

MICAELA PAULO FLORÊNCIO

**(RE)APRENDER A CONFIAR: O PERFIL DE
COMPETÊNCIAS DO ASSISTENTE SOCIAL EM
CONTEXTO DE ACOLHIMENTO RESIDENCIAL**

Orientadora: Professora Doutora Fátima Cristina da Silva Ribeiro Gameiro

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Instituto de Serviço Social**

**Lisboa
2020**

MICAELA PAULO FLORÊNCIO

**(RE)APRENDER A CONFIAR: O PERFIL DE
COMPETÊNCIAS DO ASSISTENTE SOCIAL EM
CONTEXTO DE ACOLHIMENTO RESIDENCIAL**

Dissertação defendida em provas públicas para obtenção do Grau de Mestre no Curso de Mestrado em Riscos e Violências(s) nas Sociedades Atuais, conferido na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias no dia 27 de novembro de 2020, perante o júri, nomeado pelo Despacho de Nomeação nº 241/2020, de 22 de outubro de 2020, com a seguinte composição:

Presidente: Prof.^a Doutora Hélia Bracons Carneiro

Arguente: Prof.^a Doutora Paula Ferreira

Orientadora: Prof.^a Doutora Fátima Gameiro

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Instituto de Serviço Social

Lisboa

2020

Aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós.

Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós.

Antoine de Saint-Exupéry (1900-1944)

Agradecimentos

À Maria João e à Sara, pelos ensinamentos, pelas correções e sugestões importantes durante a minha integração na Equipa Técnica da Casa de Acolhimento Residencial (CAR).

A todas as crianças e jovens da CAR por me terem deixado entrar nas suas vidas e ter feito parte do seu dia-a-dia.

À Dra. Lígia pela sua disponibilidade e pela ajuda.

A todos os especialistas que participaram na investigação, pela sua disponibilidade, partilha de conhecimento e pelo interesse demonstrado em todo o percurso, sem o vosso contributo este estudo não seria possível.

À Doutora Fátima Gameiro, pela orientação académica, total apoio, disponibilidade, pelo saber que transmitiu, pelas opiniões e por todas as palavras de incentivo.

A todos os professores que, de alguma forma, contribuíram para as minhas aprendizagens.

Às minhas colegas de mestrado pela partilha de saberes e vivências.

Às funcionárias da secretaria da Junta de Freguesia, da minha residência, pela simpatia e profissionalismo.

Aos meus amigos, em especial ao David, à Mariana e à Céu, que me apoiaram neste trajeto.

Ao meu sobrinho-afilhado “Gu” que muitas vezes me deu alento nos momentos de desânimo e cansaço, ensinando-me a ser uma melhor versão de mim mesma.

À minha irmã, pelo apoio prestado, pelo companheirismo, pelos conselhos preciosos, pela total disponibilidade e encorajamento naqueles momentos cruciais desta difícil jornada mesmo estando longe.

Aos meus pais pela paciência, compreensão, força, carinho ao longo da minha vida académica e por acreditarem sempre.

Mais uma vez, a todos os meus sinceros agradecimentos!

RESUMO

Os profissionais que trabalham na área da infância e juventude, mais especificamente no acolhimento residencial, devem reger-se por um conjunto de boas práticas, sendo estas essenciais porque o trabalho desenvolvido com esta população exige além da formação base, uma especialização e contínua na área. Da pesquisa efetuada não existe uma identificação, nem nacional nem internacionalmente, das competências que devem reger a sua formação/intervenção.

O universo da investigação são os especialistas assistentes sociais que intervêm com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial em Portugal, quer continental quer arquipélagos. A amostra é de 37 especialistas, licenciados em Serviço Social. Foram definidos como objetivos conhecer as competências que se conferem como necessárias aos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial de acordo com as categorias (os saberes; os saberes-fazer e os saberes ser/agir) do modelo teórico de Le Boterf (2003).

