2015.

A 20 de Maio de 2010, foi inaugurada a Creche Vale Flor, projecto co-financiado pelo programa PARES.

Em Novembro, de 2012, a IPSS O SONHO passou a gerir o Centro Infantil "O Ninho" com as respostas sociais de Creche Familiar, Creche e Pré-escolar, aumentando o seu quadro de pessoal para cerca de 100 colaboradores.

No ano de 2014, no mês de Junho, O SONHO alargou a sua intervenção à resposta social de Centro de Actividades de Tempos Livres (CATL), acolhendo assim crianças entre os 6 e os 10 anos de idade.

A instituição, em Março de 2016, abriu enquanto actividade instrumental, um espaço comercial denominado de Meu Super, através de protocolo com a SONAE. O supermercado, para além de funcionar enquanto central de compras do SONHO, está aberto a toda a comunidade.

A IPSS O SONHO, é um espaço educativo que recebe crianças em idade de creche (0 aos 3 anos), pré-escolar (3 aos 6 anos) e CATL (6 aos 10 anos), vindas de famílias do meio circundante e zonas como as Praias do Sado e Faralhão, entre outros.

Na Instituição são acolhidas crianças cujas famílias possuem níveis socioeconómicos distintos, gerindo o apoio financeiro com a supervisão técnica e/ou pedagógica do Ministério da Educação e do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Continua previsto o alargamento da resposta social, através da construção de uma estrutura residencial para idosos, assim como centro de dia e apoio domiciliário. Projecto este que se encontra em fase de aprovação, e que tem por intuito colmatar as necessidades existentes no apoio à terceira idade.

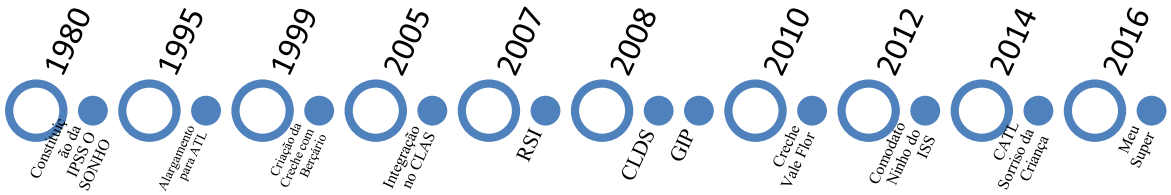


Figura 1 - Linha Cronológica da IPSS O SONHO

Fonte: Construção Própria

2. Missão, Visão e Valores

Missão

Manter e alargar o conjunto de actividades e objectivos sociais, educativos e culturais. Dotarmo-nos dos meios e equipamentos necessários para fazer face às necessidades emergentes da comunidade em que estamos inseridos, intervir de forma activa junto da mesma e dos organismos competentes.

Visão

Ser reconhecida como uma instituição de referência, consolidando as respostas sociais e actuando de uma forma proactiva face às necessidades emergentes da comunidade.

Valores

O SONHO orienta a sua acção segundo os princípios expressos na Declaração Universal dos Direitos do Homem e da Criança e os Direitos e Deveres consignados na Constituição da República Portuguesa assim como os valores:

Solidariedade: apoiar os utentes e a comunidade local na satisfação das suas necessidades;

Articulação: articular com os diferentes parceiros para o maior conhecimento do território bem como para adequação dos serviços à comunidade local;

Participação: participar e promover/incentivar o envolvimento de todos nas actividades da instituição.

O compromisso de O SONHO baseia-se na prestação de serviços/ acompanhamento social que permita dar uma resposta de qualidade aos cidadãos da comunidade em que se insere, apoiando a integração social e comunitária dos mesmos.

3. Áreas de Intervenção e Objectivos Gerais da Instituição

A IPSS O SONHO, de acordo com os seus estatutos tem por áreas de intervenção:

a)Apoio à Infância e Juventude, incluindo as crianças e jovens em perigo;

b) Apoio à Família;

c) Apoio à Integração Social e Comunitária;

d)Apoio às pessoas idosas;

e)Protecção Social dos cidadãos na velhice ou invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;

f)Educação e formação profissional dos cidadãos;

g)Outras respostas sociais não incluídas nas alíneas anteriores desde que contribuam para a efectivação dos direitos sociais dos cidadãos.

Vindo de encontro ao cumprimento dos seus objectivos, a IPSS O SONHO mantém neste momento (2016) as respostas sociais de Creche Familiar, Creche, Pré-escolar, CATL, Rendimento Social de Inserção, Loja Social, Formação e Meu Super.

Os objectivos gerais da instituição passam por:

- Promover acções conducentes a participar no desenvolvimento integrado da comunidade, com especial atenção aos carenciados e socialmente excluídos;
- Participar na resolução das questões sociais, educativas, de saúde e culturais da população, especialmente das crianças, dos deficientes, dos jovens e dos idosos;
- Apoiar as famílias, mediante a promoção de acções socioculturais, especialmente as mais jovens e de menores recursos;
- Contribuir mediante estudos e acções para a investigação das metodologias e dos critérios de decisão adequados a suscitar um desenvolvimento harmonioso das pessoas e da comunidade local;
- Colaborar com os demais organismos públicos e privados, na resolução de problemas que pela sua natureza estrutural, ao nível da região, interfiram, directa ou indirectamente, com os fins prosseguidos pela instituição;
- Actuar aos níveis regional, nacional e internacional, no sentido de reforçar o papel e a actuação das pessoas e instituições que desenvolvam a sua actividade prioritariamente nos domínios social e cultural.

4. Recursos Humanos

4.1. Quadro de Pessoal

Conforme evidenciado no organograma da Instituição (Anexo I), a IPSS O SONHO tem em funcionamento 5 equipamentos com respostas sociais ligadas à infância, nos quais laboram colaboradores com as mais diversas funções. Entre as quais, as Direcções Técnicas, Educadores de Infância, Animador Social, Professora de Ensino Básico, Ajudantes de Acção Educativa, Amas, Auxiliares de Serviços Gerais, Cozinheiras, Ajudantes de Cozinha, Administrativas e Motoristas. Perfazendo um total de cerca de 80 funcionários referentes às respostas sociais de Creche, Creche Familiar, Pré-escolar e CATL.

No que se refere ao equipamento onde foi desenvolvida a investigação e conforme o organograma da Creche Vale Flor (Anexo II) são colaboradores afectos a esse espaço, 5 Educadores de Infância, sendo que uma acumula em simultâneo funções de Directora Técnica, 12 Ajudantes de Acção Educativa, 2 Auxiliares de Serviços Gerais, 1 Administrativa, 1 Cozinheira, 1 Ajudante de Cozinha e 1 Motorista para transporte colectivo de crianças.

O quadro seguinte esquematiza as funções desempenhadas na Creche Vale Flor e o número de colaboradores afectos à mesma.

Função	Nº de Colaboradores
Ajudantes de Acção Educativa	12
Educadores de Infância (1 acumula funções de Direcção Técnica)	5
Auxiliares de Serviços Gerais	2
Administrativa	1
Cozinheira	1
Ajudante de Cozinha	1
Motorista	1

Quadro 1 - Recursos Humanos da Creche Vale Flor

Fonte: Construção Própria conforme Organograma da Instituição

4.2. Utentes

A IPSS O SONHO na área da Infância e nos seus diversos equipamentos tem capacidade para acolher 311 crianças entre os 4 meses e os 10 anos, integradas da seguinte forma 111 utentes em Creche, 150 em Pré-escolar, 50 em CATL e ainda 84 crianças (com idades de Creche) em contexto de Ama.

Na Creche Vale Flor, equipamento com capacidade total para 66 crianças, estão integradas no ano lectivo de 2015-2016 66 crianças, 16 em berçário com idades entre os 4 meses até à aquisição da marcha, 20 crianças entre 1 e os 2 anos e 30 utentes com 2 e os 3 anos.

O seguinte quadro demonstra a organização por idades e salas correspondentes assim como a capacidade de integração de utentes, assim como o número de vagas ocupadas por crianças integradas.

Idades	Nº de Salas	Capacidade	Nº de Crianças Integradas
Dos 4 meses à aquisição da marcha	2 Berçários	16	16
Entre os 1 e os 2 anos	2 Salas	20	20
Entre os 2 e os 3 anos	2 Salas	30	30
		Total: 66	Total: 66

Quadro 2 – Capacidade e Total de vagas preenchidas na Creche Vale Flor

Fonte: Construção Própria conforme registos de inscrição e frequência

5. Educador de Infância enquanto Agente Educativo

Com base no Decreto-Lei n.º 241/2001, que aprova o perfil específico de desempenho profissional do Educador de Infância, este tem como funções conceber e contribuir para o respectivo desenvolvimento da criança, através da planificação, organização e avaliação do

ambiente educativo, bem como das actividades e projectos curriculares, com vista à construção de aprendizagens integradas.

De acordo com o Boletim Trabalho e Emprego nº 6 de 15/2/2012 o Educador de Infância, organiza e aplica os meios educativos adequados em ordem ao desenvolvimento integral da criança, nomeadamente psicomotor, afectivo, intelectual, social e moral. Acompanha a evolução da criança e estabelece contactos com os pais no sentido de se obter uma acção educativa integrada.

Segundo o Manual de Recursos Humanos da IPSS O SONHO (2014) o Educador de Infância na realização das suas funções tem como responsabilidades:

- Acompanhar a evolução da criança e estabelecer contactos com as famílias com o fim de obter uma acção pedagógica cooperada;
- Organizar intencionalmente o espaço e os materiais, bem como a mobilização e gestão de recursos educativos, de modo a criar um ambiente favorável ao bem-estar e à aprendizagem das crianças assim como, às condições de segurança;
- Adequar técnicas individuais e/ou em grupo para melhorar/promover competências pessoais, sociais da criança;
- Participar na elaboração e execução do Plano Individual de cada criança, bem como no processo de avaliação, monotorização e revisão dos mesmos;
- Prestar cuidados pessoais e de higiene directamente relacionados com a criança.
- Coordenar, orientar e dinamizar a equipa de Sala.
- Elaborar, executar e avaliar o Projecto Pedagógico de sala;
- Produzir e efectuar o Plano de Actividades de sala e o Plano Anual de Actividades;
- Intervir com famílias e outros significativos da criança através de reuniões, entrevistas, contactos telefónicos e/ou presenciais;
- Colaborar com outros técnicos na elaboração do processo individual da criança;
- Desenvolver acções que permitam a concretização dos objectivos da Instituição na sua área de actuação;

O papel do Educador de Infância em Creche passa por estar "(...) fisicamente acessível sem ser intrusivo, desenvolvendo a capacidade de ressonância e de sintonia com os bebés,

articulando as suas respostas às solicitações e atitudes espontâneas das crianças" (Figueira, 1998, p69), devendo saber respeitar o espaço de cada uma delas e o seu direito de escolha.

É um observador participante que sabe quando e a partir de quê tem e deve intervir, dando preferência aos interesses da criança, sabendo aceitar as suas propostas, atribuindo intencionalidade educativa nas suas acções e intervenções. "O educador é um profissional do sentido, alguém que compreende o sentido do que faz e que sabe que o conhecimento consiste na informação que faz sentido para aquele que aprende." (Muzatti et al, in Infância na Europa, 2014, p.7)

Segundo Gabriela Portugal (1998), o educador deve ser "alguém que permita o desenvolvimento de relações de confiança e de prazer, através de atenção, gestos, palavras e atitudes."(p198)

6. O Ajudante de Acção Educativa enquanto Agente Cuidador

No Boletim Trabalho e Emprego nº 6 de 15/2/2012 está descrito que o Ajudante de Acção Educativa participa nas actividades socioeducativas, ajuda nas tarefas de alimentação, cuidados de higiene e conforto directamente relacionados com a criança, vigiando-as durante o repouso e na sala de aula. Faz ainda parte da sua função assistir as crianças nos transportes, nos recreios, nos passeios e visitas de estudo.

De acordo com o Manual de Recursos Humanos da IPSS O SONHO, as responsabilidades do Ajudante de Acção Educativa passam por:

- Colaborar e prestar apoio nas tarefas de alimentação, cuidados pessoais e de higiene directamente relacionados com a criança;
- Vigiar as crianças durante o repouso e nas salas de actividades;
- Assistir as crianças no transporte, no recreio, nos passeios e visitas de estudo;
- Participar na elaboração e execução do Plano de Individual e outros instrumentos de trabalho pedagógico, bem como no processo de avaliação dos mesmos;
- Participar e apoiar na execução e planeamento de actividades sociopedagógicas;
- Participar na planificação das actividades pedagógicas e na sua execução.
- Efectuar registos inerentes à função;

Contudo, o Ajudante de Acção Educativa é também ele interventor no processo de aprendizagem e socialização da criança. O modo como estes estabelecem as relações interpessoais com o grupo de criança interfere na qualidade dos cuidados e do serviço prestado. "Uma rotina é mais do que saber a hora a que o bebé come, dorme, toma banho e se vai deitar. É também saber como as coisas são feitas… as experiências do dia-a-dia das crianças são matérias-primas do seu desenvolvimento." (Hohmann e Post, 2007, p193)

Assim como o Educador o Ajudante deve também ser um observador participante mostrar-se disponível para as interacções com as crianças sabendo que estas interferem e influenciam o desenvolvimento infantil.

> "A OCDE esclarece que são as interacções quotidianas entre profissionais e crianças que, em última análise, determinam a qualidade. São apontadas como prioridades que os profissionais sejam consistentes, conheçam bem as crianças, tenham a capacidade de «escutar» o que têm a comunicar sobre as suas ideias e sentimentos (...) e mostrem sensibilidade nas suas respostas a estas comunicações." (Elfer in Infância na Europa27, 2014.p20)

CAPÍTULO II – QUADRO CONCEPTUAL

"O investigador tem de produzir um conceito ou construir uma estrutura teórica que possa explicar os factos e as relações entre eles […] a teoria é um instrumento essencial de pesquisa, um estímulo para o avanço progressivo do conhecimento."

(Verma e Beard, 1981 p10 in Judith Bell, 1997, p52)

O Quadro Conceptual, para além da referência às teorias, princípios e conceitos relacionados com o estudo desenvolvido, identifica também o paradigma dominante. " Um paradigma consiste num conjunto aberto de asserções, conceitos ou proposições logicamente relacionados e que orientam o pensamento e a acção." (Bogdan e Biklen, 1994, p52)

Esta investigação dada as suas características qualitativas e a ligação ao terreno e à prática enquadra-se no Paradigma Compreensivo de Abordagem Interpretativa. Este paradigma focaliza-se na acção, situada no tempo e no espaço, sendo a construção da teoria influenciada pelos seus participantes.

> " A ciência social será sempre uma ciência subjectiva e não objectiva como as ciências naturais; tem de compreender os fenómenos sociais a partir das situações mentais e do sentido que os agentes conferem às suas acções […] com vista à obtenção de um conhecimento intersubjectivo, descritivo e compreensivo, em vez de um conhecimento objectivo, explicativo e nomotético " (Santos, 1995, p22)

O paradigma compreensivo e interpretativo surge da hermenêutica do sentido, analisa grandezas não passíveis de medição, mas sim de interpretação. Este paradigma também denominado de qualitativo, é adequado para ser aplicado em contextos educativos porque não procura explicar as acções, mas sim compreendê-las, não procura generalizar resultados, mas sim assimilá-los no seu devido contexto.

O objectivo desta investigação não é explicar fenómenos, provar hipóteses e estabelecer leis gerais, presunções próprias de uma perspectiva de investigação positivista, como referem Bogdan e Biklen (1994) "a preocupação central não é a de se os resultados são susceptíveis de generalização, mas sim a de que eles podem ser generalizados a outros contextos e sujeitos, com características semelhantes"(p66).

Partindo da questão: - o que pode ser entendido como um modelo de qualidade para os cuidados na 1.ª infância? Para a revisão da literatura, como teorias que se interligam ao longo de toda a investigação, consideramos três eixos fundamentais:

I. A Criança e o Desenvolvimento Infantil;

II. Qualidade e Metodologia de Cuidados na Primeira Infância.

III. Filosofia e Metodologia de Humanitude;

Os conceitos estão interligados da seguinte forma:

- Os Direitos da Crianças, as Teorias do Desenvolvimento Infantil, Creches em Portugal e evolução do Conceito, Modelos Curriculares em Educação de Infância e a Prestação de Cuidados na 1ª Infância;
- Qualidade e Sistema de Gestão da Qualidade, Critérios de Qualidade em Creche, as IPSS em Portugal e a sua Gestão.
- Pilares da Humanitude e a Ética do Cuidado;

I. A Criança e o Desenvolvimento Infantil

1. Direitos da Criança e o Desenvolvimento Humano

Consideramos como princípio basilar desta investigação os Direitos Universais das Crianças. A Declaração dos Direitos da Criança foi proclamada pela ONU como Resolução da Assembleia Geral 1386 (XIV), de 20 de Novembro de 1959 e é constituída por 10 princípios e onde toda a criança sem excepção passa a ter direitos entre os quais o direito:

> "Ao desenvolvimento completo e harmonioso de sua personalidade, a criança precisa de amor e compreensão. (…) Ser-lhe-á propiciada uma educação capaz de promover a sua cultura geral e capacitá-la a, em condições de iguais oportunidades, desenvolver as suas aptidões, sua capacidade de emitir juízo e seu senso de responsabilidade moral e social, e a tornar-se um membro útil da sociedade. Os melhores interesses da criança serão a directriz a nortear os responsáveis pela sua educação e orientação; esta responsabilidade cabe, em primeiro lugar, aos pais. A criança terá ampla oportunidade para brincar e divertir-se, visando os propósitos mesmos da sua educação; a sociedade e as autoridades públicas empenhar-se-ão em promover o gozo deste direito." (Declaração Universal dos Direitos da Criança, 1959, principio 6 e 7)

A Convenção Internacional dos Direitos da Criança, adoptada pela Assembleia Geral nas Nações Unidas em 20 de Novembro de 1989 e ratificada por Portugal em 21 de Setembro de 1990. Em conformidade com os princípios proclamados pela Carta das Nações Unidas, considera o reconhecimento da dignidade inerente a todos os membros da família humana e dos seus direitos iguais e inalienáveis constitui o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo; "Tendo presente que, na carta, os povos das Nações Unidas proclamaram, de novo, a sua fé nos direitos fundamentais do homem, na dignidade e no valor da pessoa humana e que resolvam favorecer o progresso social e instaurar melhores condições de vida numa liberdade mais ampla" (www.unicef.pt)

Ao ser referido o desenvolvimento completo e harmonioso da criança necessitamos ter presente o próprio desenvolvimento humano e as quatro dimensões que o constituem, a dimensão cognitiva, a físico-motora, a social e a afectiva. Em simultâneo estas permitem um desenvolvimento global em consonância. "Ao longo das suas vidas os seres humanos desenvolvem capacidades de forma sequencial e previsível. Com a maturação vão emergindo novas capacidades." (Hohmann e Weikart, 2003, p20)

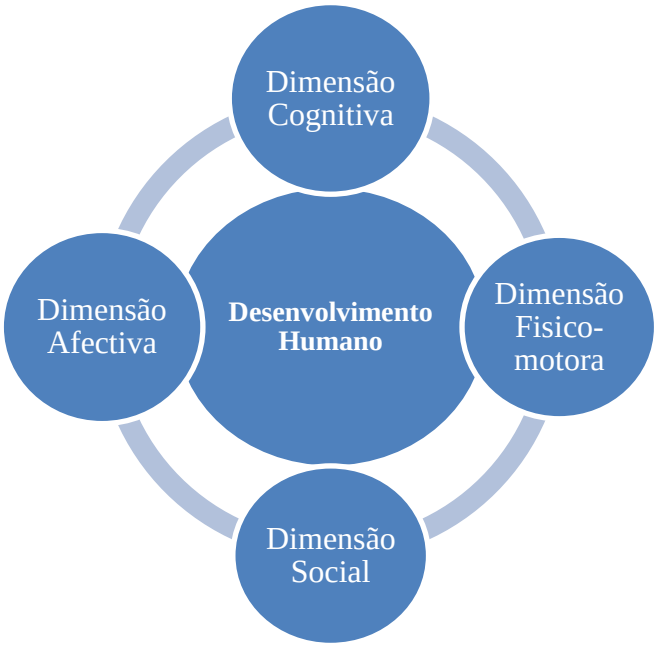


Figura 2 – Dimensões do Desenvolvimento Humano

Fonte: Construção Própria (cf. Hohmann e Weikart 2003, p20)

Segundo, Jorge Ferreira (2011), em Portugal devido à acção do Instituto de Apoio à Criança a partir de 1984, a protecção de crianças e jovens ganhou maior relevância principalmente, no domínio dos maus tractos na infância. Outro dos factores ocorreu em 1990 com a ratificação da Convenção dos Direitos da Criança reconhecendo a esta o estatuto de sujeito de direitos e na actualidade o estatuto de cidadão, também designada a cidadania da infância"(Ferreira, 2011, p36)

Em 1998, foi rectificada pelos estados membros a Convenção dos Direitos da criança, constituída com 54 artigos e nos quais são reforçados os direitos da criança, civis e políticos, económicos, socias e culturais assim como de protecção. "Garantir à criança o exercício destes direitos tem como consequência considera-la o principal agente da sua aprendizagem (…)" (Silva et al, 2016,p10).

2. Teorias do Desenvolvimento Infantil

Todas as teorias sobre desenvolvimento, desde Gesell (1920), citado por Spodek (1998), com a Maturacionista que sugere que o curso do desenvolvimento humano é determinado

geneticamente ou a teoria Comportamental defendida por Watson (1913), referida por Spodek (1998) defendia que à excepção da maturação física, as maiores influências sobre o desenvolvimento humano advinham do ambiente, todos estão em acordo relativamente à importância que os primeiros anos de vida têm na formação do indivíduo. Afinal, num curto período de tempo, este evolui de um ser extremamente dependente e que age basicamente através de reflexos para outro com uma quantidade enorme de habilidades que lhe permitem, por exemplo, movimentar-se e explorar o ambiente, fazer experiências, falar e relacionar-se com os outros.

Segundo o seu código genético, as crianças não se desenvolvem física e intelectualmente da mesma forma, assim como também não aprendem de forma linear e semelhante, mesmo que tenham a mesma idade cronológica, quer dizer, as crianças não aprendem todas de igual modo mesmo que tenham "capacidades estruturais idênticas". Em outras palavras, as capacidades da criança são mais valorizadas ou menos valorizadas, segundo o ambiente sociocultural em que a criança cresce e se desenvolve. A educação que ignore essa realidade (Meirieu, 1998) em que " [...] os indivíduos são mais visuais, auditivos ou motores [...] do que outros, teria todas as chances de só ser eficaz de maneira totalmente fortuita"(Meirieu, 1998, p83).

Por outro lado, este seu equipamento genético tem que progressivamente criar as condições orgânicas indispensáveis à aprendizagem de determinados comportamentos, o que implica uma maturação biológica. Maria Montessori, referida por Landsheere (1994), falava em «períodos sensíveis», períodos estes particularmente favoráveis a certas aprendizagens, que quando ultrapassado sem que se tenha feito determinada aprendizagem, essa aprendizagem pode tornar-se difícil ou mesmo impossível.

Pelos estudos de Freud, teoria psicodinâmica, referido por Landsheere (1994), sabemos também que as experiências vividas nos primeiros anos marcam profundamente o indivíduo, ao nível do seu desenvolvimento afectivo e desenvolvimento intelectual.

Também Erikson (1950) e a sua teoria da influência, considera que o bebé adquire uma confiança ou desconfiança básica do mundo segundo as relações que os adultos vinculativos estabelecem com a criança. " As mães criam um sentido de confiança nos seus filhos através de um tipo de relação que combina o cuidar atento das necessidades individuais do bebé e um

firme sentido de fidelidade pessoal no seio da estrutura credível do seu estilo de vida cultural." (Erikson, 1950, p249 cit in Bower, 1983, p12)

Brazelton (2003), reforça a importância das relações afectivas consistentes no desenvolvimento harmonioso da criança. "As relações emocionais afectivas são as bases primárias mais importantes para o desenvolvimento intelectual e social […] as relações interpessoais também ajudam as crianças a distinguir quais os comportamentos adequados e quais não são […] as relações permitem à criança aprender a pensar." (Brazelton, 2003, pp28 e 29)

As teorias construtivistas defendidas por Piaget e Vygostky apresentam-se com "[…] uma solução dialéctica para a oposição entre racionalismo e empirismo […] a teoria construtivista vê o individuo como criador do seu próprio conhecimento, ao processar a informação obtida pela experiência." (Spodek, 1998, p73)

Como para Piaget (1940) o desenvolvimento (biológico e psíquico) é um processo que conduz progressivamente a criança ao estado adulto, Piaget elaborou a sua teoria do desenvolvimento, na qual se destacam a concepção de estádios de desenvolvimento cognitivo. Em cada estádio a inteligência funciona de maneiras qualitativamente diferentes. Nos diferentes estádios existe uma constância na ordem de sucessão ou seja: são percorridos pela mesma ordem, em todas as latitudes, podendo ser observado no entanto, um desencontro cronológico, motivado pelos diferentes ritmos entre as crianças e pelo seu meio cultural.

O limite das idades destes estádios é suficientemente flexível. Cada estádio não se caracteriza por um conjunto de propriedades, mas sim, por uma estrutura própria. As estruturas são interligadas e construídas a partir das estruturas do estádio anterior. Existe portanto, segundo Piaget (1940), uma hierarquia necessária à construção destas estruturas.

"Dizer que a inteligência é um caso particular de adaptação biológica é, pois supor que ela é essencialmente uma organização e que sua função é estruturar o universo como o organismo estrutura o meio imediato" (Piaget, 1970, p10). Esta citação tem significado a partir da estrutura anatómica e morfológica que passa pelos sistemas de reflexos levando aos hábitos e associações adquiridos que dão origem a inteligência prática ou sensória motora e a inteligência reflectida, (Piaget, 1971).

Por seu lado para Vygotsky (1978), os fenómenos humanos, como a consciência e a linguagem, só podem ser compreendidos como resultado das relações que se constituem num processo de desenvolvimento enraizado nas histórias individual e colectiva. O psiquismo humano, as formas de pensar e agir, são concebidos como uma produção social, resultante da apropriação, por parte dos sujeitos singulares, das produções culturais. A este propósito o autor refere: " [...] para estudar o desenvolvimento na criança, devemos começar com a compreensão da unidade dialéctica das duas linhas principais e distintas (a biológica e a cultural). [...] o investigador deve estudar ambos os componentes [...] seu «entrelaçamento» em cada estágio do desenvolvimento da criança." (Vygotsky,1991,p139 e 140)

Segundo Vygotsky (1978) um indicador do desenvolvimento mental da criança não o que esta consegue alcançar sozinha mas sim, o que consegue atingir em contexto relacional com o apoio e colaboração do outro. "A zona de desenvolvimento proximal, ela é a distância entre o nível de desenvolvimento real, que se costuma determinar através da solução independente de problemas, e o nível de desenvolvimento potencial, determinado através da solução de problemas sob a orientação de um adulto ou em colaboração com companheiros mais capazes." (Vygotsky, 1991, p97)

A Creche enquanto equipamento de resposta educativa e social responde ao direito de protecção e educação da criança. A Creche enquanto resposta educativa e social prestada à 1ª Infância, necessita para o seu correcto funcionamento de um currículo adequado às necessidades das crianças, que possibilite o seu desenvolvimento individual gradual e harmonioso durante o tempo de permanência na Instituição. "O currículo pode ser definido como as experiências organizadas de forma a oferecer oportunidades formais e informais de aprendizagem para crianças em ambiente escolar."(Spodek, 1998, p86)

Estas opções curriculares, traduzem-se no trabalho desenvolvido pelos profissionais de educação e agentes educativos. Sendo expressa a intencionalidade educativa, os cuidados pessoais prestados, as rotinas, a organização dos espaços e materiais, as propostas pedagógicas e as relações interpessoais estabelecidas. "Educar implica intensidade e envolvimento por parte do educador. Implica uma partilha de propósitos e o enfoque adequado e, ainda, trabalhar na vanguarda do desenvolvimento da criança. (...). A educação precisa de ser um desafio social e intelectual para as crianças e os seus educadores. Os

educadores competentes motivam as crianças através de interacções ricas e complexas." (Vasconcelos, 1997, p19)

O quadro seguinte arruma os principais contributos conceptuais dos autores anteriormente citados.

Autor	Síntese dos Contributos
Watson (1913)	À excepção da maturação física, a maior influência do Desenvolvimento Humano advém do ambiente.
Gesell (1920)	O Desenvolvimento Humano é determinado geneticamente.
Piaget (1940)	O desenvolvimento (biológico e psíquico) de 4 estádios de desenvolvimento que conduzem progressivamente a criança ao estado adulto, onde existe uma constância na ordem de sucessão.
Erikson (1950)	As relações vinculativas que os adultos estabelecem com a criança influenciam a confiança ou desconfiança que esta sente perante o mundo.
Maria Montessori (1967)	4 Períodos sensíveis particularmente favoráveis a determinadas aprendizagens, são uma sequência de despertares da consciência para o mundo que a rodeia.
Vygotsky (1978)	O desenvolvimento da criança é determinado através da compreensão biológica e cultural. Zona de desenvolvimento proximal, enquanto indicador de desenvolvimento mental da criança, o que esta consegue fazer em relação.
Brazelton (2003)	As relações afectivas consistentes são as bases primárias mais importantes para o desenvolvimento harmonioso da criança.

Quadro 3 - Teorias do Desenvolvimento Infantil na 1ª Infância

Fonte: Construção Própria com fundamento nos autores estudados

3. Creches em Portugal, evolução do conceito

Ao longo dos tempos, o conceito Creche tem sofrido diversas alterações. No passado, a creche era encarada como um "mal necessário", um local que servia somente as necessidades básicas de sobrevivência das crianças, durante o período laboral dos progenitores. Não era necessária a presença de um profissional técnico, na medida em que qualquer indivíduo poderia desempenhar essas funções.

Contudo, nos dias de hoje existem várias definições para identificar a actividade desenvolvida por uma creche. Segundo, o Diário da República – I Série – n.º248 – 27- 10-1989, reconhece-se a creche como "estabelecimentos destinados a acolher crianças de idades compreendidas entre os três meses e os três anos, com o objectivo de lhes proporcionar condições adequadas ao seu desenvolvimento", de acordo com a Portaria 262/2011 de 31 de Agosto o conceito de Creche passa por "um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais."

Segundo a portaria 262/2001 de 31 de Agosto são objectivos da creche:

a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;

c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;

d) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afectiva;

f) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade

> Maria José Granger (1976), apresenta-nos diversas definições de creche, contudo, "(...) qualquer que seja o tipo de creche esta deve ser: um local onde a criança muito pequena recebe cuidados que ajudam o seu desenvolvimento emocional, intelectual, social e físico, onde a alimentação, a supervisão da saúde, os cuidados médicos, o descanso e as actividades, são oferecidas de acordo com as exigências do processo de desenvolvimento da criança. Isto é conseguido através do pessoal que deve ter treino adequado para os cuidados e a educação da criança desta idade, através de brinquedos e equipamento indicados para responder às suas necessidades. Será um local onde os pais podem deixar os filhos durante parte do dia, partilhando as suas responsabilidades e os cuidados que lhes são dispensados com o pessoal da creche.(...)" (p25)

Embora vários estudiosos e profissionais se tenham vindo a debater acerca do carácter educativo e pedagógico das Creches ao longo dos anos, o Estado Português não reconhece a sua função educativa, conferindo-lhe apenas um valor de resposta social e traçando-lhe linhas

orientadoras muito vagas, que estão expressas nos guiões técnicos da Direcção Geral da Acção Social, uma vez que as creches estão sob a alçada do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. A dificuldade de reconhecimento da função educativa da Creche assenta no facto de não estar ainda consignada na Lei de Bases do Sistema Educativo.

"Com esta resposta o Estado procura por um lado garantir à criança um desenvolvimento integral e promover o seu bem-estar e por outro lado satisfazer a necessidade dos pais na resolução do problema entre a conciliação da vida familiar e a vida profissional." (Ferreira, 2011, p182)

Mas, sendo a Creche um local de tão grande importância na vida da criança, é, sem dúvida alguma, extremamente importante que ofereça um ambiente com as condições necessárias ao seu desenvolvimento, em todos os domínios - intelectual, emocional, social e físico – ambiente esse que terá de responder às suas necessidades básicas, tais como a segurança e conforto, a higiene e alimentação, o afecto assim como as experiências de exploração e repouso. Segundo Abramowiz e Wagkop (1995): "A creche é um espaço de socialização de vivências e interacções" (p.39)

Segundo Amélia de Jesus Marchão (1998, p11) consideram-se por objectivos de desenvolvimento da creche:

- Ajudar a criança a ter um controlo sobre os seus sistemas biológico, psicológico e coordenação de musculatura, começando a conhecer o seu próprio corpo;
- Ajudar a criança a sentir-se confiante, em relação a si e aos outros, a sentir-se competente e habilidosa;
- Ajudar a criança a ser capaz de exprimir sentimentos e a fazer-se compreender na sua capacidade de expressão;
- Motivar a criança a exercitar a sua actividade numa dimensão quotidiana de vida em grupo, a descobrir e conhecer relações sociais;
- Fomentar a responsabilidade na criança através da cooperação com os outros;
- Ajudar na compreensão do sentido de dependência/ independência dos outros, através da interacção com os outros;
- Permitir a descoberta e conhecimento de espaços físicos diferentes do seu meio familiar;

- Ajudar na compreensão do que é ser flexível, na abertura a novas ideias e pessoas;
- Permitir que a criança possa diversificar o conhecimento ao nível dos objectos e materiais;
- Promover actividades que correspondam às necessidades das crianças, em todos os domínios;
- Privilegiar o desenvolvimento da linguagem oral, da expressão plástica, musical e corporal e das relações de medida e representação no espaço.

> "Muitas palavras, linhas e textos foram escritos e ditos sobre a importância de contextos de elevada qualidade educativa para crianças com menos de 3 anos de idade. A maior parte das pessoas está de acordo quanto à ideia que a creche não é apenas um lugar de guarda das crianças mas sobretudo um meio educativo." (Portugal, 1998, p192)

Com o intuito de proporcionar às crianças e famílias que frequentam a resposta social de Creche um serviço de qualidade é necessário que as Instituições disponham de um quadro de pessoal em número suficiente e qualificado de modo, a prosseguir com os objectivos sociopedagógicos.

Tanto os Educadores de Infância como os Ajudantes de Acção Educativa desempenham um papel fundamental na qualidade a resposta educativa que prestam, ambos são co educadores das crianças, que durante o período de ausência dos pais ou seus responsáveis legais permanecem a seu cargo nas Instituições Educativas.

> "Nos contextos da Educação de Infância, os educadores têm, constantemente, a oportunidade de proporcionar às crianças experiências de tolerância, cooperação, partilha, esperar pela sua vez, sensibilidade e justiça. A melhor maneira de o fazerem é por meio de exemplo dado por eles próprios, através do modo como se tratam uns aos outros, assim como às crianças ao seu cuidado."(Blatchford, 2004, p147)

A normatização dos procedimentos caso seja percebido como preenchimento de impressos em detrimento das relações pode influenciar negativamente a resposta educativa. Para que tal não se verifique, é necessário que toda a equipa conheça os potenciais da qualidade e a forma como esta possa ser utilizada como ferramenta promotora da melhoria do serviço prestado. "É preciso ter uma orientação suficientemente clara e avaliar a cada passo se está havendo um avanço em direcção aos propósitos estabelecidos. Não se trata de coisificar as intenções

educativas, nem tampouco de formalizar o processo. Trata-se, sim, de saber o que se quer (ideia geral) e quais são as grandes linhas do processo estabelecido para alcança-lo." (Zabalza, 1998, pp57 e 58)

Fomentando a uniformização da acção educativa, evidenciado as intencionalidades presentes nos planeamentos, a preocupação de melhorar continuamente ajustando e adequando as práticas e promovendo as relações interpessoais. "O processo de desenvolvimento pessoal e social das crianças é, essencialmente, interactivo, envolvendo relações e interacções com as outras pessoas. As dimensões moral e espiritual das vidas das crianças estão estreitamente relacionadas com a natureza interactiva do desenvolvimento pessoal e social." (Blatchford, 2004, p144)

Os Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa apesar de toda a investigação actual realizada no campo da ética, moral e deontologia ainda não têm um código deontológico pelo qual possam reger a sua profissão. " Sem o perfume deontológico da profissão não se entra no reino da pedagogia". (Monteiro, 2004, p148, cit in Lobo Antunes)

Todavia, apesar de o código deontológico poder ser uma valiosa ferramenta de trabalho no sentido em que apoia na regulação das práticas profissionais, a Educação de Infância enquanto profissão ligada à relação humana, deveria ter sempre implícito na meta de um agente educativo o proporcionar e promover o bem-estar das crianças com quem se relaciona, e é segundo essa perspectiva que se engloba a ética profissional. "A ética diz respeito à possibilidade de nos construirmos reciprocamente. Entre os humanos, a construção de cada um é feita pela interacção com os outros. Quando a relação é de sinal positivo, o processo é humanizante."(Moita, 2012, p34)

Para além do bom senso que poderá sempre ser discutível, a ética possui o padrão sempre subentendido da persecução do bem e do melhor, da reflexão da prática de modo a alcançar a melhoria nas intervenções.

> "A procura do bem comum representa um compromisso perseverante, desejavelmente partilhado e muito exigente. É mais fácil proceder à articulação do mal e à detecção da falta do que chegar a acordo sobre os bens mobilizadores da acção. Contudo, essa procura do bem ou dos bens mobilizadores da acção é o que, na verdade, define a ética enquanto aspiração universal a fazer bem e cada vez melhor."(Baptista, 2011, p10)

A ética profissional torna-se então como um equilíbrio entre a forma como se intervêm e o modo como gostaríamos de o fazer, tendo sempre presente a reflexão entre a teoria e a prática e as relações sociais que se estabelecem.

"Trata-se pois de valorizar uma linha de continuidade entre os universos de fundamentação e de aplicação, entre os planos da teoria e da prática, situando a reflexão ética no seio das dinâmicas de acção, que o mesmo é dizer no interior da consciência dos próprios actores." (Carvalho e Baptista, 2008 p25)

Os Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa são funções directamente ligadas à educação das crianças, profissionais pautados pelas relações interpessoais e o envolvimento ao terreno, em que a sua melhor ferramenta de trabalho passa por si próprios e o quanto dão de si na relação com o outro.

Numa sociedade globalizada, cada vez mais individualista focalizada para a percussão das metas que diariamente nos são colocadas, o exercício das profissões também está também cada vez mais automatizado. "O bem do outro é o valor que podemos ter como referência. Qual é o bem do outro nesta circunstância concreta? Quando nos parece, em consciência, ter encontrado uma resposta para essa questão e que julgamos justa, adequada e correcta, então é o momento de decidir livremente e partir para a acção, com determinação responsável." (Moita, 2012, p41)

Para o exercício de uma prática profissional coerente e consistente tem de existir um compromisso para com a profissão. Uma compreensão da magnitude da sua intervenção, o quanto podemos ser transformadores e o modo como influenciamos a realidade em que estamos inseridos.

"Todo o professor deveria entender a dignidade da sua missão: é um servidor social a quem está reservada a manutenção da própria ordem social e a garantia do crescimento social correcto." (Vasconcelos, 1997 cit in. Archambault, 1964, p439)

Promovendo uma mudança de atitudes e comportamentos iniciando um processo de transformação e autonomização das crianças e famílias com quem estes profissionais se relacionam, deixando a focalização só na intervenção assistencialista mas também favorecendo o desenvolvimento de e para quem trabalham.

> "Trabalhamos «com as pessoas» motivados pela intenção de ser «para as pessoas», de agir em favor do seu interesse e do seu projecto de vida. Com dedicação profissional, mas também com capacidade de entrega pessoal e espírito de ajuda. É a própria identidade profissional que fica em causa quando se reduz a entrega ao outro a uma habilidade do tipo instrumental." (Carvalho e Baptista, 2008, p31)

4. Modelos Curriculares em Educação de Infância

"Um modelo curricular é uma representação ideal de premissas teóricas, políticas administrativas e componentes pedagógicas de um programa destinado a obter um determinado resultado educativo."(Formosinho (org), 1998, p15)

O modelo curricular adoptado pelo Educador de Infância, desempenhe funções na rede pública ou privada é escolhido autonomamente, na sua maioria dos casos. A opção por um ou vários modelos está relacionada com a identificação do profissional com os fins da educação, os seus objectivos e métodos de ensino e aprendizagem assim como, de organização do tempo, dos espaços e dos materiais. Os modelos curriculares assentam em teorias do desenvolvimento e da aprendizagem, em noções de como organizar e potenciar os recursos e as oportunidades de aprendizagem (Spodek e Brown, 2002, p194) "Os modelos curriculares são um poderoso instrumento de mediação da teoria e da prática." (João Formosinho in Formosinho (org), 1998, p12)

Os Modelos Curriculares actualmente, adoptados com mais frequência nas práticas profissionais são:

- **O Currículo de Orientação Cognitivista** também designado de *High-Scope*, parte das teorias de desenvolvimento de Piaget (1971), a qual defende a educação em acção, onde a criança aprende fazendo através de uma pedagogia activa. O Educador tem o papel de apoiar e proporcionar experiências nas quais possibilite a criança a realização de escolhas. Estas actividades que promovem a planificação, acção e reflexão, são realizadas num contexto organizado por áreas, equipadas com matérias específicos assim com a organização do tempo, em rotinas diárias, que embora estruturadas, de modo a permitir por parte da criança uma apreensão da

sucessão do tempo e das actividades, possa ser também flexível, com o intuito de respeitar o ritmo e as necessidades de cada criança. O trabalho em equipa e em parceria com as famílias assume uma elevada importância neste modelo (Hohmann e Weikart, 2003 e Formosinho, 1998)

- **Movimento da Escola Moderna (MEM)** parte do trabalho de investigação realizado por Freinet (1920), Bruner (1956), e posteriormente Vygotsky (1978), o qual assenta na cooperação entre os elementos do grupo e numa organização do mesmo, enquanto processo democrático de autoformação colaborativa e cooperativa entre educadores e formadores. O Educador tem o papel de promover a cooperação e a entreajuda nas crianças, assim como dotar a sala de instrumentos reguladores do grupo como o jornal e os mapas de sala. Estas acções visam a iniciação de práticas democráticas partilhadas, como a solidariedade e a reinstituição dos valores e das significações sociais. (Niza in Formosinho, 1998)
- **Pedagogia de Projecto,** originário do modelo italiano de Reggio Emilia, baseado no entendimento da criança como um ser forte, capaz e resiliente, com capacidades de aprendizagem em relação com os outros; suscita relações e interacção de cooperação, onde um dos objectivos primordiais é criar um ambiente familiar entre crianças, educadores e famílias (Malaguzzi, 1993). A pedagogia de projecto maioritariamente adoptada em Portugal na rede pública, assim salienta o Prof. Bairrão (1990), tem por base motivações concretas, associadas à realidade social da sala e dos grupos e presume um plano de acção construído entre o Educador e as crianças. O Papel do Educador é coordenar as acções flexíveis e abertas para a realização de um projecto comum. Este modelo procura promover essencialmente a imaginação criadora, a sensibilidade, autonomia e socialização da criança. Dando oportunidade a todos para observar, investigar, levantar hipóteses, descobrir e tirar conclusões (Lino in Formosinho, 1998)

Todavia, de acordo o Ministério da Educação no seu livro, Qualidade e Projecto (1998) poucos são os educadores que na sua prática seguem um modelo curricular específico. "Apenas ¼ das educadoras no seu conjunto consideram que a orientação do seu trabalho tem por base um currículo específico/modelo embora tenham dificuldade em o especificar quando isso lhes é solicitado." (Portugal, 1998, p71)

De acordo com o documento citado, a maioria os Educadores de Infância adoptam um Modelo Curricular Ecléctico construído a partir da integração e interligação de dois ou mais modelos. Recorrendo às suas especificidades e características os educadores adequam-nos à sua prática na gestão e organização do ambiente educativo no que se refere a rotina, espaços e materiais assim como, aos métodos de ensino e aprendizagem tendo sempre por base as particularidades dos grupos de crianças, as suas idades, necessidades e competências.

É através da atribuição de significado e sentido às suas acções, que o educador reflecte a sua intencionalidade educativa, possibilitando deste modo a construção, consolidação e gestão do seu currículo. Através do recurso à observação, registo, documentação, planeamento e avaliação do processo educativo o educador detém as informações e evidências necessárias à subsequentemente, reflexão sobre a prática pedagógica. "A intencionalidade do/a educador/a, que caracteriza a sua intervenção profissional, exige-lhe que reflicta sobre as finalidades da sua prática, as suas concepções e valores: papel profissional, imagem da criança, o que valoriza no que as crianças sabem e fazem e no modo como aprendem. Esta intencionalidade permite-lhe atribuir sentido à sua acção, ter um propósito, saber o porquê do que faz e o pretende alcançar." (Silva et al.,2016,p14)

5. A Prestação de Cuidados na Primeira Infância

De acordo com os autores, Erikson (1950), Vygotsky (1978) e Brazelton (2003) as crianças aprendem e desenvolvem-se em relação com o outro. Para estudarmos a relação e o vínculo construído entre os educadores e a criança, em contexto de Creche, encontrámos na Metodologia da Humanitude um procedimento que cruza os valores da dignidade humana, a comunicação e a prestação dos cuidados pessoais. É isto "que nos permite colocar os nossos filhos em Humanitude, comunicar com eles pelo olhar, pelo toque, pela palavra, mesmo quando o seu olhar é ainda impreciso, o seu toque desajeitado, a sua palavra balbuciante" (Brazelton 2003) e (Gineste e Pellissier, 2007, p219, 2008, p274 cit in, Mário Simões, 2013).