Foi utilizada a metodologia quali-quantitativa recorrendo ao método Delphi. Com a análise de conteúdos e dos dados estatísticos recolhidos nos inquéritos por questionário, delimitou-se, após um grau de concordância entre os especialistas, um perfil final de competências necessárias ao assistente social para realizar uma intervenção eficiente com as crianças e jovens com medida de acolhimento residencial.

Palavras-chave: Serviço Social; Acolhimento Residencial; Crianças e Jovens em Perigo; Competências Profissionais.

ABSTRACT

The professionals working in the field of children and youth, more specifically in residential care, must be guided by a set of good practices, which are essential because the work carried out with this population requires not only basic training, but also a specialization and continuous training in the area. From the research carried out there is no identification, either nationally or internationally, of the skills that should govern their training/intervention.

The research universe is the social workers specialists who work with children and young people in residential care in Portugal, both continental and archipelagos. The sample is made up of 37 specialists, graduated in Social Work. The objectives were defined as knowing the skills that are necessary for social workers to intervene with children and young people with a residential care measure according to the categories (the know how; the know to do and the know how to be/ to act) of the theoretical model of Le Boterf (2003).

The quali-quantitative methodology was used using the Delphi method. With the analysis of contents and statistical information collected in the questionnaire surveys, it was delimited, after a degree of agreement between specialists, a final profile of skills required by the social worker to carry out an efficient intervention with children and young people with a residential care measure.

Keywords: Social Work; Residential Care; Children and Young People in Danger; Professional Skills.

ÍNDICE DE SIGLAS

AQ - Aptidões ou qualidades

CAR – Casa de Acolhimento Residencial

NUT – Nomenclatura das Unidades Territoriais

SM - Saberes do Meio

SC - Saberes-fazer Cognitivos

SE - Saberes-fazer Empíricos

SF - Saberes-fazer Formalizados

SR - Saberes-fazer Relacionais

SP - Saberes Procedimentais

ST - Saberes Teóricos

SWOT – *Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Tthreats*

RE - Recursos Emocionais

RF - Recursos Fisiológicos

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO.....	11
PARTE I – REVISÃO TEÓRICA	13
CAPÍTULO 1 – CRIANÇAS E JOVENS EM PERIGO	14
1.1. Infância, Adolescência e Família.....	14
1.2. Risco e Perigo, Mau Trato e Implicações Biopsicossociais	18
1.3. Acolhimento Residencial	21
CAPÍTULO 2 – COMPETÊNCIAS E PRÁTICAS DOS ASSISTENTES SOCIAIS COM CRIANÇAS E JOVENS EM PERIGO	24
2.1. Competências e o Serviço Social.....	24
2.2. Modelo Teórico.....	27
PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO	29
CAPÍTULO 3 - OBJETIVOS.....	30
3.1. Pertinência da Investigação e Pergunta de Partida	30
3.2. Objetivos da Investigação	30
3.2.1. Objetivo Geral.....	30
3.2.2. Objetivos Específicos.....	31
CAPÍTULO 4 – METODOLOGIA.....	32
4.1. Desenho	32
4.2. Participantes.....	32
4.3. Técnica de Recolha de Dados	35
4.4. Procedimento	36
CAPÍTULO 5 – RESULTADOS	38
CAPÍTULO 6 –DISCUSSÃO	42
CAPÍTULO 7 – CONCLUSÃO	47
Referências	49

ÍNDICE DE APÊNCICES

Apêndice I – Pedido de Colaboração para Investigação

Apêndice II – Entrevista Aberta – 1ª Fase

Apêndice III – Inquérito por Questionário – 2ª Fase

Apêndice IV – Inquérito por Questionário – 3ª Fase

Apêndice V – Tabela do Perfil de Competências do Assistente Social

Apêndice VI – Resultados para os Especialistas

Apêndice VII – Correio eletrónico enviado aos especialistas

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1-Recursos, subcategorias e aplicação do modelo de competências de Le Boterf (2003).28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Género dos Especialistas	33
Figura 2 - Habilitações Literárias dos Especialistas.....	33
Figura 3 - Idade dos Especialistas	34

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objetivo definir o perfil de competências do assistente social que intervém com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial. Tem abrangência a nível nacional e é dirigido a assistentes sociais.