Como expressámos anteriormente, segundo Brazelton (2003), as relações afectivas consistentes são bases sólidas para o desenvolvimento harmonioso da criança. "As relações emocionais afectivas são as bases primárias mais importantes para o desenvolvimento intelectual e social […] as relações interpessoais também ajudam as crianças a distinguir quais

os comportamentos adequados e quais não são […] as relações permitem à criança aprender a pensar." (Brazelton, 2003, pp28 e 29)

Este tipo de relação com crianças na primeira infância que ainda não verbalizam ou começam a fazê-lo possibilita através da ligação afectiva observar a criança através dos gestos e os olhares, recorrendo-se a tom de voz tranquilo "cuidar desses seres fisicamente dependentes de nós, psiquicamente não autónomos, conduzi-los progressivamente a adquirir as capacidades que possuem em potência e a tornarem-se autónomos" (Gineste e Pellissier, 2007, p219, 2008, p 274 cit in, Mário Simões, 2013).

De acordo com Margot Phaneuf, (2009) é realçada a importância de "durante o cuidado, se continue a falar docemente, dizendo com frequência o seu nome. Que além dos gestos técnicos, os procedimentos cuidativos sejam apelos de humanitude, estímulos ao despertar, à tomada de consciência do que se passa à volta da pessoa, ao exercício da sua vontade, das escolhas, segundo as suas capacidades, à evolução para um melhor bem estar." (in Salgueiro, 2014, p74). Apesar de se referirem a procedimentos de cuidados em humanitude para pessoas idosas, em tudo se mantém adequado à prestação de cuidados com crianças, uma vez que, as relações estabelecidas e a disponibilidade demonstrada pelo adulto, estão na base da intencionalidade educativa, da diversidade das aprendizagens efectuadas e da qualidade do processo pedagógico, do qual o cuidar também faz parte integrante dos modelos curriculares utilizados em educação de infância.

As relações que os adultos estabelecem com as crianças, o modo como interagem, o tom de voz, o olhar, o toque, o sorriso, são fundamentais para todo o processo educativo. Estas relações, estão na base da resposta dada e na forma como é desempenhada a acção educativa e implementado o modelo curricular adoptado. "(...) As relações dos professores com as crianças são cruciais para o ambiente sociomoral. Não é demais dizermos que essas relações determinam a natureza do ambiente interpessoal." (Vries e Zan, 1998, p79)

Quando os adultos se dedicam à observação do comportamento, possibilitando a hipótese de escolha à criança, possuem mais informação sobre a mesma, permitindo-lhes adequar a intervenção às suas necessidades. Este mesmo tipo de abordagem está bem explícito no modelo curricular *High-Scope*, muitas vezes adoptado pelos educadores em contexto de Creche. "Através da observação sabe-se muito sobre cada criança: o que faz sozinha, o que faz apoiada, o que lhe desperta o interesse e sustém a sua atenção, o que ambiciona fazer, aquilo

de que gosta e aquilo de que não gosta". (Formosinho, 1998, p61). Assim o educador demonstra-se empenhado em lhe proporcionar aprendizagens significativas e relações afectivas de apoio e cooperação de forma, a promover o seu desenvolvimento integral de modo harmonioso.

Principalmente com crianças mais pequenas, os momentos de relação afectiva criança/adulto terão de ser privilegiados e evidentes, construindo-se um ambiente de apoio e comunicação, sem deixar de referir a confiança fundamental nestas idades. Para tal, é necessário que o adulto se demonstre disponível para participar nas brincadeiras e conversas da criança, respeitando o seu tempo e o seu ritmo.

Um educador presente, afectuoso e disponível consegue estabelecer relações mais consistentes e douradoras com o seu grupo. "(…)as interacções com os pais e outros educadores influenciam significativamente as conclusões a que chegam, essenciais para a vida futura e que são retiradas das experiências que vão vivendo. Por exemplo, se as relações com os pais e educadores ou amas forem apoiantes, moldam as percepções que a criança tem de si enquanto ser humano capaz, confiante e merecedor de confiança." (Hohmann e Post, 2007, p14)

A sequência de tempo na Creche está organizada de acordo com o modelo High-scope, numa rotina que permita às crianças antecipar o que irá acontecer, dando-lhes um sentido de controlo sobre a sucessão das actividades no tempo. Deste modo, uma rotina diária consistente e estruturada tem em atenção um conjunto de momentos e sequências de actividades, com o intuito de oferecer experiencias activas e motivadoras, para que as crianças as possam compreender, aprender e prever, sabendo situar-se no espaço e no tempo.

A rotina diária, apesar de estruturada, deve ter um carácter flexível sempre que necessário, para que assim se mantenha adequada ao ritmo e necessidades da criança. Esta sucessão de actividades, estruturada e consistente, deve ter sempre presente a intencionalidade educativa, mesmo relativamente aos cuidados pessoais. O momento da alimentação, higiene e repouso devem ser considerados momentos privilegiados na interacção com a criança. "A qualidade dos cuidados é particularmente importante para os bebés dado que as interacções estimulantes com adultos responsivos são cruciais para o desenvolvimento cognitivo e linguístico do bebé assim como para o seu desenvolvimento emocional e social." (Burchinal, Roberts, Nabors & Briant, 1996 in Papalia, Olds e Feldman, 2001,p269)

II.Qualidade e Metodologias de Cuidados

1. Qualidade e Sistema de Gestão da Qualidade

A Qualidade «traduz a percepção do indivíduo acerca da sua posição na vida, de acordo com o contexto cultural e os sistemas de valores nos quais vive, sendo o resultado da interacção entre os seus objectivos e expectativas e os indicadores objectivos disponíveis para o seu ambiente social e cultural». (ONU)

O conceito de Qualidade é algo subjectivo não sendo fácil de definir. A Qualidade integra assim áreas do desenvolvimento humano, social e ambiental. A qualidade nos serviços sociais refere-se à relação de cuidados e de confiança gerada entre quem presta um serviço e quem o recebe ou utiliza.

De acordo com a ISO que é a sigla de *International Organization for Standardization*, uma entidade de padronização e normatização, criada em Genebra, na Suíça, em 1947, a definição de Qualidade constante na Norma NP EN 9000:2005 é entendida como «grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas». No caso da prestação de um serviço ou produto existem três tipos de requisitos definidos na Norma NP EN 9001:2008 as necessidades expressas pelo Cliente, as necessidades implícitas e as obrigações legais aplicáveis à actividade.

Na actualidade, o referencial EQUASS 2012, *European Quality Assurance for Social Services* refere-se a um

> «sistema de reconhecimento, garantia e certificação da qualidade dirigido às organizações que atuam no âmbito dos serviços sociais, de reabilitação, formação profissional, assistência e prestação de cuidados às pessoas em situação de fragilidade social ou outra do domínio dos serviços pessoais ou de interesse geral. O sistema pretende constituir-se como uma estratégia de apoio ao desenvolvimento dos serviços sociais reforçando o compromisso das organizações com a qualidade e a melhoria contínua (Camara, 2014, in Namorado (coord.) 2014, p284).

Segundo Pinto e Soares (2011), o sucesso das organizações ou instituições está infimamente relacionado com a capacidade que estas demostram em organizar e mobilizar os

meios e os recursos necessários para a realização dos produtos e/ou serviços de modo, a que estes satisfaçam as necessidades, exigências e expectativas dos respectivos clientes.

"O desenvolvimento de uma cultura baseada em princípios da qualidade e seus consequentes valores, abrirá caminho à eficácia e melhoria contínua dos métodos e processos." (Pinto e Soares, 2001 p15)

Desde cedo que a Humanidade se preocupa, mesmo que inconscientemente, com a Qualidade, ou seja com a atenção dada ao cliente ou utente, com a satisfação das suas necessidades, exigências e expectativas.

De acordo com Pinto e Soares (2011), desde a antiguidade que se podem identificar algumas características na humanidade relacionadas com a implementação de sistemas de gestão da qualidade, como por exemplo técnicas, de planeamento, organização e controlo utilizadas já pelos sumérios, egípcios, babilónios, chineses e gregos, ou os sistemas de controlo centralizadas e de comunicação também já eles utilizados pelos romanos.

Todavia, a gestão da qualidade surgiu enquanto conceito, pela primeira vez, no Japão, no decorrer da década de 50 do século XX utilizado por Ishikawa. Só na década de 80 é que este movimento se alargou aos Estados Unidos da América e posteriormente, à Europa.

Com a acentuação da globalização, a partir de 1980, aumentou também a necessidade de criar normas internacionais, principalmente a partir da criação da União Europeia. Em 1987, o governo britânico persuadiu a Organização Internacional para Padronização (ISO) a adoptar a BS 5750 como uma norma padrão internacional. A BS 5750 tornou-se a ISO 9000.

O Recurso a Normas, padronizadas e normalizadas que podem ser utilizadas em qualquer parte do mundo traduz-se numa linguagem universal e global de como as organizações se estruturam para a prestação de um serviço ou criação de um produto. A própria sigla ISO que deriva do Grego "ISSOS" significa "igual".

O Instituto Português da Qualidade surgiu com o Decreto-Lei 183/86, de 12 de Julho, que o refere como o organismo nacional responsável pelas actividades de normalização, certificação e metrologia.

" A noção de qualidade evoluiu muito desde a Revolução Industrial. Numa primeira fase, os produtos eram inspeccionados para que, quando detectadas anomalias, se separassem do lote que ia para armazém; numa segunda fase, o controlo de qualidade assentou em ferramentas estatísticas que permitiam a verificação por amostragem; numa terceira fase, desenvolvem-se programas e sistemas de qualidade envolvendo as várias áreas da empresa. " (Cardoso, 2001, p205)

Um sistema de gestão da qualidade é uma ferramenta de gestão da organização que pressupõe o envolvimento de todos os intervenientes na prestação de um serviço ou produto. "Sistema de gestão da qualidade é entendido como a filosofia e prática de gestão que se traduz no envolvimento de todos os que trabalham na organização num processo de cooperação que se concretize no fornecimento de produtos e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos clientes." (Pinto e Soares, 2001, p21).

A gestão da qualidade tem associada oito princípios fundamentais como se monstra a seguinte figura:

Racionalidade Economicista – ISO 9001



Figura 3 - Princípios da Qualidade ISO 9001:2008

Fonte: Construção Própria cf. Manual da Qualidade (APQ, 2007)

Uma organização ao decidir implementar um sistema de gestão da qualidade através da Norma NP EN ISO 9001:2008 tem de corresponder a uma série de requisitos estando este separados por duas categorias, os gerais que pressupõem a elaboração, documentação e implementação do sistema tendo sempre por base o objectivo de melhoria contínua, visto a qualidade não ser entendida como um processo estanque ou capaz de ser finalizados. A qualidade na sua essência nunca está concluída, os processos e procedimentos que a constituem necessitam ser monitorizados e avaliados de modo a que exista uma adequação crescente às necessidades dos clientes e de quem colabora na prestação do serviço. Assim como, os requisitos relacionados com a documentação e seu controlo. É nos registos que se encontram as evidências e informações necessárias para a melhoria contínua do serviço.

> "O sistema de gestão da qualidade, assumindo-se como um processo dinâmico e estando sujeito a uma avaliação periódica, onde são analisados os objectivos propostos, o seu cumprimento e a eficácia das medidas correctivas implementadas, resulta num esforço da gestão que se pode traduzir na melhoria contínua do desempenho da qualidade da própria organização." (Pinto e Soares, 2011, p22)

Segundo, António Ramos Pires (2012) os objectivos de um sistema da qualidade passam por:

a) Fornecer uma abordagem sistemática de todas as actividades que possam afectar a qualidade desde a concepção à prestação do serviço;
b) Privilegiar as actividades de prevenção em vez de confiar apenas na inspecção;
c) Fornecer uma evidência objectiva de que a qualidade foi alcançada.

Deste modo, numa sociedade em constante mudança, em que as necessidades dos clientes se alteram com frequência, onde o que hoje é o suficiente como produto ou serviço prestado num futuro não tão longínquo pode não o ser, colocando em risco a subsistência das próprias organizações. O Fenómeno da Globalização e da Modernização traduz-se em muitos dos casos numa necessidade de Mudanças das próprias instituições, as mesmas de modo a continuarem a ser competitivas necessitam de repensar na sua prática e organização interna. "As organizações de sucesso são hoje as que procuram fazer um trabalho extraordinário, conhecido pela inovação, originalidade, exotismo e imprevisto." (Cardoso, 2001, p201)

O conceito de Qualidade e os pressupostos que este engloba tornam-se, quando utilizados de acordo com a realidade da Organização uma ferramenta que permite renovar as práticas e

as metodologias utilizadas, através de uma abordagem por processos, aumentando a eficácia do serviço ou produto prestado com os clientes/utentes contribuindo subsequentemente, para a melhoria das competências dos gestores e de todos os colaboradores. Permitindo assim uma mudança ao nível estrutural e operacional.

> "(…)a acção do Projecto permitiu sistematizar e aperfeiçoar as práticas existentes, assegurar o cumprimento de requisitos legais(p.e. no caso da segurança), ou ainda introduzir novas ferramentas ou instrumentos de trabalho, como é o caso dos planos individuais de trabalho com os utentes(…)" (FAS2, 2012, p39)

1.2. Critérios de Qualidade em Creche

"(…) a «qualidade» tem muitas leituras e pode ser analisada de pontos de vista muito diferentes. O fato de aceitar que se trata um tema de grande relevância não nos deve fazer esquecer como é difícil ter uma ideia completa o suficiente de qualidade para que seja aplicada ao âmbito educativo." (Zabalza, 1998, p55)

De acordo com Lund (2014) no seu artigo para a revista Infância na Europa (pp27 e 28), os 10 princípios do quadro para a qualidade em Educação de Infância, estão organizados em cinco parâmetros como, o acesso à educação, os profissionais, o currículo, a monitorização e avaliação e por fim a governação e financiamento. Estes princípios foram elaborados por um grupo temático da União Europeia em nome do Comité Sindical Europeu de Educação e passam por diferentes dimensões, conforme expomos a seguir:

1. O acesso à educação
    - Condições de acesso à Educação e Cuidados na Infância, em que os serviços devem estar disponíveis e financeiramente acessíveis a todas as famílias e suas crianças;
    - Serviços que respeitem e acolham a diversidade cultural, que promovam a participação e potenciem a inclusão social;
2. Os profissionais
    - O profissionalismo dos colaboradores em Educação e Cuidados na Infância, a importância da sua formação inicial e contínua e a relevância que o seu

desenvolvimento profissional tem na qualidade pedagógica e o desenvolvimento das crianças;

- Condições favoráveis de trabalho, com uma liderança que potencie os momentos de observação, reflexão e planificação, que promova o trabalho em equipa e a cooperação com as famílias;

3. A curricula

- Um currículo que estabeleça objectivos, valores e abordagens pedagógicas que possibilitem às crianças um desenvolvimento global;
- Reflexão sobre as práticas através de um currículo que tem nas suas bases a cooperação e a partilha com as crianças, as famílias e a equipa;

4. Monitorização e avaliação

- Monitorização e avaliação de modo a permitir a continuidade da melhoria da qualidade das práticas e das políticas;
- Uma monitorização e avaliação que tenha por intuito de apoiar as crianças, as famílias e as comunidades;

5. Governação e Financiamento

- Visão clara do seu papel e responsabilidades por parte de todos os intervenientes na rede de Educação e Cuidados na Infância assim como a cooperação entre as organizações parceiras;
- A legislação adequada, com políticas que apoiem a evolução da Educação e Cuidados na Infância, com recurso a financiamento complementar de modo a permitir o acesso a grupos mais desfavorecidos.

Parâmetros	Dimensões	Boas Práticas
1. O acesso à educação	Condições de Acesso	-Serviços disponíveis e financeiramente acessíveis a todas as famílias e crianças; - Que respeitem e acolham a diversidade cultural.
2.Profissionais e ambiente de trabalho	Profissionalismo dos colaboradores	- Importância da formação inicial; - Importância da formação contínua; -Influência das práticas na qualidade pedagógica e desenvolvimento das crianças.
	Condições de Trabalho	- Liderança que potencie momentos de observação, reflexão e planificação; - Promoção do trabalho em equipa; -Aumentar a cooperação dos educadores com as famílias.
3.Curricula	Valores e práticas de participação e cooperação	- Que estabeleça objectivos, valores e abordagens pedagógicas; -Que tem como base a cooperação e a partilha com as crianças, as famílias e a equipa.
4.Monitorização e Avaliação	Objectivos e práticas colaborativas	-Melhoria contínua da qualidade, das práticas e das políticas educativas; -Para apoiar as famílias e as comunidades; -Promover a participação e potenciar a inclusão social.
5.Governação e Financiamento	Governação e responsabilidade partilhada	-Visão clara do papel e responsabilidades dos coordenadores e colaboradores; -Cooperação entre as organizações parceiras; -Políticas de apoio à evolução dos serviços de Educação e Cuidados na infância; - Financiamento complementar para permitir acesso a grupos mais desfavorecidos.

Quadro 4 – Princípios para a Qualidade em Educação de Infância

(cf Comité Europeu Sindical para a Educação adaptado de Lund, 2014)

Zabalza (1998) no seu livro "Qualidade em Educação Infantil" apresenta 10 aspectos-chave de qualidade aplicáveis a qualquer modelo pedagógico que o Educador opte na sua prática. Estes critérios não têm uma ordem específica de implementação e estão relacionados

quer com a organização da acção, quer com a relação e forma como esta transparece nas vivências diárias presentes em educação de infância, sendo constituídas por:

1. Organização da acção
    - *Organização dos Espaços* que permitam a realização de actividades diversas e distintas em grande e pequenos grupos de crianças e que as mesmas consigam identificar os diferentes espaços e ou áreas que constituem as salas de actividade com o objectivo de promover as tomadas de escolha e a autonomia. "As aulas convencionais com espaços indiferenciados são cenários empobrecidos e tornam impossível ou dificultam seriamente, uma dinâmica de trabalho baseada na autonomia e na atenção individualizada de cada criança." (Zabalza, 1998, p50);
    - *Equilíbrio entre a iniciativa infantil e trabalho dirigido* no momento de planear e desenvolver as actividades consiste na organização do ambiente educativo de forma a que as crianças possam ao longo do dia ou em determinados momentos realizar escolhas decidindo que actividades vão desempenhar. No entanto, é importante existirem momentos de actividades dirigidas em que os educadores devem planificar actividades orientadas para o grupo com o intuito de desenvolver competências específicas;
    - *Diferenciação de actividades* para abordar todas as dimensões do desenvolvimento e todas as capacidades**.** O educador deve ter em atenção na planificação a proposta de actividades diversas que possibilitem o desenvolvimento das crianças nos vários domínios; "Embora o crescimentos infantil seja um processo global e interligado, não se produz nem de maneira homogénea nem automática. Cada área do desenvolvimento exige intervenções que o reforcem e vão estabelecendo as bases de um progresso equilibrado e conjunto."(Zabalza, 1998, p52)
    - *Rotinas estáveis* estabelecem a organização do tempo, as mesmas devem ser estruturadas, consistentes mas flexíveis permitindo às crianças antever o que se irá suceder, sentindo-se seguras na sucessão do tempo, contribuindo para a autonomia na realização das actividades. À similitude dos espaços, as rotinas assumem um papel imprescindível na definição do contexto educativo;
    - *Materiais diversificados e polivalentes***,** uma sala de actividades deve ser constituída por materiais diversificados e estimulantes, que viabilizem inúmeras possibilidades de escolha e acção, amplificando as vivências e experimentação no sentido de consolidar e promover aprendizagens. "Deve conter materiais de todos

os tipos e condições, comerciais e construídos, alguns mais formais e relacionados com as actividades académicas e outros provenientes da vida real, de alta qualidade ou descartáveis, de todas as formas e tamanhos, etc." (Zabalza, 1998, p53);

- *Sistemas de avaliação,* anotações, etc. que permitam o acompanhamento global do grupo e de cada uma das crianças. Não basta ter uma ideia das acções e actividades a desenvolver, ou de como está a evoluir cada criança, é necessária capacidade para planificar e avaliar a intervenção educativa e o modo como cada criança vai progredindo no seu desenvolvimento global. Este acompanhamento permite a reflexão das práticas e o reajuste de acções, dos objectivos ou das estratégias quando tal necessidade se verifique.

2. Relação, interacção e vivência
   - *Atenção privilegiada nos aspectos emocionais* "tudo na educação infantil é influenciado pelos aspectos emocionais, desde o desenvolvimento psicomotor, até o intelectual, o social e o cultural." (Zabalza,1998, p51)

     A emoção influencia os níveis de segurança na criança. Uma criança que se sinta segura tem tendência a ser mais autónoma e a aceitar as relações sociais;
   - *Utilização de uma linguagem enriquecida* proporcionando um ambiente que estimule a linguagem e o seu aperfeiçoamento através de oportunidades de interacção entre crianças e adultos, é através da linguagem que se vai construindo o pensamento e a capacidade de aprender;
   - *Atenção individualizada* em educação infantil passa por manter ou estabelecer em determinados momentos da rotina ou de actividade contactos individuais com cada criança, momentos privilegiados de interacção. "A atenção individualizada está na base da cultura da diversidade. É justamente com um estilo de trabalho que atenda individualmente às crianças que poderão ser realizadas experiências de integração." (Zabalza, 1998, p53);
   - *Trabalho com os pais e as mães e com o meio ambiente.* As relações colaborativas, a partilha entre a escola e a família fortalece as relações que se estabelecem, fomentando a confiança mútua.

     "Este tipo de participação enriquece o trabalho educativo que é desenvolvido na escola (a presença se outras pessoas adultas permite organizar actividades mais ricas e desenvolver uma atenção mais personalizada com as crianças), enriquece os próprios pais e mães (vão sendo conhecidos aspectos do desenvolvimento infantil,

descobrindo características formativas em materiais e experiências, inclusive o jogo, conhecendo melhor os filhos, aprendendo questões relacionadas com a forma de educar) e enriquece a própria acção educativa que as famílias desenvolvem depois em suas casas." (Zabalza, 1998, p55)

Parâmetro	Dimensão	Boas Práticas
1. Organização da Acção	1.1 Organização do Espaço	-Áreas diferenciáveis e identificáveis; -Promovam a autonomia; -Possibilitem a tomada de escolha e decisão; -Permitam actividades livres e dirigidas, individuais, em pequeno e grande grupo.
	1.2 Criatividade e normatividade	- Dinamizar tanto actividades livres como actividades dirigidas; permitir a criatividade.
	1.3 Planeamento de actividades	- Planificação; -Actividades propostas que englobem os vários domínios de desenvolvimento; -Estimular o Desenvolvimento harmonioso e equilibrado.
	1.4 Rotinas estáveis	- Estruturadas e flexíveis; -Sentimento de segurança com a sucessão do tempo; -Autonomia na execução de actividades.
	1.5 Materiais Diversificados e Polivalentes	- Materiais estimulantes; -Viabilizem a possibilidade de escolha; -Promovam a experimentação; -Favoreçam a aprendizagem.
	1.6 Avaliação e Monitorização	- Acompanhamento do grupo; -Planificar e avaliar a intervenção educativa; -Progressão do desenvolvimento global da criança; -Reflexão das práticas; -Reajuste de acções, objectivos ou estratégias.
2. Construção da relação	2.1 Atenção Privilegiada	-Alicerçada nos aspectos emocionais; -Vinculação afectiva; -Sentimento de segurança; -Aceitação das relações sociais.
	2.2 Linguagem Enriquecida	-Estimulação da linguagem e seu aperfeiçoamento através da interacção; -Potenciar o pensamento e a capacidade de aprender.
	2.3 Atenção Individualizada	-Contactos individuais nas actividades e rotinas; -Momentos privilegiados de interacção.
	2.4 Trabalho Colaborativo	-Enriquecimento do trabalho educativo; -Enriquecimento parental; -Cooperação escola/família e confiança mútua.

Quadro 5 – Qualidade em Educação Infantil (adaptado de Zabalza, 1998)

Fonte: Construção Própria

2. Instituições Particulares de Solidariedade Social em Portugal e a sua Gestão

De acordo com o Guia Prático Constituição de Instituições Particulares de Solidariedade Social, emitido pelo ISS a 28 de Julho de 2014 as IPSS são constituídas por iniciativa de particulares, sem finalidade lucrativa, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos, que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico, para prosseguir, entre outros, com objectivos de apoio social à família, crianças e jovens, idosos e integração social e comunitária, mediante a concessão de bens e a prestação de serviços.

• Apoio a crianças e jovens;

• Apoio à família;

• Protecção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;

• Promoção e protecção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação;

• Educação e formação profissional dos cidadãos;

• Resolução dos problemas habitacionais das populações.

As principais formas jurídicas de IPSS em Portugal são as Santas Casas da Misericórdia ou Irmandades da Misericórdia, os Centros Sociais Paroquiais, as Associações de Socorros Mútuos e as Associações de Solidariedade Social.

> Citando Luís Jacob na sua dissertação de mestrado (2000-2002) "São estas novas IPSS que estão melhor preparadas e mais vocacionadas para lidar com os novos problemas sociais (toxicodependência, exclusão social) enquanto as IPSS mais antigas estão bastante ligadas às respostas tradicionais (Pré-escolar, Centros de Dia, Lares). "... há em Portugal um défice de mobilização das principais forças impulsionadoras do movimento das instituições particulares para os novos domínios da luta contra a exclusão." (Pedroso, 1995). Isto deve-se não só à inércia institucional das IPSS, principalmente das mais antigas, como ao Estado que tem privilegiado a instalação das valências tradicionais.

Uma das actividades desenvolvidas pelas IPSS portuguesas é o apoio à Infância e à Família, a IPSS O SONHO enquadra-se nessa área de actuação.

O estado comparticipa financeiramente as IPSS através de acordos de cooperação. "A cooperação entre o Estado e as Instituições Particulares de Solidariedade Social traduz-se no estabelecimento de protocolos assinados entre ambas as partes que, na actualidade, podem revestir uma de três modalidades: acordos de cooperação típicos, acordos de cooperação atípicos e acordos de gestão." (Instituto da Segurança Social, 2007 p. 7)

Recorrendo ao disposto no site da Segurança Social[2] as IPSS necessitam de efectuar registo referente a algumas acções tais como:

- A constituição das instituições, os respectivos estatutos e suas alterações;
- A integração, a fusão e a cisão das instituições;
- A extinção das instituições e a atribuição dos respectivos bens;
- As acções de declaração de nulidade ou anulação dos actos de constituição ou de fundação das instituições;
- A eleição, designação e recondução dos membros dos corpos gerentes das instituições;
- As acções de declaração de nulidade ou anulação de deliberações sociais e de destituição dos membros dos corpos gerentes das instituições, bem como os procedimentos cautelares relativos às mesmas acções;
- As decisões finais, com trânsito em julgado, proferidas nas acções e procedimentos cautelares (Acções e Declarações de nulidade).

A finalidade desse registo destina-se ao comprovativo da natureza e dos fins da Instituição, dos factos jurídicos respeitantes às instituições especificados no regulamento de registo e permitir o acesso às formas de apoio e cooperação previstas na lei.

As IPSS regulamentam-se por estatutos livremente realizados pelas próprias direcções desde que sejam respeitadas as disposições do estatuto e a legislação aplicável. O Decreto-Lei que regula os estatutos das IPSS foi alterado no final de Novembro de 2014, tendo as intuições um ano para procederem à rectificação dos seus estatutos conforme exigido na presente legislação em vigor.

A Constituição da República Portuguesa (artigo 80.º), referindo-se à organização económica do País, considera a coexistência de 3 tipos de Sectores de Actividade, o Público

[2] http://www4.seg-social.pt/registo-de-instituicoes-particulares-de-solidariedade-social visitado a 15 de Novembro de 2014.

que se regem pelo direito público e cuja propriedade e gestão é efectuada pelo estado ou outras entidades públicas, o Privado constituído pelos meios de produção cuja propriedade ou gestão pertence a pessoas singulares ou colectivas privadas e pelo Terceiro Sector ou também designado Sector Social, cujos meios de produção são possuídos e geridos por pessoas colectivas, sem carácter lucrativo, que tenham como principal objectivo a solidariedade social.

Por definição de Organização entende-se um conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações. (Antunes, 2010, p27)

Apesar das IPSS não visarem o lucro as mesmas necessitam ser sustentáveis para poderem continuar a prosseguir com a sua visão, missão e valores.

"A sustentabilidade tem vindo a transformar-se num desafio estratégico para as organizações. A forma como estas alocam os seus recursos para projectos sociais e ambientais e como se relacionam com a comunidade está na ordem do dia e nenhuma estratégia de sucesso pode vingar se não se basear nesta visão tripartida – ambiente, economia e sociedade"(Kolk e Tuder, 2010 cit in Qualidade 01, 2015,p38)

De acordo com Kolk e Tunder (2010), uma organização sustentável precisa ser economicamente lucrativa, ambientalmente correcta e socialmente responsável. A sustentabilidade faz parte da própria gestão e não apenas uma acção pontual ou esporádica. A sustentabilidade assenta em certa parte na optimização dos recursos já existentes na organização com o intuito de atingir objectivos.

Segundo Albuquerque (2006), a mobilização de recursos não é apenas assegurar recursos novos ou adicionais, mas também optimizar os recursos já existentes, aumentando a eficácia dos planos, além de conquistar novas parcerias e obter fontes alternativas de recursos financeiros. A captação de recursos é uma maneira de tornar ainda mais público o trabalho desenvolvido pela organização. Traz também ampliação da base social ou número de pessoas envolvidas, aumenta o número de voluntários; aumenta a credibilidade e a implementação dos projectos.

Por desafios à sustentabilidade da organização entende-se para além dos recursos financeiros disponíveis qual a aplicação que lhes é efectuada, o investimento no desenvolvimento das pessoas que fazem parte da organização, melhorando a qualidade dos serviços e adequando-os às necessidades das comunidades e dos clientes. " O principal

objectivo do gestor será garantir o bom desempenho organizacional, trabalhando com, e através, dos outros, para atingir os objectivos organizacionais, com a utilização mais eficaz e eficiente de recursos num contexto de mudança." (Carvalho et al, 2014, p37)

"Amor e Sustentabilidade. O Amor busca sempre a harmonia e a justiça, tende para a coesão, distribui e equilibra, não seca nem esgota para si o que deve ser de outros também." (Leite, 2012, p50)

Importa às Instituições desenvolver uma gestão equilibrada assegurando o envolvimento da comunidade e uma equipa com formação técnica adequada à função. "qualidade é um dos factores críticos de sucesso das organizações, a par do enfoque no cliente, na qualificação dos colaboradores e na aposta numa boa gestão(...)"(Rodrigues in Qualidade01, 2015, p.8)

III – Filosofia e Metodologia de Humanitude

Como os sistemas de qualidade parecem estar essencialmente focados no desempenho de tarefas, e na optimização de recursos, pareceu-nos importante, acrescentar à grelha da qualidade um conjunto de parâmetros mais focados na Criança e nos cuidados prestados pelos agentes de acção educativa.

Neste sentido a filosofia da Humanitude, normalmente utilizadas para os cuidados a pessoas idosas, pareceu-nos uma importante fonte de inspiração para a melhoria dos cuidados em Creche, a partir da relação que o cuidador constrói com a criança.

1. Pilares da Humanitude

"A Humanitude é a contribuição de todos os homens, de outrora ou de hoje, para cada homem." (Jacquard, 1988, p177)

O conceito antropológico de Humanitude surge com Jacquard a partir de 1985, inspirado em dois autores Césaire e Senghor que criaram uma nova terminologia a Negritude, que representa a contribuição das civilizações da África Central, para a humanidade e para o mundo. Jacquard (1987) referiu-se às dádivas/oferendas atribuídas pelos homens uns aos outros através da relação, desde o início da humanidade perdurando ao longo dos tempos através das gerações, resultando num "enriquecimento sem limites". Este colocar-se em relação com o outro através dos olhares, das palavras, do toque, do sorriso, do andar de pé (verticalidade), da emoção, da compressão passou a ser denominada de Humanitude. (cf. Gineste e Pellissier,2008)

Partindo do conceito de Humanitude, Yves Gineste e Rosette Marescotti (1995) com base nas informações recolhidas através da observação participante do trabalho desempenhado pelos cuidadores num hospital geral francês, quer ao nível ergonómico, mas também dos procedimentos de cuidado e das técnicas utilizadas para tal, "transformaram o conceito em filosofia de cuidados em humanitude" (Salgueiro, 2014, p21) a ser aplicado essencialmente a pessoas idosas.

Segundo João Araújo (2014), "Cuidar em Humanitude é colocar mais profissionalismo no acto de cuidar", está em muito associada a cuidados de enfermagem, também conhecida por

Método de Gineste e Marescotti, actualmente também já utilizados em alguns Hospitais, Centros de Dia e Serviços de Apoio Domiciliário na prestação de cuidados a Idosos em Portugal.

> De acordo com Gineste e Pellissier (2008) um prestador de cuidados é "(...) é um profissional que cuida de uma pessoa (ou de um grupo de pessoas) com preocupações ou problemas de saúde, para a ajudar a melhorar ou a manter a saúde, ou para acompanhar essa pessoa até à morte. Um profissional não deve, em caso algum, destruir a saúde dessa pessoa"(Gineste e Pellissier, 2008, p257)

As filosofias de cuidados trouxeram para os prestadores duas vertentes de acção distintas, identificadas através da nomeação cure e care. "*cure,* que significa tratar, no sentido de curar; *care*, que significa tratar, no sentido de cuidar." (Gineste e Pellissier, 2008, p259)

Actualmente, grande parte dos prestadores de cuidados assenta a sua intervenção numa perspectiva da cura do outro, onde a impossibilidade de curar se transforma na incapacidade de ajudar a melhorar a situação ou, na inviabilidade disso, de manter a saúde da pessoa. "(...) a prática do cuidar seria simplesmente uma alternância de vitórias e de derrotas. Uma alternância em que as derrotas, quando se trabalha em geriatria, são mais numerosas do que as vitórias: porque os homens de que cuidamos não serão curados de todas as doenças, porque todos vão morrer um dia." (Gineste e Pellissier, 2008, p260)

É a pessoa que recorre às suas forças e capacidades para se curar, reconhecer isso é deslocar o centro do poder para o outro, o prestador passa a acompanhar, a ser um suporte, recorrendo aos seus conhecimentos, humanitude e experiência para fortalecer o poder da pessoa sobre si mesma. "Cuidar de uma pessoa é sempre ajudá-la a cuidar de si própria."(Gineste e Pellissier, 2008, p261)

A filosofia de Humanitude situa-se no cuidar, tendo sempre por objectivo o respeito pela Humanitude da pessoa que é cuidada.

> "A filosofia de humanitude é uma filosofia de cuidados que permite situar todos os nossos actos no quadro do cuidar de uma pessoa singular, que permite tomar em conta o facto de uma pessoa possuir necessidades e desejos interligados, o facto dela viver diferentemente das outras pessoas." (Gineste e Pellissier, 2008, p269)

> "Nesta perspectiva, o cuidador presta um cuidado integrado que não destrua, mas sim, que através de estimulação sensorial positiva desenvolva capacidades como a comunicação e a

> verticalidade, para que a pessoa doente possa viver de pé e dispor de todas as suas possibilidades de viver em relação com os outros, mantendo características essenciais da espécie." (Simões, 2014, p69)

Cuidar em Humanitude é ir ao encontro do outro compreender os seus anseios, respeitando a sua integridade Humana, motivando a pessoa para a relação, potenciando as suas capacidades intrínsecas. "O cuidar em Humanitude apresenta uma operacionalização, de relação e cuidado, através da utilização integrada dos pilares da Humanitude palavra, olhar, toque, sorriso, vestuário e verticalidade" (Gineste e Pellissier, 2007,2008 cit in, Mário Simões, 2013, p64)

Desta forma, a metodologia de cuidados em Humanitude fundamenta a relação entre cuidador e pessoa que é cuidada em quatro pilares: o olhar, o toque e a verticalidade (estar sentado ou de pé).

2. Ética do Cuidado

A Convenção dos Direitos da Criança, adoptada em 1989 pela Assembleia das Nações Unidas, ratificada por Portugal em 1990 é aplicável a todas as crianças sem excepção. De todos os direitos descritos salienta-se para esta investigação o direito à educação e o direito a um nível de vida adequado ao seu desenvolvimento físico, mental, espiritual, moral e social, como ponto de partida para uma ética do direito à educação.

> "A Ética do direito à educação é uma Ética do primado interesse superior do educando, do pleno desenvolvimento da sua personalidade e do primado da educação ética e cívica. O primado do interesse superior do educando é um princípio de aplicação à educação e extensão a todos os educandos do primado do «interesse superior da criança» consagrado pela *Convenção sobre os Direitos das Crianças*. Significa o reconhecimento do primado da plenitude do direito à educação do educando, incluindo o respeito dos seus direitos em todas as situações de educação." (Monteiro, 2004, p101)

Assim sendo, os cuidados pessoais prestados a crianças com idades compreendidas entre os 4 e os 36 meses são considerados situações de educação, partindo-se das suas necessidades como intuito de propiciar um desenvolvimento global e harmonioso. Deste modo, verifica-se a necessidade de definir linhas orientadoras às quais poderemos enunciar como Ética do Cuidado, nas quais está exposta a forma como devem ser prestados esses mesmos cuidados

pessoais, para que estes possibilitem o cumprimento dos direitos da criança e uma prestação afectiva e relacional de qualidade, em contexto educativo. "Através das interacções pessoais carinhosas envolvidas nos cuidados de higiene corporal, as crianças têm oportunidade de construir relações de confiança com o educador e de ganharem um sentido de segurança no contexto de grupo que é a creche." (Hohmann e Post, 2007, p230)

Uma Ética do cuidado assente nos pilares da Humanitude adaptados aos cuidados na primeira infância, pode ajudar a reforçar o Modelo Curricular Cognitivista, contribuindo para um enriquecimento do ambiente e do processo educativo, construindo uma relação de trocas interactivas entre a criança e o adulto, onde se expressa como valor a própria dignidade humana.

> "Os educadores interagem com bebés e crianças pequenas de uma maneira muito física, sabendo que segurar, tocar, abraçar, fazer festas, baloiçar, cantar, falar suavemente e estar ao alcance do olhar e da mão é fundamental para crianças muito pequenas, que experimentam tudo e todos de um modo sensorial e activo. Enquanto que bebés e crianças podem não compreender quanto os adultos lhes dizem, compreendem imediata e plenamente linguagem corporal." (Hohmann e Post, 2007, p69)

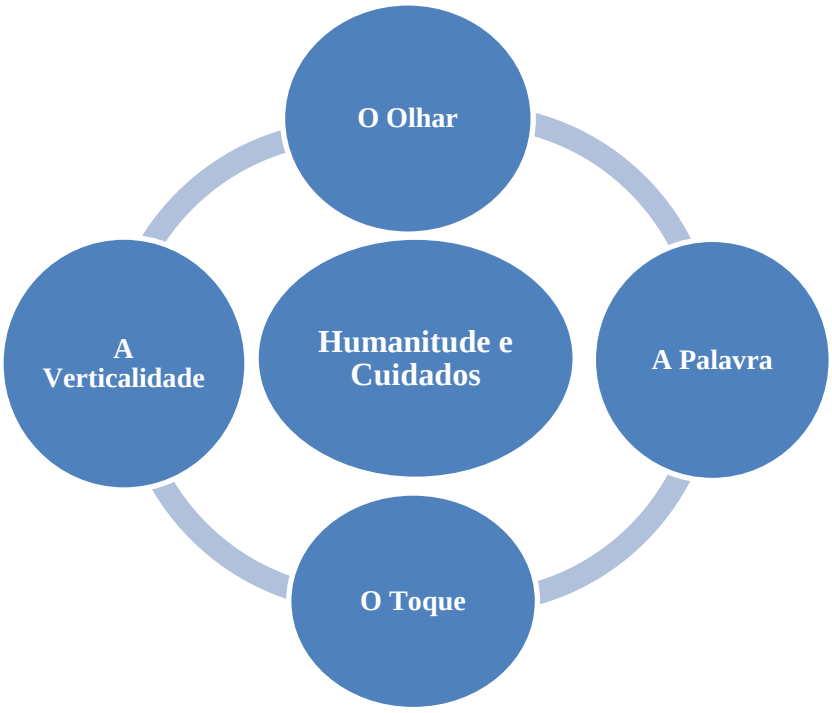


Figura 4 - Os quatro pilares da Metodologia de Cuidados em Humanitude (cf. Gineste e Pellissier, 2008)

Fonte: Construção Própria

CAPÍTULO III – A METODOLOGIA

A investigação foi estruturada em duas fases distintas: o estudo exploratório e o estudo de caso. O estudo exploratório decorreu em Dezembro de 2014, na Creche O Ninho, com a preocupação de identificar a percepção das educadoras de infância e das ajudantes de acção educativa sobre o sistema de gestão da qualidade total, recentemente implementado na resposta social de creche assim como, o entendimento da Gestão sobre o SGQ e a influência deste no serviço prestado.

O estudo de caso decorreu entre Outubro de 2015 e Agosto de 2016 na Creche Vale Flor, sendo as duas creches equipamentos da mesma IPSS, O SONHO. O estudo de caso teve como finalidade responder aos objectivos de investigação, nomeadamente, identificar como os atributos da Humanitude podem estar presentes nos cuidados em Creche, ilustrar quais as estratégias relacionais utilizadas pelas educadoras de infância e ajudantes de acção educativa na prestação de cuidados e perceber como estes parâmetros podem ser integrados num sistema de avaliação da qualidade, em creche.

1. Estudo Exploratório

"A fonte directa de dados são as situações consideradas «naturais». (...) Os investigadores (...) tentam viver a realidade da mesma maneira que eles, demonstram empatia e identificam-se com eles para tentar compreender como encaram a realidade."

(Carmo e Ferreira, 1998, p180)

Este Estudo Exploratório foi realizado em Dezembro de 2014, na IPSS O SONHO em Setúbal, organização social com respostas de apoio à família e à infância. Esta primeira ida para o terreno, Creche O Ninho, enquadra-se na metodologia de Estudo de Caso é um momento que sustenta o planeamento do estudo principal.

> "O estudo piloto também teve uma função formativa (Yin 2003) para a investigadora, no sentido de se adaptar e de se situar melhor no terreno, na relação com os diferentes participantes, bem como para afinar a utilização das técnicas de recolha dos diferentes dados."(Folque, 2012, p134)

O estudo exploratório para além de permitir a adequação das técnicas permite, um maior conhecimento do contexto a ser investigado. Possui a finalidade de possibilitar a definição de quais as questões e conceitos mais pertinentes a abordar posteriormente, na investigação.

"As questões a investigar não se estabelecem mediante a operacionalização de variáveis mas são, antes, formuladas com o objectivo de estudar fenómenos com toda a sua complexidade em contexto natural." (Meirinhos e Osório, 2010, p2)

Os resultados do estudo exploratório são apresentados, mais adiante, no Capítulo IV, ponto 1.Estudo Exploratório na Creche O Ninho.

2. As Metodologias Qualitativas e o Estudo de Caso

"Há que seleccionar métodos porque são estes que fornecem a informação de que necessita para fazer uma pesquisa integral. Há que decidir quais os métodos que melhor servem determinados fins e, depois, conceber os instrumentos de recolha de informação mais apropriados para o fazer."

(Judith Bell, 1997, pp85-86)

A investigação devido ao conhecimento do contexto, foi executada como um Estudo de Caso abordando a realidade de acordo com uma perspectiva epistemológica que propõe o envolvimento do investigador com a realidade observada, de modo a construir uma teoria do terreno e do contexto onde se insere a investigação, neste caso concreto a IPSS O SONHO. "Pelo seu carácter naturalista, dinâmico e interactivo, o estudo de caso exige o que se designa de trabalho de campo, isto é, o contacto prolongado do investigador com os sujeitos participantes na realidade que pretende estudar." (Amado, 2014, p135). Desta forma, a pesquisa utilizou uma metodologia Qualitativa, com recurso a diversas técnicas: o questionário, a entrevista e a observação participante.

A escolha desta metodologia teve por fundamento o partir de um problema específico, num contexto preciso; que segundo Barbier (1996), tenta envolver os próprios actores na recolha de dados e sua posterior reflexão.

"O estudo de caso pode consistir no estudo de um individuo, de um acontecimento, de uma organização, de um programa ou reforma, de mudanças ocorridas na região, etc." (Amado, 2014, p122)

"O estudo de caso pode construir uma contribuição importante para o desenvolvimento científico, como sugere Mialaret, e veremos como pode permitir uma visão em profundidade de processos educacionais, na sua complexidade contextual" (Duarte, 2008, p114)

Para Stake (1999) e Yin (2003), o estudo de caso procura a percepção das pessoas sobre acontecimentos nos quais estão envolvidas, podendo ser conduzido sob diferentes quadros teóricos, não é meramente descritivo e possui tipicamente uma dimensão empírica envolvendo trabalho de campo. "É uma pesquisa empírica que investiga um fenómeno actual, num contexto de vida real, particularmente quando as fronteiras entre o fenómeno e o contexto não são claramente evidentes." (Yin, 2003, p13 cit in Folque, 2012, p117)

Segundo Bell (1998), na metodologia de estudo de caso o investigador observa, interroga e estuda inserido no contexto, o qual pretende conhecer. "Cada organização tem as suas características únicas e específicas. O investigador procura identifica-las, bem como expor o modo como elas afectam a implementação de sistemas e influenciam o funcionamento de uma organização." (Bell, 1998, p23)

De acordo com a metodologia de Estudo de Caso, a investigação foi realizada só numa instituição com o intuito de a conhecer em profundidade. "As opções metodológicas adoptadas foram, por conseguinte, o estudo em profundidade e não em extensão (amostragem), utilizando a abordagem de estudo de caso de cariz etnográfico."(Folque, 2012, p116 e 117)

A escolha de um único caso para investigação deve-se à especificidade e particularidade do mesmo tendo em conta o objecto de estudo.

> "É uma investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial, pelo menos em certos aspectos, procurando descobrir a que há nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenómeno de interesse." (Ponte, 2006, p.2)

Relativamente à recolha de dados e enquanto interventora do próprio contexto investigado, foi tido em consideração que o acesso aos dados fosse o mais objectivo possível.

> "O estudo de caso é frequentemente referido como permitindo estudar o objecto (caso) no seu contexto real, utilizando múltiplas fontes de evidência (qualitativas e quantitativas) e enquadra-se numa lógica de construção de conhecimento, incorporando a subjectividade do investigador. Poderá ser uma estratégia poderosa quando o contexto é complexo e quando entrecruza um conjunto complexo de variáveis." (Meirinhos e Osório, 2010,p64)

Nesse sentido, a recolha de dados do universo de análise, gestão e colaboradores (educadores de infância e ajudantes de acção educativa) da Creche Vale Flor da IPSS O SONHO começou com conversas informais com as respectivas educadoras. A observação em cada sala teve a duração de um dia completo. Esta foi realizada com a participação da investigadora que colaborou nas tarefas de prestação de cuidados e na realização de actividades pedagógicas com as crianças.

Deste modo, grande parte dos dados recolhidos nesta investigação são designados de qualitativos, "(…) o que significa ricos em fenómenos descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas, e de complexo tratamento estatístico. " (Bogdan e Bilken, 1994, p16)

Sendo um estudo de caso realizou-se uma triangulação de técnicas. Para a construção do quadro teórico realizou-se uma pesquisa bibliográfica documental e estatística que permitiu enquadrar por autores a temática da investigação, identificando o paradigma compreensivo como o que melhor se adequa a este tipo de pesquisa. Recolheram-se dados a partir da análise documental, da observação participante, do inquérito por questionário e da entrevista semiestruturada. "Este tipo de triangulação é o mais usual na prática de investigação social. Consiste na utilização de várias fontes de informação sobre um mesmo objecto de conhecimento, com o propósito de contrastar a informação recolhida" (Moreira, 2007, p61)

O questionário teve a pretensão de proceder ao levantamento da opinião das educadoras de infância e ajudantes de acção educativa, face ao modo como são prestados os cuidados pessoais e a influência que estes reflectem na qualidade do serviço que é prestado às crianças. Para manter a confidencialidade, este foi preenchido anonimamente. Foi nossa intenção com este tipo de técnica que os participantes se sentissem confiantes e confortáveis em expressarem livremente a sua opinião, preservando a confidencialidade dos dados, sem se sentirem pressionados ou coagidos. Para Cervo e Bervian (1996) o questionário possui a vantagem, dado o anonimato, de colocar os inquiridos mais confortáveis, o que para muitos significa uma maior veracidade dos dados. Como ponto de partida, usou-se a análise

estatística dos dados obtidos através de inquérito por questionário de perguntas fechadas e tratados através do Excel e ferramentas como o Google Drive.

O questionário é um método para recolha de dados, que possibilita obter um conjunto de respostas às questões colocadas pelo investigador. Um bom questionário deve ser impessoal de modo a assegurar a uniformidade na sua avaliação. Do questionário deve constar apenas perguntas que permitam analisar as características necessárias à investigação. Segundo Hill e Hill (2009) questionários muito extensos com características que não sejam estritamente relevantes à investigação podem ampliar o risco da falta de colaboração dos próprios participantes. "A falta de cooperação pode reduzir gravemente o tamanho e representatividade da amostra obtida na investigação." (Hill e Hill, 2009, p87)

Como o resultado dos dados obtidos pelos questionários foram consistentes e de certo modo de encontro ao observado nas práticas, devido à escassez de tempo, a técnica de focus group, inicialmente pensada, não foi implementada. Este tinha o intuito de promover uma reflexão sobre as práticas profissionais e subsequentemente, perceber até que ponto poderia ser aplicada uma metodologia de humanização de cuidados na primeira infância

De modo a compreender a perspectiva da direcção, face à implementação do SGQ e à sua influência na instituição, utilizou-se a técnica de entrevista semiestruturada realizada ao Presidente da Direcção.

De acordo com Marie Fabienne Fortin (2003), a entrevista assume-se como um meio de comunicação verbal entre entrevistado e investigador, requer planeamento e disciplina na sua execução.

"Na entrevista parcialmente estruturada, o responsável apresenta uma lista de temas a cobrir, formula questões a partir desses temas e apresenta-os ao respondente segundo uma ordem que lhe convém." (Fortin, 2003, p 247)

Em todo o processo de investigação é necessário ter bem presente as questões éticas envolvidas. "Ao abordarem-se os problemas de acesso à informação e, em especial. Ao falar-se da aproximação encoberta, deixou-se claro que a investigação social é frequentemente controversa e suscita problemas de ordem ética que precisam ser analisados com cuidado" (Moreira, 2007, p145)

Assim sendo, para além da autorização escrita dirigida ao Presidente da Direcção da IPSS O SONHO onde foi realizada a investigação, foram também entregues autorizações escritas de consentimento informado a todos os participantes do estudo, garantindo a sua livre participação e anonimato. No que se refere ao acesso à informação da própria instituição, esta foi facultada pela Direcção com o seu conhecimento e autorização assim como, como na sua posterior análise documental a confidencialidade dos dados foi garantida, utilizando-se somente os necessários para fundamentar ou enriquecer a investigação.

"A observação é a chave do conhecimento e constitui o elemento central do processo de investigação. Observar é considerar com atenção a fim de melhor conhecer e compreender a realidade." (Fortin,2003, p36)

Uma das técnicas de recolha de dados do estudo de caso é a observação participante. "A observação participante leva o seu tempo […] o investigador tem de ser aceite pelos indivíduos ou pelos grupos em estudo, o que pode significar ter de fazer o mesmo trabalho, ou viver no mesmo ambiente e condições, que eles durante longos períodos de tempo." (Bell, 1997, p25)

Com o intuito de conhecer em profundidade a realidade, procedeu-se à técnica da observação participante. A permanência da investigadora no terreno decorreu em dois momentos em Dezembro de 2014 para a realização do estudo exploratório e de Outubro de 2015 e a Fevereiro de 2016. Foi solicitada a devida autorização à Direcção e foram atempadamente informadas as colaboradoras participantes quanto aos objectivos desta investigação. O horário de permanência nas salas foi acordado com a respectiva educadora e auxiliar de acção educativa. "A observação participante é uma modalidade especial de observação na qual você não é apenas um observador passivo. Em vez disso, você pode assumir uma variedade de funções dentro de um estudo de caso e pode, de facto, participar dos eventos que estão sendo estudados." (Yin, 2006, p121)

3. A Recolha de informação

Nesta parte do trabalho são apresentados os diversos procedimentos de recolha de informação realizados no decurso do estudo exploratório e do estudo de caso. As técnicas de recolha utilizadas foram:

a) Aplicação de um questionário a 3 educadoras de infância e 3 ajudantes de acção educativa das salas de Berçário, 1 ano e 2 anos da Creche O Ninho, como estudo exploratório;
b) Aplicação de um questionário ao Presidente da Direcção, como estudo exploratório;
c) Realização de observação participante nas 3 salas do berçário, sala de 1 ano e sala de 2 ano da Creche Vale Flor, como estudo de caso;
d) Aplicação de um questionário a 3 educadoras de infância e 4 ajudantes de acção educativa das 3 salas do berçário, sala de 1 ano e sala de 2 ano da Creche Vale Flor, como estudo de caso;
e) Realização de uma entrevista semiestruturada ao Presidente da Direcção como estudo de caso.

Passamos a descrever os procedimentos utilizados na aplicação de cada uma destas técnicas.

a) Aplicação de um questionário às educadoras de infância e ajudantes de acção educativa da creche O Ninho

O estudo exploratório foi realizado, na resposta social de creche, no equipamento O Ninho, com aplicação de um questionário de perguntas abertas e fechadas, a três Educadoras de Infância e a três Ajudantes de Acção Educativa, em Dezembro de 2014.

b) Aplicação de um questionário ao Presidente da Direcção

O questionário de perguntas fechadas e abertas foi realizado ao Presidente da Direcção no âmbito do estudo exploratório realizado em Dezembro de 2014, na Creche O Ninho, pertencente à IPSS O SONHO.

c) Realização da Observação directa na Creche Vale Flor

O estudo de caso "exige o que se designa de trabalho de campo, isto é, o contacto prolongado do investigador com os sujeitos participantes na realidade que pretende estudar" (Amado, 2014, p135).

As observações participantes, foram realizadas em Fevereiro de 2016, em contexto de prática, durante dois dias completos, onde se acompanharam as rotinas diárias das crianças integradas na resposta social de Creche, no equipamento Vale Flor, na sala de Berçário, Sala de 1 ano e na sala de 2 anos.

Os dias e momentos de observação foram acordados com as equipas de sala, com o intuito de interferir o menos possível nas dinâmicas educativas e rotinas diárias. Na Creche Vale Flor, as salas de 1-2 anos e 2-3 anos foram observadas em simultâneo, por indicação das equipas de sala. O berçário foi observado isoladamente e em dia distinto devido às idades das crianças e suas necessidades.

Para apoiar os registos e a recolha de dados decorrentes da observação foram construídas duas grelhas de observação focalizadas na Prestação de Cuidados em Creche.

A observação foi realizada nos dias previstos e foram preenchidas as respectivas grelhas de observação.

Uma das grelhas está direccionada para a Filosofia de Humanitude (Apêndice III), é composta por 3 conjuntos de indicadores a observar, a entrada em relação, a rebouclage/prestação do cuidado e para concluir a consolidação da relação. Esta grelha foi preenchida individualmente.

A segunda grelha tem enfoque nas Normas da Qualidade (Apêndice IV), sendo constituída por quatro grupos de indicadores a observar, a documentação para informação e registo, a elaboração do registo e realização da prestação do cuidado. O terceiro grupo refere-se à funcionalidade e aplicação dos registos e por último, arquivo dos registos. Esta grelha foi preenchida por equipa de sala.

Posteriormente, foram elaboradas Análises de Conteúdo relativas à Prestação de Cuidados em Creche de acordo com a Filosofia da Humanitude, preenchidas por função desempenhada, Educadoras de Infância e Ajudantes de Acção Educativa, onde foram analisadas as semelhanças, diferenças e particularidades observadas, finalizando com uma síntese (Apêndice V)

Foi igualmente realizada uma Análise de Conteúdo no que concerne à Prestação de Cuidados em Creche mas tendo por parâmetros as Normas da Qualidade, esta foi uma análise geral onde foram registadas as semelhanças, diferenças e particularidades das equipas, para concluir foi elaborada uma síntese (Apêndice VI)

Com o objectivo de analisar e agrupar os conceitos retirados das observações foram produzidas duas Grelhas de Análises dos Significados Recolhidos nas Observações, uma referente à Prestação de Cuidados em Creche de acordo com a Filosofia da Humanitude (Apêndice VII) e outra relativa à Prestação de Cuidados em Creche mas tendo por enfoque as Normas da Qualidade (Apêndice VIII).

d) Aplicação dos Questionários às Educadoras e Ajudantes de Acção Educativa da Creche Vale Flor

O Inquérito por questionário foi realizado a 3 educadores de infância e 4 ajudantes de acção educativa. Todos os inquiridos são do sexo feminino e desempenham as suas funções na resposta social de creche, no equipamento Vale Flor da IPSS O SONHO.

As crianças integradas nas salas onde foi realizado o questionário, têm as idades compreendidas entre os 3 e os 36 meses.

O Questionário foi respondido anonimamente, através de aplicação directa a cada participante, posteriormente após o preenchimento, os questionários foram recolhidos pela Directora Técnica do equipamento e entregues todos em conjunto à investigadora. A estrutura do questionário estava dividida por 6 secções que englobaram questões relacionadas com as relações com a criança e os cuidados em creche, o sistema de gestão da qualidade e os princípios da Humanitude, esta análise dos dados será abordada no Capítulo IV- Apresentação dos resultados do Estudo, ponto 2. O Estudo de Caso na Creche Vale Flor.

Realização de uma entrevista ao presidente da Direcção

De modo a entender como o Sistema de Gestão da Qualidade, recentemente implementado na IPSS O SONHO, influenciou os procedimentos de gestão, realizámos uma entrevista ao Presidente da Direcção, para saber o que o fez optar pela implementação de um sistema da qualidade e quais os reflexos deste sistema nas dinâmicas da creche.

4. Definição do Universo de Análise

"É o objectivo da investigação que define a natureza e a dimensão do Universo"

(Hill e Hill, 2009)

De acordo com Isabel Guerra (2006), numa investigação qualitativa, o universo de análise é constituído pela população que reúne as características definidas no objecto de estudo, não sendo um grupo estatisticamente representativo.

Participantes no estudo exploratório na Creche O Ninho

De entre os "informantes privilegiados", seleccionámos as educadoras de infância e as ajudantes de acção educativa das três salas de creche. Estas seis participantes são todas do género feminino, têm idades compreendidas entre os 20 e os 43 anos, sendo três educadoras e três ajudantes, conforme descrito no quadro seguinte.

Género		Idade				Formação	
Masculino	**Feminino**	**20-25 Anos**	**26-30 Anos**	**31-35 Anos**	**>40 Anos**	**Educadora de Infância**	**Ajudante de Acção Educativa**
0	6	1	3	1	1	3	3
Total de Participantes		6					

Quadro 6 - Caracterização dos Participantes (Colaboradores) no estudo exploratório da Creche O Ninho

Fonte: Construção Própria

Participantes no estudo de caso da Creche Vale Flor

A primeira parte do inquérito por questionário teve por objectivo caracterizar os participantes do estudo.

As sete participantes são do sexo feminino. No que se refere à idade das inquiridas, 3 têm idade superior a 40 anos, as restantes estão equilibradas com igual número, 2 nos escalões entre os 31-35 anos e 2 entre os 36-40 anos.

Sendo que, 4 são ajudantes de acção educativa e 3 desempenham as funções de educadores de infância. A nível da escolaridade das intervenientes as 3 educadoras são licenciadas e as 3 ajudantes possuem o 12º ano, sendo que 1 das participante tem o 9º ano.

A última questão do questionário sobre a caracterização sociodemográfica estava relacionada com os anos de experiência profissional, 4 têm entre 5 a 10 anos de experiência profissional na área, 2 colaboradores têm mais de 10 anos de experiência e 1 participante tem menos de 5 anos.

Género		**Formação**		**Idade**			**Escolaridade**			**Experiência Profissional**		
Masc.	**Fem.**	**Educ. de Inf.**	**Aju. Acção Educ.**	**31-35 Anos**	**36-40 Anos**	**>40 Anos**	**Licen-Ciatura**	**12º Ano**	**9º Ano**	**< 5 Anos**	**5-10 Anos**	**>10 Anos**
0	7	3	4	2	2	3	3	3	1	1	4	2
Total de Participantes		7										

Quadro 7 – Caracterização Sociodemográfica dos Participantes no estudo de caso da creche Vale Flor

Fonte: Construção Própria

IV – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO

1. Estudo Exploratório - Implementação do SGQ na Creche O Ninho

O estudo foi realizado na IPSS O SONHO, na resposta social de creche, no equipamento O Ninho, com um questionário de perguntas abertas e fechadas, aplicado a três Educadoras de Infância e a três Ajudantes de Acção Educativa, assim como um segundo inquérito por questionário dirigido ao Presidente da Direcção.

Responderam ao inquérito por questionário, o Presidente da Direcção, as três educadoras de Infância e as três ajudantes de acção educativa, a exercer funções em creche, consideradas no nosso universo de análise. (cf. Guerra, 2006)

Refere-se nesta análise de dados o modo como o sistema de gestão da qualidade é sentido pelas participantes, apontadas as principais potencialidades e fragilidades evidenciadas.

Relativamente à implementação do SGQ as inquiridas referem ter conhecimento da implementação do mesmo na instituição em que trabalham, das seis colaboradoras, 4 têm conhecimento da Missão, Visão e Valores, 1 dos participantes alegou desconhecimento da informação e um dos inquiridos não respondeu à questão.

1.1.Grandes vantagens e potencialidades do sistema de Gestão da Qualidade

No que se refere aos indicadores da Qualidade e o que este possibilita para a organização, foram referidas pelas colaboradoras e gestão as principais potencialidades ou vantagens:

- ✓ *A melhoria das comunicações internas* - para a maioria dos inquiridos registo que, 3 participantes concordam e 1 concorda totalmente;
- ✓ *Melhoria na organização da instituição* – para 5 dos participantes concordam totalmente que se verificou uma melhoria;
- ✓ *Aumento da formação dos colaboradores* - 4 inquiridos concordam totalmente que existiu um aumento da formação interna;
- ✓ *Maior envolvimento dos cargos de chefia* - 3 concordam e 2 participantes concordam totalmente que se verifica uma maior aproximação;
- ✓ *Permite uma melhor organização do trabalho.* 4 concordam e 2 colaboradores concordam totalmente;
- ✓ *A uniformização dos processos e dos procedimentos* - 2 participantes concordam e 4 concordam totalmente que a qualidade os possibilita;

- ✓ *Aumento da satisfação dos clientes* - 3 colaboradores concordam e 1 concorda totalmente que permite um aumento da satisfação dos Clientes.
- ✓ *Aumento da satisfação dos colaboradores*, 2 colaboradores concordam e 2 concordam totalmente.
- ✓ *A melhoria contínua* - 5 dos inquiridos concordam totalmente e 1 que concorda.

Estes dados, de algum modo, vão de encontro aos dados recolhidos com o programa FAS2 "(…) a acção do projecto permitiu sistematizar e aperfeiçoar práticas existentes, assegurar o cumprimento de requisitos legais (p.e. no caso da segurança), ou ainda introduzir novas ferramentas ou instrumentos de trabalho, como é o caso dos planos individuais de trabalho com os utentes, que pelo menos em alguns casos, terá contribuído para a introdução de «inovações pedagógicas»" (FAS2, 2012, p39).

O quadro seguinte apresenta a distribuição das respostas para estas questões, traduzindo a opinião dos participantes.

Vantagens e Potencialidades do SGQ, na opinião dos Colaboradores					
Indicador	**Concorda**	**Concorda Totalmente**	**Não Concorda/ Nem discorda**	**Discorda**	**Não sabe/Não Responde**
Melhoria das Comunicações Internas	3	1	1	0	2
Melhoria na Organização da Instituição	1	5	0	0	1
Aumento da Formação Interna	0	4	2	0	1
Maior Envolvimento dos Cargos de Chefia	3	2	0	1	1
Melhor Organização das Práticas	4	2	0	0	1
Uniformização de Processos e Procedimentos	2	4	0	0	1
Aumento da Satisfação dos Clientes	3	1	1	0	2

Aumento da Satisfação dos Colaboradores	2	2	1	0	2
Possibilita a Melhoria Contínua	1	5	0	0	1

Quadro 8 - Vantagens e Potencialidades do SGQ

Fonte: Construção Própria com fundamento nos questionários

1.2. Resposta Educativa

Continuando a analisar os questionários, e relativamente à resposta educativa foram referidos pelos participantes:

- ✓ *Uma intencionalidade educativa consistente* - 2 colaboradores concordam e 3 concordam totalmente no contributo da qualidade para mudar este indicador;
- ✓ *Uniformização da resposta educativa* - 5 dos inquiridos concordam 1 concorda totalmente que o SGQ permite uma uniformização da resposta educativa.

Salienta-se deste modo, o potencial da qualidade enquanto ferramenta promotora do serviço prestado. Ao existirem procedimentos escritos conhecidos por todos os intervenientes directamente ligados às crianças e ao se proceder ao registo individual e/ou colectivo em impressos que regulam a resposta educativa prestada, possibilita que a mesma seja acompanhada de modo consciente e consistente, adequando e melhorando as práticas de acordo com as necessidades das crianças.

> "Trata-se, além disso, de superar a ideia de que não basta ter boa vontade, um pouco de intuição e capacidade para improvisar experiências e jogos. Todas essas coisas são competências inestimáveis de todo bom educador infantil. Mas terá será preciso também ter a capacidade de planejar e avaliar os processos e a forma como cada uma das crianças vai progredindo no seu desenvolvimento global." (Zabalza, 1998, p58)

Influência do SGQ na Resposta Educativa, segundo opinião dos Colaboradores			
Indicador	**Concordam**	**Concordam Totalmente**	**Não Concorda/Nem Discorda**
Consistência na Intencionalidade Educativa	2	3	2
Uniformização da Resposta Educativa	5	1	1

Quadro 9 - Influência do SGQ na Resposta Educativa

Fonte: Construção Própria com fundamento nos questionários

1.3. Relações Interpessoais

Dos resultados obtidos através do inquérito por questionário, sobre as relações interpessoais estabelecidas salientamos:

- ✓ *As relações interpessoais entre colaboradores* - no que se expõe face às relações interpessoais entre colaboradores, 3 participantes discordam totalmente e 2 a discordam que a qualidade tenha contribuído para uma perda das mesmas.
- ✓ *As relações dos agentes educativos com as Crianças* - relativamente às relações interpessoais com as crianças os dados recolhidos não apresentam um consenso maioritário, 2 participantes discordam totalmente que a qualidade permita a perda das relações interpessoais com as crianças e 1 discorda que tal se verifique, 1 colaborador que não concorda nem discorda, 1 que concorda que a qualidade permite uma perda das relações interpessoais com as crianças e 1 participante não sabe ou não responde.

Se o SGQ se traduzir numa perda das relações interpessoais estabelecidas entre adultos e crianças é um indicador que pode originar alguma apreensão, uma vez que na infância as crianças aprendem e desenvolvem-se através das relações que vão estabelecendo com os outros.

> "Como a maior parte da aprendizagem feita durante os primeiros anos, as competências sociais são aprendidas e reforçadas principalmente através de processos interactivos. Muitas crianças aprendem estratégias sociais ao observarem as interacções com os outros.(...) Os adultos

envolvidos com crianças pequenas, em idade pré-escolar, têm um papel fundamental nas aquisições das competências sociais." (Lino, 1996 in, Formosinho, 1996, p80)

Influência do SGQ nas Relações Interpessoais					
Indicador	**Discorda Totalmente**	**Discorda**	**Não Concorda/ Nem Discorda**	**Concorda**	**Não Sabe/Não Responde**
Perda das Relações Interpessoais entre Colaboradores	3	2	0	1	1
Perda das Relações Interpessoais com as Crianças	2	1	1	1	2

Quadro 10 - Influência do SGQ nas Relações Interpessoais

Fonte: Construção Própria com fundamento nos questionários

Para 2 inquiridos concordam e 2 que concordam totalmente, existe um maior volume de preenchimento de papel em detrimento da relação, sendo este um dos factores negativos evidenciados.

"Nos contextos da Educação de Infância, os educadores têm, constantemente, a oportunidade de proporcionar às crianças experiências de tolerância, cooperação, partilha, esperar pela sua vez, sensibilidade e justiça. A melhor maneira de o fazerem é por meio de exemplo dado por eles próprios, através do modo como se tratam uns aos outros, assim como às crianças ao seu cuidado." (Blatchford, 2004, p147)

1.4. Os procedimentos e registos

Questionados se a implementação do sistema de qualidade acarreta um aumento de trabalho, 4 participantes afirmam que sim. "Os procedimentos do sistema da qualidade não devem ser sentidos pelas pessoas como burocráticos ou difíceis de gerir, mas sim como ajuda e orientação para a resolução dos problemas." (Pires, 2012, p55)

Desvantagens e Dificuldades do SGQ, na opinião dos Colaboradores					
Indicador	**Concorda**	**Concorda Totalmente**	**Não Concorda/ Nem Discorda**	**Discorda**	**Não Sabe/Não responde**
Maior volume de preenchimento de papel – perda de relações interpessoais	2	2	1	1	1
Aumento de Trabalho	4	0	0	0	3

Quadro 11 - Desvantagens e Dificuldades do SGQ

Fonte: Construção Própria com fundamento nos questionários

Em síntese ressalta dos resultados dos questionários:

a) Vantagens de implementação de um sistema de gestão da qualidade em creche – melhor estruturação da instituição face à sua missão, visão, valores e objectivos; melhoria da organização do trabalho conduzindo a uma maior motivação e envolvimento dos colaboradores; melhoria da comunicação interna; melhor divulgação dos normativos e uniformização dos procedimentos, aumento da satisfação dos colaboradores e aumento da satisfação dos utentes.
b) Maior consistência e coerência da resposta educativa através do projecto pedagógico e do planeamento de actividades articulado e integrado e Planos Individuais.
c) A relação interpares (equipa de educação) e entre educadores e cuidadores e a criança pode vir a ser afectada pelos procedimentos e sobrecarga de registos e exige uma boa gestão do tempo.
d) O aumento da carga de procedimentos e registos reflecte-se numa maior segurança mas pode afectar as relações interpessoais e requer disciplina e boa gestão de tempo.

Apesar das vantagens e desvantagens enunciadas, as 7 pessoas auscultadas consideram importante a implementação de um sistema de gestão da qualidade, justificando com a melhoria da organização e do trabalho e a própria capacidade de melhoria continua mas também com a valorização do trabalho desenvolvido pelos colaboradores e a visibilidade desse mesmo trabalho, assim como da própria instituição.

As principais dificuldades sentidas pelos colaboradores ao trabalhar numa organização onde se está a decorrer a implementação de um SGQ prendem-se essencialmente com a gestão do tempo, tanto nas relações com as crianças como com o tempo despendido no preenchimento dos impressos; os participantes referem a necessária adaptação aos procedimentos e impressos, de modo que não se verifiquem erros na sua utilização. Para a Gestão de Topo (cf. questionário) as principais dificuldades relacionam-se com o envolvimento dos colaboradores, a sistematização dos procedimentos e os custos financeiros que a qualidade acarreta.

1.5. Questionário realizado ao presidente da Direcção do Sonho

De modo a entender a influência de um Sistema de Gestão da Qualidade numa organização social é necessário antes de mais perceber quais os principais motivos que levam as Direcções a optar pela implementação de um sistema da qualidade.

Através de um inquérito por questionário ao Presidente da Direcção o mesmo referiu como razões da implementação do SGQ, a necessidade de optimizar os recursos da instituição, a necessidade de clarificar processos e procedimentos assim como, a necessidade de envolver a equipa na missão da organização.

Através da análise de dados saliento a concordância da gestão em que o SGQ permite uma melhoria na estratégia e planeamento global da Instituição assim como, um maior envolvimento da Direcção em contra partida, o Presidente discorda que a qualidade possibilite uma diminuição dos custos. (cf. Apêndice II)

2. Estudo de Caso na Creche Vale Flor

O estudo de caso foi realizado no equipamento Vale Flor da IPSS O SONHO. O Inquérito por questionário foi realizado a 3 educadores de infância e 4 ajudantes de acção educativa. Todos os inquiridos são do sexo feminino e desempenham as suas funções nesta resposta social de creche. As crianças integradas nas salas onde foi realizado o questionário, têm as idades compreendidas entre os 3 e os 36 meses.

2.1 A Prestação de Cuidados em Creche e os Factores de Qualidade

2.1.1. A Prestação de Cuidados em Creche

"As relações e interacções que a criança estabelece com adultos e outras crianças e as experiências que lhe são proporcionadas pelos contextos sociais e físicos em que vive constituem formas de aprendizagem, que vão contribuir para o seu desenvolvimento." (Silva, et al, 2016, p9)

2.1.1.1. A Relação entre o Cuidador e Criança

Na segunda secção do questionário intitulada a relação com a Criança e os Cuidados, todas as respostas situam-se na escala entre o concordo e o concordo totalmente.

Para 6 dos inquiridos concordam totalmente e 1 concorda que as relações interpessoais entre crianças e educadores permitem estabelecer uma relação vinculativa com a criança assim como, apoiá-la no seu desenvolvimento global e harmonioso.

Dos 7 participantes, 5 concordam totalmente e 2 concordam, que este tipo de relações possibilita conhecer a criança, as suas capacidades, competência e dificuldades, permitindo uma adequação da resposta educativa face às necessidades evidenciadas pelas crianças.

"O desenvolvimento e aprendizagem da criança ocorrem num contexto de interacção social, em que a criança desempenha um papel dinâmico." (Silva, et al, 2016. p10). A relação com o cuidador reforça a confiança e a segurança da criança.

Sobre se as relações que se estabelecem constituem a base do trabalho desenvolvido em Creche, 4 dos colaboradores concordam totalmente e 3 concordam com a afirmação.

Segundo Brazelton (2003), as relações afectivas consistentes são bases sólidas para o desenvolvimento harmonioso da criança. "As relações emocionais afectivas são as bases primárias mais importantes para o desenvolvimento intelectual e social […] as relações interpessoais também ajudam as crianças a distinguir quais os comportamentos adequados e quais não são […] as relações permitem à criança aprender a pensar." (Brazelton, 2003, pp28 e 29)

A relação do educador e cuidador com a Criança, na opinião dos Colaboradores		
Indicador	**Concorda**	**Concorda Totalmente**
A relação educador criança é vinculativa e reforça o desenvolvimento harmonioso da criança	1	6
A resposta educativa responde às necessidades da criança, e desenvolve as suas capacidades e competências	2	5
A relação com o cuidador reforça a confiança e a segurança da criança e constitui a base de trabalho realizado na creche.	3	4

Quadro 12 - A relação do educador e ajudante com a criança

Fonte: Construção Própria com fundamento nos questionários da Creche Vale Flor

2.1.1.2. As Boas Práticas de Cuidados

O terceiro grupo de questões apresentadas prende-se com as Boas Práticas nos Cuidados em Creche, seguindo os parâmetros propostos pela metodologia de cuidados em Humanitude. A maioria das respostas continua situada na escala do concordo totalmente e o concordo para aceitar que as relações interpessoais devem ser de proximidade e de confiança.

O Olhar e a Palavra - 6 dos inquiridos concordam totalmente com este cuidado, chamando-se sempre a criança pelo seu nome; ao falar com a criança deve manter-se o contacto visual com a mesma, evitando a rotulagem e a estimulação dos sentimentos conflituosos na criança, dando-se enfâse às conquistas da criança, elogiando os seus progressos. Para 4 dos inquiridos, concordam que o tom de voz utilizado deve ser doce e melodioso, as palavras usadas devem ser sempre positivas e encorajadoras.

A questão 5 - "O adulto responde continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais" foi a que teve respostas mais diversas, não existindo uma predisposição evidente como nas respostas anteriores, salientando-se que, 3 dos participantes discorda totalmente que o adulto deve "responder continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbal".

Relativamente ao Toque, este deve ser suave, carinhoso, amplo e transmissor de empatia e segurança; na relação o adulto deve baixar-se ao mesmo nível da criança ou elevá-la mantendo-a na postura vertical. Relativamente ao segurar a criança, 5 dos colaboradores, concordam totalmente que o adulto deve segurar ou apoiar a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não pode ser agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada.

Os gestos como o sorriso e o bater palmas são encarados pelos participantes como meios de vinculação e encorajamento da criança para a realização de determinada acção

Estes dados vão um pouco de encontro ao que foi observado, quando na presença de crianças que ainda não verbalizavam, ou dispunham de pouco vocabulário adquirido, as profissionais quando questionavam as crianças como por exemplo (Queres mais? Queres água?) e a criança por gestos respondia Sim ou Não; os colaboradores adequavam a acção de acordo com o que a criança manifestava intenção, mas não referiam em voz alta aquilo que a criança havia transmitido por gestos.

2.1.1.3. A Melhoria dos Cuidados

Na secção quatro, "como melhorar os cuidados em Creche", as respostas dos inquiridos encontra-se, neste caso, na sua totalidade na escala concordo totalmente.

A totalidade dos 7 participantes responderam que em creche os cuidados pessoais devem ser prestados da seguinte forma: explicando à criança o que vai acontecer e o que se vai realizar, o adulto deve colocar-se ao nível da criança ou procurar ficar no campo de visão da mesma tentando captar o olhar e a atenção e dando atenção à apresentação e conforto da criança como por exemplo, aconchegando a roupa, mantendo o nariz e a cara limpos.

Relativamente a esta questão, 6 dos participantes acrescentam que "perante a dificuldade de se prestar um cuidado, deve procurar-se a colaboração ou um acordo com a criança, seja este verbal ou não verbal, construindo assim uma relação empática entre adulto e criança". Também 6 dos colaboradores consideram que "devem estar atentos às respostas de satisfação da criança face ao cuidado que lhe foi prestado", assim como "devem informar a criança que estão disponíveis para ajudá-la". Contudo a verbalização desta disponibilidade para apoiar a criança, não se verificou assim com tanta visibilidade nas observações efectuadas;

verificámos que a educadora ou cuidadora estava presente, de modo colaborativo e disponível, evidenciando pela postura e não pela verbalização.

Um grupo de 5 educadores e cuidadores, salienta o toque deve iniciar-se suavemente e esperar a aceitação da criança para prosseguir com o cuidado; o adulto deve descrever os gestos a executar, iniciando-se o cuidado por uma extremidade como a lavagem das mãos para posteriormente lavar a boca. Todavia, estas duas últimas respostas também não se coadunam com as situações observadas, onde foi registada uma ausência, na maioria dos casos, de um procedimento de higiene constante; assim como também não se verifica com regularidade a espera da aceitação da criança ao toque; contudo, também não foram registados momentos de desconforto ou resistência por parte das crianças ao toque.

Ainda 5 dos colaboradores, referem que se pode surpreender a criança para iniciar a prestação dos cuidados, chamando-a pelo nome ou levando-a, o que se considera ser necessário ser abordado e trabalhado junto da equipa, de modo a que exista uma abordagem de entrada na relação mais adequada como aponta a filosofia de humanitude.

A totalidade dos participantes, 4 que concordam totalmente e 3 que concordam, consideram que se deve informar a criança que a prestação do cuidado foi concluída, o que vai de encontro ao que foi observado em contexto de prática.

> "A pedagogia para a primeira infância é frequentemente subtil, difícil de explicitar, falando-se por vezes de pedagogia invisível ou implícita, no sentido de que os seus meios mais poderosos não são objectiváveis e dificilmente perceptíveis a um olho não conhecedor. Consiste frequentemente na forma como se estabelece uma relação profunda com as crianças (…)." (Portugal, 1998, pp258 e 259)

2.1.1.4. Os Princípios da Humanitude e os Cuidados em Creche

O último grupo de questões está relacionado com os princípios da Humanitude. À pergunta "Tem conhecimento da existência de uma Filosofia ou Metodologia de Cuidados em Humanitude?" 4 dos inquiridos responderam sim e 3 não. Por sua vez, quando questionados se conhecem os quatro pilares da Humanitude 2 dos participantes alegaram ter conhecimento e 5 referiram desconhecer.

Para conclusão do inquérito por questionário, os participantes enumeraram quais "poderiam ser" na sua opinião os pilares da Humanitude em Creche. Para a totalidade dos participantes um dos pilares é "a disponibilidade do adulto", segue-se para 5 dos inquiridos o "saber escutar" e "o afecto", para 4 dos colaboradores são pilares da Humanitude "o sorriso e o diálogo", 2 dos auscultados fazem referência ao "manter o olha" e somente 1 interveniente apresenta outra proposta, como "o ter prazer pela profissão que se exerce".

"As trocas de olhares, de palavras, de toques, de sorrisos permitem aos pequenos humanos, viverem, crescerem, desenvolverem-se na sociedade dos Homens." (Salgueiro, 2014, p38)

Estes dados vêem reforçar os gestos e atitudes que observámos nas práticas profissionais. Apesar de não ser do conhecimento comum das profissionais de educação, em que consiste a metodologia de prestação de cuidados em Humanitude e que pilares a fundamentam, verificámos, quando estivemos nas salas que, durante a execução das rotinas e nas respostas educativas prestadas, estes princípios são passíveis de ser observados regularmente. O Olhar, a palavra e o toque, são comportamentos que cada profissional considera relevante na relação interpessoal que estabelece com a criança e no modo como são prestados os cuidados pessoais.

A interacção estabelecida por parte dos colaboradores com as crianças, no decurso das práticas profissionais, permitiu identificar, nas observações realizadas, os gestos e as atitudes que manifestam os quatro pilares da filosofia de Cuidados em Humanitude. Nas relações interpessoais entre cainças e adultos evidenciamos a palavra, o toque, o sorriso, o estímulo e encorajamento da experimentação e autonomia, com vista ao desenvolvimento global e harmonioso da criança.

De acordo com as observações realizadas, podemos enumerar as diversas situações observadas e comuns a todas as salas de actividades, independentemente das idades das crianças, em que está presente algumas das características da Filosofia da Humanitude na Prestação do Cuidados (ver apêndice III):

Características da Relação estabelecida entre as cuidadoras (EI e AAE) e a criança

- A Relação estabelecida tem por base a afectividade e a disponibilidade face às necessidades das crianças;

- Existe uma preocupação constante com o bem-estar da criança e a satisfação das suas necessidades de alimentação, higiene e repouso, mas também de interacção com adultos e pares;

- As relações interpessoais demonstram uma grande confiança, sendo os adultos pessoas de referência para as crianças;

- Foi verificada nas observações, independentemente da sala e das categorias profissionais, uma grande vinculação afectiva entre crianças e adultos, transmissão de afecto e segurança;

-.Não foram evidenciadas grandes diferenças na forma como os diversos profissionais, estabelecem e prestam os cuidados às crianças em idade de creche.

2.1.1.5. A Qualidade dos Cuidados em Creche

O quinto grupo de perguntas relaciona-se com o Sistema de Gestão da Qualidade, recentemente implementado na creche.

À questão " tem conhecimento do que é um SGQ?" A totalidade dos inquiridos respondeu que sim. À pergunta "tem conhecimento da implementação do SGQ na instituição" os 7 participantes responderam que sim. No que se refere à satisfação dos colaboradores, 6 dos estão satisfeitos com o modo como está a ser implementado o SGQ na instituição e 1 não está satisfeito.

À semelhança das secções anteriores de questões também neste a maioria das respostas se situa na escala do concordo totalmente e concordo, embora haja, também algum registo de pouca relevância, situada entre 1 e os 2 inquiridos na escala nem concordo, nem discordo.

Na afirmação que o SGQ possibilita um maior envolvimento de toda a equipa no processo educativo, uma melhoria na comunicação com as famílias assim como, uma melhoria contínua nos cuidados prestados, 4 dos participantes concorda totalmente e 3 concordam.

Relativamente ao contributo que o SGQ pode trazer para que as actividades pedagógicas sejam planificadas com intencionalidade educativa, 4 inquiridos concordam totalmente, 1 concorda com a afirmação e 2 participantes não concordam/nem discordam.

Dos 7 participantes, 3 concordam totalmente e 3 concordam que com o SGQ existe uma maior organização da resposta educativa realizada e uma valorização da prestação dos cuidados personalizados, como parte importante dos cuidados diários, 1 dos inquiridos para ambas as afirmações não concorda/nem discorda. Para 4 dos colaboradores que concordam e 3 que concordam totalmente, o SGQ possibilita melhorar o registo e acesso às informações sobre a criança, a uma uniformização da resposta educativa independentemente da sala de actividades e a uma responsabilidade e envolvimento por toda a equipa na resposta educativa prestada.

Dentro do mesmo grupo de afirmações, 4 dos inquiridos concordam e 2 concordam totalmente com a afirmação que "o SGQ promove a construção conjunta da equipa dos documentos e arquivos da sala de actividades", para um dos colaboradores não concorda/nem discorda. Também para 4 dos colaboradores concordam e 2 concordam totalmente que o SGQ "possibilita um conhecimento mais profundo por toda a equipa sobre as características e competências da criança", 1 dos inquiridos discorda com a afirmação. Para a conclusão desta secção do questionário, 3 dos participantes concorda totalmente, 2 concorda e 2 nem concorda/nem discorda que o SGQ possibilita o aumento da satisfação dos colaboradores e dos clientes.

Influência do Sistema de Gestão da Qualidade na Resposta Educativa				
Afirmações	**Concorda**	**Concorda Totalmente**	**Não Concorda/Nem discorda**	**Discorda**
O SGQ possibilita um maior envolvimento de toda a equipa no processo educativo,	2	4	1	0
O SGQ contribui para que as actividades pedagógicas sejam planificadas com intencionalidade educativa	1	4	2	0
O SGQ possibilita uma maior organização da resposta educativa	3	3	2	0
O SGQ possibilita a valorização da prestação dos cuidados diários personalizados	3	3	1	0

O SGQ possibilita melhorar o registo e acesso às informações sobre a criança	4	3	0	0
O SGQ possibilita um conhecimento mais profundo se toda a equipa sobre as características e competências da criança	4	2	0	1
O SGQ possibilita o aumento da satisfação dos colaboradores e dos clientes	2	3	2	0

Quadro 13 - Implementação do SGQ em Creche

Fonte: Construção Própria com fundamento nos questionários

"É importante progredir com a verdadeira bandeira da Qualidade, aquela que faz a diferença não no seu hastear no exterior das organizações, mas no interior destas (…)" (Ferreira, in Qualidade01, 2015, p19)

2.1.2. Entrevista ao Presidente da Direcção

A entrevista, devido ao impedimento regular, de conjugar disponibilidade com o Presidente da Direcção, foi realizada via internet. Partindo de um guião de entrevista semiestruturada, foi sendo dada resposta às questões que foram sendo colocadas pela investigadora.

O guião de entrevista é constituído por dois temas:

- A Implementação do SGQ na IPSS O SONHO, onde foram abordados assuntos tais como, as expectativas da gestão face à implementação do SGQ, resultados na organização da IPSS e a influência do SGQ no serviço prestado a crianças e respectivas famílias.

- Prestação de Cuidados em Humanitude, com este grupo de perguntas foi auscultada a opinião da gestão sobre matérias como, a influência das relações interpessoais estabelecidas na qualidade do serviço prestado, a importância da prestação de cuidados às crianças

integradas na resposta social de Creche e a aplicabilidade da filosofia de Humanitude na prestação de cuidados na primeira infância.

No que se refere aos indicadores da Qualidade e o que este possibilita para a organização, foram referidas as principais potencialidades ou vantagens:

2.1.2.1. Potencialidades do SGQ

De acordo com a entrevista realizada, o presidente da Direcção salientou alguns dos resultados, vantagens e influência da implementação do SGQ na IPSS O SONHO. Como aspectos positivos foram referidos, a possibilidade de através das ferramentas do SGQ proceder-se a um diagnóstico da Instituição nas suas variadas vertentes, uma avaliação constante dos processos que posteriormente, se traduz numa melhoria contínua dos serviços que são prestados. "Com a implementação do SGQ a expectativa é a de uma avaliação constante dos processos e um envolvimento constante de todos no contínuo questionar dos processos com vista à melhoria constante dos serviços."

Foi apontada como principal melhoria o envolvimento de todos, colaboradores e gestão na percussão da missão e objectivos da organização. "Conhecimento de todos da Instituição, da sua realidade, do seu enquadramento quer legal quer social e da sua missão e objecto"

Segundo o Presidente da Direcção a implementação de um SGQ contribui para "um reconhecimento dos pares da qualidade da Instituição e uma maior transparência junto de clientes e colaboradores."

Na opinião da Gestão de Topo, as maiores dificuldades e constrangimentos, prendem-se com a mudança organizacional, a escassez de reuniões conjuntas, momentos formativos e de partilha constituem também, um obstáculo à própria mudança.

A principal desvantagem apontada é "a excessiva criação de rotinas de papel de controlos e rotinas que a organização não está de momento formatada."