Apesar dos dados estatísticos revelarem que o número de crianças e jovens com medida de acolhimento residencial tem vindo a diminuir nos últimos anos, a revisão da literatura veio demonstrar que a definição de um perfil de competências do assistente social nesta área é fulcral. A contínua produção de conhecimento é necessária para uma intervenção que satisfaça as necessidades das crianças/jovens.

A área do acolhimento residencial suscita particular interesse, uma vez que as experiências académicas (estágios curriculares) e profissional (estágio profissional) vivenciadas nesta área permitiram o desenrolar de toda esta investigação. A “pouca” experiência com esta população incentivou a curiosidade e tentar perceber onde se poderia melhorar e fazer de modo diferente. Estas crianças e jovens, cada uma com a sua história de vida “pesada” que as fragilizaram e que comprometeu o seu desenvolvimento integral, enfrentam todo um processo de acolhimento que tem todo um “peso” no seu desenvolvimento. Daí a que uma ação concreta dos profissionais que ali trabalham poder fazer toda a diferença. Estes são figuras alternativas que podem e devem permitir a reorganização dos laços afetivos para que estes se sintam mais seguros facilitando assim a intervenção.

A presente investigação justifica-se, pois é necessário um conjunto de competências para a intervenção com as crianças e jovens com medida de acolhimento residencial. Neste sentido, o assistente social necessita de competências para saber intervir e agir adequadamente nas mais diversas situações e contextos. Ao longo do período de acolhimento da criança/jovem na Casa de Acolhimento Residencial, para além dos profissionais intervirem no sentido de proporcionar a este, meios que contribuam para um desenvolvimento saudável em contextos de vida aproximados o mais possível à estrutura familiar, devem igualmente ter em atenção outros aspetos, sobretudo os do âmbito relacional. Tais como, a necessidade “premente” de contacto afetivo e social, bem como a aprendizagem de competências básicas de socialização. O défice destas competências sociais pode provocar dificuldades em situações de interação social com os profissionais, como por exemplo, criar amizades, aceitar críticas, entre outros. O que leva a criança/jovem a ter alguma dificuldade em “(Re)Aprender a Confiar” nos técnicos (equipa técnica, onde se encontra o assistente social).

Neste sentido e de acordo com a revisão da literatura efetuada, existe uma pesquisa empírica sobre a profissão de Assistente Social em Portugal tratando de um modo alargado algumas competências. Isto porque, o seu objetivo foi caracterizar o campo profissional e o exercício da profissão do Serviço Social em Portugal (Carvalho, 2020). Afirma-se assim que, o presente estudo, aparenta ser pioneiro em Portugal, daí o interesse em compreender através dos assistentes sociais, quais as competências necessárias para o exercício da prática profissional junto da população supramencionada. Deste modo, esta investigação promove a definição de um perfil, a nível nacional, que permita ajudar os assistentes sociais no aperfeiçoamento das competências para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial, enriquecendo assim o conhecimento científico nesta área.

Este trabalho encontra-se dividido em duas partes, a primeira com dois capítulos e a segunda com 3 capítulos. A primeira parte engloba a Revisão Teórica. Especificamente no Capítulo 1 são definidos conceitos como Infância, Adolescência e Família, Risco e Perigo, Mau Trato e Implicações Biopsicossociais e Acolhimento Residencial. O Capítulo 2 é composto pelas Competências e Práticas dos Assistentes Sociais com Crianças e Jovens em Perigo e pelo modelo teórico utilizado nesta investigação. Na segunda parte, consta o Estudo Empírico, que engloba o Capítulo 3, composto pelos Objetivos, onde se encontra a Pertinência da Investigação, a Pergunta de Partida, e os Objetivos da Investigação. O Capítulo 4 é constituído pela Metodologia, que contém o Desenho, a Descrição de Variáveis, os Participantes, as Técnicas de Recolha de Dados e o Procedimento. No Capítulo 5, encontra-se os Resultados, seguindo-se o Capítulo 6 com Discussão onde se desconstrói e analisa as 3 fases. O Capítulo 7 integra a conclusão onde apresenta uma reflexão sobre os resultados, os principais obstáculos e as sugestões para futuros trabalhos de investigação. Por último, seguem as referências onde constam todas as obras e demais documentos consultados para a concretização desta investigação.