2.1.2.2. Prestação de Cuidados em Humanitude

O Presidente da Direcção na entrevista realizada refere que "pelo que sei o caminho da prestação de serviços de uma Instituição de apoio à família como a nossa, será o da filosofia

da Humanitude. A empatia, o cuidar como devemos ser cuidados, o reconhecimento do outro enquanto individuo único e como tal com características pessoais, exigências e preferências pessoais, o envolvimento profissional mas também pessoal com o utente, não esquecendo a envolvente Humana, o carinho, o tempo, o ouvir, o falar, enfim tudo o que o outro necessita e o cuidador tem de ser capaz de dar no processo de cuidar e na interacção entre pares e no respeito pela diferença."

Para a gestão de topo, uma prestação de cuidados de qualidade em Creche para além da aferida através da satisfação dos clientes, é consubstanciada pela visualização directa do próprio cuidado prestado. Contudo, esta assume também uma forma apercebida, "não importa apenas fazer bem, mas importa também estar bem com o fazer."

2.1.2.3. Melhoria Contínua

Assim como salientou o Presidente da Direcção na entrevista que efectuámos, "a experiência e o tempo podem ser factores de diferenciação positiva e negativa. Positiva pelo saber fazer continuadamente, negativa pelo fazer continuadamente sem questionar e modernizar o fazer. A formação tem que ser especializada e a formação holística. Os colaboradores devem ser especialistas e polivalentes o que obriga a um gosto pela procura constante do saber, pela busca do conhecimento e a organização deve potenciar e valorizar esse gosto."

A formação profissional dos colaboradores é deste modo, encarada como um investimento e não um custo financeiro. Para um serviço de qualidade é necessário que haja uma adequação e um questionar constante dos métodos de trabalho e dos instrumentos pedagógicos A formação possibilita essa reciclagem de saberes e reflexão sobre as práticas. "Um colaborador não pode questionar os seus métodos de trabalho se não tiver conhecimento da evolução dos métodos".

2.2. A Qualidade Total - Como Eficácia, Eficiência e Resultados

A Qualidade «traduz a percepção do indivíduo acerca da sua posição na vida, de acordo com o contexto cultural e os sistemas de valores nos quais vive, sendo o resultado da

interacção entre os seus objectivos e expectativas e os indicadores objectivos disponíveis para o seu ambiente social e cultural». (ONU)

O conceito de Qualidade é tanto subjectivo como objectivo, não sendo fácil de definir. A Qualidade integra assim áreas do desenvolvimento humano, social e ambiental. A qualidade nos serviços de educação refere-se tanto à organização das actividades como à relação de cuidados, integra tanto o modelo educativo, como as competências dos profissionais e as condições do ambiente organizacional.

Um dos requisitos do SGQ é a necessidade de efectuar registos regularmente, alguns até diariamente. Estes têm a funcionalidade de substanciar as evidências das acções que são realmente efectuadas. Para as normas do SGQ sem evidências não existem provas de que os objectivos, requisitos e acções foram atingidos ou desenvolvidos. Estes registos são realizados através do preenchimento de formulários ou impressos constantes nas próprias estruturas documentais de cada organização.

2.2.1. A observação dos procedimentos de registo

Com base nas observações realizadas, denoto que na prática apesar do conhecimento dos processos e dos impressos a eles inerentes, a responsabilidade do preenchimento e arquivo dos impressos cabe essencialmente às educadoras de cada sala; com a excepção do berçário onde regularmente as ajudantes de acção educativa assumem esse comprometimento partilhado, quer com a educadora, mas principalmente uma com a outra;

Do observado, verifica-se que existe uma maior autonomia, relativamente ao uso organização e preenchimento dos impressos, entre as ajudantes de acção educativa que estão a exercer funções no berçário, em comparação com as mesmas profissionais destacadas nas salas de 1 e 2 anos;

A execução das tarefas e sua evidência com base nas normas da qualidade fazem já parte da rotina das salas de creche;

Foram criadas em todas as salas observadas estratégias para o preenchimento dos impressos, aproveitando os momentos do repouso; assim, o tempo dedicado ao registo da

execução das tarefas não interfere ou retira tempo ao destinado e dedicado à interacção com as crianças.

2.2.2. O conhecimento das normas do SGQ

"O sistema de gestão da qualidade é entendido como a filosofia e prática de gestão que se traduz no envolvimento de todos os que trabalham na organização num processo de cooperação que se concretize no fornecimento de produtos e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos clientes." (Pinto e Soares, 2001, p21).

As normas e os procedimentos de apoio à execução das tarefas são do conhecimento de toda a equipa, independentemente da sua categoria profissional. Verificámos que através de formação interna foram transmitidos aos colaboradores os objectivos da qualidade e a forma de os aplicar. De igual modo, foi explicado quais os impressos a utilizar, as formas de os preencher, objectivo e funcionalidades dos mesmos, assim como, proceder ao seu arquivo para posterior consulta face as necessidades.

De acordo com o disposto nos manuais do SGQ, se deixarmos de ver as normas da Qualidade como apenas orientações, linhas de actuação e execução na prestação de um serviço, enquadradas num modelo economicista e passarmos a entender a qualidade como orientações para a uniformização de um serviço prestado, onde a base da qualidade assenta nas relações interpessoais que se estabelecem com o outro, podemos estar perante um novo modelo de aperfeiçoamento das competências profissionais que se reflectem na qualidade da prestação dos cuidados e subsequentemente na qualidade do serviço prestado às crianças e suas famílias.

2.2.3. A qualidade em educação para a infância

As normas de qualidade podem de certo modo, ser adequadas à realidade das organizações onde são implementadas, contribuir de forma positiva para que a resposta educativa se transforme gradualmente, em intervenções pedagógicas coerente e consistentes em toda a instituição, sem a existência de grandes discrepâncias no modo de actuação dos profissionais de educação. "As ferramentas da qualidade são técnicas utilizadas com o

objectivo de definir, mensurar, analisar e propor soluções para os problemas que interferem negativamente com o bom desempenho dos processos de trabalho." (Carvalho et al. 2014, p.223)

Existindo planos individuais e impressos para registo dos cuidados pessoais prestados, respeitando a singularidade e necessidades de cada criança e suas idades, estamos a possibilitar que seja qual for a transição de sala, a resposta educativa prestada assenta sob os mesmos pilares.

> "A existência de um modelo explícito e consistente na educação infantil na medida em que dá coerência às actividades educativas desenvolvidas em seu seio, melhora muito a qualidade dos processos. (…) O modelo pode ser tão flexível quanto quisermos, o importante é que ele nos ofereça uma ideia global de quais são os fundamentos que estão na base da nossa proposta formativa e que confira coerência às diferentes actividades e experiências que coloquemos em andamento". (Zabalza,1998, p.44)

Contudo, as orientações, impressos e normas por si só não são de todo suficientes para garantir um serviço prestado de qualidade. Com crianças em idade de creche é imprescindível que os profissionais dêem primazia às relações interpessoais, interacções pautadas pela transmissão de segurança e afecto, atentas às necessidades e às particularidades dos cuidados sendo estes tanto padronizados quanto personalizados.

> "Relações consistentes e estimulantes com as mesmas pessoas que cuidam da criança, incluindo a figura principal, desde cedo e ao longo da infância, são as pedras angulares da competência emocional e intelectual, permitindo à criança formar um elo de ligação profundo que se desenvolve originando um sentimento partilhado de humanismo e, em última análise, de empatia e de compaixão." (Greenspan, 1997 in, Hohmann e Post, 2007, p. 59)

De acordo com a nossa observação, cada criança dispõe de um processo individual do qual faz parte vários dos impressos do SGQ. Independentemente da sala e da idade, cada criança tem um Plano Individual, construído pela educadora de infância com o apoio da ajudante de acção educativa. Todo o processo de elaboração dos Planos Individuais, é um procedimento colaborativo entre a equipa de sala, em que é necessário conhecer a criança nas suas potencialidades, dificuldades e necessidades.

Todas as informações retiradas da observação e interacção com a criança e entrevista com as famílias, são registadas em impressos próprios, com a intencionalidade de, com base nesses

registos, ser construído posteriormente o Plano Individual. Após a sua implementação, o acompanhamento, monitorização e revisão dos Planos Individuais é realizado pelas educadoras de infância em colaboração com as ajudantes de acção educativa.

2.3. A Humanitude como Relação de Cuidados e Estratégia Colaborativa na Prestação de Cuidados para a Qualidade Global

"A Humanitude é a contribuição de todos os homens, de outrora ou de hoje, para cada homem." (Jacquard, 1988, p177). Partindo do conceito de Humanitude, Yves Gineste e Rosette Marescotti (1995), "transformaram o conceito em filosofia de cuidados em humanitude" (Salgueiro, 2014, p21) a ser aplicado essencialmente a pessoas idosas. A filosofia de Humanitude situa-se no cuidar, tendo sempre por objectivo o respeito pela Humanitude da pessoa que é cuidada. " É uma filosofia de cuidados que permite situar todos os nossos actos no quadro do cuidar de uma pessoa singular", (Gineste e Pellissier, 2008, p269).

Um dos objectivos deste estudo foi o de perceber como nas relações de cuidados dos educadores de infância e ajudantes de acção educativa, estão presentes relações interpessoais de qualidade. É de salientar que através das informações recolhidas no decurso das observações foram identificados muitos dos pilares da Humanitude presentes nas práticas quotidianas, apesar de não estar definida uma prestação de cuidados em Humanitude para a Creche.

> "Os educadores interagem com bebés e crianças pequenas de uma maneira muito física, sabendo que segurar, tocar, abraçar, fazer festas, baloiçar, cantar, falar suavemente e estar ao alcance do olhar e da mão é fundamental para crianças muito pequenas, que experimentam tudo e todos de um modo sensorial e activo. Enquanto que bebés e crianças podem não compreender quanto os adultos lhes dizem, compreendem imediata e plenamente a linguagem corporal." (Hohmann e Post, 2007, p69)

De um modo intrínseco e natural as relações que se estabelecem com as crianças, o modo como são prestados dos cuidados pessoais, a forma como os adultos interagem em brincadeiras, ou desenvolvimento de actividades pedagógicas, demonstra a presença de várias características da filosofia de Humanitude (o olhar, a palavra, o toque a verticalidade).

- *O olhar* enquanto verbalizam com a criança, o manter-se ao mesmo nível ou elevar a criança para permitir esse mesmo olhar na prestação do cuidado ou interacção.
- A constante *verbalização das acções*, a palavra como meio de fortalecimento da vinculação, do encorajamento para aquisição da autonomia ou de novas experiências, do elogio ou como meio de interacção entre crianças adultos e pares.
- *O gesto e toque* utilizado, amplo e seguro, transmissor de segurança e afecto (o abraço, o beijo, o colo). O sorriso como veículo de reforço positivo sobre as tentativas, esforços e aquisição de novas competências. Foram observados outros estímulos como o pedido da colaboração da criança para a prestação dos cuidados e para o desenvolvimento de actividades, o reforço positivo quer para enaltecer conquistas e aquisições da criança quer como meio de dissipar medos, constrangimentos e descontentamentos.
- O estímulo da aquisição ou consolidação da *postura vertical* ou desenvolvimento motor. São exemplos disto, ter a criança de colo numa posição de tronco erguido, ou vertical, estimular a criança para se sentar e mais tarde para se colocar de pé e finalmente a andar.

De acordo com a revisão da literatura, a competência profissional está relacionada com o saber composto e os seus níveis de saber, saber fazer, saber ser e estar, o que é necessário saber e o que conhecimentos são mobilizados, no desempenho da prática profissional. Procedendo a uma análise, com as informações recolhidas nas observações efectuadas, a atitude do profissional e perspectiva face ao outro condicionam o exercício das práticas. As relações interpessoais que se estabelecem com as crianças, famílias e entre colaboradores são uma parte imprescindível no desempenho da função.

> "As relações emocionais afetivas são as bases primárias mais importantes para o desenvolvimento intelectual e social. (...) Quando existem relações sólidas, empáticas e afetivas, as crianças aprendem a ser mais afetuosas e solidárias e acabam por comunicar os seus sentimentos, refletir nos seus próprios desejos e desenvolver o seu relacionamento com as outras crianças e com os adultos."(Brazelton e Greenspan, 2003, pp28 e 29)

Com base nas observações, e de acordo com Brazelton e Greenspan (2003) dada a variedade de saberes e formação académica de base das profissionais que participaram no estudo, o saber ser e o saber estar em muitas ocasiões torna-se mais essencial que o saber fazer. Na medida em que a prática ao assentar numa relação sólida, afectiva e empática com o

outro, a postura que é transmitida e a coragem de permitirem dar-se a conhecer, preocupando-se verdadeiramente em melhorar o bem-estar de quem com estes profissionais se relacionam, interfere na qualidade dos cuidados.

> "Depois disso nunca mais voltaremos a ser os mesmos, porque o respeito nos obriga a prestar atenção às pessoas de um modo diferente. É isso a humanização – nunca mais sermos capazes de ignorar as pessoas e, embora possamos não ter tempo para viver dessa forma – ou energia, ou propensão ou apetite para o fazermos – basta experimentar uma vez, uma só vez que seja, e essa experiência é transformadora." (Vasconcelos, 1977 cit in. Langness e Frank, 1981, p155)

2.4. Um Modelo de Cuidados em Creche com a Humanitude como Factor de Qualidade

Numa sociedade globalizada, cada vez mais individualista focada na prossecução das metas e objectivos que diariamente são colocados, o exercício das profissões também está cada vez mais automatizado.

De acordo com a revisão da literatura, alguns dos autores referenciados chamam a atenção dos educadores para ponderarem a sua acção, tendo presente a necessidade de reflectirem sobre as práticas, conhecendo quem está do outro lado, sabendo ouvir, interessando-se por conhecer a sua história e em que medida podem colaborar para o seu crescimento, fundamentar as suas decisões em factos e não em metas ou objectivos, deixando de ser apenas executores de tarefas, processos ou procedimentos e tornando-se agentes educativos.

> "O bem do outro é o valor que podemos ter como referência. Qual é o bem do outro nesta circunstância concreta? Quando nos parece, em consciência, ter encontrado uma resposta para essa questão e que julgamos justa, adequada e corretã, então é o momento de decidir livremente e partir para a acção, com determinação responsável." (Moita, 2012, p41)

Segundo alguns dos autores estudados, para o desempenho de uma prática profissional coerente e consistente tem de existir primordialmente um compromisso para com a Pessoa tornando-se este no pilar do compromisso para com a profissão. Uma compreensão da magnitude da Pessoa Humana e do seu potencial, passa por uma intervenção focalizada na

Criança e no seu "superior interesse". Os educadores percebem o quanto podem ser transformadores, quando colocam uma grande humanitude no modo como se relacionam com o Outro, podendo influenciar a realidade em que estão inseridos.

"Todo o professor deveria entender a dignidade da sua missão: é um servidor social a quem está reservada a manutenção da própria ordem social e a garantia do crescimento social correcto." (Vasconcelos, 1997 cit in. Archambault, 1964, p439)

Alguns autores desafiam os educadores a promover a mudança de atitudes e comportamentos iniciando um processo de transformação e autonomização das crianças e famílias com que se relacionam, deixando de se focar só na intervenção assistencialista e focando-se no bem-estar da criança e no desenvolvimento das suas capacidades. O treino das competências parentais, potencia o papel dos pais como cuidadores e educadores.

> "Trabalhamos «com as pessoas» motivados pela intenção de ser «para as pessoas», de agir em favor do seu interesse e do seu projecto de vida. Com dedicação profissional, mas também com capacidade de entrega pessoal e espírito de ajuda. É a própria identidade profissional que fica em causa quando se reduz a entrega ao outro a uma habilidade do tipo instrumental." (Carvalho e Baptista, 2008, p31)

Uma relação de proximidade demarcada pela palavra e o cuidado como o tom de voz utilizado, havendo a preocupação de manter o olhar, o recurso ao toque suave e amplo, o sorriso como entrada na relação e reforço positivo dos esforços e avanço da criança, constituem um método que agregado às normas de qualidade, adequadas à realidade, contribuem de modo coerente e consistente para a prossecução de um serviço educativo de qualidade.

> "Todas as maneiras de olhar, falar, de tocar a criança, constituem os suportes dessa comunicação não verbal, que vai permitir o estabelecimento da relação. (…) A permanente comunicação emocional entre o bebé e os adultos constrói, assim, muito rapidamente um co-ajustamento, uma sincronização entre as partes. Uma ligação que irá durar vários anos e que irá permitir a transmissão de tudo o que a criança vai utilizar para se desenvolver. " (Gineste e Pellissier, 2007, p20)

Após a análise dos dados recolhidos durante a investigação, apercebemo-nos de que tanto as educadoras de infância como as ajudantes de acção educativa, realizam nos actos de cuidados à Criança uma série de comportamentos e atitudes que revelam procedimentos

próprios da metodologia da Humanitude. Pareceu-nos importante registar estes procedimentos, regularmente efectuados nas rotinas, e integrá-los como parâmetros do sistema de qualidade, em Creche.

Depois de ponderadas as vantagens e as desvantagens da implementação de um SGQ na IPSS O SONHO, manifesta-se para nós importante, conseguir unir as características mais positivas da normatização de processos com a humanização necessária a uma prestação de cuidados com qualidade, reforçando a comunicação e interacção do adulto e da criança na primeira infância.

Por todos os aspectos salientados anteriormente, ao longo desta dissertação, consideramos adequada a proposta de um novo modelo de qualidade para a prestação de cuidados em humanitude para creche. Partimos da redefinição dos 8 princípios da Qualidade presente na norma ISO 9001:2008 para introduzir o foco na Criança e evidenciar os valores da Humanitude na prestação de cuidados, conforme a seguinte proposta:

Cuidados com Racionalidade Humanista



Figura 5 – Proposta de Novo Modelo da Qualidade Global em Creche

Fonte: Construção Própria com fundamento na filosofia de cuidados em Humanitude

1- Focalização na criança – a criança é uma pessoa total e completa merecedora de respeito e detentora de direitos
2- Envolvimento da criança e da família na instituição – a criança e a sua família são indissociáveis como utentes da instituição e membros de uma comunidade
3- Dinâmicas Educativas Inclusivas – educar toda a criança e todas as crianças sem qualquer tipo de discriminação
4- Articular o Plano Individual com o Projecto Pedagógico da sala e o Projecto Educativo da Instituição (O SONHO), numa abordagem sistémica
5- Cuidados em Humanitude: o nome, a palavra, o olhar, o toque, o sorriso, a verticalidade, onde todos os cuidados estão focados na construção da relação e do vínculo Adulto/Criança/Mundo
6- Avaliação, reflexão e melhoria Contínua – os ciclos de planificação, execução, monitorização, avaliação e reflexão são vivenciados como percurso de aprendizagem e de partilha individual e colectiva, da equipa, dos pais e da instituição
7- Abordagem Holística do Desenvolvimento Humano e Ambiental – considerar o desenvolvimento físico, cognitivo, afectivo, social e espiritual, a par da criação das condições existenciais e ambientais, da Criança na Família e na Comunidade.
8- Treino de competências das crianças, dos pais, dos educadores e dos líderes locais. Encarar as experiências vividas e a relação construída como aprendizagens para o desenvolvimento humano integral e integrado de todos os seres humanos envolvidos.

Para além dos parâmetros colocados pelo SGQ, da eficácia (actividades focalizadas para atingir objectivos), da eficiência (recursos rentabilizados por objectivos) e dos resultados (objectivos programados/objectivos alcançados), a Humanitude traz a dimensão relacional e os afectos para os cuidados quotidianos como forma de criação de vínculos entre a criança e o seu cuidador (pais, familiares, educadores e auxiliares).

"A utilização de modelos que permitam a consciencialização da identidade própria destas instituições pode assumir uma importância estratégica na afirmação da especificidade do sector" (Estudo- Percepção das Instituições de Serviço Social para diferentes modelos da Qualidade, in Qualidade01, 2015, p26)

Trata-se de colocar em evidência os aspectos relacionais já presentes nos cuidados e nas actividades educativas. Potenciando a formação interna, a partilha de saberes, adequando os instrumentos e ferramentas de trabalho a este novo modelo de qualidade, podem-se envolver

todos os intervenientes no processo educativo em Creche, englobando os órgãos de gestão e os serviços gerais.

Considerações Finais

Sobre o percurso de pesquisa e construção do quadro teórico

O estudo foi desenvolvido tendo sempre como linhas orientadoras os Modelos de Intervenção na Infância e os Modelos de Qualidade em Creche. O ponto de partida da investigação passou por compreender a Criança, os seus direitos e as diferentes etapas do seu Desenvolvimento; para tal, identificámos as teorias referentes ao desenvolvimento e educação infantil, abordando posteriormente, os Modelos Curriculares em Educação de Infância e a Prestação de Cuidados na 1ª Infância. A Qualidade surge enquanto ferramenta da gestão, com processos e procedimentos normatizados mas também, como esforço para a melhoria contínua dos serviços prestado às crianças. Iniciando-se neste ponto a ligação entre o SGQ e os Critérios de Qualidade em Creche. O tema desta investigação é a qualidade mas, a qualidade pensada nos seus aspectos objectivos e subjectivos, como um sistema de cuidados prestados às crianças. Assim definimos como objecto de estudo: as crianças na primeira infância e a prestação de cuidados em contexto de Creche. Em serviço social os objectos de estudo são sempre sujeitos, são pessoas em relação com outras e com o seu ambiente.

Para além dos parâmetros colocados pelo SGQ, da eficácia (actividades focalizadas para atingir objectivos), da eficiência (recursos rentabilizados por objectivos) e dos resultados (objectivos planeados/objectivos atingidos), a Humanitude traz a dimensão relacional para os cuidados quotidianos, como forma de criação de vínculos entre a criança e o seu cuidador (pais, familiares, educadores, ajudantes, auxiliares), onde os afectos a par da comunicação verbal e não-verbal são fundamentais.

Sendo os modelos de qualidade transferidos das organizações empresariais para as organização de economia social e solidária, tendo o foco na racionalização dos recursos e na obtenção de resultados, nas organizações de educação, o grande desafio que se coloca aos educadores e interventores sociais é introduzir no sistema de qualidade da educação em creche, os valores e os princípios da vinculação entre a criança e o adulto e da estimulação e motivação para o crescimento potencial da criança. Só uma relação em Humanitude permite o relacionamento harmonioso entre a criança e o seu cuidador, gerando um clima de confiança e estímulo que coloca todos os adultos enquanto educadores e cuidadores. O nosso principal desafio foi perceber como esta relação se estabelece e como podem ser introduzidos os

princípios e os pilares da Humanitude na linguagem e nas práticas de cuidados, enquanto critérios da qualidade em creche.

O nosso quadro teórico cruza três eixos:

I- O desenvolvimento humano e o desenvolvimento infantil

II- A prestação de cuidados em creche e os sistemas de qualidade *da* educação

III- A filosofia de cuidados em Humanitude e a possibilidade de aplicação dos seus princípios no contexto de creche.

Sendo uma abordagem teórica inovadora (trazendo ao filosofia da humanitude para a creche), seleccionámos os conceitos e os autores que nos permitiram construir uma grelha de leitura que serviu de suporte para a observação, a recolha de dados e a análise, realizando estas tarefas em tempo útil. Os autores escolhidos têm por base o facto de para nós terem sido os mais adequados relativos aos conceitos abordados com este estudo de caso.

Como a investigação realizada assenta sobre metodologias qualitativas o quadro conceptual manteve-se em aberto durante o decurso da mesma. Sempre que a observação sugeria novos conceitos, íamos procurar autores que nos pudessem ajudar a interpretar a realidade observada.

Nos Modelos de Intervenção na Infância, associamos a organização das actividades e a construção da relação entre os educadores/cuidadores e a criança. Para além da organização dos espaços, dos materiais, das rotinas e sucessão diária do tempo, da planificação e avaliação das actividades e da intencionalidade educativa, que deve estar sempre presente, é também referida a importância que as relações interpessoais assumem para a aprendizagem e desenvolvimento harmonioso da criança, percebendo-se como estas influenciam o ambiente educativo. Assim sendo, a qualidade das relações interpessoais empáticas, colaborativas e afectivas, estabelecidas entre profissionais de educação e crianças, humanizam e potenciam a efectividade na prestação dos cuidados pessoais e reforçam os momentos educativos.

É neste sentido, que surge a filosofia da Humanitude e a metodologia de prestação de cuidados em Humanitude, até hoje aplicadas em contexto de enfermagem ou de cuidado a pessoas idosas, como um novo referencial. A Humanitude e a sua metodologia de cuidados sugere-nos um factor de qualidade. Surge como uma mais-valia, como uma proposta de modelo de cuidados em creche, com racionalidade humanista. O desafio é conseguir unir as características mais positivas da normatização de processos (vertente economicista) com a

humanização necessária a uma prestação de cuidados com qualidade, reforçando a comunicação e interacção do adulto e da criança na 1ª infância (vertente humanista).

Com a revisão da literatura e com o enriquecimento teórico facultado pelos cuidados em Humanitude, fomos percebendo ao longo da construção do texto e da observação das práticas, que o nosso foco era a criança e a sua relação com os seus cuidadores/educadores.

Passando o nosso foco de investigação a ser formulado desta forma: *nos cuidados prestados à Criança, quais podem ser os factores de qualidade e como se pode integrar a filosofia de Humanitude em Creche?*

Sobre as escolhas metodológicas e os resultados

A investigação devido ao conhecimento e ligação ao contexto foi realizada como um Estudo de Caso. A opção por um estudo de caso esteve também relacionada com a viabilidade de realizar um estudo em profundidade na IPSS O SONHO, por haver concordância da direcção, por haver disponibilidade das colegas e a facilidade de acesso ao "campo".

Segundo Stake (1999) e Yin (2003), o estudo de caso procura a percepção das pessoas sobre acontecimentos nos quais estão envolvidas, não é meramente descritivo e possui tipicamente um dimensão empírica envolvendo trabalho de campo e o recurso a diversas técnicas de recolha e observação.

Era nossa intenção desde o início conhecer a perspectiva da gestão e dos colaboradores, com o intuito de compreender o SGQ enquanto ferramenta de gestão potenciadora, ou não, das relações interpessoais entre crianças e adultos e questionar como poderia a prestação de cuidados em Humanitude tornar-se um factor de qualidade nos cuidados prestados às crianças e na relação estabelecida com as suas famílias.

Ao longo da investigação foram surgindo certas questões, algumas de ordem ética, como o facto da investigadora se encontrar inserida na instituição onde decorria o estudo. A ligação da investigadora ao campo empírico colocou sempre questões de objectividade/ subjectividade.

Se por um lado o envolvimento no contexto a investigar possibilitou o acesso ao campo e um conhecimento mais aprofundado da realidade, por outro lado, o conhecimento do terreno e dos participantes obrigou-nos a procurar a objectividade a partir da conceptualização, do uso das grelhas de observação e de uma análise cuidada dos materiais.

A observação efectuada, foi a observação participante. Houve uma participação activa nos vários momentos da rotina e na prestação de cuidados, auxiliando nas tarefas mas, de modo a não influenciar como era prestado esse cuidado.

Segundo Yin (2006), a observação participante permite ao investigador assumir uma posição activa dentro de um estudo de caso, não nos limitando apenas a uma postura de observador passivo.

Ao ser adoptada a observação participante em salas com crianças em idade de creche, o facto de as crianças já conhecerem a investigadora, contribuiu para que se verificasse pouca interferência nas rotinas e nas dinâmicas educativas, para não ser um elemento perturbador. Ao ter realizado antes as fichas de observação, estas permitiram identificar as dimensões e os comportamentos que se deveriam observar, criando o distanciamento necessário para um olhar mais objectivo. A aplicação dos questionários às educadoras de infância e ajudantes de acção educativa, deve-se á escolha de um instrumento que permitia o anonimato; ao terem sido respondidos anonimamente, houve o intuito que as participantes se sentissem confiantes e confortáveis em expressar livremente a sua opinião, preservando a confidencialidade dos dados.

Com esta recolha de dados apercebemo-nos que apesar das potencialidades e vantagens evidenciadas sobre o SGQ, no sentido em que este possibilitava a melhoria das comunicações internas da organização e a consolidação da resposta educativa, mas a dimensão relacional não alcançou resultados tão claros e unanimes. Na opinião dos participantes do estudo, a exigência dos processos e procedimentos, a necessidade de evidências e registos sobre as actividades que são efectuadas, por vezes, colidia com as rotinas de sala e com a própria prestação dos cuidados. Neste sentido, os participantes expressaram as dificuldades em conciliar a implementação do SGQ (processos/registos/tempos) com a vertente relacional, priorizando a proximidade entre crianças e seus educadores e cuidadores.

Estes resultados do estudo exploratório realizado na Creche O Ninho, despertaram o interesse para voltarmos a replicar este estudo em outra creche, introduzindo já no segundo questionário as questões da Humanitude. Com a realização do estudo de caso, na Creche Vale Flor, procurámos compreender como poderiam ser considerados os princípios da Humanitude, na prestação de cuidados a crianças, enquanto factor de qualidade na prestação de cuidados em creche. Para além da observação participante realizada na sala de berçário, sala de 1-2

anos e sala de 2-3 anos, perfazendo um total de 33 crianças, foram também aplicados inquéritos por questionário, a 3 educadoras de infância e 4 ajudantes de acção educativa, integradas na resposta social de Creche. Recolhemos as suas perspectivas face à prestação dos cuidados na primeira infância e a sua opinião sobre a influência das relações interpessoais entre adultos e crianças. Apesar de algum desconhecimento notório sobre a metodologia de Humanitude, os seus pilares e características foram evidenciados nas práticas de cuidados observadas na relação entre cuidadores e crianças.

No que concerne aos modelos de Qualidade, estes apresentam-se como normas que possibilitam a organização interna das instituições, a uniformização da resposta educativa, consolidando-se procedimentos de trabalho e de registo. Os parâmetros da qualidade estão mais associados à eficiência, efectividade e equidade dos cuidados, sendo pouco focados na construção da relação (adulto/criança) e na humanização dos cuidados (atenção, afectos, vinculo).

Segundo os profissionais inquiridos, a implementação do SGQ apresenta algumas potencialidades e fragilidades. Este possibilita um conhecimento mais aprofundado sobre cada criança, as suas necessidades, dificuldades e competências, conhecimento esse, passível de ser consultado por toda a equipa, existindo assim uma maior comunicação e dinamização de práticas colaborativas entre educadoras de infância e ajudantes de acção educativa. Contudo, nos comportamentos observados durante o tempo de permanência nas salas, verificámos que alguns dos procedimentos do SGQ estão incorporados nas rotinas, como a realização de registos e arquivo dos mesmos, sem que estes retirem tempo dedicado às relações interpessoais. Nas respostas das profissionais e das ajudantes, estas referem-se à dificuldade em conjugar esses procedimentos com a rotina diária de sala. Os registos necessários à monitorização dos parâmetros da qualidade, exigem dos educadores e cuidadores uma atitude de disciplina diária e responsabilização individual e colectiva.

Assim, sentimo-nos em condições de afirmar que os resultados obtidos com este estudo de caso foram ao encontro das nossas expectativas iniciais; as educadoras e ajudantes reconhecem a importância da implementação de um sistema de qualidade e verificam as suas vantagens e limitações. Para além disto, previámos que seria importante, à semelhança do que já acontece com as pessoas idosas, a criação de novos parâmetros que, associados ao SGQ, permitissem observar e medir a prestação de cuidados em humanitude para a creche.

Segundo a Dr.ª Amélia Martins, Lar Santa Beatriz da Silva (2012) "A Humanitude surgiu como uma resposta à lacuna do Sistema de Gestão de Qualidade, de conseguir cuidar de pessoas, fazendo-as sentirem-se pessoas. A Humanitude veio dar vida à norma ISO 9001:2008, veio dar qualidade aos cuidados" (in, Apresentação do Projecto - Humanitude IMG Portugal, p9).

Esta perspectiva de Qualidade como prestação de cuidados em Humanitude vai de encontro a Zabalza (1998) e o seu, já anteriormente descrito, modelo de Qualidade em Educação Infantil, constituído por duas dimensões, a organização da acção e a construção da relação. O primeiro grupo de requisitos é cumprido e organizado através da implementação de um SGQ, com o recurso às suas ferramentas de trabalho, processos, procedimentos e impressos. A segunda vertente do modelo, a perspectiva relacional, pode ser alcançada através dos indicadores da Humanitude, a entrada na relação, prestação do cuidado e a consolidação da relação adulto/criança.

Continuando nesta perspectiva de qualidade, sentimos necessidade de propor uma nova Metodologia, um modelo de cuidados em Creche com a Humanitude como factor de Qualidade, o qual nomeamos de "Novo Modelo da Qualidade Global em Creche". Para além dos requisitos das normas, colocados em prática pelo SGQ, relativos à eficácia, eficiência, resultados obtidos e respectivas evidências da realização das acções, a Humanitude consegue contribuir com a dimensão relacional, o respeito pelo outro e as suas necessidades, uma relação de proximidade e colaborativa, demarcada pelos afectos e empatia, numa perspectiva de prestação de cuidados como meio de criação de vínculos entre a criança e os seus cuidadores.

A sua implementação nas práticas passa pela adopção de um novo modelo de cuidados com Racionalidade Humanista, à semelhança do modelo de Racionalidade Economicista, esta nova proposta é também composta por 8 princípios, sendo estes:

1- Focalização na criança;
2- Envolvimento da criança e da família na instituição;
3- Dinâmicas Educativas Inclusivas;
4- Articulação do Plano Individual com o Projecto Pedagógico da sala e o Projecto Educativo da Instituição;
5- Cuidados em Humanitude;
6- Avaliação, reflexão e melhoria Contínua;

7- Abordagem Holística do Desenvolvimento Humano e Ambiental;
8- Treino de competências das crianças, dos pais, dos educadores e dos líderes locais.

Este novo Modelo da Qualidade Global em Creche, poderia ser implementado através de um projecto piloto, a decorrer na IPSS O SONHO, instituição onde decorreu o nosso estudo. Como a organização dispõe de dois equipamentos distintos de Creche, durante um ano lectivo poderia ser implementada, num desses equipamentos, esta nova metodologia, com os seus princípios, formação interna e definição de procedimentos. Após a implementação poderia ser efectuado um estudo de modo, a ser percebida a influência que este modelo poderia proporcionar na prestação de cuidados a crianças na primeira infância, face a um outro equipamento, pertencente à mesma Instituição mas em que a base do trabalho desenvolvido pelos profissionais de educação assenta num modelo de Qualidade de Racionalidade Economicista.

O quadro seguinte sintetiza as dimensões e os princípios orientadores deste "Novo Modelo da Qualidade Global em Creche".

Princípios Orientadores da Humanitude e os Cuidados em Creche		
Pilares dos Cuidados em Humanitude	**Boas Práticas de Cuidados em Creche**	
	Princípios	**Cuidados**
O Olhar	Comunicar com o olhar	- Manter o contacto visual; - Expressar-se com o olhar.
A Palavra	Individualização e personalização Interagir com a criança como sujeito cognoscente e sensível	- Chamar sempre a criança pelo seu nome; - Falar com a criança enunciando o que se faz e indicando o que se pretende dela; - O tom de voz doce e melodioso; - Dar enfâse às conquistas da criança, elogiar os seus progressos;
O Toque	Transmitir empatia, confiança e segurança à criança	- Pegar ao colo; - Toque suave e carinhoso; - Segurar pela axila ou pela mão.
A Verticalidade	Permitir que a criança visualize o adulto e o ambiente em seu redor	- O adulto deve baixar-se ao mesmo nível da criança ou elevá-la mantendo-a na postura vertical.
O Sorriso	Gerar empatia e confiança	Manter o sorriso

Quadro 14 – Humanitude e Cuidados em Creche

Fonte: Construção Própria com fundamento no quadro teórico e resultados da pesquisa

Bibliografia

Abramowiz, A. & Wagkop, G. (1995). Creche: actividades para crianças de zero a seis anos. São Paulo: Moderna.

Albuquerque, A (2006). Terceiro Sector: história e gestão das organizações. São Paulo, Summus

Amado, João (coord.), (2014). Investigação Qualitativa em Educação. 2ª Edição, Imprensa da Universidade de Coimbra

Antunes, Maria de Lurdes (2010). Qualidade para principiantes. 2ª Edição, Lisboa, Edições Sílabo

Araújo, João (2014). Enfermeiro apresenta teoria inovadora. CISTER Região

Baptista, Isabel (2011). Ética, Deontologia e Avaliação do Desempenho Docente. Cadernos do CCAP-3, Lisboa, Ministério da Educação

Barbier, Jean Marie (1996). Elaboração de Projectos de Acção e Planificação. Porto, Porto Editora

Bell, Judith (1997). Como realizar um projecto de investigação. 1º Edição, Lisboa, Gradiva

Blatchford, Iram Siraj (coord.) (2004). Manual de Desenvolvimento curricular para a Educação de Infância. Colecção Educação Hoje, Texto Editora

Bogdan, Robert e Bilken, Sari (1994). Investigação Qualitativa em Educação. Porto, Porto Editora

Bower, T. G. R. (1983). Uma Introdução ao Desenvolvimento na primeira Infância. Lisboa, 1º Edição, Editores Moraes

Brazelton, T. Berry e Greenspan, Stanley I. (2003). A Criança e o seu Mundo. Lisboa, 3º Edição, Editorial Presença

Cardoso, Luís (2001). Gestão e Estratégia das Organizações - Como vencer os desafios do século XXI. 5ª Edição Lisboa, UCP. Verso,

Carmo, Hermano e Ferreira, Manuela Malheiro (1998). Metodologia da Investigação – Guia para Auto – Aprendizagem. Lisboa, Universidade Aberta

Carvalho, Adalberto Dias e Baptista, Isabel (2008). Ética e Formação Profissional – problemática antropológicas e dilemas éticos na intervenção socioeducativa in Banks, Sarah e Nohr, Kirsten/ coord.. Ética prática para as profissões do trabalho social. Porto, Porto Editora

Carvalho, Luísa Cagica; Bernardo, Maria do Rosário Matos; Sousa, Ivo Dias de e Negas, Mário Carrilho (2014). Gestão das Organizações – uma abordagem integrada e prospectiva. Lisboa, Edições Sílabo

Cervo, Amado; Bervian, Pedro, A. (1996). Metodologia científica. 4ª Edição, São Paulo. Makron Books

Declaração Universal dos Direitos da Criança (1959). Assembleia Geral das Nações Unidas nº 1386

Duarte, José B. (2008). Estudos de caso em educação. Investigação em profundidade com recursos reduzidos e outro modo de generalização. Revista Lusófona de Educação 11

Ferreira, Jorge M. L. (2011). Serviço Social e Modelos de Bem-estar para a Infância – Modus Operandi do Assistente Social na Promoção da Protecção à Criança e à Família. Lisboa, Quid Juris Sociedade Editora

Figueira, Maria Cristina Corrêa (1998). Ser Educador na Creche. Lisboa, Cadernos de Educação de Infância n.º 48/98

Folque, Maria da Assunção (2012). O Aprender a Aprender no Pré-escolar – O Modelo Pedagógico do Movimento da Escola Moderna. Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, Fundação para a Ciência e a Tecnologia

Formosinho, Júlia Oliveira (Org.) (1996). Educação Pré-escolar: A Construção Social da Moralidade. Lisboa, Texto Editora

Formosinho, Júlia Oliveira (Org.) (1998). Modelos Curriculares para a Educação de Infância. 2ª Edição, Colecção Infância, Porto, Porto Editora

Fortin, Marie Fabienne (2003). O Processo de Investigação: da Conceção à Realização. 3ª Edição, Loures, Lusociência

Gineste, Yves e Pellissier, Jérôme (2008). Humanitude cuidar e compreender a velhice. Lisboa, Instituto Piaget

Granger, Maria José (1976). Guia para montagem e funcionamento de uma creche. Lisboa, Editora Moraes

Guerra, Isabel Carvalho (2006). Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo- Sentidos e formas de uso. Lisboa, Princípia

Hill, Manuela Magalhães e Hill, Andrew (2009). Investigação por Questionário. Lisboa, Edições Sílabo

Hohmann, Mary; Post, Jacalyn (2007). Educação de Bebés em Infantários Cuidados e primeiras Aprendizagens. Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa

Hohmann, Mary; Weikart, David P. (2003). Educar a Criança. Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa

Infância na Europa (2014). Realidades das Famílias e Direitos das Crianças, Qualidade a Construir. Publicação conjunta de uma rede de revistas europeias, nº7, APEI

Instituto da Segurança Social (2007). Manual/Linhas Orientadoras de Apoio Técnico às IPSS com acordo de cooperação. Lisboa, Departamento de Desenvolvimento Social – Unidade de Acção Social

Instituto da Segurança Social (2014). Guia Prático Constituição de Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Jacquard, Albert (1988). A Herança da Liberdade, da Animalidade à Humanitude. 1ª Edição, Publicações Dom Quixote

Landsheere, V. (1994). Educação e Formação: Ciência e Prática. Porto, Edições Asa

Leite, António Pinto (2012). O amor como critério de gestão. Lisboa, Editora Principia

Marchão, Amélia de Jesus G. (1998). Do Contexto da creche aos contextos pré-escolares. Lisboa, Cadernos de Educação de Infância n.º 48/98

Meirieu, P.(1998). Aprender ...Sim, Mas Como?. Porto Alegre, Editora Artes Médicas

Meirinhos, Manuel e Osório, António (2010). O caso de estudo como estratégia de investigação em educação. Eduser Revista de Educação Vol 2 (2)

Moita, Maria Conceição (2012). Para uma ética situada dos profissionais de educação de infância. Textos de Educação de Infância, Lisboa, APEI

Monteiro, Agostinho dos Reis (2004). Educação & Deontologia. Lisboa, Escolar Editora

Moreira, Carlos Diogo (2007). Teorias e Práticas de Investigação. Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

Papalia, Diene E.; Olds, Sally Wendkos; Feldman, Ruth Duskin (2001). O Mundo da Criança. Mc Graw Hill, 8ª Edição

Piaget, Jean (1970). O Nascimento da Inteligência na Criança. Rio de Janeiro, Zahar

Pinto, Abel e Soares, Iolanda (2001). Sistemas de Gestão da Qualidade- Guia para a sua Implementação. 1º Edição, Lisboa, Edições Sílabo

Pires, António Ramos (2012). Sistemas de Gestão da Qualidade- Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, indústria, Serviços, Administração Pública e Educação. 1ºEdição, Lisboa. Edições Sílabo

Ponte, J. P. (2006). Estudos de caso em educação matemática. Bolema, 25

Portugal (1998). Qualidade e Projecto na Educação Pré-escolar. Ministério da Educação. Lisboa. Ministério da Educação, Departamento da Educação Básica, Núcleo de Educação Pré-escolar

Portugal, Gabriela (1998). Crianças, famílias e creches – uma abordagem ecológica do bebé à creche. Coleção Cidine, Porto, Porto Editora

Qualidade, (2015). Sustentabilidade em Organizações Sociais. edição 01, Associação Portuguesa para a Qualidade

Quivy, Raymond., e Campenhoudt, Luc Van. (1998). Manual de Investigação em Ciências Sociais. Lisboa, Gradiva

Salgueiro, Nídia (2014). Humanitude um imperativo do nosso tempo. 1ª Edição, Coimbra, IMG Portugal- Humanitude lda.

Santos, Boaventura de Sousa (1995). Um discurso sobre as ciências. 7º Edição, Porto, Edições Afrontamento

Silva et al. (2016). Orientações Curriculares para a Educação Pré-escolar. Ministério da Educação/Direcção Geral de Educação

Spodek, Bernard e Saracho, Olívia N. (1998). Ensinando Crianças de três a oito anos. São Paulo, Editora Artes Médicas

Spodek,Bernard (org.) (2002). Manual de Investigação em Educação de Infância. Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian

Vasconcelos, Teresa Maria Sena de (1997). Ao Redor da Mesa Grande – A prática educativa de Ana. Coleção Infância, Porto, Porto Editora

Vilelas, José (2009). Investigação- O Processo de Construção do Conhecimento. Lisboa, Edições Sílabo

Vries, Rheta de e Zan, Betty (1998). A Ética na Educação Infantil, o ambiente sócio moral na escola. Porto Alegre: Artes Médicas

Vygotsky, L.(1991). A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. São Paulo, 4ª edição, Martins Fontes Editora

Yin, Robert K. (2006). Estudo de Caso Planejamento e Métodos. São Paulo, Bookman

Zabalza, Miguel A. (1998). Qualidade em Educação Infantil. Porto Alegre, ArtMed

Estudos Publicados

Acção Solidária (2012). Estudo de Avaliação do Projecto FAS 2–Relatório Final de Avaliação Formação. Quaternaire Portugal

Instituto Nacional de Estatística e Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (2013). Conta Satélite da Economia Social 2010. Lisboa, Instituto Nacional de Estatística

Jacob, Luís (2002). Ajudante Sénior: uma hipótese de perfil profissional para as IPSS. ISCTE

Quintela, José de Lemos (2008). A implementação de um SGQ como contributo para a eficácia da comunicação das organizações, 6º Congresso SOPCOM, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia

Simões, Mário Manuel Monteiro (2013). Cuidar em Humanitude Método de Gineste e Marescotti Aplicado a Pessoas Internadas em Cuidados Continuados. Universidade Católica Portuguesa, Instituto de Ciências da Saúde

Normas e Referenciais

Modelo de Avaliação da Qualidade em Creche. 2º Edição, Instituto da Segurança Social

Norma Portuguesa NP EN ISO 9000:2005

Norma Portuguesa NP EN ISO 9001:2008

Legislação Consultada

Decreto-lei nº119/83, 25 de Fevereiro – Criação do Estatuto das IPSS

Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro- Alteração ao Estatuto das IPSS

Decreto-Lei n.º 241/2001- Aprova os perfis específicos de desempenho profissional do educador de infância e do professor do 1.º ciclo do ensino básico

Decreto-Lei nº183/86, 12 Julho- Criação Instituto Português da Qualidade

Decreto-Lei nº30/2013 de 8 de Maio- Lei de Bases da Economia Social

Boletim Trabalho e Emprego nº 6 de 15/2/2012

Portaria nº262/2001 de 31 de Agosto – Creches

Sites de Internet consultados

http://gestao-qualidade.dashofer.pt/?s=modulos&v=capitulo&c=19187

http://www4.seg-social.pt/registo-de-instituicoes-particulares-de-solidariedade-social

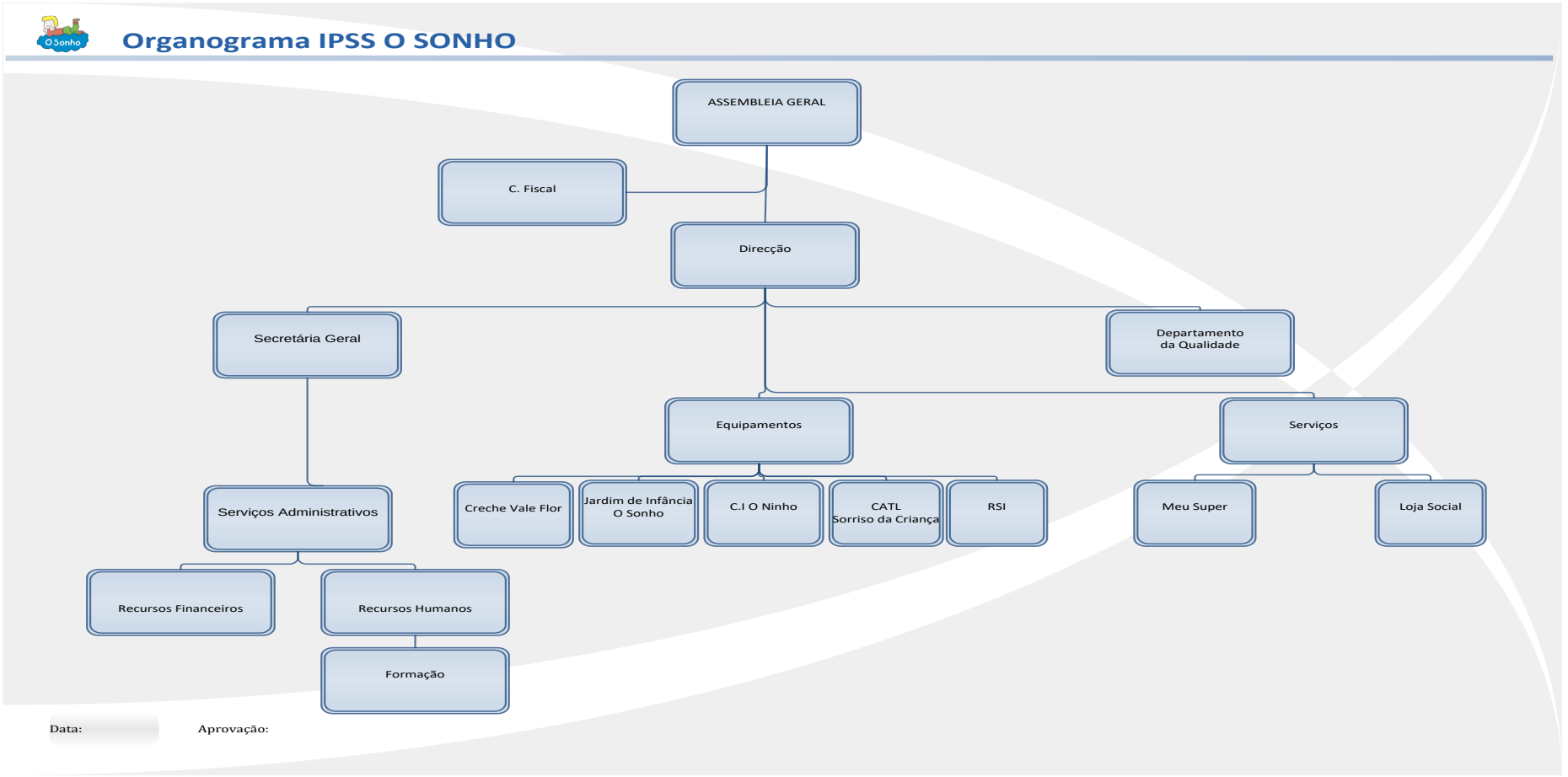
http://www.gddc.pt/direitos-humanos/textos-internacionais-dh/tidhuniversais/dc-declaracao-dc.html

https://www.unicef.pt/docs/pdf_publicacoes/convencao_direitos_crianca2004.pdf

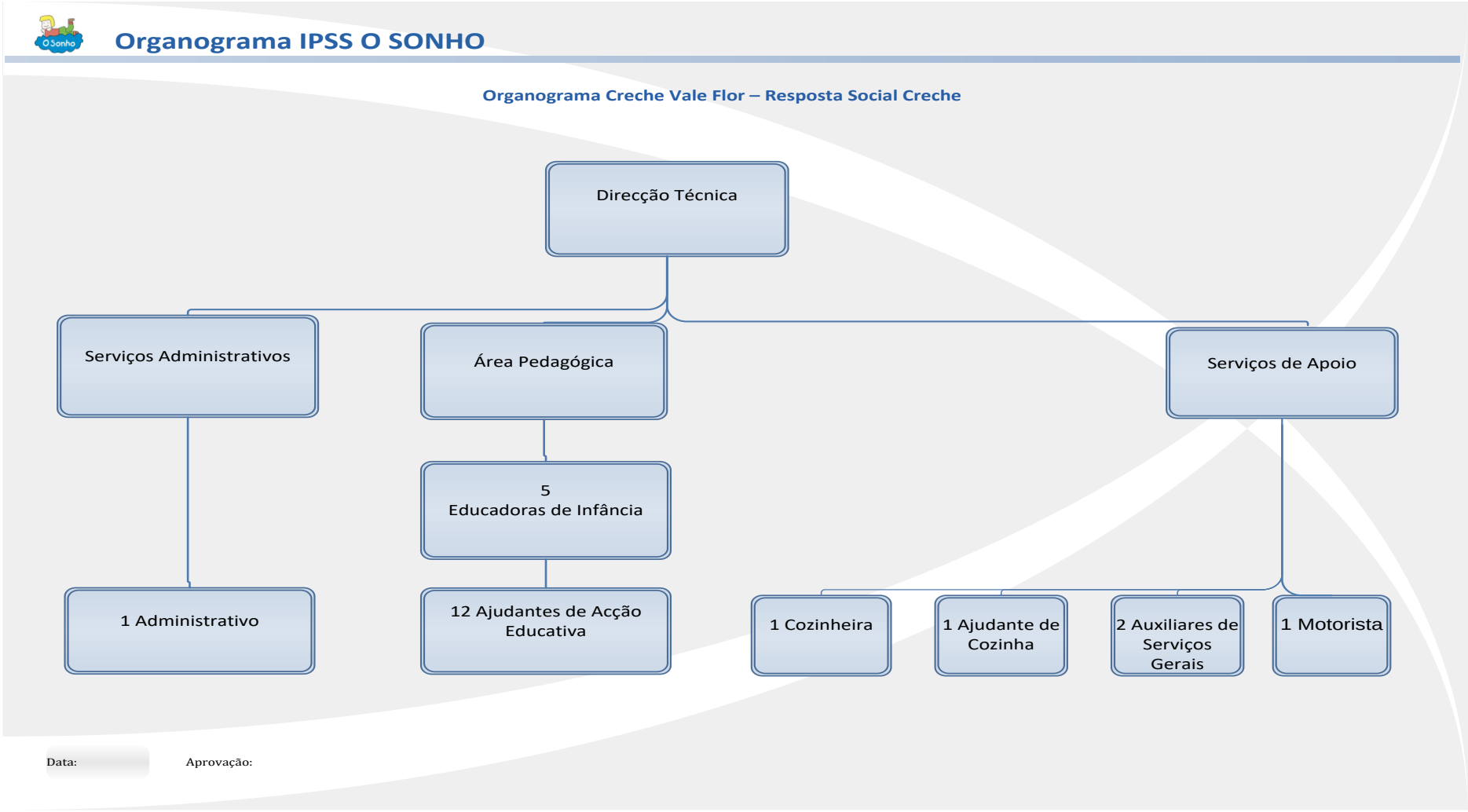
http://apei.pt/educacao-infancia/modelos-pedagogicos/

Anexos

Anexo I – Organograma da IPSS O SONHO



Anexo II – Organograma da Creche Vale Flor



Apêndices

Apêndice I- Consentimentos Informados Estudo de Caso e Estudo Exploratório

Declaração de Consentimento Informado Estudo de Caso

Caro senhor(a)

No âmbito da investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, venho por este meio solicitar a sua participação na investigação "Impacte do Sistema de Gestão da Qualidade nas Instituições Particulares de Solidariedade Social: Estudo de Caso a IPSS O SONHO".

Pretendo através desta investigação responder à questão *Que critérios expressam a tradução da filosofia de Humanitude em um fator de qualidade?*

Gostaria que aceitasse em colaborar nesta pesquisa possibilitando a realização de observações e respondendo a algumas questões.

A sua participação é muito importante, de modo a perceber o que sente e pensa acerca do Sistema de Gestão da Qualidade e da filosofia de Humanitude na prestação de cuidados.

As suas informações são estritamente confidenciais pois os resultados serão apenas utilizados nesta investigação, assegurando que será mantido o anonimato dos participantes.

Os resultados da investigação serão divulgados sob a forma dissertação.

Esta participação será voluntária, pelo que poderá interrompê-la a qualquer momento.

Obrigada pela disponibilidade e cooperação.

Atenciosamente,

Marília Isabel Caetano Aniceto

Depois de devidamente informado(a) declaro que pretendo participar livremente nesta investigação.

Assinatura do Participante_____ Data: ____/____/2016

Assinatura do Investigador: _____ Data: ____/____/2016

Apêndice I- Consentimentos Informados Estudo de Caso e Estudo Exploratório

Exmo. Senhor Presidente da IPSS O SONHO

Eu, Marília Isabel Caetano Aniceto, a frequentar o Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar, na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia venho, por este meio, formalizar o pedido de consentimento para a realização de uma investigação na área da Gestão da Qualidade e da filosofia de Humanitude na Instituição que o Exmo. Senhor preside.

Este estudo tem por objectivo a posterior elaboração de uma dissertação para a obtenção de grau de mestre, para tal, gostaria da sua autorização para a realização de um estudo de caso na IPSS O SONHO. Assim como, aprovação para que através da observação, utilização de inquéritos por questionário e focus group junto de alguns colaboradores da instituição, Ajudantes de Ação Educativa e Educadores de Infância da resposta social de Creche, do equipamento Vale Flor assim como, uma entrevista-semi estruturada ao Exmo. Senhor Presidente da Direção, recolher informações e dados necessários sobre a perspetiva e diferentes olhares dos envolvidos, sobre o Sistema de Gestão da Qualidade e se a filosofia de Humanitude pode ser considerada como um fator de qualidade no serviço que é prestado.

Tendo em conta os princípios éticos, comprometo-me a respeitar o direito à autodeterminação dos participantes, ao anonimato e à confidencialidade dos dados recolhidos. Proponho-me ainda, fornecer os dados/trabalho de investigação à instituição, se assim o desejar.

Agradeço a atenção dispensada, disponibilizando-me para prestar qualquer esclarecimento adicional. Aguardo deferimento.

Atentamente,

Marília Isabel Caetano Aniceto

Marília Aniceto

Lisboa, 26 de Outubro de 2015

Autorizo a investigação académica na IPSS O SONHO,

O Presidente

Data: 26/10/2015

Apêndice I- Consentimentos Informados Estudo de Caso e Estudo Exploratório

Exmo. Senhor Presidente da IPSS O SONHO

Eu, Marília Isabel Caetano Aniceto, a frequentar o Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar, na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia venho, por este meio, formalizar o pedido de autorização para a realização de uma investigação na área da Gestão da Qualidade na Instituição que o Exmo. Senhor preside.

Este estudo tem por objectivo a posterior elaboração de um Paper para o Seminário Temático I - Desafios Teóricos e Práticos, para tal, gostaria da autorização para que através da utilização de um inquérito por questionário junto da Direcção e de alguns colaboradores, Auxiliares de Acção Educativa e Educadores de Infância, recolher a informação necessária sobre a perspectiva destes sobre o Sistema de Gestão da Qualidade e se este poderá ser utilizado como uma ferramenta promotora do serviço social.

Tendo em conta os princípios éticos, comprometo-me a respeitar o direito à autodeterminação dos participantes, ao anonimato e à confidencialidade dos dados recolhidos. Proponho-me ainda, fornecer os dados/trabalho de investigação à instituição, se assim o desejar.

Agradeço a atenção dispensada, disponibilizando-me para prestar qualquer esclarecimento adicional. Aguardo deferimento.

Atentamente,

Marília Isabel Caetano Aniceto

Marília Isabel Caetano Aniceto

Lisboa,09 de Dezembro de 2014

Autorizo a investigação académica na IPSS O SONHO,

O Presidente

Data: 29/12/14

Apêndice I- Consentimentos Informados Estudo de Caso e Estudo Exploratório

Declaração de Consentimento Informado Estudo Exploratório

Caro senhor(a)

No âmbito da Unidade Curricular Seminário Temático I – Desafios Teóricos e Práticos do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, venho por este meio solicitar a sua participação na investigação "Impacte do Sistema de Gestão da Qualidade na A IPSS O SONHO".

Pretendo através deste estudo responder a questões como: poderá a normatização dos procedimentos ser um meio de promover o serviço social? Como podem os Educadores de Infância e Auxiliares de Acção Educativa ser interventores sociais?

Gostaria que aceitasse em colaborar nesta pesquisa respondendo a algumas questões.

A sua participação é muito importante, de modo a perceber o que sente e pensa acerca do Sistema de Gestão da Qualidade e da Humanização do Serviço prestado enquanto potencial interventor Social.

As suas informações são estritamente confidenciais pois os resultados serão apenas utilizados neste estudo, assegurando que será mantido o anonimato dos participantes.

Os resultados da investigação serão divulgados sob a forma de um artigo científico (Paper).

Esta participação será voluntária, pelo que poderá interrompê-la a qualquer momento.

Obrigada pela disponibilidade e cooperação.

Atenciosamente,

Marília Isabel Caetano Aniceto

Depois de devidamente informado(a) declaro que pretendo participar livremente nesta investigação.

Assinatura do Participante_____ Data: ____/____/2014

Assinatura do Investigador: _____ Data: ____/____/2014

Apêndices II – Inquéritos por Questionário Estudo Exploratório na Creche O Ninho – Educadoras de Infância, Ajudantes de Acção Educativa e Gestor de Topo

Questionário 01

Inquérito por Questionário Educadores de Infância e Auxiliares de Acção Educativa

Com este questionário pretende-se recolher informações acerca das concepções e práticas relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade e com perspectiva dos Colaboradores enquanto interventores Sociais na IPSS O SONHO. Este instrumento metodológico enquadra-se numa investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, com o intuito de construir posteriormente um Paper (artigo científico).

Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de interpretação. O Participante manter-se-á anónimo.

Preencha, sempre que possível, com um X, nas perguntas de resposta aberta utilize uma letra o mais legível possivel.

Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas. A sua opinião é muito importante.

Obrigado pela colaboração neste estudo.

1. Função desempenhada na Instituição:
   Auxiliar de Acção Educativa ☐ Educador de Infância ☒

2. Idade:
   20-25 ☐ 26-30 ☒ 31-35 ☐ 36-40 ☐ Superior a 40 ☐

3. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
   Sim ☒ Não ☐

4. Tem conhecimento da Missão, Visão e Valores da Instituição
   Sim ☐ Não ☒

5. Qual a sua opinião sobre o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):
   (1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei/Não respondo)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	**Opinião**
Uma melhoria nas comunicações Internas	6
Um aumento de trabalho	6
Uma melhoria na Organização da Instituição	5
Mais formação interna aos colaboradores	5
Perda das relações inter-pessoais entre colaboradores	2
Perda das relações inter-pessoais com as crianças	6
Uma maior envolvimento entre cargos de chefia e restantes colaboradores	5

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	Opinião
Melhor organização ao nivel do trabalho	5
Uma Intencionalidade Educativa consciente	5
Uniformização da Resposta Educativa	5
Uniformização dos processos e dos Procedimentos	5
Maior volume de preenchimento de papel em detrimento da relação	3
Aumento da Satisfação dos Clientes	6
Aumento da Satisfação dos Colaboradores	6
A melhoria contínua	5

6. Considera Importante a implementação de Um Sistema de Gestão da Qualidade na Instituição?

Sim [X] Não [ ]

Porquê: Apesar de poder aumentar a carga burocratica, também permite uniformizar os aspetos comuns do trabalho, permitindo facilitando uma maior organização

7. Enumere quais a principais dificuldades que sente ao trabalhar numa Instituição onde se está a Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade:

Aprender a utilizar os impressos adequadamente e a cumprir os procedimentos em rigor, uma vez que ainda estamos em fase de implementação

8. Considera que são praticadas algumas acções de Apoio Social às famílias na Instituição em que trabalha?

Sim [X] Não [ ]

9. Se respondeu sim, participou em algumas actividades?

Sim [ ] Não [X]

10. Sente abertura para a realização ou promoção de acções Sociais?

Sim [X] Não [ ]

Porquê: Parece-me que é uma preocupação presente nos objetivos da instituição.

11. Enquanto colaborador de uma IPSS como considera o seu papel no apoio Social às famílias?

Importante [ ] Participante Activo [ ] Intermediário [X]

Pouco Relevante [ ] Sem opinião [ ]

Justifique a sua Escolha Facilitamos o processo, sendo a "ponte" entre as famílias e a direcção, apesar de encaminhar-mos os processos, a decisão final não é por -ás tomada.

12. Segundo a sua experiência considera que o Sistema de Gestão da Qualidade pode ser utilizado como uma ferramenta para promover a relação com as famílias na Instituição em que trabalha?

Sim ☐ Não ☒

Porquê? Talvez o objetivo seja esse, contudo a partilha da informação com as famílias, em meu entendimento, ainda não foi assumida pelas mesmas como uma mais valia na relação com a instituição, mas apenas como mais um procedimento burocrático.

13. Gostava de referir ou expressar a sua opinião sobre algo?

Sim ☐ Não ☒

No caso de ter respondido afirmativamente explicite

Obrigada pela sua Participação.

Apêndices II– Inquéritos por Questionário Estudo Exploratório na Creche O Ninho – Educadoras de Infância, Ajudantes de Acção Educativa e Gestor de Topo
Questionário 02

Inquérito por Questionário Educadores de Infância e Auxiliares de Acção Educativa

Com este questionário pretende-se recolher informações acerca das concepções e práticas relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade e com perspectiva dos Colaboradores enquanto interventores Sociais na IPSS O SONHO. Este instrumento metodológico enquadra-se numa investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, com o intuito de construir posteriormente um Paper (artigo científico).
Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de interpretação. O Participante manter-se-á anónimo.
Preencha, sempre que possível, com um X, nas perguntas de resposta aberta utilize uma letra o mais legível possível.
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas. A sua opinião é muito importante.
Obrigado pela colaboração neste estudo.

1. Função desempenhada na Instituição:
Auxiliar de Acção Educativa ☐ Educador de Infância ☒

2. Idade:
20-25 ☐ 26-30 ☒ 31-35 ☐ 36-40 ☐ Superior a 40 ☐

3. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
Sim ☒ Não ☐

4. Tem conhecimento da Missão, Visão e Valores da Instituição
Sim ☒ Não ☐

5. Qual a sua opinião sobre o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):
(1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei/Não respondo)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	**Opinião**
Uma melhoria nas comunicações Internas	4
Um aumento de trabalho	4
Uma melhoria na Organização da Instituição	5
Mais formação interna aos colaboradores	5
Perda das relações inter-pessoais entre colaboradores	1
Perda das relações inter-pessoais com as crianças	3
Uma maior envolvimento entre cargos de chefia e restantes colaboradores	2

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	Opinião
Melhor organização ao nível do trabalho	5
Uma Intencionalidade Educativa consciente	5
Uniformização da Resposta Educativa	4
Uniformização dos processos e dos Procedimentos	5
Maior volume de preenchimento de papel em detrimento da relação	5
Aumento da Satisfação dos Clientes	4
Aumento da Satisfação dos Colaboradores	3
A melhoria contínua	4

6. Considera Importante a implementação de Um Sistema de Gestão da Qualidade na Instituição?
   Sim [X] Não [ ]

Porquê: Considero importante na medida em que permite/promove uma melhor organização ao nível do trabalho, no entanto exige em demasia e a atenção para com os clientes (ao nível da relação) fica posta 2º plano.

7. Enumere quais a principais dificuldades que sente ao trabalhar numa Instituição onde se está a Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade:

A troca de informação interna e a adaptação a todos os procedimentos e impressos.

8. Considera que são praticadas algumas acções de Apoio Social às famílias na Instituição em que trabalha?
   Sim [X] Não [ ]

9. Se respondeu sim, participou em algumas actividades?
   Sim [X] Não [ ]

10. Sente abertura para a realização ou promoção de acções Sociais?
    Sim [X] Não [ ]

Porquê: A instituição trabalha com esse objectivo.

11. Enquanto colaborador de uma IPSS como considera o seu papel no apoio Social às famílias?
    Importante [ ] Participante Activo [X] Intermediário [ ]
    Pouco Relevante [ ] Sem opinião [ ]

Justifique a sua Escolha_____

12. Segundo a sua experiência considera que o Sistema de Gestão da Qualidade pode ser utilizado como uma ferramenta para promover a relação com as famílias na Instituição em que trabalha?

Sim ☐ Não ☒

Porquê: O Sistema de Gestão da qualidade pode ser utilizado como uma ferramenta para promover a relação com as famílias uma vez que exige uma participação mais ativa das mesmas, no entanto depende de cada colaborador envolver ou não a família, uma vez que na maioria das vezes*

13. Gostava de referir ou expressar a sua opinião sobre algo?

Sim ☐ Não ☒

No caso de ter respondido afirmativamente explicite_____

* este envolvimento resume-se a uma assinatura.

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice II – Inquéritos por Questionário Estudo Exploratório na Creche O Ninho – Educadoras de Infância, Ajudantes de Acção Educativa e Gestor de Topo
Questionário 03

Inquérito por Questionário Educadores de Infância e Auxiliares de Acção Educativa

Com este questionário pretende-se recolher informações acerca das concepções e práticas relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade e com perspectiva dos Colaboradores enquanto interventores Sociais na IPSS O SONHO. Este instrumento metodológico enquadra-se numa investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, com o intuito de construir posteriormente um Paper (artigo científico).
Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de interpretação. O Participante manter-se-á anónimo.
Preencha, sempre que possível, com um X, nas perguntas de resposta aberta utilize uma letra o mais legível possível.
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas. A sua opinião é muito importante.
Obrigado pela colaboração neste estudo.

1. Função desempenhada na Instituição:
Auxiliar de Acção Educativa [X] Educador de Infância [ ]

2. Idade:
20-25 [ ] 26-30 [X] 31-35 [ ] 36-40 [ ] Superior a 40 [ ]

3. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
Sim [X] Não [ ]

4. Tem conhecimento da Missão, Visão e Valores da Instituição
Sim [X] Não [ ]

5. Qual a sua opinião sobre o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):
(1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei/Não respondo)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	**Opinião**
Uma melhoria nas comunicações Internas	4
Um aumento de trabalho	6
Uma melhoria na Organização da Instituição	4
Mais formação interna aos colaboradores	5
Perda das relações inter-pessoais entre colaboradores	2
Perda das relações inter-pessoais com as crianças	2
Uma maior envolvimento entre cargos de chefia e restantes colaboradores	4

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	Opinião
Melhor organização ao nível do trabalho	4
Uma Intencionalidade Educativa consciente	4
Uniformização da Resposta Educativa	4
Uniformização dos processos e dos Procedimentos	4
Maior volume de preenchimento de papel em detrimento da relação	4
Aumento da Satisfação dos Clientes	4
Aumento da Satisfação dos Colaboradores	4
A melhoria contínua	5

6. Considera Importante a implementação de Um Sistema de Gestão da Qualidade na Instituição?
   Sim [X] Não [ ]

Porquê: Uma Instituição Qualificada, tem mais valor e é mais Reconhecida.

7. Enumere quais a principais dificuldades que sente ao trabalhar numa Instituição onde se está a Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade:

8. Considera que são praticadas algumas acções de Apoio Social às famílias na Instituição em que trabalha?
   Sim [X] Não [ ]

9. Se respondeu sim, participou em algumas actividades?
   Sim [ ] Não [X]

10. Sente abertura para a realização ou promoção de acções Sociais?
    Sim [ ] Não [X]

Porquê: Não tenho muito tempo disponível para realizar este tipo de acções.

11. Enquanto colaborador de uma IPSS como considera o seu papel no apoio Social às famílias?
    Importante [X] Participante Activo [ ] Intermediário [ ]
    Pouco Relevante [ ] Sem opinião [ ]

Justifique a sua Escolha É sempre bom que as famílias mais desfavorecidas tenham algum tipo de apoio pela a família, que com ~~bastantes~~ necessidades básicas (roupa, comida, brinquedos) a outras necessidades ~~existentes~~. Estes Apoio social às famílias é importante porque por vezes a Instituição de solidariedade é a única família que têm.

12. Segundo a sua experiência considera que o Sistema de Gestão da Qualidade pode ser utilizado como uma ferramenta para promover a relação com as famílias na Instituição em que trabalha?

Sim [X] Não [X]

Porquê: A relação com as famílias na Instituição são construídas diariamente, quer haja sistema de Gestão da Qualidade quer não exista.

13. Gostava de referir ou expressar a sua opinião sobre algo?

Sim [ ] Não [X]

No caso de ter respondido afirmativamente explicite

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice II – Inquéritos por Questionário Estudo Exploratório na Creche O Ninho – Educadoras de Infância, Ajudantes de Acção Educativa e Gestor de Topo
Questionário 04

Inquérito por Questionário Educadores de Infância e Auxiliares de Acção Educativa

Com este questionário pretende-se recolher informações acerca das concepções e práticas relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade e com perspectiva dos Colaboradores enquanto interventores Sociais na IPSS O SONHO. Este instrumento metodológico enquadra-se numa investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, com o intuito de construir posteriormente um Paper (artigo científico).
Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de interpretação. O Participante manter-se-á anónimo.
Preencha, sempre que possível, com um X, nas perguntas de resposta aberta utilize uma letra o mais legível possível.
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas. A sua opinião é muito importante.
Obrigado pela colaboração neste estudo.

1. Função desempenhada na Instituição:
Auxiliar de Acção Educativa [X] Educador de Infância [ ]

2. Idade:
20-25 [ ] 26-30 [ ] 31-35 [ ] 36-40 [ ] Superior a 40 [X]

3. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
Sim [X] Não [ ]

4. Tem conhecimento da Missão, Visão e Valores da Instituição
Sim [X] Não [ ]

5. Qual a sua opinião sobre o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):
(1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei/Não respondo)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	**Opinião**
Uma melhoria nas comunicações Internas	
Um aumento de trabalho	
Uma melhoria na Organização da Instituição	X
Mais formação interna aos colaboradores	
Perda das relações inter-pessoais entre colaboradores	
Perda das relações inter-pessoais com as crianças	
Uma maior envolvimento entre cargos de chefia e restantes colaboradores	

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	Opinião
Melhor organização ao nível do trabalho	X
Uma Intencionalidade Educativa consciente	
Uniformização da Resposta Educativa	
Uniformização dos processos e dos Procedimentos	
Maior volume de preenchimento de papel em detrimento da relação	
Aumento da Satisfação dos Clientes	
Aumento da Satisfação dos Colaboradores	
A melhoria contínua	

6. Considera Importante a implementação de Um Sistema de Gestão da Qualidade na Instituição?
   Sim [X] Não [ ]
   Porquê: PARA QUE O TRABALHO MELHORE

7. Enumere quais a principais dificuldades que sente ao trabalhar numa Instituição onde se está a Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade:
   FALTA DE TEMPO

8. Considera que são praticadas algumas acções de Apoio Social às famílias na Instituição em que trabalha?
   Sim [X] Não [ ]

9. Se respondeu sim, participou em algumas actividades?
   Sim [ ] Não [X]

10. Sente abertura para a realização ou promoção de acções Sociais?
    Sim [X] Não [ ]
    Porquê: PARA DARMOS UM POUCO DE NÓS A QUEM PRECISA

11. Enquanto colaborador de uma IPSS como considera o seu papel no apoio Social às famílias?
    Importante [X] Participante Activo [ ] Intermediário [ ]
    Pouco Relevante [ ] Sem opinião [ ]

Justifique a sua Escolha_____

12. Segundo a sua experiência considera que o Sistema de Gestão da Qualidade pode ser utilizado como uma ferramenta para promover a relação com as famílias na Instituição em que trabalha?

Sim [X] Não [ ]

Porquê: PERMITE-NOS UM MELHOR RELACIONAMENTO COM ELAS

13. Gostava de referir ou expressar a sua opinião sobre algo?

Sim [ ] Não [X]

No caso de ter respondido afirmativamente explicite_____

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice II – Inquéritos por Questionário Estudo Exploratório na Creche O Ninho – Educadoras de Infância, Ajudantes de Acção Educativa e Gestor de Topo
Questionário 05

Inquérito por Questionário Educadores de Infância e Auxiliares de Acção Educativa

Com este questionário pretende-se recolher informações acerca das concepções e práticas relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade e com perspectiva dos Colaboradores enquanto interventores Sociais na IPSS O SONHO. Este instrumento metodológico enquadra-se numa investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, com o intuito de construir posteriormente um Paper (artigo científico).
Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de interpretação. O Participante manter-se-á anónimo.
Preencha, sempre que possível, com um X, nas perguntas de resposta aberta utilize uma letra o mais legível possível.
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas. A sua opinião é muito importante.
Obrigado pela colaboração neste estudo.

1. Função desempenhada na Instituição:
Auxiliar de Acção Educativa [X] Educador de Infância [ ]

2. Idade:
20-25 [X] 26-30 [ ] 31-35 [ ] 36-40 [ ] Superior a 40 [ ]

3. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
Sim [X] Não [ ]

4. Tem conhecimento da Missão, Visão e Valores da Instituição
Sim [X] Não [ ]

5. Qual a sua opinião sobre o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):
(1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei/Não respondo)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	**Opinião**
Uma melhoria nas comunicações Internas	4
Um aumento de trabalho	4
Uma melhoria na Organização da Instituição	5
Mais formação interna aos colaboradores	5
Perda das relações inter-pessoais entre colaboradores	1
Perda das relações inter-pessoais com as crianças	1
Uma maior envolvimento entre cargos de chefia e restantes colaboradores	4

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	Opinião
Melhor organização ao nível do trabalho	4
Uma Intencionalidade Educativa consciente	5
Uniformização da Resposta Educativa	4
Uniformização dos processos e dos Procedimentos	5
Maior volume de preenchimento de papel em detrimento da relação	A2
Aumento da Satisfação dos Clientes	3
Aumento da Satisfação dos Colaboradores	4
A melhoria contínua	5

6. Considera Importante a implementação de Um Sistema de Gestão da Qualidade na Instituição?
   Sim [x] Não [ ]

Porquê: A implementação do sistema de gestão de qualidade, acho que traz à instituição uma maior formalização ao nosso trabalho.

7. Enumere quais a principais dificuldades que sente ao trabalhar numa Instituição onde se está a Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade:

Não sinto quaisquer dificuldade, devido a formação recebida, e a informação sempre acessível.

8. Considera que são praticadas algumas acções de Apoio Social às famílias na Instituição em que trabalha?
   Sim [X] Não [ ]

9. Se respondeu sim, participou em algumas actividades?
   Sim [ ] Não [X]

10. Sente abertura para a realização ou promoção de acções Sociais?
    Sim [X] Não [ ]

Porquê: [redacted] é uma instituição que têm projectos e promove acções sociais. É muito activa na realização de acções soci

11. Enquanto colaborador de uma IPSS como considera o seu papel no apoio Social às famílias?
    Importante [X] Participante Activo [ ] Intermediário [ ]
    Pouco Relevante [ ] Sem opinião [ ]

Justifique a sua Escolha É importante Ter um papel activo no apoio social às famílias, por trabalhar numa IPSS, por vezes Temos uma maior proximidade de Proximidade, em que cada família se encontra.

12. Segundo a sua experiência considera que o Sistema de Gestão da Qualidade pode ser utilizado como uma ferramenta para promover a relação com as famílias na Instituição em que trabalha?

Sim [x] Não [x]

Porquê: Segundo a minha experiência, ainda não vi ser utilizado como ferramenta para a promoção de Relações com a família.

13. Gostava de referir ou expressar a sua opinião sobre algo?

Sim [ ] Não [X]

No caso de ter respondido afirmativamente explicite

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice II – Inquéritos por Questionário Estudo Exploratório na Creche O Ninho – Educadoras de Infância, Ajudantes de Acção Educativa e Gestor de Topo
Questionário 06

Inquérito por Questionário Educadores de Infância e Auxiliares de Acção Educativa

Com este questionário pretende-se recolher informações acerca das concepções e práticas relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade e com perspectiva dos Colaboradores enquanto interventores Sociais na IPSS O SONHO. Este instrumento metodológico enquadra-se numa investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, com o intuito de construir posteriormente um Paper (artigo científico).
Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de interpretação. O Participante manter-se-á anónimo.
Preencha, sempre que possível, com um X, nas perguntas de resposta aberta utilize uma letra o mais legível possível.
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas. A sua opinião é muito importante.
Obrigado pela colaboração neste estudo.

1. Função desempenhada na Instituição:
Auxiliar de Acção Educativa [X] Educador de Infância [ ]

2. Idade:
20-25 [ ] 26-30 [ ] 31-35 [X] 36-40 [ ] Superior a 40 [ ]

3. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
Sim [X] Não [ ]

4. Tem conhecimento da Missão, Visão e Valores da Instituição
Sim [ ] Não [ ]

5. Qual a sua opinião sobre o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):
(1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei/Não respondo)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	**Opinião**
Uma melhoria nas comunicações Internas	3
Um aumento de trabalho	4
Uma melhoria na Organização da Instituição	4
Mais formação interna aos colaboradores	5
Perda das relações inter-pessoais entre colaboradores	3
Perda das relações inter-pessoais com as crianças	4
Uma maior envolvimento entre cargos de chefia e restantes colaboradores	4

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	Opinião
Melhor organização ao nível do trabalho	4
Uma Intencionalidade Educativa consciente	4
Uniformização da Resposta Educativa	4
Uniformização dos processos e dos Procedimentos	4
Maior volume de preenchimento de papel em detrimento da relação	4
Aumento da Satisfação dos Clientes	4
Aumento da Satisfação dos Colaboradores	5
A melhoria contínua	5

6. Considera Importante a implementação de Um Sistema de Gestão da Qualidade na Instituição?
   Sim [X] Não [ ]

Porquê: valoriza o trabalho feito pelos colaboradores e da a conhecer para fora da instituição o trabalho prestado.

7. Enumere quais a principais dificuldades que sente ao trabalhar numa Instituição onde se está a Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade:

1- Tempo que se perde em preenchimento de papel

2- Gestão de tempo com as crianças.

8. Considera que são praticadas algumas acções de Apoio Social às famílias na Instituição em que trabalha?
   Sim [X] Não [ ]

9. Se respondeu sim, participou em algumas actividades?
   Sim [ ] Não [X]

10. Sente abertura para a realização ou promoção de acções Sociais?
    Sim [X] Não [ ]

Porquê: É importante colaborar para o bem estar de todos.

11. Enquanto colaborador de uma IPSS como considera o seu papel no apoio Social às famílias?
    Importante [ ] Participante Activo [ ] Intermediário [X]
    Pouco Relevante [ ] Sem opinião [ ]

Justifique a sua Escolha_____

12. Segundo a sua experiência considera que o Sistema de Gestão da Qualidade pode ser utilizado como uma ferramenta para promover a relação com as famílias na Instituição em que trabalha?

Sim [X] Não [ ]

Porquê: Melhora a nossa experiencia.

13. Gostava de referir ou expressar a sua opinião sobre algo?

Sim [ ] Não [X]

No caso de ter respondido afirmativamente explicite_____

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice II – Inquéritos por Questionário Estudo Exploratório na Creche O Ninho – Educadoras de Infância, Ajudantes de Acção Educativa e Gestor de Topo

Inquérito por Questionário Ao Presidente da Direcção

Com este questionário pretende-se recolher informações acerca das concepções e práticas relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade e com perspectiva dos Colaboradores enquanto interventores Sociais na IPSS O SONHO. Este instrumento metodológico enquadra-se numa investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, com o intuito de construir posteriormente um Paper (artigo científico).
Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de interpretação. O Participante manter-se-á anónimo.
Preencha, sempre que possível, com um X, nas perguntas de resposta aberta utilize uma letra o mais legível possível.
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas. A sua opinião é muito importante.

Obrigado pela colaboração neste estudo.

1. Quais os principais motivos que o fizeram optar pela Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade na Instituição?

- necessidade de otimizar recursos /
- " de clarificar processos e procedimentos
- " de envolver a equipa em todo o Instituto.

2. Qual a sua opinião sobre o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):
(1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei/Não respondo)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite:	**Opinião**
Uma melhoria nas comunicações Internas	5
Uma melhoria na estratégia e planeamento global da Instituição	4
Uma melhoria na Organização da Instituição	5
Mais formação interna aos colaboradores	3
Perda das relações inter-pessoais entre colaboradores	1
Perda das relações inter-pessoais com as crianças	1
Uma maior envolvimento entre cargos de chefia e restantes colaboradores	5
Diminuição de Custos	2
Melhor organização ao nível do trabalho	4
Uma Intencionalidade Educativa consciente	3
Uniformização da Resposta Educativa	4
Uniformização dos processos e dos Procedimentos	5

Um Sistema de Gestão da Qualidade Permite	Opinião
Maior volume de preenchimento de papel em detrimento da relação	5
Maior envolvimento da Direcção	5
Aumento da Satisfação dos Clientes	5
Aumento da Satisfação dos Colaboradores	5
A melhoria contínua	5

3. Enumere quais as principais dificuldades sentidas na Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade:

→ Envolvimento de equipa
→ Custos financeiros
→ Sistematização dos procedimentos

4. Enquanto presidente de uma IPSS promove acções e actividades relacionadas com a Acção Social nas respostas sociais de apoio à Infância?

Sim [X] Não [ ]

Justifique a sua resposta Através de interligação com outras entidades parceiras, nomeadamente o RSI, Life Learn, C.A.P, apoio alimentar, intervenções precoces, etc

5. Considera que os colaboradores (auxiliares de acção educativa e educadores de infância) estão motivados e envolvidos de modo a participarem activamente nas actividades promovidas pela Instituição?

Sim [X] Não [ ]

6. Que tipo de acções Sociais considera possíveis desenvolver nas respostas sociais de apoio à Infância?

As relacionadas c/ a Família (saúde, educação, alimentar)

7. Quais as estratégias que considera possíveis adoptar para que os colaboradores se tornem interventores sociais conscientes, na realização das suas práticas?

Envolvimento, acção de formação e acções de team building

8. Segundo a sua experiência considera que o Sistema de Gestão da Qualidade pode ser utilizado como uma ferramenta para promover a humanização dos procedimentos na Instituição em que preside?
   Sim [X] Não [ ]

Porquê: permite um conhecimento global da organização, da sua cultura, visão e estratégia por todos os colaboradores tornando-os agentes de mudança e envolvendo-os no seu

9. Gostava de referir ou expressar a sua opinião sobre algo?
   Sim [ ] Não [ ]
   No caso de ter respondido afirmativamente explicite

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice III - Grelhas de Observação para Observação Participante Estudo de Caso na Creche Vale Flor - Humanitude (Educadoras de Infância e de Ajudantes de Acção Educativa)

Prestação de Cuidados em Creche – Filosofia de Humanitude

Data da Observação: 10/02/2016
Idades das Crianças: dos 3 meses aos 15 meses
Função do Colaborador: Ajudante de Acção Educativa

	Indicadores a Observar	Situação Observada
Entrada em Relação		
1	O colaborador não surpreende a criança para iniciar a prestação dos cuidados, chama-a pelo nome	Sim, normalmente recorre ao nome ou através do toque para chamar a atenção da criança
2	O colaborador explica à criança o que vai acontecer, o que vai realizar	Sim, quando a chama para prestar algum cuidado, ou colocar ao colo para a transportar a outro local
3	O colaborador na dificuldade de prestar o cuidado procura um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal	Sim, conversando com a criança, mantendo o contacto com o olhar
4	O colaborador coloca-se ao nível da criança, ou procura ficar no campo de visão e tenta captar o olhar	Sim, tenta manter-se ao mesmo nível da criança, baixando-se, sentando no chão ou levantando-a
5	O colaborador utiliza um tom de voz doce e melodioso; ritmo lento, calmo e tranquilo; as palavras usadas são sempre positivas, evitando-se a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos na criança	Sim, o tom é suave, transmissor de segurança e de brincadeira, as palavras são utilizadas para reforçar a afectividade
6	O colaborador inicia o toque suavemente, espera aceitação da criança	Sim, é um modo de entrada na relação, o toque é suave e amplo
Rebouclage/prestação do cuidado		
1	O colaborador dá continuidade ao toque, suave, carinhoso, amplo, transmissor de segurança	Sim, os gestos, o abraço, o afecto são um meio de interacção que reforça a vinculação da criança ao adulto
2	O Colaborador segura ou apoia a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada	Sim, as crianças são colocadas com cuidado ao colo, na espreguiçadeira, muda fraldas e tapete de actividades

Indicadores a Observar		Situação Observada
3	O colaborador descreve os gestos que executa, inicia o cuidado por uma extremidade (p.e inicia a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca)	Sim, o procedimento de higiene verifica-se embora inicie pela cara e depois passa para as mãos, descreve os gestos e as acções
4	O colaborador observa sinais de aceitação e adesão da criança ao cuidado anunciado e descrito	Sim, e questiona a criança, mantendo o olhar e aguarda a reacção
5	O colaborador utiliza frequentemente o nome da criança	Sim ou outro nome carinhoso para entrar em relação ou chamar a atenção para algo
6	O colaborador mantém com frequência o contacto com a criança através do olhar, olha de frente	Sim, e do tacto também, baixando-se ao nível da criança ou elevando-a, enquanto conversa, brinca ou presta o cuidado
7	O colaborador responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais	Sim, faz a pergunta e responde-se
8	O colaborador auxilia a criança a colocar-se na postura vertical	Sim, estimulando a aquisição da marcha e a postura de pé, promovendo a verticalidade
9	O colaborador dá atenção à apresentação e conforto da criança, aconchega a roupa	Sim, após a mudança da fralda ou retirada da espreguiçadeira
10	O colaborador está atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)	Sim, verbaliza a acção, questiona a criança e aguarda a sua manifestação verbal ou através de gestos
Consolidação da relação		
1	O colaborador elogia e reforça os esforços da criança por mais pequenos que tenham sido	Sim, através da palavra ou de gestos de encorajamento
2	O colaborador dá enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos	Sim, através da palavra ou de gestos de encorajamento como bater palmas, ao sorrir
3	O colaborador informa a criança do fim do cuidado	Normalmente não
4	O colaborador diz à criança que está disponível para ajudá-la	Normalmente não

Sinopse

Categorias de Análise	Relatório Geral
Entrada em Relação	Antes de agarrar na criança chama-a pelo nome ou toca-lhe suavemente de modo a chamar a sua atenção e depois, na maioria das vezes explica o que ai acontecer a seguir, que lhe vai dar colo, que a vai levar para trocar a fralda ou que a vai sentar para lhe dar a alimentação. Quando a criança oferece alguma resistência ao cuidado, o adulto conversa com ela, explica-lhe o que está a acontecer, pede-lhe para auxiliar na tarefa, como por exemplo abrindo a boca para a alimentação, ou para a limpeza do nariz, que não a vai magoar, que vai ser rápido e pede a colaboração da criança para a tarefa. Nos momentos de brincadeira, de relação ou prestação do cuidado tenta manter-se ao mesmo nível da criança, baixando-se ou colocando a criança num plano elevado. A voz é serena, num tom baixo e melodioso, fazendo diferentes entoações, reforçando positivamente os avanços e conquistas da criança, outras vezes em tom de brincadeira, participando com a criança em jogos de vocalização de sons. Normalmente, antes de pegar na criança chama-a a si aguarda que venha ter com ele ou que lhe dê os braços para ser colocada ao colo.
Rebouclage/Prestação do Cuidado	O toque é suave e sereno, transmissor de confiança, encoraja a criança a participar nos momentos de brincadeira, como por exemplo, onde está o pé, a mão, a barriga, o nariz. Não foram verificados puxões, nem crianças a serem seguradas por braços ou pela cabeça. Nos momentos de higiene o adulto explica o que está a acontecer e o que vai fazer a seguir, principalmente nos momentos em que sabe que a criança não gosta do cuidado que vai ser prestado como a limpeza do nariz. Aguarda ou tenta que a criança colabore, dizendo o seu nome ou outro carinhoso e elogiando o esforço. O procedimento de higiene é o correcto embora inicie a limpeza pela cara e não pelas mãos. Durante a prestação do cuidado ou da interacção tenta manter o contacto visual, olhando-a de frente, verbaliza as acções e responde-se a si próprio quando a criança ainda não possui competências verbais para o fazer. Estimula a verticalidade colocando a criança na posição vertical, estimulando o controlo motor e a aquisição da marcha. Após a mudança da fralda ou a retirada da espreguiçadeira há sempre o cuidado de aconchegar a roupa da criança. Respeita os sinais que a criança transmite durante a alimentação quando demonstra que está cheia.
Consolidação da Relação	É evidente a utilização do reforço positivo das pequenas conquistas da criança, havendo um encorajamento que novas experiências ou tentativas. Relativamente ao fim do cuidado é inconstante as vezes que é dito à criança que este chegou ao fim, normalmente essa informação não é transmitida. O mesmo se verifica na verbalização da disponibilidade para ajudar a criança, normalmente não é realizada a não ser em caso concretos como por exemplo a realização de um jogo, a tentativa de se por de pé.