PARTE I – REVISÃO TEÓRICA

CAPÍTULO 1 – CRIANÇAS E JOVENS EM PERIGO

Ao longo desta pesquisa foi sentida a necessidade de serem aprofundados conhecimentos teóricos sobre Crianças e Jovens em Perigo, entre os quais, o conceito de infância, adolescência e família, risco e perigo, mau trato e respetivas implicações biopsicossociais, e por fim, o conceito de acolhimento residencial. Segundo Fortin (2009), “o (...) o termo «conceito» é a base da investigação uma vez que são os conceitos e as suas relações mútuas que constituem as preposições teóricas que são verificadas sob forma de hipóteses, pela investigação” (p.36). Nesta linha de pensamento, o termo “conceptualizar refere-se a um processo, a uma forma ordenada de formular ideias, de as documentar em torno de um assunto preciso, com vista a chegar a uma concepção clara e organizada do objecto de estudo” (Fortin, 2009, p.39). Desta forma, serão apresentadas as perspetivas e ideias de diversos autores de forma a clarificar e a realizar a presente investigação.

1.1. Infância, Adolescência e Família

O conceito de infância tem evoluído ao longo dos tempos, atualmente a criança passa a ser “vista” como um indivíduo com direitos onde a sua proteção é cada vez mais valorizada. A evolução da própria sociedade permitiu que esta fosse “aceite” e não entendida como um ser inferior sem capacidades e sem direitos. Assim, os pais passam a ser responsabilizados, ou seja, as crianças são do seu inteiro dever. Por outro lado, a infância frequentemente se encontrou associada a problemas familiares e estes desencadearam muitas vezes, ao longo dos anos, violência contra as crianças e jovens que será tratada no ponto dos maus tratos.

O início do século XIX foi marcado por transformações e progressos, o que levou os cientistas a interessarem-se pelo desenvolvimento humano (Gleitman, Fridlund, & Reisberg, 2009). De acordo com Gleitman *et al.* (2009),

“os humanos (...) desenvolvem-se de muitas maneiras durante a vida. Algumas mudanças implicam o desenvolvimento físico, a maturação das várias estruturas corporais; outras implicam o desenvolvimento motor, a progressiva consecução das várias competências motoras. Outras mudanças implicam ainda o desenvolvimento cognitivo, o crescimento do funcionamento intelectual da criança, e o desenvolvimento social, mudanças no modo como a criança percebe e lida com os outros” (p.728).

Estes elementos estão conectados, ou seja, ao longo do desenvolvimento humano são influenciados mutuamente. “Apesar dos processos físicos e psicológicos do desenvolvimento serem os mesmos para todas as crianças normais, o seu resultado é diferente (...)” (Papalia, Olds & Feldman, 2001, p.8). Assim, “uma das razões para a complexidade do desenvolvimento

da criança é que a mudança e a continuidade ocorrem em vários aspectos do self” (Papalia et al., 2001, p.8). Nesta linha argumentativa, *“o crescimento do corpo e do cérebro, as capacidades sensoriais, as competências motoras e a saúde fazem parte do desenvolvimento físico e podem influenciar outros aspectos do desenvolvimento”* (Papalia et al., 2001, p.8).

Por sua vez, as *“mudanças nas capacidades mentais, tais como aprendizagem, memória, pensamento, raciocínio e criatividade constituem o desenvolvimento cognitivo. Estão intimamente relacionadas com o crescimento físico e emocional”* (Papalia et al., 2001, p.8).