Fonte de Referência: Metodologia da Humanitude Gineste e Marescotti
Técnica de Recolha: Observação Participante

Apêndice III - Grelhas de Observação para Observação Participante Estudo de Caso na Creche Vale Flor - Humanitude (Educadoras de Infância e de Ajudantes de Acção Educativa)

Prestação de Cuidados em Creche – Filosofia de Humanitude

Data da Observação: 08/02/2016
Idades das Crianças: 1 e 2 anos
Função do Colaborador: Ajudante de Acção Educativa

Indicadores a Observar		Situação Observada
Entrada em Relação		
1	O colaborador não surpreende a criança para iniciar a prestação dos cuidados, chama-a pelo nome	Sim, chama a atenção da criança através do nome próprio ou outro carinhoso
2	O colaborador explica à criança o que vai acontecer, o que vai realizar	Sim, explica verbalmente o que vai acontecer ou a acção que vai realizar
3	O colaborador na dificuldade de prestar o cuidado procura um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal	Não foi observável esse comportamento na maioria dos casos
4	O colaborador coloca-se ao nível da criança, ou procura ficar no campo de visão e tenta captar o olhar	Durante a brincadeira não há uma preocupação evidente em manter o contacto visual com a criança mas nos momentos de higiene e alimentação sim
5	O colaborador utiliza um tom de voz doce e melodioso; ritmo lento, calmo e tranquilo; as palavras usadas são sempre positivas, evitando-se a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos na criança	O tom não costuma ser calmo ou lento, mas com entoação de brincadeira, são utilizadas muitas palavras afectuosas que reforçam a vinculação
6	O colaborador inicia o toque suavemente, espera aceitação da criança	O toque é suave mas normalmente não aguarda a resposta da criança ao mesmo para prosseguir o cuidado ou a acção
Rebouclage/prestação do cuidado		
1	O colaborador dá continuidade ao toque, suave, carinhoso, amplo, transmissor de segurança	Sim, os gestos, o abraço, o afecto, o sorriso são um meio de interacção que reforça uma relação de confiança
2	O Colaborador segura ou apoia a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada	Sim, as crianças são apoiadas nos movimentos ou deslocação no espaço com cuidado ao gesto utilizado e na forma de agarrar a criança

Indicadores a Observar		Situação Observada
3	O colaborador descreve os gestos que executa, inicia o cuidado por uma extremidade (p.e inicia a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca)	Os gestos não demonstram procedimento específico, na grande parte das vezes são descritos os gestos e o cuidado a ser prestado
4	O colaborador observa sinais de aceitação e adesão da criança ao cuidado anunciado e descrito	Sim e questiona a criança, mantendo o olhar
5	O colaborador utiliza frequentemente o nome da criança	Sim, e das outras crianças e adultos normalmente para entrar em relação ou chamar a atenção para algo
6	O colaborador mantém com frequência o contacto com a criança através do olhar, olha de frente	Sim, mantem o contacto através do olhar na prestação dos cuidados de higiene e alimentação
7	O colaborador responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais	Todas as crianças da sala já verbalizam, é feita a pergunta e é encorajada a resposta que por vezes é repetida pelo adulto
8	O colaborador auxilia a criança a colocar-se na postura vertical	Todas as crianças da sala já adquiriram a marcha, o adulto estimula através da palavra, do gesto (palmas) o desenvolvimento motor
9	O colaborador dá atenção à apresentação e conforto da criança, aconchega a roupa	Sim, quando muda a fralda o adulto no final ajuda a aconchegar a roupa
10	O colaborador está atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)	Sim, verbaliza a acção, questiona a criança e aguarda a sua manifestação verbal ou por gesto
Consolidação da relação		
1	O colaborador elogia e reforça os esforços da criança por mais pequenos que tenham sido	Sim, através da palavra ou de gestos de encorajamento estimulando a sua repetição ou ajuda da criança
2	O colaborador dá enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos	Sim, através da palavra ou de gestos de encorajamento como bater palmas, sorrir para a criança
3	O colaborador informa a criança do fim do cuidado	Por vezes não
4	O colaborador diz à criança que está disponível para ajudá-la	Muitas vezes verbaliza essa disponibilidade ou oferece-se para ajudar na acção

Sinopse

Categorias de Análise	Relatório Geral
Entrada em Relação	Antes de agarrar na criança chama-a pelo nome ou outro carinhoso e depois, na maioria das vezes explica o que vai acontecer a seguir, que a vai levar para trocar a fralda ou colocar na sanita ou que a vai sentar para para a realização de uma actividade, verbalizando as acções e os acontecimentos, aguardando a reação da criança face à situação, encoraja a sua verbalização e a repetição de palavras. Quando a criança oferece alguma resistência ao cuidado, normalmente o adulto não tenta estabelecer um acordo com a criança. Nos momentos de relação ou prestação do cuidado de higiene e alimentação tenta manter-se ao mesmo nível da criança, para que permita o contacto visual. A voz tem um tom mais de brincadeira, o tom é um pouco mais alto mas sem gritar, reforçando positivamente os avanços e conquistas da criança através de palavras, gestos como palmas e sorriso. Participa por momentos nas brincadeiras e questiona o que estão a fazer e como para desenvolvimento da linguagem. Normalmente, antes de pegar na criança ou levá-la para outro local, chama-a a si carinhosamente.
Rebouclage/Prestação do Cuidado	O toque é suave e sereno, transmissor de confiança que reforça as relações de confiança, encoraja a criança a participar nos momentos de brincadeira e interação com adultos ou outras crianças. Os gestos são amplos e afectuosos, embora não aguarde normalmente a resposta da criança ao mesmo. Nos momentos de higiene e alimentação o adulto explica verbalmente à criança o que vai acontecer e como se vai realizar. O procedimento de higiene não está definido de modo a ser observável, há a preocupação de manter o contacto visual e a verbalização das ações ou interação, após a mudança da fralda há sempre o cuidado de aconchegar a roupa da criança. Chama sempre a criança pelo nome assim como as restantes crianças da sala e demais adultos. Durante a prestação do cuidado ou da interação tenta manter o contacto visual, olhando-a de frente, verbaliza as acções e o que vai acontecer a seguir, interage verbalmente com a criança questionando-a e repetindo a resposta obtida. Estimula o desenvolvimento motor através de palavras de encorajamento, de gestos e acções assim como do sorriso. Respeita os sinais que a criança transmite durante a alimentação quando demonstra que está cheia seja isso verbalmente ou por gestos, questionando-a sobre isso e aguardando a resposta.
Consolidação da Relação	É evidente a utilização do reforço positivo das pequenas conquistas da criança, seja este verbal ou por gestos como o bater palmas e o sorriso, havendo um encorajamento para a realização de novas experiências ou tentativas. Relativamente ao fim do cuidado por vezes essa informação não é transmitida à criança. O adulto verbaliza a sua disponibilidade para apoiar a criança na execução de tarefas ou acções, oferecendo-se por vezes para ajudar.

Fonte de Referência: Metodologia da Humanitude Gineste e Marescotti
Técnica de Recolha: Observação Participante

Apêndice III - Grelhas de Observação para Observação Participante Estudo de Caso na Creche Vale Flor - Humanitude (Educadoras de Infância e de Ajudantes de Acção Educativa)

Prestação de Cuidados em Creche – Filosofia de Humanitude

Data da Observação: 08/02/2016

Idades das Crianças: 1 e 2 anos

Função do Colaborador: Educadora de Infância

Indicadores a Observar		Situação Observada
Entrada em Relação		
1	O colaborador não surpreende a criança para iniciar a prestação dos cuidados, chama-a pelo nome	Sim, chama a atenção da criança através do toque suave seguido do nome
2	O colaborador explica à criança o que vai acontecer, o que vai realizar	Sim, explica o que vai acontecer e em algumas das vezes como o vai fazer
3	O colaborador na dificuldade de prestar o cuidado procura um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal	Sim, conversando e mantendo o olhar com a criança por exemplo, tentando a colaboração, explicando a importância da acção
4	O colaborador coloca-se ao nível da criança, ou procura ficar no campo de visão e tenta captar o olhar	Sim, tenta manter-se ai mesmo nível da criança, baixando-se, sentando-se ou levantando-a de modo a possibilitar o olhar
5	O colaborador utiliza um tom de voz doce e melodioso; ritmo lento, calmo e tranquilo; as palavras usadas são sempre positivas, evitando-se a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos na criança	Sim, o tom de voz costuma ser calmo e sereno, as palavras são utilizadas para reforçar as relações afectivas
6	O colaborador inicia o toque suavemente, espera aceitação da criança	Sim, e chama a criança a si o toque é suave e transmite segurança reforçando a forte vinculação
Rebouclage/prestação do cuidado		
1	O colaborador dá continuidade ao toque, suave, carinhoso, amplo, transmissor de segurança	Sim, os gestos, o abraço, o afecto, o sorriso são um meio de interacção que reforça a relação securizante
2	O Colaborador segura ou apoia a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada	Sim, as crianças são apoiadas nos movimentos ou deslocação no espaço com cuidado ao gesto utilizado e na forma de agarrar a criança

Indicadores a Observar		Situação Observada
3	O colaborador descreve os gestos que executa, inicia o cuidado por uma extremidade (p.e inicia a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca)	Sim, e estimulando através do gesto e da palavra a aquisição da autonomia no momento da higiene
4	O colaborador observa sinais de aceitação e adesão da criança ao cuidado anunciado e descrito	Sim e questiona a criança, mantendo o olhar e aguarda a reacção seja esta verbal ou física
5	O colaborador utiliza frequentemente o nome da criança	Sim, e das outras crianças e adultos normalmente para entrar em relação ou chamar a atenção para algo
6	O colaborador mantém com frequência o contacto com a criança através do olhar, olha de frente	Sim, baixando-se ao nível da criança ou elevando-a, enquanto conversa, brinca ou presta o cuidado
7	O colaborador responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais	Todas as crianças da sala já verbalizam, é feita a pergunta e é encorajada a resposta que por vezes é repetida pelo adulto
8	O colaborador auxilia a criança a colocar-se na postura vertical	Todas as crianças da sala já adquiriram a marcha, o adulto estimula através da palavra, do gesto (palmas ou demonstração) e sorriso o desenvolvimento motor
9	O colaborador dá atenção à apresentação e conforto da criança, aconchega a roupa	Sim, após a mudança da fralda há um cuidado em aconchegar bem a roupa, há uma atenção à limpeza do nariz e da própria cara e mãos
10	O colaborador está atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)	Sim, verbaliza a acção, questiona a criança e aguarda a sua manifestação verbal ou através de gestos
Consolidação da relação		
1	O colaborador elogia e reforça os esforços da criança por mais pequenos que tenham sido	Sim, através da palavra ou de gestos de encorajamento estimulando a sua repetição
2	O colaborador dá enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos	Sim, através da palavra ou de gestos de encorajamento como bater palmas, sorrir para a criança
3	O colaborador informa a criança do fim do cuidado	Normalmente sim
4	O colaborador diz à criança que está disponível para ajudá-la	Muitas vezes verbaliza essa disponibilidade ou oferece-se para ajudar na acção

Sinopse

Categorias de Análise	Relatório Geral
Entrada em Relação	Antes de agarrar na criança chama-a pelo nome ou toca-lhe suavemente de modo a chamar a sua atenção e depois, na maioria das vezes explica o que ai acontecer a seguir, que lhe vai dar colo, que a vai levar para trocar a fralda ou que a vai sentar para lhe dar a alimentação, verbalizando as acções e os acontecimentos, aguardando a reacção da criança face à situação. Quando a criança oferece alguma resistência ao cuidado, o adulto conversa com ela mantendo o olhar, explica-lhe o que está a acontecer ou como vai fazer, pede-lhe para auxiliar na tarefa explicando a importância da mesma, como por exemplo abrir a boca para a alimentação, ou permitir a limpeza do nariz, que não a vai magoar, que vai ser rápido e pede a colaboração da criança para a tarefa, reforça com sorriso e com palmas a colaboração da criança. Nos momentos de brincadeira, de relação ou prestação do cuidado tenta manter-se ao mesmo nível da criança, baixando-se, sentando-se no chão ou colocando a criança num plano elevado que permita o contacto visual como o colo. A voz é serena, num tom baixo e melodioso, fazendo diferentes entoações, reforçando positivamente os avanços e conquistas da criança através de palavras, gestos como palmas e sorriso. Participa por momentos nas brincadeiras e questiona o que estão a fazer e como para desenvolvimento da linguagem. Normalmente, antes de pegar na criança ou levá-la para outro local, chama-a a si com um tom de voz tranquilo e transmissor de segurança e aguarda que venha ter com ele ou que lhe dê os braços para ser colocada ao colo ou a mão.
Rebouclage/Prestação do Cuidado	O toque é suave e sereno, transmissor de confiança que reforça as relações interpessoais, encoraja a criança a participar nos momentos de brincadeira e interacção com adultos ou outras crianças. Os gestos são amplos e securizantes. Nos momentos de higiene o adulto explica o que está a acontecer e o que vai fazer a seguir, promove a aquisição da autonomia através da palavra e exemplificação do gesto. Nos momentos em que sabe que a criança não gosta do cuidado que vai ser prestado como a limpeza do nariz, aguarda ou tenta que a criança colabore, dizendo o seu nome e elogiando o esforço através de gestos e palavras, manifestando-se afectuosamente a seguir um beijinho, abraço, sorriso ou colo. O procedimento de higiene é o correcto, havendo atenção à limpeza do nariz, da cara e das mãos. Após a mudança da fralda há sempre o cuidado de aconchegar a roupa da criança. Chama sempre a criança pelo nome assim como as restantes crianças da sala e demais adultos. Durante a prestação do cuidado ou da interação tenta manter o contacto visual, olhando-a de frente, verbaliza as acções e o que vai acontecer a seguir, interage verbalmente com a criança questionando-a e repetindo a resposta obtida. Estimula o desenvolvimento motor através de palavras de encorajamento, de gestos e acções assim como do sorriso.

	Respeita os sinais que a criança transmite durante a alimentação quando demonstra que está cheia seja isso verbalmente ou por gestos, questionando-a sobre isso e aguardando a resposta.
Consolidação da Relação	É evidente a utilização do reforço positivo das pequenas conquistas da criança, seja este verbal ou por gestos como o bater palmas e o sorriso, havendo um encorajamento para a realização de novas experiências ou tentativas. Relativamente ao fim do cuidado normalmente essa informação é transmitida à criança. O adulto verbaliza a sua disponibilidade para apoiar a criança na execução de tarefas ou acções, oferecendo-se por vezes para ajudar.

Fonte de Referência: Metodologia da Humanitude Gineste e Marescotti
Técnica de Recolha: Observação Participante

Apêndice III - Grelhas de Observação para Observação Participante Estudo de Caso na Creche Vale Flor - Humanitude (Educadoras de Infância e de Ajudantes de Acção Educativa)

Prestação de Cuidados em Creche – Filosofia de Humanitude

Data da Observação: 08/02/2016
Idades das Crianças: 1 e 2 anos
Função do Colaborador: Ajudante de Acção Educativa

Indicadores a Observar		Situação Observada
Entrada em Relação		
1	O colaborador não surpreende a criança para iniciar a prestação dos cuidados, chama-a pelo nome	Sim, normalmente recorre ao nome da criança para chamar a sua atenção ou através do toque
2	O colaborador explica à criança o que vai acontecer, o que vai realizar	Sim, quando a chama para colocar ao colo ou levar até à casa de banho
3	O colaborador na dificuldade de prestar o cuidado procura um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal	Sim, conversando calmamente, mantendo o olhar com a criança explica o que vai acontecer e pede a colaboração
4	O colaborador coloca-se ao nível da criança, ou procura ficar no campo de visão e tenta captar o olhar	Sim, tenta manter-se ao mesmo nível da criança baixando-se, principalmente nos momentos de higiene e de alimentação
5	O colaborador utiliza um tom de voz doce e melodioso; ritmo lento, calmo e tranquilo; as palavras usadas são sempre positivas, evitando-se a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos na criança	Sim, o tom de voz costuma ser calmo e sereno, as palavras são utilizadas para reforçar as relações afectivas
6	O colaborador inicia o toque suavemente, espera aceitação da criança	O toque costuma ser suave, embora não se verifique com tanta regularidade a espera da aceitação da criança
Rebouclage/prestação do cuidado		
1	O colaborador dá continuidade ao toque, suave, carinhoso, amplo, transmissor de segurança	Sim, os gestos, o abraço, o afecto são um meio de interacção que reforça a vinculação da criança ao adulto e fortalece a confiança
2	O Colaborador segura ou apoia a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada	Sim, as crianças são agarradas ou apoiadas com cuidado, sem movimentos bruscos

Indicadores a Observar		Situação Observada
3	O colaborador descreve os gestos que executa, inicia o cuidado por uma extremidade (p.e inicia a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca)	Sim, conversa com a criança e explica o que está a fazer e o que vai acontecer a seguir, não existe um procedimento específico ou uma ordem concreta de acções
4	O colaborador observa sinais de aceitação e adesão da criança ao cuidado anunciado e descrito	Sim e questiona a criança, mantendo o olhar e aguarda a reacção
5	O colaborador utiliza frequentemente o nome da criança	Sim grande maioria dos casos para entrar em relação ou chamar a atenção para algo
6	O colaborador mantém com frequência o contacto com a criança através do olhar, olha de frente	Sim, baixando-se ao nível da criança ou elevando-a, enquanto conversa principalmente, na prestação dos cuidados de higiene e alimentação
7	O colaborador responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais	Todas as crianças já têm as competências verbais adquiridas
8	O colaborador auxilia a criança a colocar-se na postura vertical	Todas as crianças já adquiriram a marcha
9	O colaborador dá atenção à apresentação e conforto da criança, aconchega a roupa	Sim, apoia a criança e estimula e incentiva a que o façam autonomamente
10	O colaborador está atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)	Sim, verbaliza a acção, questiona a criança e aguarda a sua manifestação verbal ou através de gestos
Consolidação da relação		
1	O colaborador elogia e reforça os esforços da criança por mais pequenos que tenham sido	Sim através da palavra ou de gestos de encorajamento
2	O colaborador dá enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos	Sim através da palavra ou de gestos de encorajamento como bater palmas, sorrir
3	O colaborador informa a criança do fim do cuidado	Normalmente não
4	O colaborador diz à criança que está disponível para ajudá-la	Normalmente não

Sinopse

Categorias de Análise	Relatório Geral
Entrada em Relação	Antes de agarrar na criança chama-a pelo nome ou pede a sua atenção através do toque, conversa com a criança mantendo o olhar e explica o que se vai suceder, que a vai levar até à casa de banho, que vão lavar as mãos. Quando a criança oferece alguma resistência ao cuidado, o adulto conversa com ela em tom calmo e sereno, explica-lhe o que está a acontecer, o que vai acontecer a seguir, pede-lhe para auxiliar na tarefa, como por exemplo, ajudando a vestir e a despir nos momentos de higiene ou que ajuda a criança dando-lhe a refeição. Nos momentos de brincadeira, de relação ou prestação do cuidado tenta manter-se ao mesmo nível da criança, permitindo o contacto visual. A voz é serena, reforçando positivamente os avanços e conquistas da criança através de palavras, gestos e sorriso. Os gestos e o toque são seguros transmissores de confiança, embora não se verifique com regularidade a espera da aceitação da criança, também não se verificou desconforto ou resistência por parte das crianças ao toque.
Rebouclage/Prestação do Cuidado	O toque funciona como reforço da vinculação através da troca de afectos. Não foram verificados movimentos bruscos, puxões, nem crianças a serem seguradas por braços ou pela cabeça, o gesto é amplo e securizante. Nos momentos de higiene o adulto explica o que está a acontecer e o que vai fazer a seguir mantendo o contacto visual, incentivando também a autonomia e participação da criança. Aguarda ou tenta que a criança colabore, dizendo o seu nome e elogiando o seu esforço e manifestando-se afectuosamente a seguir um beijinho ou palmas. Durante a prestação do cuidado ou da interacção tenta manter o contacto visual, olhando-a de frente e fomentando o diálogo com a criança e as respostas desta face à satisfação do cuidado prestado.
Consolidação da Relação	É evidente a utilização do reforço positivo das pequenas conquistas da criança seja este verbal ou por gestos como o bater palmas e o sorriso, havendo um encorajamento que novas experiências ou tentativas. Relativamente ao fim do cuidado normalmente este não é referido à criança. O mesmo se verifica na verbalização da disponibilidade para ajudar a criança, normalmente não é realizada a não ser em caso concretos como por exemplo na realização de um jogo que a criança não está a conseguir ou a calçar os sapatos.

Fonte de Referência: Metodologia da Humanitude Gineste e Marescotti
Técnica de Recolha: Observação Participante

Apêndice III - Grelhas de Observação para Observação Participante Estudo de Caso na Creche Vale Flor - Humanitude (Educadoras de Infância e de Ajudantes de Acção Educativa)

Prestação de Cuidados em Creche – Filosofia de Humanitude

Data da Observação: 08/02/2016
Idades das Crianças: 2 e 3 anos
Função do Colaborador: Educadora de Infância

Indicadores a Observar		Situação Observada
Entrada em Relação		
1	O colaborador não surpreende a criança para iniciar a prestação dos cuidados, chama-a pelo nome	Sim, chama a atenção da criança através do toque suave seguido do nome
2	O colaborador explica à criança o que vai acontecer, o que vai realizar	Sim, explica o que vai acontecer e em algumas das vezes como o vai fazer
3	O colaborador na dificuldade de prestar o cuidado procura um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal	Sim, conversando e mantendo o olhar com a criança por exemplo, tentando a colaboração
4	O colaborador coloca-se ao nível da criança, ou procura ficar no campo de visão e tenta captar o olhar	Sim, tenta manter-se ai mesmo nível da criança, baixando-se, sentando-se ou levantando-a de modo a possibilitar o olhar
5	O colaborador utiliza um tom de voz doce e melodioso; ritmo lento, calmo e tranquilo; as palavras usadas são sempre positivas, evitando-se a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos na criança	Sim, o tom de voz costuma ser calmo e sereno muito constante, as palavras são utilizadas para reforçar as relações afectivas
6	O colaborador inicia o toque suavemente, espera aceitação da criança	Na maioria das vezes sim, aguarda a resposta da criança ao toque para prosseguir a acção
Rebouclage/prestação do cuidado		
1	O colaborador dá continuidade ao toque, suave, carinhoso, amplo, transmissor de segurança	Sim, os gestos, o abraço, o afecto, o sorriso são um meio de interacção que reforça uma relação de confiança
2	O Colaborador segura ou apoia a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada	Sim, as crianças são apoiadas nos movimentos ou deslocação no espaço com cuidado ao gesto utilizado e na forma de agarrar a criança

Indicadores a Observar		Situação Observada
3	O colaborador descreve os gestos que executa, inicia o cuidado por uma extremidade (p.e inicia a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca)	Sim, e encoraja as crianças a tentarem executar as tarefas e acções seguindo as orientações verbais e gestuais do adulto
4	O colaborador observa sinais de aceitação e adesão da criança ao cuidado anunciado e descrito	Sim e questiona a criança, mantendo o olhar e aguarda a reação
5	O colaborador utiliza frequentemente o nome da criança	Sim, e das outras crianças e adultos normalmente para entrar em relação ou chamar a atenção para algo
6	O colaborador mantém com frequência o contacto com a criança através do olhar, olha de frente	Sim, baixando-se ao nível da criança, enquanto conversa, brinca ou presta o cuidado
7	O colaborador responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais	Todas as crianças da sala já verbalizam, é feita a pergunta e é encorajada a resposta que por vezes é repetida pelo adulto
8	O colaborador auxilia a criança a colocar-se na postura vertical	Todas as crianças da sala já adquiriram a marcha, o adulto estimula através da palavra, do gesto (palmas ou demonstração) e sorriso o desenvolvimento motor
9	O colaborador dá atenção à apresentação e conforto da criança, aconchega a roupa	Sim, quando a criança vai à casa de banho sozinha o adulto no final ajuda a aconchegar a roupa
10	O colaborador está atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)	Sim, verbaliza a acção, questiona a criança e aguarda a sua manifestação verbal
Consolidação da relação		
1	O colaborador elogia e reforça os esforços da criança por mais pequenos que tenham sido	Sim, através da palavra ou de gestos de encorajamento estimulando a sua repetição
2	O colaborador dá enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos	Sim, através da palavra ou de gestos de encorajamento como bater palmas, sorrir para a criança
3	O colaborador informa a criança do fim do cuidado	Normalmente sim
4	O colaborador diz à criança que está disponível para ajudá-la	Muitas vezes verbaliza essa disponibilidade ou oferece-se para ajudar na acção

Sinopse

Categorias de Análise	Relatório Geral
Entrada em Relação	Antes de agarrar na criança chama-a pelo nome ou toca-lhe suavemente de modo a chamar a sua atenção e depois, na maioria das vezes explica o que vai acontecer a seguir, que a vai levar para trocar a fralda ou colocar na sanita ou que a vai sentar para para a realização de uma actividade, verbalizando as acções e os acontecimentos, aguardando a reacção da criança face à situação, encoraja a sua verbalização e a repetição de palavras.
Entrada na Relação	Quando a criança oferece alguma resistência ao cuidado, o adulto conversa com ela mantendo o olhar, explica-lhe o que está a acontecer ou como vai fazer, pede-lhe para auxiliar na tarefa, como por exemplo pedir para a criança fazer sozinha, ou para ajudar a realizar a tarefa, reforça com sorriso e com palmas a colaboração da criança. Nos momentos de brincadeira, de relação ou prestação do cuidado tenta manter-se ao mesmo nível da criança, baixando-se, e sentando-se no chão para que permita o contacto visual. A voz é serena, num tom baixo e melodioso muito constante, fazendo diferentes entoações, reforçando positivamente os avanços e conquistas da criança através de palavras, gestos como palmas e sorriso. Participa por momentos nas brincadeiras e questiona o que estão a fazer e como para desenvolvimento da linguagem. Normalmente, antes de pegar na criança ou levá-la para outro local, chama-a a si com um tom de voz tranquilo e transmissor de segurança.
Rebouclage/Prestação do Cuidado	O toque é suave e sereno, transmissor de confiança que reforça as relações de confiança, encoraja a criança a participar nos momentos de brincadeira e interacção com adultos ou outras crianças, ou a ajudarem-se entre pares. Os gestos são amplos e securizantes. Nos momentos de higiene o adulto tenta que a criança seja cada vez mais autónoma ao dar a possibilidade de as crianças tentares executar a tarefa ao acção sob a orientação e indicações do adulto, apoiando-as nesses momentos e realçando através da palavra as conquistas ou de gestos afectuosos como um beijinho. O procedimento de higiene é o correcto, após a mudança da fralda há sempre o cuidado de aconchegar a roupa da criança, assim como após a ida à sanita. Chama sempre a criança pelo nome assim como as restantes crianças da sala e demais adultos. Durante a prestação do cuidado ou da interacção tenta manter o contacto visual, olhando-a de frente, verbaliza as acções e o que vai acontecer a seguir, interage verbalmente com a criança questionando-a e repetindo a resposta obtida. Estimula o desenvolvimento motor através de palavras de encorajamento, de gestos e acções assim como do sorriso. Respeita os sinais que a criança transmite durante a alimentação quando demonstra que está cheia seja isso verbalmente ou por gestos, questionando-a sobre isso e aguardando a resposta.
Consolidação da Relação	É evidente a utilização do reforço positivo das pequenas conquistas da criança, seja este verbal ou por gestos como o bater palmas e o sorriso, havendo um encorajamento para a realização de novas experiências ou tentativas.

	Relativamente ao fim do cuidado normalmente essa informação é transmitida à criança. O adulto verbaliza a sua disponibilidade para apoiar a criança na execução de tarefas ou acções, oferecendo-se por vezes para ajudar.

Fonte de Referência: Metodologia da Humanitude Gineste e Marescotti
Técnica de Recolha: Observação Participante

Apêndice III - Grelhas de Observação para Observação Participante Estudo de Caso na Creche Vale Flor - Humanitude (Educadoras de Infância e de Ajudantes de Acção Educativa)

Prestação de Cuidados em Creche – Filosofia de Humanitude

Data da Observação: 10/02/2016
Idades das Crianças: dos 3 meses aos 15 meses
Função do Colaborador: Educadora de Infância

Indicadores a Observar		Situação Observada
Entrada em Relação		
1	O colaborador não surpreende a criança para iniciar a prestação dos cuidados, chama-a pelo nome	Sim, normalmente recorre ao nome ou chama a atenção da criança através do toque suave seguido do nome
2	O colaborador explica à criança o que vai acontecer, o que vai realizar	Sim, quando a chama para colocar ao colo ou transportar para outro local ou a coloca no chão para interagir com outras crianças
3	O colaborador na dificuldade de prestar o cuidado procura um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal	Sim, conversando e por exemplo, tentando a colaboração da criança, explicando o que vai acontecer e como, olhando a criança de frente enquanto fala
4	O colaborador coloca-se ao nível da criança, ou procura ficar no campo de visão e tenta captar o olhar	Sim, tenta manter-se ai mesmo nível da criança, baixando-se ou levantando-a de modo a possibilitar o olhar
5	O colaborador utiliza um tom de voz doce e melodioso; ritmo lento, calmo e tranquilo; as palavras usadas são sempre positivas, evitando-se a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos na criança	Sim, o tom de voz costuma ser calmo e sereno, as palavras são utilizadas para reforçar as relações afectivas
6	O colaborador inicia o toque suavemente, espera aceitação da criança	Sim, e chama a criança a si o toque é suave e transmite segurança
Rebouclage/prestação do cuidado		
1	O colaborador dá continuidade ao toque, suave, carinhoso, amplo, transmissor de segurança	Sim, os gestos, o abraço, o afecto, o sorriso são um meio de interacção que reforça a vinculação da criança ao adulto
2	O Colaborador segura ou apoia a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada	Sim, as crianças são colocadas com cuidado ao colo, na espreguiçadeira, muda fraldas e tapete de actividades

Indicadores a Observar		Situação Observada
3	O colaborador descreve os gestos que executa, inicia o cuidado por uma extremidade (p.e inicia a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca)	Sim, o procedimento de higiene verifica-se e descreve as suas acções
4	O colaborador observa sinais de aceitação e adesão da criança ao cuidado anunciado e descrito	Sim e questiona a criança, mantendo o olhar e aguarda a reacção
5	O colaborador utiliza frequentemente o nome da criança	Sim, e das outras crianças e adultos normalmente para entrar em relação ou chamar a atenção para algo
6	O colaborador mantém com frequência o contacto com a criança através do olhar, olha de frente	Sim, baixando-se ao nível da criança ou elevando-a, enquanto conversa, brinca ou presta o cuidado
7	O colaborador responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais	Sim, faz a pergunta e responde-se observando os sinais da criança
8	O colaborador auxilia a criança a colocar-se na postura vertical	Sim estimulando a aquisição da marcha e a postura de pé, promovendo a verticalidade
9	O colaborador dá atenção à apresentação e conforto da criança, aconchega a roupa	Sim, após a mudança da fralda há um cuidado em aconchegar bem a roupa, há uma atenção à limpeza do nariz e da própria cara
10	O colaborador está atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)	Sim, verbaliza a acção, questiona a criança e aguarda a sua manifestação verbal ou através de gestos
Consolidação da relação		
1	O colaborador elogia e reforça os esforços da criança por mais pequenos que tenham sido	Sim, através da palavra ou de gestos de encorajamento
2	O colaborador dá enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos	Sim, através da palavra ou de gestos de encorajamento como bater palmas, sorrir
3	O colaborador informa a criança do fim do cuidado	Normalmente sim
4	O colaborador diz à criança que está disponível para ajudá-la	Pouco observado

Sinopse

Categorias de Análise	Relatório Geral
Entrada em Relação	Antes de agarrar na criança chama-a pelo nome ou toca-lhe suavemente de modo a chamar a sua atenção e depois, na maioria das vezes explica o que ai acontecer a seguir, que lhe vai dar colo, que a vai levar para trocar a fralda ou que a vai sentar para lhe dar a alimentação, verbalizando as acções e os acontecimentos. Quando a criança oferece alguma resistência ao cuidado, o adulto conversa com ela mantendo o olhar, explica-lhe o que está a acontecer ou como vai fazer, pede-lhe para auxiliar na tarefa, como por exemplo abrindo a boca para a alimentação, ou para a limpeza do nariz, que não a vai magoar, que vai ser rápido e pede a colaboração da criança para a tarefa, reforça com sorriso e com palmas a colaboração da criança. Nos momentos de brincadeira, de relação ou prestação do cuidado tenta manter-se ao mesmo nível da criança, baixando-se, sentando-se no chão ou colocando a criança num plano elevado que permita o contacto visual. A voz é serena, num tom baixo e melodioso, fazendo diferentes entoações, reforçando positivamente os avanços e conquistas da criança através de palavras, gestos e sorriso. Participa com a criança em jogos de vocalização de sons. Normalmente, antes de pegar na criança chama-a a si com um tom de voz tranquilo e transmissor de segurança e aguarda que venha ter com ele ou que lhe dê os braços para ser colocada ao colo.
Rebouclage/Prestação do Cuidado	O toque é suave e sereno, transmissor de confiança, encoraja a criança a participar nos momentos de brincadeira, como por exemplo, onde está o pé, a mão, a barriga, o nariz. Não foram verificados puxões, nem crianças a serem seguradas por braços ou pela cabeça, os gestos são amplo e securizantes. Nos momentos de higiene o adulto explica o que está a acontecer e o que vai fazer a seguir, principalmente nos momentos em que sabe que a criança não gosta do cuidado que vai ser prestado como a limpeza do nariz. Aguarda ou tenta que a criança colabore, dizendo o seu nome e elogiando o esforço através de gestos e palavras, manifestando-se afectuosamente a seguir um beijinho, abraço ou colo. O procedimento de higiene é o correcto. Chama sempre a criança pelo nome assim como as restantes crianças da sala e demais adultos. Durante a prestação do cuidado ou da interacção tenta manter o contacto visual, olhando-a de frente, verbaliza as acções e o que vai acontecer a seguir, e responde-se a si próprio quando a criança ainda não possui competências verbais para o fazer. Estimula a verticalidade colocando a criança na posição vertical, estimulando o controlo motor e a aquisição da marcha. Após a mudança da fralda há sempre o cuidado de aconchegar a roupa da criança. Respeita os sinais que a criança transmite durante a alimentação quando demonstra que está cheia.
Consolidação da Relação	É evidente a utilização do reforço positivo das pequenas conquistas da criança, seja este verbal ou por gestos como o bater palmas e o sorriso, havendo um encorajamento que novas experiências ou tentativas.

	Relativamente ao fim do cuidado normalmente essa informação não é transmitida à criança. Todavia, foi pouco observado a verbalização da disponibilidade para ajudar a criança.

Fonte de Referência: Metodologia da Humanitude Gineste e Marescotti
Técnica de Recolha: Observação Participante

Apêndice III - Grelhas de Observação para Observação Participante Estudo de Caso na Creche Vale Flor - Humanitude (Educadoras de Infância e de Ajudantes de Acção Educativa)

Prestação de Cuidados em Creche – Filosofia de Humanitude

Data da Observação: 10/02/2016
Idades das Crianças: dos 3 meses aos 15 meses
Função do Colaborador: Ajudante de Acção Educativa

Indicadores a Observar		Situação Observada
Entrada em Relação		
1	O colaborador não surpreende a criança para iniciar a prestação dos cuidados, chama-a pelo nome	Sim, normalmente recorre ao nome da criança para chamar a sua atenção
2	O colaborador explica à criança o que vai acontecer, o que vai realizar	Sim, quando a chama para colocar ao colo ou transportar para outro local
3	O colaborador na dificuldade de prestar o cuidado procura um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal	Sim, conversando calmamente, mantendo o olhar com a criança, tentando a colaboração da criança
4	O colaborador coloca-se ao nível da criança, ou procura ficar no campo de visão e tenta captar o olhar	Sim, tenta manter-se ao mesmo nível da criança, baixando-se ou levantando-a para permitir o olhar reciproco
5	O colaborador utiliza um tom de voz doce e melodioso; ritmo lento, calmo e tranquilo; as palavras usadas são sempre positivas, evitando-se a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos na criança	Sim, o tom de voz costuma ser calmo e sereno, as palavras são utilizadas para reforçar as relações afectivas
6	O colaborador inicia o toque suavemente, espera aceitação da criança	Normalmente sim, ou ao chamar a criança a si, o toque é suave e transmite segurança
Rebouclage/prestação do cuidado		
1	O colaborador dá continuidade ao toque, suave, carinhoso, amplo, transmissor de segurança	Sim, os gestos, o abraço, o afecto são um meio de interação que reforça a vinculação da criança ao adulto
2	O Colaborador segura ou apoia a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada	Sim, as crianças são colocadas com cuidado ao colo, na espreguiçadeira, muda fraldas e tapete de actividades

Indicadores a Observar		Situação Observada
3	O colaborador descreve os gestos que executa, inicia o cuidado por uma extremidade (p.e inicia a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca)	Sim, conversa com a criança e explica o que está a fazer e o que vai acontecer a seguir
4	O colaborador observa sinais de aceitação e adesão da criança ao cuidado anunciado e descrito	Sim e questiona a criança, mantendo o olhar e aguarda a reacção
5	O colaborador utiliza frequentemente o nome da criança	Sim grande maioria dos casos para entrar em relação ou chamar a atenção para algo
6	O colaborador mantém com frequência o contacto com a criança através do olhar, olha de frente	Sim, baixando-se ao nível da criança ou elevando-a, enquanto conversa, brinca ou presta o cuidado
7	O colaborador responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais	Sim faz a pergunta e responde-se observando os sinais da criança
8	O colaborador auxilia a criança a colocar-se na postura vertical	Sim estimulando a aquisição da marcha e a postura de pé, promovendo a verticalidade
9	O colaborador dá atenção à apresentação e conforto da criança, aconchega a roupa	Sim, há uma atenção à limpeza do nariz e da própria cara
10	O colaborador está atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)	Sim, verbaliza a acção, questiona a criança e aguarda a sua manifestação verbal ou através de gestos
Consolidação da relação		
1	O colaborador elogia e reforça os esforços da criança por mais pequenos que tenham sido	Normalmente sim através da palavra ou de gestos de encorajamento
2	O colaborador dá enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos	Na maioria dos casos sim através da palavra ou de gestos de encorajamento como bater palmas, sorrir
3	O colaborador informa a criança do fim do cuidado	Por vezes
4	O colaborador diz à criança que está disponível para ajudá-la	Normalmente não

Sinopse

Categorias de Análise	Relatório Geral
Entrada em Relação	Antes de agarrar na criança chama-a pelo nome e explica o que ai acontecer a seguir, que lhe vai dar colo, que a vai levar para trocar a fralda ou que a vai sentar para lhe dar a alimentação, mantendo o contacto visual com a criança. Quando a criança oferece alguma resistência ao cuidado, o adulto conversa com ela em tom calmo e sereno, explica-lhe o que está a acontecer, pede-lhe para auxiliar na tarefa, como por exemplo abrindo a boca para a alimentação, ou para a limpeza do nariz, que não a vai magoar, que vai ser rápido e pede a colaboração da criança para a tarefa. Nos momentos de brincadeira, de relação ou prestação do cuidado tenta manter-se ao mesmo nível da criança, baixando-se ou colocando a criança num plano elevado que permita o contacto visual. A voz é serena, num tom baixo e melodioso, fazendo diferentes entoações, reforçando positivamente os avanços e conquistas da criança através de palavras, gestos e sorriso. Antes de pegar na criança chama-a a si e guarda que venha ter com ele ou que lhe dê os braços para ser colocada ao colo, os gestos e o toque são seguros transmissores de confiança.
Rebouclage/Prestação do Cuidado	O toque é suave e sereno, transmissor de confiança, encoraja a criança a participar nos momentos de brincadeira, como por exemplo, onde está o pé, a mão, a barriga, o nariz. Não foram verificados puxões, nem crianças a serem seguradas por braços ou pela cabeça, o gesto é amplo e securizante. Nos momentos de higiene o adulto explica o que está a acontecer e o que vai fazer a seguir mantendo o contacto visual, principalmente nos momentos em que sabe que a criança não gosta do cuidado que vai ser prestado como a limpeza do nariz. Aguarda ou tenta que a criança colabore, dizendo o seu nome e elogiando o seu esforço e manifestando-se afectuosamente a seguir um beijinho, abraço ou colo. Durante a prestação do cuidado ou da interacção tenta manter o contacto visual, olhando-a de frente, verbaliza as acções e responde-se a si próprio quando a criança ainda não possui competências verbais para o fazer. Estimula a verticalidade colocando a criança na posição vertical, estimulando o controlo motor e a aquisição da marcha. Respeita os sinais que a criança transmite durante a alimentação quando demonstra que está cheia.
Consolidação da Relação	É evidente a utilização do reforço positivo das pequenas conquistas da criança seja este verbal ou por gestos como o bater palmas e o sorriso, havendo um encorajamento que novas experiências ou tentativas. Relativamente ao fim do cuidado é inconstante as vezes que é dito à criança que este chegou ao fim, umas vezes essa informação é transmitida noutras nem por isso. O mesmo se verifica na verbalização da disponibilidade para ajudar a criança, normalmente não é realizada a não ser em caso concretos como por exemplo a realização de um jogo, o encaixe de uma peça.