“O desenvolvimento social diz respeito às relações com os outros. Em conjunto, a personalidade e o desenvolvimento social constituem o desenvolvimento psicossocial” (Papalia et al., 2001, p.8). Deste modo, *“o desenvolvimento social inicia-se com o primeiro vínculo humano: o do bebé à pessoa que cuida dele”* (Gleitman et al, 2009, p.786). Este *“primeiro vínculo”* está muitas vezes associado à figura materna (mãe), pois é esta quem maioritariamente presta os cuidados ao bebé e a ligação entre ambos é considerada a sustentáculo para relações futuras.

Segundo Papalia et al. (2001),

“a vinculação, é uma ligação emocional recíproca e duradora entre o bebé e a figura parental, em que cada um contribui para a qualidade da relação. (...) tem um valor adaptativo para o bebé, assegurando-lhe que as suas necessidades psicossociais e físicas são satisfeitas” (p.245).

“Para Bowlby, os bebés (...) nascem com necessidades sociais, tendências inatas para procurar o contacto directo com um adulto” (Gleitman et al., 2009, p.787). Assim, desde o seu nascimento o mundo social da criança é marcado por uma vasta diversidade de relações que afetam de forma singular o seu crescimento. Esta cria relações com distintas figuras, desde os pais, a outros familiares e amigos. Nesta linha argumentativa,

“esta necessidade de estar junto dos pais é tão forte que pode ocorrer mesmo quando a ameaça provém dos próprios pais. Uma criança que é severamente punida pelos pais, torna-se, muitas vezes, ainda mais dependente e agarrada do que antes. Os pais provocam o medo, mas é deles que a criança se aproxima procurando a segurança” (Gleitman et al., 2009, p.788).

À medida que a criança cresce o seu mundo social também se expande, ou seja, as regras que lhe foram incutidas pelos pais, *“(...) são as regras da sociedade alargada e entre as mais importantes estão as regras da conduta moral”* (Gleitman et al., 2009, p.811). Segundo Kholberg (2009, cit. in Gleitman et al., 2009), pode concluir-se que

“(...) o raciocínio moral se processa através de uma série de estádios sucessivos. (...) existe uma progressão desde a moralidade primitiva, orientada por um medo pessoal do castigo ou pelo desejo de ganhos (...), passando por estádios em que o certo e o

errado são definidos convencionalmente e pelo que os outros dirão (...), até ao estágio mais elevado em que existem princípios morais interiorizados que passam a ser nossos (...)” (p.816).

Os estádios supracitados, revelam que “(...) a capacidade da pessoa para descrever (...) princípios e raciocinar com base neles (...) demonstrou que esta capacidade aumenta com a idade e com o desenvolvimento mental” (Gleitman et al., 2009, p.819). Ou seja, “à medida que as crianças se tornam pré-adolescentes e o seu desejo de autonomia se torna mais insistente, muitas vezes a capacidade de resolução de problemas e de negociação da família deteriora-se em qualidade” (Papalia et al., 2001, p.470).

A expressão adolescência provém do latim e significa “tornar-se adulto” (Gleitman et al., 2009, p.840). A adolescência “é um período de transição em que o indivíduo muda do estado infantil para o estado adulto” (Andrade, 2019, p.36). Papalia et al., (2001), definem como “(...) uma transição desenvolvimental entre a infância e a idade adulta, que implica importantes mudanças inter-relacionadas ao nível físico, cognitivo e psicossocial” (p.508). É um tempo de “(...) mudanças biológicas: um crescimento físico repentino, uma alteração das proporções corporais e o atingir da maturidade sexual” (Gleitman et al., 2009, p.840).

O início e o fim da adolescência não acontecem numa idade explícita, podendo variar. Isto é, “a adolescência dura aproximadamente uma década, desde os 11 ou 12 anos até aos 19 ou 20 anos. (...) é geralmente considerada como tendo início com a puberdade, o processo através do qual o indivíduo atinge a maturação sexual ou fertilidade (...)” (Papalia et al., 2001, p.508).