Fonte de Referência: Metodologia da Humanitude Gineste e Marescotti
Técnica de Recolha: Observação Participante

Apêndice IV - Grelhas de Observação para Observação Participante Estudo de Caso na Creche Vale Flor - Normas de Qualidade (Educadoras de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)

Prestação de Cuidados em Creche – Normas da Qualidade

Data da Observação: 10/02/2016
Idades das Crianças: dos 3 meses aos 15 meses
Função do Colaborador: Educadora de Infância e duas Ajudantes de Acção Educativa

Indicadores a Observar		Situação Observada
Documentação para Informação e Registo		
1	Existe na sala o impresso para registo dos cuidados pessoais, disponível a toda a toda a equipa e de fácil acesso ao seu preenchimento	Sim, na capa do Berçário
2	Cada criança tem individualmente o impresso para registo diário da prestação dos cuidados	Sim
3	É do conhecimento da Equipa o Procedimento Elaboração e Dinamização dos Cuidados Pessoais a ter com a Criança	Sim, através de formação interna
4	Estão disponíveis na sala e para toda a equipa os impressos para controle da medicação	Sim
Elaboração do Registo e realização da Prestação dos Cuidados		
1	O registo dos cuidados individuais é elaborado diária e individualmente em impresso próprio, sendo correctamente preenchido (alimentação, higiene, repouso e estado de saúde)	Sim, é preenchido normalmente pelas ajudantes de Acção Educativa a seguir ao almoço ou durante a sesta e actualizado até à saída das crianças
2	A equipa tem conhecimento da existência ou não de alergias alimentares da criança e as mesmas estão registadas e comunicadas à responsável pela cozinha	Sim e da alimentação que a criança já tem introduzida
3	A medicação é administrada correctamente segundo autorização dos pais e registada em impresso próprio devidamente preenchido	Sim
4	O controlo do material de desgaste individual é realizado através do preenchimento de impresso próprio (fraldas, pomadas, toalhitas, outros)	Sim
5	É respeitado o armazenamento individual dos pertences da criança necessários à prestação dos cuidados pessoais (material de higiene, lençóis, chucha, …)	Sim, cada criança tem uma gaveta e um bloco para colocação dos pertences

Indicadores a Observar		Situação Observada
Funcionalidade e Aplicação dos Registos		
1	Os registos estão disponíveis para consulta da família	Sim
2	Os impressos e registos servem como meio de comunicação com a família sobre os cuidados pessoais que foram prestados e o estado de saúde da criança durante o dia	Sim, no caso da saída das ajudantes, está registada toda a informação necessária, incluindo a hora da última refeição.
3	Os registos permitem que toda a equipa saiba como a criança passou o dia e como decorreu a prestação dos cuidados pessoais	Sim
Arquivo dos Registos		
1	Os impressos preenchidos são arquivados no processo individual da criança e ou no dossier de sala	Sim
2	Os registos são arquivados e consultados caso seja necessária alguma informação específica sobre a criança em determinada altura da sua estadia na creche	Sim

Sinopse

Categorias de Análise	Relatório Geral
Documentação para informação e Registo	A equipa evidência conhecimentos dos procedimentos a adoptar referentes à elaboração e dinamização dos cuidados pessoais a prestar às crianças. Os mesmos foram adquiridos através de formação interna disponibilizada às equipas. Estão a ser utilizados os impressos criados para o efeito.
Elaboração do Registo e realização da Prestação de Cuidados	Os impressos são normalmente preenchidos pelas ajudantes que acção educativa, nos momentos a seguir ao almoço ou durante o repouso, são actualizados durante o dia até à saídas das crianças. Contêm informações pessoais e adequadas a cada criança como por exemplo a alimentação já introduzida no impresso registo de cuidados pessoais, no campo observações. Os impressos estão correctamente preenchidos e datados, relativamente às assinaturas faltam as de algumas das famílias. Os impressos são partilhados entre a equipa. Estão definidos os locais para armazenamento individual dos pertences, cada criança possui uma gaveta e um bloco.
Funcionalidade e Aplicação dos Registos	Os impressos encontram-se de fácil acesso e disponíveis para consulta da família, assim como demais colaboradores que contactam com as crianças, por exemplo nos momentos de saída. Nos mesmos está também registada a hora da última refeição da criança. A partilha dos registos permite que toda a equipa tenha conhecimento dos cuidados pessoais prestados à criança e como esta passou o dia na creche.
Arquivo dos registos	Existe um dossier de sala para os impressos que são partilhados como as requisições de material e um processo individual de cada criança onde são arquivados os documentos e impressos de registo individual. Tanto o dossier como os processos individuais apesar de guardados em armário fechado estão disponíveis e ao acesso de toda a equipa para consulta.

Fontes de Referência: Norma ISO 9001:2008 e Manual da Qualidade em Creche, emitido pelo Instituto da Segurança Social
Técnicas de Recolha: Observação Participante e Análise Documental

Apêndice IV - Grelhas de Observação para Observação Participante Estudo de Caso na Creche Vale Flor - Normas de Qualidade (Educadoras de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)

Prestação de Cuidados em Creche – Normas da Qualidade

Data da Observação: 08/02/2016
Idades das Crianças: 1 e 2 anos
Função do Colaborador: Educadora de Infância e Ajudante de Acção Educativa

Indicadores a Observar		Situação Observada
Documentação para Informação e Registo		
1	Existe na sala o impresso para registo dos cuidados pessoais, disponível a toda a toda a equipa e de fácil acesso ao seu preenchimento	Sim, um por criança
2	Cada criança tem individualmente o impresso para registo diário da prestação dos cuidados	Sim e existe um impresso de controlo diário referente ao grupo
3	É do conhecimento da Equipa o Procedimento Elaboração e Dinamização dos Cuidados Pessoais a ter com a Criança	Sim, através de formação interna
4	Estão disponíveis na sala e para toda a equipa os impressos para controle da medicação	Sim
Elaboração do Registo e realização da Prestação dos Cuidados		
1	O registo dos cuidados individuais é elaborado diária e individualmente em impresso próprio, sendo correctamente preenchido (alimentação, higiene, repouso e estado de saúde)	Sim, é preenchido normalmente durante o repouso pela educadora
2	A equipa tem conhecimento da existência ou não de alergias alimentares da criança e as mesmas estão registadas e comunicadas à responsável pela cozinha	Sim
3	A medicação é administrada correctamente segundo autorização dos pais e registada em impresso próprio devidamente preenchido	Sim
4	O controlo do material de desgaste individual é realizado através do preenchimento de impresso próprio (fraldas, pomadas, toalhitas, outros)	Sim
5	É respeitado o armazenamento individual dos pertences da criança necessários à prestação dos cuidados pessoais (material de higiene, lençóis, chucha, …)	Sim, cada criança tem uma gaveta e um saco de tecido identificado onde se guardam os lençóis

Indicadores a Observar		Situação Observada
Funcionalidade e Aplicação dos Registos		
1	Os registos estão disponíveis para consulta da família	Sim no dossier de sala
2	Os impressos e registos servem como meio de comunicação com a família sobre os cuidados pessoais que foram prestados e o estado de saúde da criança durante o dia	Sim, mas essas informações também são transmitidas pessoalmente.
3	Os registos permitem que toda a equipa saiba como a criança passou o dia e como decorreu a prestação dos cuidados pessoais	Sim, quando é registado e a informação actualizada
Arquivo dos Registos		
1	Os impressos preenchidos são arquivados no processo individual da criança e ou no dossier de sala	Sim
2	Os registos são arquivados e consultados caso seja necessária alguma informação específica sobre a criança em determinada altura da sua estadia na creche	Sim são arquivados, normalmente não voltam a ser consultados.

Sinopse

Categorias de Análise	Relatório Geral
Documentação para informação e Registo	A equipa evidência conhecimentos dos procedimentos a adoptar referentes à elaboração e dinamização dos cuidados pessoais a prestar às crianças. Os mesmos foram adquiridos através de formação interna disponibilizada às equipas. Estão a ser utilizados os impressos criados para o efeito.
Elaboração do Registo e realização da Prestação de Cuidados	Os impressos são normalmente preenchidos pela educadora durante o repouso. Contêm informações pessoais e adequadas a cada criança. Os impressos estão correctamente preenchidos e datados, relativamente às assinaturas faltam as de algumas das famílias. Os impressos são partilhados entre a equipa embora note que seja mais a educadora a utilizá-los. Estão definidos os locais para armazenamento individual dos pertences, cada criança possui uma gaveta e um saco de pano identificado onde são guardados os lençóis.
Funcionalidade e Aplicação dos Registos	Os impressos encontram-se de fácil acesso e disponíveis para consulta da família, assim como demais colaboradores que contactam com as crianças, por exemplo nos momentos de saída ou acolhimento. Embora as informações sejam na sua maioria transmitidas pessoalmente. A partilha dos registos permite que toda a equipa tenha conhecimento dos cuidados pessoais prestados à criança e como esta passou o dia na creche.
Arquivo dos registos	Existe um dossier de sala para os impressos que são partilhados como as requisições de material e um processo individual de cada criança onde são arquivados os documentos e impressos de registo individual. Tanto o dossier como os processos individuais apesar de guardados em armário fechado estão disponíveis e ao acesso de toda a equipa para consulta embora isso não se verifique com grande regularidade.

Fontes de Referência: Norma ISO 9001:2008 e Manual da Qualidade em Creche, emitido pelo Instituto da Segurança Social
Técnicas de Recolha: Observação Participante e Análise Documental

Apêndice IV - Grelhas de Observação para Observação Participante Estudo de Caso na Creche Vale Flor - Normas de Qualidade (Educadoras de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)

Prestação de Cuidados em Creche – Normas da Qualidade

Data da Observação: 08/02/2016
Idades das Crianças: 2 e 3 anos
Função do Colaborador: Educadora de Infância e Ajudante de Acção Educativa

Indicadores a Observar		Situação Observada
Documentação para Informação e Registo		
1	Existe na sala o impresso para registo dos cuidados pessoais, disponível a toda a toda a equipa e de fácil acesso ao seu preenchimento	Sim, no dossier da sala
2	Cada criança tem individualmente o impresso para registo diário da prestação dos cuidados	Sim
3	É do conhecimento da Equipa o Procedimento Elaboração e Dinamização dos Cuidados Pessoais a ter com a Criança	Sim, através de formação interna
4	Estão disponíveis na sala e para toda a equipa os impressos para controle da medicação	Sim e estão actualizados
Elaboração do Registo e realização da Prestação dos Cuidados		
1	O registo dos cuidados individuais é elaborado diária e individualmente em impresso próprio, sendo correctamente preenchido (alimentação, higiene, repouso e estado de saúde)	Sim, é preenchido normalmente após o almoço ou durante o repouso pela educadora e em alguns casos pela ajudante de acção educativa
2	A equipa tem conhecimento da existência ou não de alergias alimentares da criança e as mesmas estão registadas e comunicadas à responsável pela cozinha	Sim
3	A medicação é administrada correctamente segundo autorização dos pais e registada em impresso próprio devidamente preenchido	Sim
4	O controlo do material de desgaste individual é realizado através do preenchimento de impresso próprio (fraldas, pomadas, toalhitas, outros)	Sim
5	É respeitado o armazenamento individual dos pertences da criança necessários à prestação dos cuidados pessoais (material de higiene, lençóis, chucha, …)	Sim, cada criança tem uma gaveta e um saco de tecido identificado onde se guardam os lençóis

Indicadores a Observar		Situação Observada
Funcionalidade e Aplicação dos Registos		
1	Os registos estão disponíveis para consulta da família	Sim no dossier de sala
2	Os impressos e registos servem como meio de comunicação com a família sobre os cuidados pessoais que foram prestados e o estado de saúde da criança durante o dia	Sim, mas essas informações também são transmitidas pessoalmente.
3	Os registos permitem que toda a equipa saiba como a criança passou o dia e como decorreu a prestação dos cuidados pessoais	Sim, desde que sejam actualizados até ao momento da saída das crianças
Arquivo dos Registos		
1	Os impressos preenchidos são arquivados no processo individual da criança e ou no dossier de sala	Sim
2	Os registos são arquivados e consultados caso seja necessária alguma informação específica sobre a criança em determinada altura da sua estadia na creche	Sim são arquivados, normalmente não voltam a ser consultados.

Sinopse

Categorias de Análise	Relatório Geral
Documentação para informação e Registo	A equipa evidência conhecimentos dos procedimentos a adoptar referentes à elaboração e dinamização dos cuidados pessoais a prestar às crianças. Os mesmos foram adquiridos através de formação interna disponibilizada às equipas. Estão a ser utilizados os impressos criados para o efeito.
Elaboração do Registo e realização da Prestação de Cuidados	Os impressos são normalmente preenchidos pela educadora a seguir ao almoço ou durante o repouso, no impedimento da educadora a ajudante de acção educativa. Contêm informações pessoais e adequadas a cada criança. Os impressos estão correctamente preenchidos e datados, relativamente às assinaturas faltam as de algumas das famílias. Os impressos são partilhados entre a equipa. Estão definidos os locais para armazenamento individual dos pertences, cada criança possui uma gaveta e um saco de pano identificado onde são guardados os lençóis.
Funcionalidade e Aplicação dos Registos	Os impressos encontram-se de fácil acesso e disponíveis para consulta da família, assim como demais colaboradores que contactam com as crianças, por exemplo nos momentos de saída ou acolhimento. Embora as informações sejam na sua maioria transmitidas pessoalmente. A partilha dos registos permite que toda a equipa tenha conhecimento dos cuidados pessoais prestados à criança e como esta passou o dia na creche.
Arquivo dos registos	Existe um dossier de sala para os impressos que são partilhados como as requisições de material e um processo individual de cada criança onde são arquivados os documentos e impressos de registo individual. Tanto o dossier como os processos individuais apesar de guardados em armário fechado estão disponíveis e ao acesso de toda a equipa para consulta embora isso não se verifique com grande regularidade.

Fontes de Referência: Norma ISO 9001:2008 e Manual da Qualidade em Creche, emitido pelo Instituto da Segurança Social
Técnicas de Recolha: Observação Participante e Análise Documental

Apêndice V - Análises de Conteúdo Humanitude Estudo de Caso na Creche Vale Flor

Prestação de Cuidados em Creche – Filosofia de Humanitude

Datas da Observação: 8 e 10 de Fevereiro de 2016

Idades das Crianças: dos 3 meses aos 3 anos

Função dos Colaboradores: 4 Ajudantes de Acção Educativa

Entrada em Relação		
Semelhanças	**Diferenças**	**Particularidades**
- Uso da Palavra e do toque para chamar a criança, utiliza o nome; - Verbalização das acções e dos acontecimentos; - Pedido da colaboração da criança face a sua resistência a um cuidado; - Manter-se ao mesmo nível da criança permitindo o contacto visual; - Tom de voz baixo, sereno e melodioso com diferentes entoações; - Reforço positivo do esforço e avanço das crianças através da palavra, gestos (abraço, colo ou palmas) e sorriso; - Estimulação da aquisição de novo vocabulário, aquisição ou aperfeiçoamento da marcha; - Antes de colocar a criança no colo chama-a si, o toque é suave e transmissor de segurança	- O tom de voz não é baixo mas de brincadeira, sem gritar.	- Não se verifica com regularidade a espera da aceitação da criança, também não se verificou desconforto ou resistência por parte das crianças ao toque;
Rebouclage/prestação do cuidado		
Semelhanças	**Diferenças**	**Particularidades**
- Toque suave, sereno, transmissor de confiança; - Gestos amplos e securizantes sem puxões; - Chama pelo nome a criança e as demais da sala assim como os restantes adultos; - O toque encoraja à participação da criança na brincadeira; - Durante a prestação do cuidado ou da interacção tenta manter o contacto visual, olhando-a de frente; - Explica o que está a acontecer e o que vai fazer a seguir; - Aguarda ou tenta que a criança colabore quando não gosta da prestação do cuidado, elogiando o	- Não existe um procedimento específico para a higiene (começar por lavar a boca ou as mãos por exemplo).	

esforço através de gestos e palavras, manifestando-se afectuosamente; - Estimula a verticalidade ou o desenvolvimento motor através de palavras de encorajamento, de gestos e acções assim como do sorriso; - Respeita os sinais que a criança transmite durante a alimentação quando demonstra que está cheia seja isso verbalmente ou por gestos.		
Consolidação da relação		
Semelhanças	**Diferenças**	**Particularidades**
- É evidente a utilização do reforço positivo das pequenas conquistas da criança, seja este verbal ou por gestos como o bater palmas e o sorriso; - Encorajamento para a realização de novas experiências ou tentativas; -Normalmente o fim do cuidado não é transmitido à criança; - Pouco observada a disponibilidade verbalizada para ajudar a criança.	- O adulto verbaliza a sua disponibilidade para apoiar a criança na execução de tarefas ou acções, oferecendo-se por vezes para ajudar.	

Apêndice V - Análises de Conteúdo Humanitude Estudo de Caso na Creche Vale Flor

Prestação de Cuidados em Creche – Filosofia de Humanitude

Datas da Observação: 8 e 10 de Fevereiro de 2016
Idades das Crianças: dos 3 meses aos 3 anos
Função dos Colaboradores: 3 Educadoras de Infância

Entrada em Relação		
Semelhanças	**Diferenças**	**Particularidades**
- Uso da Palavra e do toque para chamar a criança; - Verbalização das acções e dos acontecimentos; - Pedido da colaboração da criança face a sua resistência a um cuidado; - Manter-se ao mesmo nível da criança permitindo o contacto visual; - Tom de voz baixo, sereno e melodioso com diferentes entoações; - Reforço positivo do esforço e avanço das crianças através da palavra, gestos (abraço, colo ou palmas) e sorriso; - Estimulação da aquisição de novo vocabulário, aquisição ou aperfeiçoamento da marcha; - Antes de colocar a criança no colo chama-a si, o toque é suave e transmissor de segurança		- Aguarda a reacção da criança para prosseguir com o toque.
Rebouclage/prestação do cuidado		
Semelhanças	**Diferenças**	**Particularidades**
- Toque suave, sereno, transmissor de confiança; - Gestos amplos e securizantes sem puxões; - chama pelo nome a criança e as demais da sala assim como os restantes adultos; - Durante a prestação do cuidado ou da interacção tenta manter o contacto visual, olhando-a de frente, verbaliza as acções e o que vai acontecer a seguir, interage verbalmente com a criança questionando-a e repetindo a resposta obtida, ou respondendo-se a si próprio quando a criança ainda não verbaliza;	- Nos momentos da higiene promove a autonomia da criança, realçando através da palavra ou do gesto os progressos da criança; - Explica o que está a acontecer e o que vai fazer a seguir, promove a aquisição da autonomia através da palavra e exemplificação do gesto;	- O toque encoraja à participação da criança na brincadeira, na interacção com os adultos e pares; - aguarda ou tenta que a criança colabore quando não gosta da prestação do cuidado, dizendo o seu nome, elogiando o esforço através de gestos e palavras, manifestando-se afectuosamente;

- Estimula a verticalidade ou o desenvolvimento motor através de palavras de encorajamento, de gestos e acções assim como do sorriso; - Respeita os sinais que a criança transmite durante a alimentação quando demonstra que está cheia seja isso verbalmente ou por gestos, questionando-a sobre isso e aguardando a resposta.		
Consolidação da relação		
Semelhanças	**Diferenças**	**Particularidades**
- É evidente a utilização do reforço positivo das pequenas conquistas da criança, seja este verbal ou por gestos como o bater palmas e o sorriso; - Encorajamento para a realização de novas experiências ou tentativas; - O fim do cuidado normalmente é transmitido à criança; - O adulto verbaliza a sua disponibilidade para apoiar a criança na execução de tarefas ou acções, oferecendo-se por vezes para ajudar.	-Normalmente o fim do cuidado não é transmitido à criança; - Pouco observada a disponibilidade verbalizada para ajudar a criança.	

Apêndice VI - Análises de Conteúdo Normas da Qualidade Estudo de Caso na Creche Vale Flor

Prestação de Cuidados em Creche – Normas da Qualidade

Datas da Observação: 8 e 10 de Fevereiro de 2016

Idades das Crianças: dos 3 meses aos 3 anos

Função dos Colaboradores: 3 Educadoras de Infância e 4 Ajudantes de Acção Educativa

Documentação para Informação e Registo		
Semelhanças	**Diferenças**	**Particularidades**
- As equipas evidenciam conhecimentos dos procedimentos a adoptar referentes à elaboração e dinamização dos cuidados pessoais a prestar às crianças; - Conhecimentos adquiridos através de formação interna disponibilizada às equipas; - Estão a ser utilizados os impressos criados para o efeito.		
Elaboração do Registo e Realização da Prestação dos Cuidados		
Semelhanças	**Diferenças**	**Particularidades**
- Os impressos são normalmente preenchidos durante o repouso; - Contêm informações pessoais e adequadas a cada criança; - Os impressos estão correctamente preenchidos e datados, relativamente às assinaturas faltam as de algumas das famílias; - Os impressos são partilhados entre a equipa; - Estão definidos os locais para armazenamento individual dos pertences, cada criança possui uma gaveta e um bloco.	- À excepção das duas ajudantes de acção educativa do berçário os impressos são normalmente preenchidos pela educadora da sala;	- No caso do berçário os impressos são actualizados durante o dia até à saídas das crianças. - No berçário, no impresso dos cuidados pessoais utilizam o campo das observações para colocar por exemplo a alimentação já introduzida.
Funcionalidade e Aplicação dos Registos		
Semelhanças	**Diferenças**	**Particularidades**
- Os impressos encontram-se de fácil acesso e disponíveis para consulta da família, assim como demais colaboradores que contactam com as crianças, por exemplo nos momentos de saída; - A partilha dos registos permite que toda a equipa tenha conhecimento dos cuidados pessoais prestados à criança e como esta passou o dia na creche.		- Nas salas de 1 e 2 anos os impressos são partilhadas com a equipa também no momento do acolhimento; - No berçário está também registada no impresso a hora da última refeição da criança.

Arquivo dos Registos		
Semelhanças	**Diferenças**	**Particularidades**
- Existe um dossier de sala para os impressos que são partilhados como as requisições de material e um processo individual de cada criança onde são arquivados os documentos e impressos de registo individual; - Tanto o dossier como os processos individuais apesar de guardados em armário fechado estão disponíveis e ao acesso de toda a equipa para consulta.	- A consulta na sala de 1 e 2 anos dos impressos arquivados não se verifica com grande regularidade.	- Normalmente no berçário são as ajudantes de acção educativa que procedem ao arquivo dos impressos preenchidos;

Apêndice VII - Análises de Significados Recolhidos Humanitude Estudo de Caso na Creche Vale Flor

Prestação de Cuidados em Creche – Filosofia de Humanitude

Reflexão das Práticas Quotidianas

Datas da Observação: 8 e 10 de Fevereiro de 2016

Idades das Crianças: dos 3 meses aos 3 anos

Função dos Colaboradores: 3 Educadoras de Infância e 4 Ajudantes de Acção Educativa

1. As relações que os profissionais estabelecem com as Crianças
- Não foram evidenciadas grandes diferenças na forma como os profissionais, estabelecem e prestam os cuidados nas crianças em idade de creche. - A Relação estabelecida tem por base a afectividades e a disponibilidade face às necessidades das crianças. - Foi verificada nas observações, independentemente da sala e das categorias profissionais uma grande vinculação afectiva entre crianças e adultos. - As relações interpessoais demonstram uma grande confiança, sendo os adultos pessoas de referência para as crianças. - Existe uma preocupação constante com o bem-estar da criança e a satisfação das suas necessidades de alimentação e higiene mas também de interacção com adultos e pares. - A interacção estabelecida tem por base a palavra, o toque, o sorriso, o estímulo e encorajamento da experimentação e autonomia, com vista ao desenvolvimento global e harmonioso das crianças.
2. Prestação de Cuidados em Humanitude, Comportamentos e Atitudes
Apesar de não estar definida uma prestação de cuidados em Humanitude para a Creche, e apesar destes profissionais de educação desconhecerem essa mesma filosofia é de salientar que através das informações recolhidas no decurso das observações foram identificados muitos dos pilares da Humanitude presentes nas práticas quotidianas. De um modo intrínseco e natural as relações que se estabelecem com as crianças, o modo como são prestados dos cuidados pessoais, a forma como os adultos interagem em brincadeira ou desenvolvimento de actividades pedagógicas demonstra a presença de várias características da filosofia de Humanitude. O olhar enquanto verbalizam com a criança, o manter-se ao mesmo nível ou elevar a criança para permitir esse mesmo olhar na prestação do cuidado ou interacção. O estímulo da aquisição ou consolidação da postura vertical ou desenvolvimento motor. A constante verbalização das acções, a palavra como meio de fortalecimento da vinculação, do encorajamento para aquisição da autonomia ou de novas experiências, do elogio ou como meio de interacção entre crianças adultos e pares. O gesto e toque utilizado, amplo e seguro, transmissor de segurança e afecto (o abraço, o beijo, o colo). O sorriso como veículo de reforço positivo sobre as tentativas, esforços e aquisição de novas competências. Foram observados outros estímulos como o pedido da colaboração da criança para a prestação dos cuidados e para o desenvolvimento de actividades, o reforço positivo quer para enaltecer conquistas e aquisições da criança quer como meio de dissipar medos, constrangimentos e descontentamentos.
3. Análise e Fundamentação Teórica
Partindo da visão que detenho enquanto técnica, a competência profissional está relacionada com o saber composto e os seus níveis de saber, saber fazer, saber ser e estar, o que precisamos saber e o que mobilizamos, de que forma e ao que recorremos na nossa prática. Procedendo a uma

análise, enquanto profissional de educação, preocupa-me grandemente a atitude e perspectiva face ao outro. As relações interpessoais que se estabelecem com as crianças, famílias e entre colaboradores são uma parte imprescindível no desempenho da função. "As relações emocionais afectivas são as bases primárias mais importantes para o desenvolvimento intelectual e social. (...)Quando existem relações sólidas, empáticas e afectivas, as crianças aprendem a ser mais afectuosas e solidárias e acabam por comunicar os seus sentimentos, refletir nos seus próprios desejos e desenvolver o seu relacionamento com as outras crianças e com os adultos."(Brazelton e Greenspan, 200, p28 e 29)

Com base nas observações, e dada a variedade de saberes e formação académica de base, importa-me salientar que a melhor ferramenta de trabalho que cada profissional pode usufruir acompanha-os diariamente, seja qual for a organização em que desempenhem as suas funções, o saber ser, o saber estar em muitas ocasiões torna-se mais essencial que o saber fazer. O nosso melhor instrumento de trabalho somos nós próprios, na medida em que a prática deveria assentar na relação com o outro, a postura que transmitimos e a coragem de nos darmos a conhecer, preocupando-nos verdadeiramente em melhorar o bem-estar de quem connosco se relaciona.

"Depois disso nunca mais voltaremos a ser os mesmos, porque o respeito nos obriga a prestar atenção às pessoas de um modo diferente. É isso a humanização – nunca mais sermos capazes de ignorar as pessoas e, embora possamos não ter tempo para viver dessa forma – ou energia, ou propensão ou apetite para o fazermos – basta experimentar uma vez, uma só vez que seja, e essa experiência é transformadora." (Vasconcelos, 1977 cit in. Langness e Frank, 1981, p155)

4. Recomendações para Boas Práticas

Numa sociedade globalizada, cada vez mais individualista focalizada para a percussão das metas e objectivos que diariamente nos são colocados, o exercício das profissões também está também cada vez mais automatizado. Enquanto profissionais de educação, deveríamos ter sempre presente a necessidade de ponderarmos a nossa acção, conhecendo quem está do outro lado, sabendo ouvir, interessando-nos por conhecer a sua história e em que medida podemos colaborar para o seu crescimento, fundamentar as nossas decisões em factos e não em metas ou objectivos, tornando-nos apenas executores de tarefas, processos ou procedimentos. "O bem do outro é o valor que podemos ter como referência. Qual é o bem do outro nesta circunstância concreta? Quando nos parece, em consciência, ter encontrado uma resposta para essa questão e que julgamos justa, adequada e correcta, então é o momento de decidir livremente e partir para a ação, com determinação responsável." (Moita, 2012, p41)

Para o exercício de uma prática profissional coerente e consistente tem de existir primordialmente um compromisso para com a pessoa tornando-se este no pilar do compromisso para com a profissão. Uma compreensão da magnitude da Pessoa Humana e do seu potencial, passa pela nossa intervenção, o percebermos o quanto podemos ser transformadores quando colocamos uma grande humanitude no modo como nos relacionamos com o Outro e o modo como influenciamos a realidade em que estamos inseridos.

"Todo o professor deveria entender a dignidade da sua missão: é um servidor social a quem está reservada a manutenção da própria ordem social e a garantia do crescimento social correcto." (Vasconcelos, 1997 cit in. Archambault, 1964. P439)

Há que promover a mudança de atitudes e comportamentos iniciando um processo de transformação e autonomização das crianças e famílias com que nos relacionamos deixando de nos focarmos só na intervenção assistencialista mas também no desenvolvimento de e para quem trabalhamos.

"Trabalhamos «com as pessoas» motivados pela intenção de ser «para as pessoas», de agir em favor do seu interesse e do seu projecto de vida. Com dedicação profissional, mas também com capacidade de entrega pessoal e espírito de ajuda. É a própria identidade profissional que fica em causa quando se reduz a entrega ao outro a uma habilidade do tipo instrumental." (Carvalho e Baptista, p31)
Em Resumo: Boas Práticas e Atitudes do Educador
- Conhecer quem é o Outro, saber ouvir e escutar a sua história; - "O bem do outro é o valor que podemos ter como referência." (Moita, 2012, p41) Ter capacidade de entrega pessoal e espírito de ajuda; - Proceder a uma mudança de atitudes e comportamentos. Treinando novas competências das crianças e das famílias, colaborando para o seu desenvolvimento global. - Realizar um compromisso com a Pessoa e através desta com a sociedade.

Apêndice VIII - Análises de Significados Recolhidos Normas da Qualidade Estudo de Caso na Creche Vale Flor

Prestação de Cuidados em Creche – Normas da Qualidade

Datas da Observação: 8 e 10 de Fevereiro de 2016

Idades das Crianças: dos 3 meses aos 3 anos

Função dos Colaboradores: 3 Educadoras de Infância e 4 Ajudantes de Acção Educativa

Semelhanças e Diferenças na Execução de Tarefas e Evidências
- Com base nas observações realizadas denoto que na prática apesar do conhecimento dos processos e dos impressos a eles inerentes, a responsabilidade do preenchimento e arquivo dos impressos cabe essencialmente às educadoras de sala, com a excepção do berçário onde regularmente as ajudantes de acção educativa assumem esse comprometimento partilhado, quer com a educadora, mas principalmente uma com a outra; - Existe uma maior autonomia relativamente ao uso, organização e preenchimento dos impressos entre as ajudantes de acção educativa que estão a exercer funções no berçário em comparação com as mesmas profissionais destacadas às salas de 1 e 2 anos; - A execução das tarefas e sua evidência com base nas normas da qualidade fazem já parte da rotina das salas de creche; - Foram criadas em todas as salas observadas estratégias para o preenchimento dos impressos, aproveitando os momentos do repouso, o tempo dedicado ao registo da execução das tarefas não interfere ou retira tempo ao destinado e dedicado à interacção com as crianças.
As Normas e Procedimentos de Execução
As normas e os procedimentos de apoio à execução das tarefas são do conhecimento de toda a equipa independentemente da sua categoria profissional. Através de formação interna foram transmitidos aos colaboradores quais os impressos a utilizar, formas de os preencher, objectivo e funcionalidades dos mesmos assim como, proceder ao seu arquivo para posterior consulta face as necessidades.
Aperfeiçoamento das Competência como se Reflecte na Prestação dos Cuidados
Se deixarmos de ver as normas da Qualidade como apenas orientações, linhas de actuação e execução na prestação de um serviço, enquadradas num modelo economicista e passarmos a entender a qualidade como orientações para a uniformização de um serviço prestado onde a base da qualidade assenta nas relações interpessoais que se estabelecem com o outro, podemos estar perante um novo modelo de aperfeiçoamento das competências profissionais que se reflectem na qualidade da prestação dos cuidados e subsequentemente na qualidade do serviço prestado às crianças e suas famílias. As normas de qualidade podem de certo modo, se adequadas à realidade das organizações onde são implementadas, contribuir de forma positiva para que a resposta educativa se transforme gradualmente, em intervenções pedagógicas coerente e consistentes em toda a instituição, sem a existência de grandes discrepâncias no modo de actuação dos profissionais de educação. “As ferramentas da qualidade são técnicas utilizadas com o objectivo de definir, mensurar, analisar e propor soluções para os problemas que interferem negativamente com o bom desempenho dos processos de trabalho.” (Carvalho et al. 2014, p.223) Existindo planos individuais e impressos para registo dos cuidados pessoais prestados, respeitando a singularidade e necessidades de cada criança e sua idades, estamos a possibilitar

que seja qual for a transição de sala, a resposta educativa prestada assenta sob os mesmos pilares. "A existência de um modelo explícito e consistente na educação infantil na medida em que dá coerência às actividades educativas desenvolvidas em seu seio, melhora muito a qualidade dos processos. (…) O modelo pode ser tão flexível quanto quisermos, o importante é que ele nos ofereça uma ideia global de quais são os fundamentos que estão na base da nossa proposta formativa e que confira coerência às diferentes actividades e experiências que coloquemos em andamento. (Zabalza,1998, p.44)

Contudo, as orientações, impressos e normas por si só não são de todo suficientes para garantir um serviço prestado de qualidade. Com crianças em idade de creche é imprescindível que os profissionais dêem primazia às relações interpessoais, interacções pautadas pela transmissão de segurança e afecto, atentas às necessidades e às particularidades. "Relações consistentes e estimulantes com as mesmas pessoas que cuidam da criança, incluindo a figura principal, desde cedo e ao longo da infância, são as pedras angulares da competência emocional e intelectual, permitindo à criança formar um elo de ligação profundo que se desenvolve originando um sentimento partilhado de humanismo e, em última análise, de empatia e de compaixão." (Greenspan, 1997 in, Hohmann e Post, 2007, P. 59)

Uma relação de proximidade demarcada pela palavra e o cuidado ao tom de voz utilizado, havendo a preocupação de manter o olhar, o recurso ao toque suave e amplo, o sorriso como entrada na relação e reforço positivo dos esforços e avanço da criança constituem um método que agregado às normas de qualidade adequadas à realidade, contribuem de modo coerente e consistente para a prossecução de um serviço educativo de qualidade. "Todas as maneiras de olhar, falar, de tocar a criança, constituem os suportes dessa comunicação não verbal, que vai permitir o estabelecimento da relação. (…) A permanente comunicação emocional entre o bebé e os adultos constrói, assim, muito rapidamente um co-ajustamento, uma sincronização entre as partes. Uma ligação que irá durar vários anos e que irá permitir a transmissão de tudo o que a criança vai utilizar para se desenvolver. " (Gineste e Pellissier, 2007, P. 20)

Apêndice IX - Guião de Entrevista ao Presidente da Direcção Estudo de Caso na Creche Vale Flor

Guião de Entrevista – Dr. Florival Cardoso – Presidente da Direcção

Grandes Temas	O que quero saber…	O que vou perguntar?
Implementação do SGQ na IPSS O SONHO	- Modelo de Gestão; - Expectativas sobre a implementação do SGQ - Resultados na organização da IPSS; - Vantagens e desvantagens para a Gestão; - Influência do SGQ no serviço prestado.	- Quais os aspectos que mais valoriza na Gestão da Instituição? - Que motivos o fizeram optar por implementar um SGQ? - Quais as expectativas para a gestão e funcionamento da instituição com a implementação do SGQ? -Quais as principais vantagens e melhorias registadas com a implementação do SGQ -Quais as principais desvantagens verificadas com a implementação do SGQ? -Qual o impacte da implementação do SGQ na qualidade do serviço prestado aos utentes? -Que dificuldades tem sentido? Como reage face a estas?
Prestação de Cuidados em Humanitude	-Influência das relações pessoais estabelecidas na qualidade do serviço prestado; -Importância da prestação dos cuidados às crianças em Creche; -Aplicabilidade da filosofia de Humanitude na prestação de cuidados à primeira infância;	-Considera que as relações interpessoais que os colaboradores estabelecem com as crianças podem influenciar a qualidade do serviço prestado? De que modo? -Na sua opinião que importância tem a prestação dos cuidados (higiene, alimentação, repouso, actividade lúdica, estimulação cognitiva e motora) na resposta social de creche? - O que é para si, enquanto presidente da instituição, uma prestação de cuidados pessoais de qualidade em creche? -Tem conhecimento da filosofia de Humanitude? Se sim, crê que essa mesma filosofia poderia ser adaptada à prestação de cuidados na primeira infância?

	-Equipas em Humanitude rentabilidade vs sustentabilidade	- Considera a aposta na formação dos colaboradores na metodologia de Humanitude como um factor de qualificação dos cuidados? - Considera a formação como um gasto necessário com repercussão na qualidade do serviço prestado à criança? - Sendo que todas as colaboradoras têm anos de experiência, pensa que a formação especializada pode ser um gasto desnecessário na gestão da IPSS?

Apêndice X - Respostas Entrevista ao Presidente da Direcção Estudo de Caso na Creche Vale Flor

Respostas da Entrevista ao Dr. Florival Cardoso – Presidente da Direcção

Implementação do SGQ na IPSS O SONHO

- Quais os aspectos que mais valoriza na Gestão da Instituição?

Sendo a parte financeira a preocupação mais evidente da Gestão, A qualidade dos serviços, a satisfação dos clientes e dos colaboradores o cumprimentos dos normativos legais e a representação exterior da Instituição é função da gestão.

- Que motivos o fizeram optar por implementar um SGQ?

A implementação de um SGQ permite, (aquando da fase da sua implementação) efectuar um diagnóstico da instituição nas suas diversas vertentes. Permite aos colaboradores questionarem as suas rotinas, aos fornecedores a sua forma de interacção com a instituição e aos clientes manifestarem as suas expectativas. Após a implementação e com o envolvimento de todos (Colaboradores, clientes, fornecedores e gestão de topo) permitirá uma adequação constante do serviço às expectativas dos clientes e satisfação dos colaboradores.

- Quais as expectativas para a gestão e funcionamento da instituição com a implementação do SGQ?

Com a implementação do SGQ a expectativa é a de uma avaliação constante dos processos e um envolvimento constante de todos no contínuo questionar dos processos com vista à melhoria constante dos serviços.

-Quais as principais vantagens e melhorias registadas com a implementação do SGQ

Conhecimento de todos da instituição, da sua realidade, do seu enquadramento quer legal quer social e da sua missão e objecto. Envolvendo assim todos os intervenientes na persecução da missão e objectivos da Instituição.

-Quais as principais desvantagens verificadas com a implementação do SGQ?

Depende da forma de implementação. Sendo uma implementação " normalizada adquirida a entidade externa tipo pacote" terá certamente a falta de envolvimento e será de difícil aceitação comprometendo depois a melhoria continua.

Outra desvantagem será a excessiva criação de rotinas de papel de controlos e rotinas que a organização não está de momento formatada.

-Qual o impacte da implementação do SGQ na qualidade do serviço prestado aos utentes?

Não sendo a busca de clientes uma preocupação da Instituição dado o seu caracter social pretende-se acima de tudo, um reconhecimento dos pares da qualidade da Instituição e uma maior transparência junto de clientes e colaboradores.

-Que dificuldades tem sentido? Como reage face a estas?

Atendendo ao tipo de serviço prestado (cuidar de crianças, basicamente) as principais dificuldades prendem se com a falta de reuniões e momentos de partilha colectiva.

Os momentos formativos também têm sido escassos. A mudança da cultura organizacional com a introdução de novas rotinas e da sua manutenção.

Prestação de Cuidados em Humanitude

-Considera que as relações interpessoais que os colaboradores estabelecem com as crianças podem influenciar a qualidade do serviço prestado? De que modo?

Não só com as crianças mas também com as famílias, restantes colaboradores e hierarquia. A interacção implica diferentes factores de ordem pessoal organizacional e envolvimento emocional. A formação, o conhecimento da instituição e dos seus instrumentos pedagógicos, o envolvimento do colaborador na sua execução e o envolvimento da gestão de topo permite aos colaboradores melhorarem continuamente o seu modo de estar e ser, adequando-os às expectativas comuns e adequando o método e discurso ao cliente.

-**Na sua opinião que importância tem a prestação dos cuidados (higiene, alimentação, repouso, actividade lúdica, estimulação cognitiva e motora) na resposta social de creche?**

Está devidamente estudado e publicado e é preocupação constante da equipa pedagógica o conhecimento das técnicas métodos e necessidades dos diferentes estágios etários. A adequação dos instrumentos pedagógicos a formação constante dos colaboradores responderá positivamente a todos os parâmetros de prestação de serviços pretendida.

- O que é para si, enquanto presidente da instituição, uma prestação de cuidados pessoais de qualidade em creche?

A qualidade para além da aferida através de questionário e de visualização directa assume também a sua forma de apercebida, ou seja não importa apenas fazer bem mas importa também estar bem com o fazer. A satisfação do utente e do colaborador e o cumprimento dos instrumentos pedagógicos indicia uma prestação de qualidade de serviço.

-Tem conhecimento da filosofia de Humanitude? Se sim, crê que essa mesma filosofia poderia ser adaptada à prestação de cuidados na primeira infância?

Mais ou menos. Pelo que sei o caminho da prestação de serviço de uma Instituição de apoio à família como a nossa será o da filosofia da Humanitude. A empatia, o cuidar como devemos ser cuidados, o reconhecimento do outro enquanto individuo único e com tal com características pessoais, exigências e preferências pessoais, o envolvimento profissional mas também pessoal como o utente, não esquecendo a envolvente Humana, o carinho, o tempo, o ouvir, o falar enfim tudo o que o outro necessita e o cuidador tem que ser capaz de dar no processo de cuidar e na interacção entre pares e no respeito pela diferença.

- Considera a aposta na formação dos colaboradores na metodologia de Humanitude como um factor de qualificação dos cuidados?

O meu conhecimento da metodologia não me permite considerá-la um factor de qualificação per si, mas sendo uma metodologia que tem como base o relacionamento, a formação deveria ser do conhecimento dos cuidadores, por forma a terem uma visão mais abrangente das metodologias existentes.

- Considera a formação como um gasto necessário com repercussão na qualidade do serviço prestado à criança?

A formação na sua vertente financiada pela instituição tem que ser encarrada como um investimento e não um custo. Um colaborador não pode questionar os seus métodos de trabalho se não tiver conhecimento da evolução dos métodos**.** Dai a auto formação, a formação assim como outros momentos de partilha de conhecimento são um investimento útil e necessário não só à qualidade de serviço como à capacitação dos colaboradores e da própria instituição.

- Sendo que todas as colaboradoras têm anos de experiência, pensa que a formação especializada pode ser um gasto desnecessário na gestão da IPSS?

A experiencia e o tempo podem ser factores de diferenciação positiva e negativa. Positiva pelo saber fazer continuadamente, negativa pelo fazer continuadamente sem questionar e modernizar o fazer.

A formação tem que ser especializada e a visão holística. Os colaboradores devem ser especialistas e polivalentes o que obriga a um gosto pela procura constante do saber, pela busca do conhecimento e a organização deve potenciar e valorizar esse gosto

Apêndice XI - Análise de Conteúdo Entrevista ao Presidente da Direcção Estudo de Caso na Creche Vale Flor

Grelha de Análise de Conteúdos da Entrevista

Entrevistado:	Idade:	Cargo desempenhado:	Anos em Exercício:	Tipo de Organização:
Dr. Florival Cardoso	57 Anos	Presidente da Direcção	32 Anos	IPSS
Entrevista realizada a: 3 de Junho de 2016 na IPSS O SONHO em Setúbal			Tipo de entrevista: Entrevista Online	

PALAVRAS-CHAVE	
Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) na IPSS O SONHO	Prestação de Cuidados em Humanitude
- **Satisfação** dos Clientes e dos Colaboradores; - **Envolvimento** dos colaboradores e da Gestão (missão e objectivos da instituição); - **Diagnóstico** da Instituição nas suas diversas vertentes; - **Avaliação** dos processos; - **Melhoria** Contínua dos serviços; - Excessiva criação de **rotinas de papel**; - **Reconhecimento** junto de outras Instituições; - **Transparência** junto de Clientes e Colaboradores; - **Escassez de reuniões, momentos formativos e de partilha**; - **Mudança** da Cultura Organizacional;	- Adequação de **instrumentos pedagógicos**; - **Formação** um investimento e não um custo; - Potenciar e valorizar o **gosto e procura do conhecimento** por parte dos colaboradores; - **Qualidade das relações** (fazer bem e estar bem com o fazer); - **Empatia**; - **Reconhecimento do Outro**; - **Cuidar** (como gostaríamos de ser cuidados); - **Envolvimento** profissional e pessoal; - Envolvente Humana (o **carinho**, o **tempo**, o **ouvir** e **falar**);

SINTESE
Entende-se por análise de conteúdo "um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens." (Bardin,2009, p44) A entrevista, devido ao impedimento regular, de conjugar disponibilidade com o Presidente da Direcção, foi realizada via internet. Partindo de um guião de entrevista semi-estruturada, foi sendo dada resposta às questões que foram colocadas pela investigadora.

O guião de entrevista é constituído por dois temas:

- A Implementação do SGQ na IPSS O SONHO, onde foram abordados assuntos tais como, as expectativas da gestão face à implementação do SGQ, resultados na organização da IPSS e a influência do SGQ no serviço prestado a crianças e respectivas famílias.
- Prestação de Cuidados em Humanitude, com este grupo de perguntas foi auscultada a opinião da gestão sobre matérias como, a influência das relações interpessoais estabelecidas na qualidade do serviço prestado, a importância da prestação de cuidados às crianças integradas na resposta social de Creche e a aplicabilidade da filosofia de Humanitude na prestação de cuidados na primeira infância.

Potencialidades do SGQ

De acordo com a entrevista realizada, o presidente da Direcção salientou alguns dos resultados, vantagens e influência da implementação do SGQ na IPSS O SONHO. Como aspectos positivos foram referidos, a possibilidade de através das ferramentas do SGQ proceder-se a um diagnóstico da Instituição nas suas variadas vertentes, uma avaliação constante dos processos que posteriormente, se traduz numa melhoria contínua dos serviços que são prestados. "Com a implementação do SGQ a expectativa é a de uma avaliação constante dos processos e um envolvimento constante de todos no contínuo questionar dos processos com vista à melhoria constante dos serviços."

Foi apontada como principal melhoria o envolvimento de todos, colaboradores e gestão na percussão da missão e objectivos da organização. "Conhecimento de todos da Instituição, da sua realidade, do seu enquadramento quer legal quer social e da sua missão e objecto"

Segundo o Presidente da Direcção a implementação de um SGQ contribui para "um reconhecimento dos pares da qualidade da Instituição e uma maior transparência junto de clientes e colaboradores."