Este processo de adolescência é visto como “(...) um período de grande tensão emocional” (Gleitman et al., 2009, p.842) e não é desde agora, esta tensão já se relatava antigamente. “Para Freud, a adolescência era necessariamente um período de conflito, uma vez que é um período em que as pulsões sexuais reprimidas, durante a fase final do conflito de Édipo, reaparecem e opõe-se violentamente às proibições inconscientes anteriormente erguidas” (Gleitman et al., p.842).

Este período é uma fase em que os adolescentes se sentem incompreendidos pela família, sendo que consideram esta como um pilar neste processo de transição, esta mudança é acompanhada de riscos e oportunidades. Por um lado, “a adolescência (...) oferece oportunidades de crescimento – não só nas dimensões físicas, mas também na competência social e cognitiva, autonomia, auto-estima e intimidade” (Papalia et al., 2001, p.508). Por outro lado, “alguns jovens têm dificuldade em lidar com muitas mudanças de uma só vez e podem precisar de ajuda para ultrapassar os perigos no percurso” (Papalia et al., p.508).

Neste sentido, ao longo desta complexa transformação da infância para adolescência os jovens sentem-se mais confortáveis no grupo de pares (amigos) que estão a passar pelo mesmo, do que com os pais. *“O grupo de pares é uma fonte de afecto, simpatia, compreensão e de orientação moral (...); um lugar para a experimentação; e um contexto para alcançar a autonomia e a independência dos pais”* (Papalia et al., 2001, p.599).

A família é onde a criança ou jovem devia sentir-se bem e segura. *“Durante uma boa parte da história da humanidade, não foram tidas em consideração as fases de desenvolvimento da criança e a sua vida foi subvalorizada pela família”* (Cabrita, Lopes, Silva, Santos & Trigueiro, 2015, p.145). *“É a partir do século XVIII que a família passa a ser encarada como um espaço de privacidade e de afeto, no qual a criança começa a ser percebida como sujeito merecedor de afeto e segurança”* (Cabrita et al., 2015, p.145). Complementando Fausto Amaro (2006) afirma que, *“(...) a família é uma instituição em permanente evolução e que a sua estrutura, as suas funções e as relações que estabelecem entre os seus membros sofrem modificações ao longo do tempo”* (p.14).

Neste sentido, *“a família é considerada o suporte da criança para o desenvolvimento das qualidades instrumentais, como a percepção, a motricidade e a linguagem”* (Andrade, 2019, p.46), e é da sua responsabilidade *“(...) transmitir o conjunto de regras e de valores de uma sociedade (...), de modo a que estes adquiram competências para o desempenho de papéis sociais e para aceitarem a responsabilidade social”* (Delgado, 2006, p.67). Deste modo, *“a família é um sistema social composto por uma ou mais pessoas que coexistem dentro de um contexto com algumas expectativas de afeição recíproca, responsabilidade mútua e duração temporária”* (Araújo, 2015, p. 52).

Segundo Amaro (2006), *“numa perspectiva funcionalista, a família é a instituição social que satisfaz determinadas necessidades do indivíduo, como a proteção e socialização das crianças ou apoio emocional entre os cônjuges”* (p.14). Para Shirley (2015), a família *“é considerada um conjunto organizado de elementos interdependentes em que qualquer ação tem repercussões em todos os elementos”* (p.26).

De acordo com Andrade (2019) *“o apoio parental deve ser baseado na compreensão e na liberdade, permitindo que vivenciem novas experiências de vida, evitando assim situações traumáticas, que poderão levar a tendências antissociais”* (p.39). Reforçando o seu pensamento a autora alude que *“a falta de respeito dos diversos elementos do grupo familiar, como a intolerância, a agressividade, o desinteresse ou a superproteção, marcam a personalidade da criança”* (Andrade, 2019, p.47).

Assim, a ausência da família ou a pertença a uma família disfuncional pode pôr em causa o desenvolvimento integral da criança. Por exemplo, quando um dos progenitores sofre maus tratos na infância, pode trazer consequências relativamente à educação do seu filho, ou seja, este tende a repetir com o seu descendente as situações que ele próprio vivenciou. Se os pais não tiverem apoio/suporte durante a infância, o mau trato tende a ser replicado.

1.2. Risco e Perigo, Mau Trato e Implicações Biopsicossociais

O risco e o perigo são por vezes confundidos devido à sua interligação. Segundo a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (2016),

“o conceito de risco de ocorrência de maus tratos em crianças é mais amplo e abrangente do que o das situações de perigo tipificadas na Lei podendo ser difícil a demarcação entre ambas. As situações de risco implicam um perigo potencial para a concretização dos direitos da criança, embora não atingindo o elevado grau de probabilidade de ocorrência que o conceito legal de perigo encerra. A manutenção ou a agudização dos fatores de risco poderão, em determinadas circunstâncias, conduzir a situações de perigo na ausência de fatores de proteção ou compensatórios” (parag.1-3).

Neste sentido, e como alude Delgado (2006) *“o risco é prejudicial para o bem-estar e para o desenvolvimento integral da criança e impõe uma resposta educativa”* (p.53). Complementando, o autor refere que *“(...) o conceito de risco relaciona-se com a noção de maltrato infantil, pois aquele remete-nos para a presença deste, seja qual for o seu tipo (...), o seu agente (...) ou o seu âmbito”* (Delgado, 2006, p.53).

Por sua vez *“o perigo pode resultar da acção ou da omissão dos pais, do representante legal, ou de quem detenha a guarda de facto”* (Delgado, 2006, p.55), não obstante, a própria criança poderá colocar-se em perigo. O autor refere ainda que *“as causas que motivam o aparecimento do perigo para o bem-estar da criança, têm-se revelado profundas e de grande complexidade, assentes em desequilíbrios familiares e pessoais dos detentores da guarda do menor”* (Delgado, 2006, p.171).

Assim, Delgado defende em 2006 que *“as crianças e jovens em risco são aqueles que se encontram em circunstâncias que exigem a adoção de medidas preventivas, sob pena de entrarem num processo de inadaptação ou conflitos sociais”* (p.53). Estas caracterizam-se por serem *“pertencentes a famílias carenciadas ou desestruturadas, nomeadamente as que dispõem de recursos económicos básicos ou aquelas onde se deteta a existência de maus tratos físicos, abandono, negligência, alcoolismo prostituição, toxicodependência, deficiências mentais, entre outras características”* (Delgado, 2006, p.56).

A Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo nº 142/2015 (Artigo 3.º) considera que

“a criança ou jovem está em perigo quando, designadamente, se encontra numa das seguintes situações:

- a) Está abandonada ou vive entregue a si própria;*
- b) Sofre maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais;*
- c) Não recebe os cuidados ou a afeição adequados à sua idade e situação pessoal;*
- d) Está aos cuidados de terceiros, durante período de tempo em que se observou o estabelecimento com estes de forte relação de vinculação e em simultâneo com o não exercício pelos pais das suas funções parentais;*
- e) É obrigada a atividades ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento;*
- f) Está sujeita, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional;*
- g) Assume comportamentos ou se entrega a atividades ou consumos que afetem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, o representante legal ou quem tenha a sua guarda de facto se lhes oponham de modo adequado a remover essa situação.”*

Ao longo da revisão da literatura foi possível verificar-se que a violência sempre esteve presente em todas as sociedades e, na maior parte das vezes, era admitida. De acordo com os autores Costa e Duarte (2000), *“(…) em Roma e na Grécia antigas a violência, mesmo o infanticídio e o abandono dos filhos, era social e politicamente aceite, na medida em que o pai era detentor do pleno poder de outorgar, ou não, ao filho, o direito à vida”* (p.19).