Na opinião da Gestão de Topo, as maiores dificuldades e constrangimentos, prendem-se com a mudança organizacional, a escassez de reuniões conjuntas, momentos formativos e de partilha constituem também, um obstáculo à própria mudança.

A principal desvantagem apontada é "a excessiva criação de rotinas de papel de controlos e rotinas que a organização não está de momento formatada."

Prestação de Cuidados em Humanitude

O Presidente da Direcção na entrevista realizada refere que "pelo que sei o caminho da prestação de serviços de uma Instituição de apoio à família como a nossa, será o da filosofia da Humanitude. A empatia, o cuidar como devemos ser cuidados, o reconhecimento do outro enquanto individuo único e como tal com características pessoais, exigências e preferências pessoais, o envolvimento profissional mas também pessoal com o utente, não esquecendo a envolvente Humana, o carinho, o tempo, o ouvir, o falar, enfim tudo o que o outro necessita e o cuidador tem de ser capaz de dar no processo de cuidar e na interacção entre pares e no respeito pela diferença."

Para a gestão de topo, uma prestação de cuidados de qualidade em Creche para além da aferida através da satisfação dos clientes, é consubstanciada pela visualização directa do próprio cuidado prestado. Contudo, esta assume também uma forma apercebida, "não importa apenas fazer bem, mas importa também estar bem com o fazer"

Melhoria Contínua

Assim como salientou o Presidente da Direcção na entrevista que efectuámos, "a experiência e o tempo podem ser factores de diferenciação positiva e negativa. Positiva pelo saber fazer continuadamente, negativa pelo fazer continuadamente sem questionar e modernizar o fazer. A formação tem que ser especializada e a formação holística. Os colaboradores devem ser especialistas e polivalentes o que obriga a um gosto pela procura constante do saber, pela busca do conhecimento e a organização deve potenciar e valorizar esse gosto."

A formação profissional dos colaboradores é deste modo, encarada como um investimento e não um custo financeiro. Para um serviço de qualidade é necessário que haja uma adequação e um questionar constante dos métodos de trabalho e dos instrumentos pedagógicos A formação possibilita essa reciclagem de saberes e reflexão sobre as práticas. "Um colaborador não pode questionar os seus métodos de trabalho se não tiver conhecimento da evolução dos métodos".

Referências Bibliográficas

Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo.* Lisboa, Edições 70

Apêndice XII - Inquéritos por Questionário Estudo de Caso na Creche Vale Flor (Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)
Questionário 01

Inquérito por Questionário

Este instrumento metodológico enquadra-se na investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, onde se realiza um estudo sobre a qualidade dos cuidados em Creche, com o intuito de obter o grau de mestre.

Com este questionário pretende-se recolher informações sobre o Impacto da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em Instituições Particulares de Solidariedade Social – realiza-se um Estudo de Caso na IPSS O SONHO. Os conceitos estruturadores da investigação prendem-se o Sistema de Gestão da Qualidade numa perspectiva de Humanitude enquanto factor de qualidade no serviço prestado nos cuidados a crianças na primeira infância.

O Participante manter-se-á anónimo. Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais sendo utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de caraterização demográfica.
A sua opinião é muito importante. Preencha, sempre as suas respostas com um **X.**
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas.

Obrigado pela sua colaboração neste estudo

I. Caraterização Sócio Demográfica

1. Função desempenhada na Instituição:
Ajudante de Ação Educativa [X] Educador de Infância [ ]

2. Escolaridade:
Ensino Básico [ ] 9º Ano ou menos [X] 12º Ano [ ] Licenciatura [ ]

3. Idade:
20-25 [ ] 26-30 [ ] 31-35 [ ] 36-40 [ ] Superior a 40 [X]

4. Número de anos de Experiência Profissional:
Menos de 5 [ ] 5-10 anos [X] mais de 10 anos [ ]

II. A relação com a Criança e os Cuidados

1. Qual a sua opinião sobre as **relações inter-pessoais** que se estabelecem entre a Educadora/Ajudante de Ação Educativa e a Criança em creche?

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais entre crianças e Educadora permitem:	1	2	3	4	5	6
1.Estabelecer a vinculação afetiva com a criança				X		
2.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso				X		
3.Conhecer a criança, as suas capacidades, competências e dificuldades				X		
4.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso				X		
5.Adequar a resposta educativa de acordo com as necessidades das Crianças				X		
6. Construir a base do trabalho desenvolvido em creche				X		
7. Desenvolver uma resposta educativa de Qualidade				X		

III. Boas Práticas nos Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **o modo "mais apropriado e mais correto" para estabelecer uma relação de cuidados com a criança** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais devem ser de proximidade e de confiança	1	2	3	4	5	6
1. Chama-se sempre a criança pelo nome					X	
2.O tom de voz utilizado deve ser doce e melodioso, as palavras usadas devem ser sempre positivas (encorajadoras)				X		
3. Ao falar com a criança deve manter-se o contacto visual				X		
4. Evitar a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos					X	
5. O adulto responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais	X					
6. Deve dar-se enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos				X		
7. O toque deve ser suave, carinhoso, amplo e transmissor de segurança				X		
8.O adulto deve baixar-se ao mesmo nível da criança ou elevá-la mantendo-a na postura vertical				X		
9.O adulto deve segurar ou apoiar a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é pode ser agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada	X					
10.Os gestos como o sorriso, o bater palmas são meios de vinculação e encorajamento da criança para a realização de determinada ação				X		

IV. Como melhorar os Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **a forma como se poe melhorar a prestação de cuidados** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

Em creche os cuidados pessoais devem ser prestados da seguinte forma:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Pode surpreender-se a criança para iniciar a prestação dos cuidados, pode chamar-se a criança pelo nome ou levá-la				X		
2. Explicar à criança o que vai acontecer e o que se vai realizar (mudar a fralda, limpar o nariz, dar a alimentação…)					X	
3. Colocar-se ao nível da criança, ou procurar ficar no campo de visão tentando captar o olhar e a sua atenção					X	
4.Na dificuldade de se prestar o cuidado procura-se um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal e a sua colaboração				X		
5. Iniciar o toque suavemente e esperar a aceitação da criança para prosseguir com o cuidado				X		
6. Descrever os gestos a executar, iniciar o cuidado por uma extremidade (inicia com a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca, …)				X		
7.Estar atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)				X		
8. Dar atenção à apresentação e conforto da criança, aconchegar a roupa, manter o nariz e a cara limpos					X	
9. Informar a criança do fim do cuidado				X		
10. Dizer à criança que está sempre disponível para ajudá-la					X	

V. Sistema de Gestão da Qualidade

1. Tem conhecimento do que é um Sistema de Gestão da Qualidade:
   Sim [X] Não [ ]
2. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
   Sim [X] Não [ ]
3. Sente-se satisfeito com o modo como está a ser implementado o Sistema de Gestão da Qualidade na instituição:
   Sim [X] Não [ ]

4. Qual a sua opinião sobre o **Sistema de Gestão da Qualidade** (SGQ):

(Sinalize todas as respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Possibilita:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Uma maior organização da resposta educativa realizada				X		
2.Melhorar o registo e acesso às informações sobre a criança				X		
3.Um maior envolvimento de toda a equipa no processo educativo					X	
4.Uma melhoria na comunicação (com a Família)				X		
5.Uniformização da Resposta Educativa independentemente da sala				X		
6.Aumento da Satisfação dos Colaboradores					X	
7.Aumento da Satisfação dos Clientes				X		
8.A melhoria contínua dos cuidados					X	
9.A construção conjunta da equipa dos documentos e arquivos da sala				X		
10.A responsabilidade e envolvimento partilhado na resposta educativa (equipa)					X	
11.Um conhecimento mais profundo de toda a equipa sobre as características e competências da criança				X		
12.Actividades pedagógicas planificadas com intencionalidade educativa				X		
13.A valorização da prestação dos cuidados personalizados como parte importante dos cuidados diários				X		

VI. Princípios da Humanitude

1. Tem conhecimento da existência de uma Filosofia ou Metodologia de Cuidados em Humanitude:
   Sim ☐ Não ☐

2. Conhece os quatro Pilares da Humanitude?
   Sim ☐ Não ☐

3. Em sua opinião quais podem ser os 4 pilares da humanitude numa Creche?

Disponibilidade do Adulto ☐ Saber escutar ☐ Sorriso ☒

Diálogo ☐ Afeto ☐ Manter o olhar ☐

Outro: _____

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice XII - Inquéritos por Questionário Estudo de Caso na Creche Vale Flor (Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)
Questionário 02

Inquérito por Questionário

Este instrumento metodológico enquadra-se na investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, onde se realiza um estudo sobre a qualidade dos cuidados em Creche, com o intuito de obter o grau de mestre.

Com este questionário pretende-se recolher informações sobre o Impacto da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em Instituições Particulares de Solidariedade Social – realiza-se um Estudo de Caso na IPSS O SONHO. Os conceitos estruturadores da investigação prendem-se o Sistema de Gestão da Qualidade numa perspectiva de Humanitude enquanto factor de qualidade no serviço prestado nos cuidados a crianças na primeira infância.

O Participante manter-se-á anónimo. Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais sendo utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de caraterização demográfica.
A sua opinião é muito importante. Preencha, sempre as suas respostas com um **X.**
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas.

Obrigado pela sua colaboração neste estudo

I. Caraterização Sócio Demográfica

1. Função desempenhada na Instituição:
Ajudante de Ação Educativa ☐ Educador de Infância ☒

2. Escolaridade:
Ensino Básico ☐ 9º Ano ou menos ☐ 12º Ano ☐ Licenciatura ☒

3. Idade:
20-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☐ 36-40 ☐ Superior a 40 ☒

4. Número de anos de Experiência Profissional:
Menos de 5 ☐ 5-10 anos ☒ mais de 10 anos ☐

II. A relação com a Criança e os Cuidados

1. Qual a sua opinião sobre as **relações inter-pessoais** que se estabelecem entre a Educadora/Ajudante de Ação Educativa e a Criança em creche?

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais entre crianças e Educadora permitem:	1	2	3	4	5	6
1.Estabelecer a vinculação afetiva com a criança					X	
2.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso					X	
3.Conhecer a criança, as suas capacidades, competências e dificuldades					X	
4.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso					X	
5.Adequar a resposta educativa de acordo com as necessidades das Crianças					X	
6. Construir a base do trabalho desenvolvido em creche				X		
7. Desenvolver uma resposta educativa de Qualidade				X		

III. Boas Práticas nos Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **o modo "mais apropriado e mais correto" para estabelecer uma relação de cuidados com a criança** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais devem ser de proximidade e de confiança	1	2	3	4	5	6
1. Chama-se sempre a criança pelo nome					X	
2.O tom de voz utilizado deve ser doce e melodioso, as palavras usadas devem ser sempre positivas (encorajadoras)					X	
3. Ao falar com a criança deve manter-se o contacto visual					X	
4. Evitar a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos					X	
5. O adulto responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais					X	
6. Deve dar-se enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos					X	
7. O toque deve ser suave, carinhoso, amplo e transmissor de segurança					X	
8.O adulto deve baixar-se ao mesmo nível da criança ou elevá-la mantendo-a na postura vertical					X	
9.O adulto deve segurar ou apoiar a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é pode ser agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada					X	
10.Os gestos como o sorriso, o bater palmas são meios de vinculação e encorajamento da criança para a realização de determinada ação					X	

IV. Como melhorar os Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **a forma como se poe melhorar a prestação de cuidados** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

Em creche os cuidados pessoais devem ser prestados da seguinte forma:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Pode surpreender-se a criança para iniciar a prestação dos cuidados, pode chamar-se a criança pelo nome ou levá-la					X	
2. Explicar à criança o que vai acontecer e o que se vai realizar (mudar a fralda, limpar o nariz, dar a alimentação…)					X	
3. Colocar-se ao nível da criança, ou procurar ficar no campo de visão tentando captar o olhar e a sua atenção					X	
4.Na dificuldade de se prestar o cuidado procura-se um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal e a sua colaboração					X	
5. Iniciar o toque suavemente e esperar a aceitação da criança para prosseguir com o cuidado					X	
6. Descrever os gestos a executar, iniciar o cuidado por uma extremidade (inicia com a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca, …)					X	
7.Estar atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)					X	
8. Dar atenção à apresentação e conforto da criança, aconchegar a roupa, manter o nariz e a cara limpos					X	
9. Informar a criança do fim do cuidado					X	
10. Dizer à criança que está sempre disponível para ajudá-la					X	

V. Sistema de Gestão da Qualidade

1. Tem conhecimento do que é um Sistema de Gestão da Qualidade:
   Sim ☒ Não ☐
2. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
   Sim ☒ Não ☐
3. Sente-se satisfeito com o modo como está a ser implementado o Sistema de Gestão da Qualidade na instituição:
   Sim ☐ Não ☒

4. Qual a sua opinião sobre o **Sistema de Gestão da Qualidade** (SGQ):

(Sinalize todas as respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Possibilita:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Uma maior organização da resposta educativa realizada					X	
2.Melhorar o registo e acesso às informações sobre a criança					X	
3.Um maior envolvimento de toda a equipa no processo educativo					X	
4.Uma melhoria na comunicação (com a Família)					X	
5.Uniformização da Resposta Educativa independentemente da sala					X	
6.Aumento da Satisfação dos Colaboradores					X	
7.Aumento da Satisfação dos Clientes					X	
8.A melhoria contínua dos cuidados					X	
9.A construção conjunta da equipa dos documentos e arquivos da sala					X	
10.A responsabilidade e envolvimento partilhado na resposta educativa (equipa)					X	
11.Um conhecimento mais profundo de toda a equipa sobre as características e competências da criança					X	
12.Actividades pedagógicas planificadas com intencionalidade educativa					X	
13.A valorização da prestação dos cuidados personalizados como parte importante dos cuidados diários					X	

VI. Princípios da Humanitude

1. Tem conhecimento da existência de uma Filosofia ou Metodologia de Cuidados em Humanitude:
   Sim ☒ Não ☐

2. Conhece os quatro Pilares da Humanitude?
   Sim ☐ Não ☒

3. Em sua opinião quais podem ser os 4 pilares da humanitude numa Creche?

Disponibilidade do Adulto ☒ Saber escutar ☐ Sorriso ☒

Diálogo ☐ Afeto ☒ Manter o olhar ☒

Outro: _____

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice XII - Inquéritos por Questionário Estudo de Caso na Creche Vale Flor (Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)
Questionário 03

Inquérito por Questionário

Este instrumento metodológico enquadra-se na investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, onde se realiza um estudo sobre a qualidade dos cuidados em Creche, com o intuito de obter o grau de mestre.

Com este questionário pretende-se recolher informações sobre o Impacto da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em Instituições Particulares de Solidariedade Social – realiza-se um Estudo de Caso na IPSS O SONHO. Os conceitos estruturadores da investigação prendem-se o Sistema de Gestão da Qualidade numa perspectiva de Humanitude enquanto factor de qualidade no serviço prestado nos cuidados a crianças na primeira infância.

O Participante manter-se-á anónimo. Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais sendo utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de caraterização demográfica.
A sua opinião é muito importante. Preencha, sempre as suas respostas com um **X.**
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas.

Obrigado pela sua colaboração neste estudo

I. Caraterização Sócio Demográfica

1. Função desempenhada na Instituição:
Ajudante de Ação Educativa ☐ Educador de Infância ☒

2. Escolaridade:
Ensino Básico ☐ 9º Ano ou menos ☐ 12º Ano ☐ Licenciatura ☒

3. Idade:
20-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☒ 36-40 ☐ Superior a 40 ☐

4. Número de anos de Experiência Profissional:
Menos de 5 ☐ 5-10 anos ☒ mais de 10 anos ☐

II. A relação com a Criança e os Cuidados

1. Qual a sua opinião sobre as **relações inter-pessoais** que se estabelecem entre a Educadora/Ajudante de Ação Educativa e a Criança em creche?

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais entre crianças e Educadora permitem:	1	2	3	4	5	6
1.Estabelecer a vinculação afetiva com a criança					X	
2.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso					X	
3.Conhecer a criança, as suas capacidades, competências e dificuldades					X	
4.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso					X	
5.Adequar a resposta educativa de acordo com as necessidades das Crianças					X	
6. Construir a base do trabalho desenvolvido em creche					X	
7. Desenvolver uma resposta educativa de Qualidade					X	

III. Boas Práticas nos Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **o modo "mais apropriado e mais correto" para estabelecer uma relação de cuidados com a criança** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais devem ser de proximidade e de confiança	1	2	3	4	5	6
1. Chama-se sempre a criança pelo nome					X	
2.O tom de voz utilizado deve ser doce e melodioso, as palavras usadas devem ser sempre positivas (encorajadoras)				X		
3. Ao falar com a criança deve manter-se o contacto visual					X	
4. Evitar a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos				X		
5. O adulto responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais		X				
6. Deve dar-se enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos					X	
7. O toque deve ser suave, carinhoso, amplo e transmissor de segurança					X	
8.O adulto deve baixar-se ao mesmo nível da criança ou elevá-la mantendo-a na postura vertical					X	
9.O adulto deve segurar ou apoiar a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é pode ser agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada				X		
10.Os gestos como o sorriso, o bater palmas são meios de vinculação e encorajamento da criança para a realização de determinada ação					X	

IV. Como melhorar os Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **a forma como se poe melhorar a prestação de cuidados** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

Em creche os cuidados pessoais devem ser prestados da seguinte forma:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Pode surpreender-se a criança para iniciar a prestação dos cuidados, pode chamar-se a criança pelo nome ou levá-la					X	
2. Explicar à criança o que vai acontecer e o que se vai realizar (mudar a fralda, limpar o nariz, dar a alimentação…)					X	
3. Colocar-se ao nível da criança, ou procurar ficar no campo de visão tentando captar o olhar e a sua atenção					X	
4.Na dificuldade de se prestar o cuidado procura-se um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal e a sua colaboração					X	
5. Iniciar o toque suavemente e esperar a aceitação da criança para prosseguir com o cuidado				X		
6. Descrever os gestos a executar, iniciar o cuidado por uma extremidade (inicia com a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca, …)					X	
7.Estar atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)					X	
8. Dar atenção à apresentação e conforto da criança, aconchegar a roupa, manter o nariz e a cara limpos					X	
9. Informar a criança do fim do cuidado				X		
10. Dizer à criança que está sempre disponível para ajudá-la					X	

V. Sistema de Gestão da Qualidade

1. Tem conhecimento do que é um Sistema de Gestão da Qualidade:
   Sim ☒ Não ☐
2. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
   Sim ☒ Não ☐
3. Sente-se satisfeito com o modo como está a ser implementado o Sistema de Gestão da Qualidade na instituição:
   Sim ☒ Não ☐

4. Qual a sua opinião sobre o **Sistema de Gestão da Qualidade** (SGQ):

(Sinalize todas as respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Possibilita:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Uma maior organização da resposta educativa realizada				X		
2.Melhorar o registo e acesso às informações sobre a criança				X		
3.Um maior envolvimento de toda a equipa no processo educativo				X		
4.Uma melhoria na comunicação (com a Família)				X		
5.Uniformização da Resposta Educativa independentemente da sala				X		
6.Aumento da Satisfação dos Colaboradores			X			
7.Aumento da Satisfação dos Clientes			X			
8.A melhoria contínua dos cuidados				X		
9.A construção conjunta da equipa dos documentos e arquivos da sala				X		
10.A responsabilidade e envolvimento partilhado na resposta educativa (equipa)				X		
11.Um conhecimento mais profundo de toda a equipa sobre as características e competências da criança				X		
12.Actividades pedagógicas planificadas com intencionalidade educativa			X			
13.A valorização da prestação dos cuidados personalizados como parte importante dos cuidados diários				X		

VI. Princípios da Humanitude

1. Tem conhecimento da existência de uma Filosofia ou Metodologia de Cuidados em Humanitude:
   Sim ☒ Não ☐
2. Conhece os quatro Pilares da Humanitude?
   Sim ☒ Não ☐
3. Em sua opinião quais podem ser os 4 pilares da humanitude numa Creche?

Disponibilidade do Adulto ☒ Saber escutar ☒ Sorriso ☐

Diálogo ☒ Afeto ☒ Manter o olhar ☐

Outro: Empatia

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice XII - Inquéritos por Questionário Estudo de Caso na Creche Vale Flor (Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)
Questionário 04

Inquérito por Questionário

Este instrumento metodológico enquadra-se na investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, onde se realiza um estudo sobre a qualidade dos cuidados em Creche, com o intuito de obter o grau de mestre.

Com este questionário pretende-se recolher informações sobre o Impacto da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em Instituições Particulares de Solidariedade Social – realiza-se um Estudo de Caso na IPSS O SONHO. Os conceitos estruturadores da investigação prendem-se o Sistema de Gestão da Qualidade numa perspectiva de Humanitude enquanto factor de qualidade no serviço prestado nos cuidados a crianças na primeira infância.

O Participante manter-se-á anónimo. Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais sendo utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de caraterização demográfica.
A sua opinião é muito importante. Preencha, sempre as suas respostas com um **X.**
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas.

Obrigado pela sua colaboração neste estudo

I. Caraterização Sócio Demográfica

1. Função desempenhada na Instituição:
Ajudante de Ação Educativa ☐ Educador de Infância ☒

2. Escolaridade:
Ensino Básico ☐ 9º Ano ou menos ☐ 12º Ano ☐ Licenciatura ☑

3. Idade:
20-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☐ 36-40 ☑ Superior a 40 ☐

4. Número de anos de Experiência Profissional:
Menos de 5 ☐ 5-10 anos ☒ mais de 10 anos ☐

II. A relação com a Criança e os Cuidados

1. Qual a sua opinião sobre as **relações inter-pessoais** que se estabelecem entre a Educadora/Ajudante de Ação Educativa e a Criança em creche?

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais entre crianças e Educadora permitem:	1	2	3	4	5	6
1.Estabelecer a vinculação afetiva com a criança					X	
2.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso					X	
3.Conhecer a criança, as suas capacidades, competências e dificuldades					X	
4.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso					X	
5.Adequar a resposta educativa de acordo com as necessidades das Crianças					X	
6. Construir a base do trabalho desenvolvido em creche					X	
7. Desenvolver uma resposta educativa de Qualidade					X	

III. Boas Práticas nos Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **o modo "mais apropriado e mais correto" para estabelecer uma relação de cuidados com a criança** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais devem ser de proximidade e de confiança	1	2	3	4	5	6
1. Chama-se sempre a criança pelo nome					X	
2.O tom de voz utilizado deve ser doce e melodioso, as palavras usadas devem ser sempre positivas (encorajadoras)					X	
3. Ao falar com a criança deve manter-se o contacto visual					X	
4. Evitar a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos					X	
5. O adulto responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais	X					
6. Deve dar-se enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos					X	
7. O toque deve ser suave, carinhoso, amplo e transmissor de segurança					X	
8.O adulto deve baixar-se ao mesmo nível da criança ou elevá-la mantendo-a na postura vertical					X	
9.O adulto deve segurar ou apoiar a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é pode ser agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada					X	
10.Os gestos como o sorriso, o bater palmas são meios de vinculação e encorajamento da criança para a realização de determinada ação					X	

IV. Como melhorar os Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **a forma como se poe melhorar a prestação de cuidados** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

Em creche os cuidados pessoais devem ser prestados da seguinte forma:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Pode surpreender-se a criança para iniciar a prestação dos cuidados, pode chamar-se a criança pelo nome ou levá-la						
2. Explicar à criança o que vai acontecer e o que se vai realizar (mudar a fralda, limpar o nariz, dar a alimentação…)					X	
3. Colocar-se ao nível da criança, ou procurar ficar no campo de visão tentando captar o olhar e a sua atenção					X	
4.Na dificuldade de se prestar o cuidado procura-se um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal e a sua colaboração					X	
5. Iniciar o toque suavemente e esperar a aceitação da criança para prosseguir com o cuidado					X	
6. Descrever os gestos a executar, iniciar o cuidado por uma extremidade (inicia com a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca, …)					X	
7.Estar atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)					X	
8. Dar atenção à apresentação e conforto da criança, aconchegar a roupa, manter o nariz e a cara limpos					X	
9. Informar a criança do fim do cuidado					X	
10. Dizer à criança que está sempre disponível para ajudá-la					X	

V. Sistema de Gestão da Qualidade

1. Tem conhecimento do que é um Sistema de Gestão da Qualidade:
   Sim ☒ Não ☐
2. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
   Sim ☒ Não ☐
3. Sente-se satisfeito com o modo como está a ser implementado o Sistema de Gestão da Qualidade na instituição:
   Sim ☒ Não ☐

4. Qual a sua opinião sobre o **Sistema de Gestão da Qualidade** (SGQ):

(Sinalize todas as respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Possibilita:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Uma maior organização da resposta educativa realizada			X			
2.Melhorar o registo e acesso às informações sobre a criança					X	
3.Um maior envolvimento de toda a equipa no processo educativo			X			
4.Uma melhoria na comunicação (com a Família)			X			
5.Uniformização da Resposta Educativa independentemente da sala				X		
6.Aumento da Satisfação dos Colaboradores			X			
7.Aumento da Satisfação dos Clientes			X			
8.A melhoria contínua dos cuidados			X			
9.A construção conjunta da equipa dos documentos e arquivos da sala			X			
10.A responsabilidade e envolvimento partilhado na resposta educativa (equipa)				X		
11.Um conhecimento mais profundo de toda a equipa sobre as características e competências da criança				X		
12.Actividades pedagógicas planificadas com intencionalidade educativa			X			
13.A valorização da prestação dos cuidados personalizados como parte importante dos cuidados diários			X			

VI. Princípios da Humanitude

1. Tem conhecimento da existência de uma Filosofia ou Metodologia de Cuidados em Humanitude:
   Sim ☒ Não ☐

2. Conhece os quatro Pilares da Humanitude?
   Sim ☒ Não ☐

3. Em sua opinião quais podem ser os 4 pilares da humanitude numa Creche?

Disponibilidade do Adulto ☒ Saber escutar ☒ Sorriso ☐

Diálogo ☐ Afeto ☒ Manter o olhar ☐

Outro: Resiliência

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice XII - Inquéritos por Questionário Estudo de Caso na Creche Vale Flor (Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)
Questionário 05

Inquérito por Questionário

Este instrumento metodológico enquadra-se na investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, onde se realiza um estudo sobre a qualidade dos cuidados em Creche, com o intuito de obter o grau de mestre.

Com este questionário pretende-se recolher informações sobre o Impacto da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em Instituições Particulares de Solidariedade Social – realiza-se um Estudo de Caso na IPSS O SONHO. Os conceitos estruturadores da investigação prendem-se o Sistema de Gestão da Qualidade numa perspectiva de Humanitude enquanto factor de qualidade no serviço prestado nos cuidados a crianças na primeira infância.

O Participante manter-se-á anónimo. Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais sendo utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de caraterização demográfica.
A sua opinião é muito importante. Preencha, sempre as suas respostas com um **X.**
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas.

Obrigado pela sua colaboração neste estudo

I. Caraterização Sócio Demográfica

1. Função desempenhada na Instituição:
Ajudante de Ação Educativa [X] Educador de Infância [ ]

2. Escolaridade:
Ensino Básico [ ] 9º Ano ou menos [ ] 12º Ano [X] Licenciatura [ ]

3. Idade:
20-25 [ ] 26-30 [ ] 31-35 [X] 36-40 [ ] Superior a 40 [ ]

4. Número de anos de Experiência Profissional:
Menos de 5 [ ] 5-10 anos [ ] mais de 10 anos [X]

II. A relação com a Criança e os Cuidados

1. Qual a sua opinião sobre as **relações inter-pessoais** que se estabelecem entre a Educadora/Ajudante de Ação Educativa e a Criança em creche?

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais entre crianças e Educadora permitem:	1	2	3	4	5	6
1.Estabelecer a vinculação afetiva com a criança						X
2.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso						X
3.Conhecer a criança, as suas capacidades, competências e dificuldades						X
4.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso						X
5.Adequar a resposta educativa de acordo com as necessidades das Crianças						X
6. Construir a base do trabalho desenvolvido em creche						X
7. Desenvolver uma resposta educativa de Qualidade						X

III. Boas Práticas nos Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **o modo "mais apropriado e mais correto" para estabelecer uma relação de cuidados com a criança** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais devem ser de proximidade e de confiança	1	2	3	4	5	6
1. Chama-se sempre a criança pelo nome					X	
2.O tom de voz utilizado deve ser doce e melodioso, as palavras usadas devem ser sempre positivas (encorajadoras)					X	
3. Ao falar com a criança deve manter-se o contacto visual						X
4. Evitar a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos						X
5. O adulto responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais	X					
6. Deve dar-se enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos						X
7. O toque deve ser suave, carinhoso, amplo e transmissor de segurança						X
8.O adulto deve baixar-se ao mesmo nível da criança ou elevá-la mantendo-a na postura vertical						X
9.O adulto deve segurar ou apoiar a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é pode ser agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada						X
10.Os gestos como o sorriso, o bater palmas são meios de vinculação e encorajamento da criança para a realização de determinada ação						X

IV. Como melhorar os Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **a forma como se poe melhorar a prestação de cuidados** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

Em creche os cuidados pessoais devem ser prestados da seguinte forma:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Pode surpreender-se a criança para iniciar a prestação dos cuidados, pode chamar-se a criança pelo nome ou levá-la						X
2. Explicar à criança o que vai acontecer e o que se vai realizar (mudar a fralda, limpar o nariz, dar a alimentação…)						X
3. Colocar-se ao nível da criança, ou procurar ficar no campo de visão tentando captar o olhar e a sua atenção						X
4.Na dificuldade de se prestar o cuidado procura-se um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal e a sua colaboração						X
5. Iniciar o toque suavemente e esperar a aceitação da criança para prosseguir com o cuidado						X
6. Descrever os gestos a executar, iniciar o cuidado por uma extremidade (inicia com a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca, …)						X
7.Estar atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)						X
8. Dar atenção à apresentação e conforto da criança, aconchegar a roupa, manter o nariz e a cara limpos						X
9. Informar a criança do fim do cuidado						X
10. Dizer à criança que está sempre disponível para ajudá-la						X

V. Sistema de Gestão da Qualidade

1. Tem conhecimento do que é um Sistema de Gestão da Qualidade:
   Sim [X] Não [ ]

2. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
   Sim [X] Não [ ]

3. Sente-se satisfeito com o modo como está a ser implementado o Sistema de Gestão da Qualidade na instituição:
   Sim [X] Não [ ]

4. Qual a sua opinião sobre o **Sistema de Gestão da Qualidade** (SGQ):

(Sinalize todas as respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Possibilita:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Uma maior organização da resposta educativa realizada					X	
2.Melhorar o registo e acesso às informações sobre a criança					X	
3.Um maior envolvimento de toda a equipa no processo educativo					X	
4.Uma melhoria na comunicação (com a Família)					X	
5.Uniformização da Resposta Educativa independentemente da sala					X	
6.Aumento da Satisfação dos Colaboradores				X		
7.Aumento da Satisfação dos Clientes				X		
8.A melhoria contínua dos cuidados				X		
9.A construção conjunta da equipa dos documentos e arquivos da sala				X		
10.A responsabilidade e envolvimento partilhado na resposta educativa (equipa)					X	
11.Um conhecimento mais profundo de toda a equipa sobre as características e competências da criança		X				
12.Actividades pedagógicas planificadas com intencionalidade educativa					X	
13.A valorização da prestação dos cuidados personalizados como parte importante dos cuidados diários					X	

VI. Princípios da Humanitude

1. Tem conhecimento da existência de uma Filosofia ou Metodologia de Cuidados em Humanitude:
   Sim ☐ Não ☒

2. Conhece os quatro Pilares da Humanitude?
   Sim ☐ Não ☒

3. Em sua opinião quais podem ser os 4 pilares da humanitude numa Creche?

Disponibilidade do Adulto ☒ Saber escutar ☒ Sorriso ☐

Diálogo ☒ Afeto ☐ Manter o olhar ☒

Outro: _____

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice XII - Inquéritos por Questionário Estudo de Caso na Creche Vale Flor (Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)
Questionário 06

Inquérito por Questionário

Este instrumento metodológico enquadra-se na investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, onde se realiza um estudo sobre a qualidade dos cuidados em Creche, com o intuito de obter o grau de mestre.

Com este questionário pretende-se recolher informações sobre o Impacto da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em Instituições Particulares de Solidariedade Social – realiza-se um Estudo de Caso na IPSS O SONHO. Os conceitos estruturadores da investigação prendem-se o Sistema de Gestão da Qualidade numa perspectiva de Humanitude enquanto factor de qualidade no serviço prestado nos cuidados a crianças na primeira infância.

O Participante manter-se-á anónimo. Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais sendo utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de caraterização demográfica.
A sua opinião é muito importante. Preencha, sempre as suas respostas com um **X.**
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas.

Obrigado pela sua colaboração neste estudo

I. Caraterização Sócio Demográfica

1. Função desempenhada na Instituição:
Ajudante de Ação Educativa [X] Educador de Infância [ ]

2. Escolaridade:
Ensino Básico [ ] 9º Ano ou menos [ ] 12º Ano [X] Licenciatura [ ]

3. Idade:
20-25 [ ] 26-30 [ ] 31-35 [ ] 36-40 [X] Superior a 40 [ ]

4. Número de anos de Experiência Profissional:
Menos de 5 [X] 5-10 anos [ ] mais de 10 anos [ ]

II. A relação com a Criança e os Cuidados

1. Qual a sua opinião sobre as **relações inter-pessoais** que se estabelecem entre a Educadora/Ajudante de Ação Educativa e a Criança em creche?

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais entre crianças e Educadora permitem:	1	2	3	4	5	6
1.Estabelecer a vinculação afetiva com a criança						X
2.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso						X
3.Conhecer a criança, as suas capacidades, competências e dificuldades						X
4.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso						X
5.Adequar a resposta educativa de acordo com as necessidades das Crianças						X
6. Construir a base do trabalho desenvolvido em creche					X	
7. Desenvolver uma resposta educativa de Qualidade					X	

III. Boas Práticas nos Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **o modo "mais apropriado e mais correto" para estabelecer uma relação de cuidados com a criança** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais devem ser de proximidade e de confiança	1	2	3	4	5	6
1. Chama-se sempre a criança pelo nome						X
2.O tom de voz utilizado deve ser doce e melodioso, as palavras usadas devem ser sempre positivas (encorajadoras)					X	
3. Ao falar com a criança deve manter-se o contacto visual						X
4. Evitar a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos						X
5. O adulto responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais				X		
6. Deve dar-se enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos						X
7. O toque deve ser suave, carinhoso, amplo e transmissor de segurança						X
8.O adulto deve baixar-se ao mesmo nível da criança ou elevá-la mantendo-a na postura vertical						X
9.O adulto deve segurar ou apoiar a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é pode ser agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada						X
10.Os gestos como o sorriso, o bater palmas são meios de vinculação e encorajamento da criança para a realização de determinada ação						X

IV. Como melhorar os Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **a forma como se poe melhorar a prestação de cuidados** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

Em creche os cuidados pessoais devem ser prestados da seguinte forma:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Pode surpreender-se a criança para iniciar a prestação dos cuidados, pode chamar-se a criança pelo nome ou levá-la						X
2. Explicar à criança o que vai acontecer e o que se vai realizar (mudar a fralda, limpar o nariz, dar a alimentação…)						X
3. Colocar-se ao nível da criança, ou procurar ficar no campo de visão tentando captar o olhar e a sua atenção						X
4.Na dificuldade de se prestar o cuidado procura-se um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal e a sua colaboração						X
5. Iniciar o toque suavemente e esperar a aceitação da criança para prosseguir com o cuidado						X
6. Descrever os gestos a executar, iniciar o cuidado por uma extremidade (inicia com a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca, …)						X
7.Estar atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)						X
8. Dar atenção à apresentação e conforto da criança, aconchegar a roupa, manter o nariz e a cara limpos						X
9. Informar a criança do fim do cuidado						X
10. Dizer à criança que está sempre disponível para ajudá-la						X

V. Sistema de Gestão da Qualidade

1. Tem conhecimento do que é um Sistema de Gestão da Qualidade:
   Sim [X] Não [ ]

2. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
   Sim [X] Não [ ]

3. Sente-se satisfeito com o modo como está a ser implementado o Sistema de Gestão da Qualidade na instituição:
   Sim [X] Não [ ]

4. Qual a sua opinião sobre o **Sistema de Gestão da Qualidade** (SGQ):

(Sinalize todas as respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Possibilita:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Uma maior organização da resposta educativa realizada					X	
2.Melhorar o registo e acessó às informações sobre a criança				X		
3.Um maior envolvimento de toda a equipa no processo educativo					X	
4.Uma melhoria na comunicação (com a Família)				X		
5.Uniformização da Resposta Educativa independentemente da sala					X	
6.Aumento da Satisfação dos Colaboradores				X		
7.Aumento da Satisfação dos Clientes				X		
8.A melhoria contínua dos cuidados					X	
9.A construção conjunta da equipa dos documentos e arquivos da sala					X	
10.A responsabilidade e envolvimento partilhado na resposta educativa (equipa)				X		
11.Um conhecimento mais profundo de toda a equipa sobre as características e competências da criança				X		
12.Actividades pedagógicas planificadas com intencionalidade educativa					X	
13.A valorização da prestação dos cuidados personalizados como parte importante dos cuidados diários				X		

VI. Princípios da Humanitude

1. Tem conhecimento da existência de uma Filosofia ou Metodologia de Cuidados em Humanitude:
   Sim [X] Não [ ]
2. Conhece os quatro Pilares da Humanitude?
   Sim [ ] Não [X]
3. Em sua opinião quais podem ser os 4 pilares da humanitude numa Creche?

Disponibilidade do Adulto [X] Saber escutar [X] Sorriso [ ]

Diálogo [X] Afeto [X] Manter o olhar [ ]

Outro: _____

Obrigada pela sua Participação.

Apêndice XII - Inquéritos por Questionário Estudo de Caso na Creche Vale Flor (Educadores de Infância e Ajudantes de Acção Educativa)
Questionário 07

Inquérito por Questionário

Este instrumento metodológico enquadra-se na investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, onde se realiza um estudo sobre a qualidade dos cuidados em Creche, com o intuito de obter o grau de mestre.

Com este questionário pretende-se recolher informações sobre o Impacto da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em Instituições Particulares de Solidariedade Social – realiza-se um Estudo de Caso na IPSS O SONHO. Os conceitos estruturadores da investigação prendem-se o Sistema de Gestão da Qualidade numa perspectiva de Humanitude enquanto factor de qualidade no serviço prestado nos cuidados a crianças na primeira infância.

O Participante manter-se-á anónimo. Todas os dados recolhidos são estritamente confidenciais sendo utilizados puramente para fim académico. Os elementos de identificação solicitados servem inteiramente para efeito de caraterização demográfica.
A sua opinião é muito importante. Preencha, sempre as suas respostas com um **X.**
Por favor responda com sinceridade pois não há respostas correctas ou incorrectas.

Obrigado pela sua colaboração neste estudo

I. Caraterização Sócio Demográfica

1. Função desempenhada na Instituição:
Ajudante de Ação Educativa [X] Educador de Infância [ ]

2. Escolaridade:
Ensino Básico [ ] 9º Ano ou menos [ ] 12º Ano [X] Licenciatura [ ]

3. Idade:
20-25 [ ] 26-30 [ ] 31-35 [ ] 36-40 [ ] Superior a 40 [X]

4. Número de anos de Experiência Profissional:
Menos de 5 [ ] 5-10 anos [ ] mais de 10 anos [X]

II. A relação com a Criança e os Cuidados

1. Qual a sua opinião sobre as **relações inter-pessoais** que se estabelecem entre a Educadora/Ajudante de Ação Educativa e a Criança em creche?

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais entre crianças e Educadora permitem:	1	2	3	4	5	6
1.Estabelecer a vinculação afetiva com a criança					X	
2.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso					X	
3.Conhecer a criança, as suas capacidades, competências e dificuldades				X		
4.Apoiar a criança no seu desenvolvimento global e harmonioso					X	
5.Adequar a resposta educativa de acordo com as necessidades das Crianças					X	
6. Construir a base do trabalho desenvolvido em creche					X	
7. Desenvolver uma resposta educativa de Qualidade					X	

III. Boas Práticas nos Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **o modo "mais apropriado e mais correto" para estabelecer uma relação de cuidados com a criança** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

As relações interpessoais devem ser de proximidade e de confiança	1	2	3	4	5	6
1. Chama-se sempre a criança pelo nome					X	
2.O tom de voz utilizado deve ser doce e melodioso, as palavras usadas devem ser sempre positivas (encorajadoras)					X	
3. Ao falar com a criança deve manter-se o contacto visual					X	
4. Evitar a rotulagem da criança e a estimulação de sentimentos conflituosos					X	
5. O adulto responde-se continuamente em voz alta quando a criança ainda não possui competências verbais				X		
6. Deve dar-se enfase às conquistas da criança, elogiando os seus progressos					X	
7. O toque deve ser suave, carinhoso, amplo e transmissor de segurança					X	
8.O adulto deve baixar-se ao mesmo nível da criança ou elevá-la mantendo-a na postura vertical					X	
9.O adulto deve segurar ou apoiar a criança pelas axilas ou pela mão. A criança não é pode ser agarrada pelo braço ou cabeça, puxada ou empurrada					X	
10.Os gestos como o sorriso, o bater palmas são meios de vinculação e encorajamento da criança para a realização de determinada ação					X	

IV. Como melhorar os Cuidados em Creche

1. Qual a sua opinião sobre **a forma como se poe melhorar a prestação de cuidados** em creche

(Sinalize cada uma das respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente)

Em creche os cuidados pessoais devem ser prestados da seguinte forma:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Pode surpreender-se a criança para iniciar a prestação dos cuidados, pode chamar-se a criança pelo nome ou levá-la					X	
2. Explicar à criança o que vai acontecer e o que se vai realizar (mudar a fralda, limpar o nariz, dar a alimentação…)					X	
3. Colocar-se ao nível da criança, ou procurar ficar no campo de visão tentando captar o olhar e a sua atenção					X	
4.Na dificuldade de se prestar o cuidado procura-se um acordo com a criança seja este verbal ou não verbal e a sua colaboração					X	
5. Iniciar o toque suavemente e esperar a aceitação da criança para prosseguir com o cuidado					X	
6. Descrever os gestos a executar, iniciar o cuidado por uma extremidade (inicia com a lavagem das mãos e depois procede à lavagem da boca, …)				X		
7.Estar atento às respostas de satisfação da criança com o cuidado prestado (mudança da fralda, higiene, alimentação)					X	
8. Dar atenção à apresentação e conforto da criança, aconchegar a roupa, manter o nariz e a cara limpos					X	
9. Informar a criança do fim do cuidado				X		
10. Dizer à criança que está sempre disponível para ajudá-la				X		

V. Sistema de Gestão da Qualidade

1. Tem conhecimento do que é um Sistema de Gestão da Qualidade:
   Sim ☒ Não ☐
2. Tem conhecimento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Intuição:
   Sim ☒ Não ☐
3. Sente-se satisfeito com o modo como está a ser implementado o Sistema de Gestão da Qualidade na instituição:
   Sim ☒ Não ☐

4. Qual a sua opinião sobre o **Sistema de Gestão da Qualidade** (SGQ):

(Sinalize todas as respostas: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 - Nem Concordo, Nem Discordo, 4 – Concordo, 5 – Concordo Totalmente, 6- Não sei)

Um Sistema de Gestão da Qualidade Possibilita:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.Uma maior organização da resposta educativa realizada				X		
2.Melhorar o registo e acesso às informações sobre a criança				X		
3.Um maior envolvimento de toda a equipa no processo educativo				X		
4.Uma melhoria na comunicação (com a Família)					X	
5.Uniformização da Resposta Educativa independentemente da sala					X	
6.Aumento da Satisfação dos Colaboradores					X	
7.Aumento da Satisfação dos Clientes					X	
8.A melhoria contínua dos cuidados					X	
9.A construção conjunta da equipa dos documentos e arquivos da sala				X		
10.A responsabilidade e envolvimento partilhado na resposta educativa (equipa)				X		
11.Um conhecimento mais profundo de toda a equipa sobre as características e competências da criança					X	
12.Actividades pedagógicas planificadas com intencionalidade educativa					X	
13.A valorização da prestação dos cuidados personalizados como parte importante dos cuidados diários					X	

VI. Princípios da Humanitude

1. Tem conhecimento da existência de uma Filosofia ou Metodologia de Cuidados em Humanitude:
   Sim ☐ Não ☒

2. Conhece os quatro Pilares da Humanitude?
   Sim ☐ Não ☒

3. Em sua opinião quais podem ser os 4 pilares da humanitude numa Creche?

Disponibilidade do Adulto ☒ Saber escutar ☐ Sorriso ☒

Diálogo ☒ Afeto ☒ Manter o olhar ☐

Outro: Ter prazer pela profissão que exercemos

Obrigada pela sua Participação.