Os maus tratos apesar de serem um fenómeno presente na nossa sociedade já são uma realidade antiga, ou seja, *“apesar dos maus tratos serem actualmente reconhecidos de uma forma mais ampla do que no passado, a sua incidência é difícil de determinar”* (Papalia et al., 2001, p.300). Este *“(…) tem um carácter persistente e recorrente, repetindo-se sucessivamente, ganhando proporções e provocando lesões graves e irreversíveis, quer ao nível físico, psicológico e neurológico, levando por vezes à morte”* (Andrade, 2019, p.53).

Magalhães (2005) define maus-tratos

“como qualquer forma de tratamento físico e (ou) emocional, não accidental e inadequado, resultante de disfunções e(ou) carências nas relações entre crianças ou jovens e pessoas mais velhas, num contexto de uma relação de responsabilidade, confiança e (ou) poder. Podem manifestar-se por comportamentos activos (físicos, emocionais, sexuais) ou passivos (omissão ou negligência nos cuidados e (ou) afectos). Pela maneira reiterada como geralmente acontecem, privam o menor dos seus direitos e liberdades afectando, de forma concreta ou potencial, a sua saúde, desenvolvimento (físico, psicológico, social) e (ou) dignidade” (p.31).

Como já foi mencionado, *“existem inúmeras classificações das várias formas de maus tratos”* (Delgado, 2006, p.55). As situações de maus tratos em crianças e jovens varia entre a negligência, os maus tratos físicos, o abuso sexual, o abuso emocional, a exploração no trabalho, a corrupção, a síndrome de Munchausen por procuração, o abandono, a mendicidade e o mau trato e negligência intrauterina (Delgado, 2006).

O crescimento da criança é acompanhado por mudanças biopsicossociais e os maus tratos *“para além de possíveis efeitos físicos, é muito elevada a probabilidade de graves consequências emocionais e psicológicas muito gravosas a curto, médio e longo prazo”* (Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social e CID - Crianças, Idosos e Deficientes - Cidadania, Instituições e Direitos, 2005, p.155). Na mesma linha de pensamento,

“os maus-tratos fragilizam quem os sofre, podendo comprometer gravemente a possibilidade de conduzir a vida de forma autónoma e feliz. Muitas vezes são praticados por pessoas que estão numa posição de autoridade ou confiança, este facto acentua o sentimento de traição, perda da confiança e, conseqüentemente, a gravidade dos efeitos” (Grupo de Coordenação do PAS e CID, 2005, p.155).

Nesta sequência, e *“à luz da teoria da vinculação, o processo de institucionalização pode ser acompanhado de sentimentos de perda, abandono e solidão na medida em que implica o confronto com a realidade de negligencia e insensibilidade parental”* (Mota & Matos, 2010, p. 245). Não obstante, existem fatores de risco associados ao acolhimento residencial que podem ser reduzidos, se considerarmos os fatores protetores, como por exemplo, os *“relacionados com as circunstâncias contextuais e emocionais, tanto precedentes como no presente dos jovens”* (Mota & Matos, 2010, p.245).

Deste modo, *“a perspectiva de reorganização dos laços de vinculação e adaptação resiliente aponta para, em alguns casos, ser possível manter ligações afetivamente duradouras com figuras significativas alternativas, ultrapassando a barreira do risco”* (Mota & Matos, 2010, p.246). As figuras alternativas poderão ser os funcionários da Casa de Acolhimento Residencial (CAR), visto que, a sua relação é fundamental para que as crianças e jovens se sintam seguras, ficando assim mais recetivas não só à intervenção, mas também no relacionamento com outros indivíduos fora do contexto da CAR, tais como, professores, colegas de escola. Nesta ótica e segundo as autoras Mota e Matos (2010), *“(…) a identificação afectiva com estas figuras pode ser relevante na natureza das trajectórias de vida potenciando o desenvolvimento da qualidade das relações com o exterior, nomeadamente através do desenvolvimento de competências de comunicação e confiança com os pares”* (Mota & Matos, 2010, p.246).

Uma vez que, para muitas das crianças e jovens com medida de acolhimento residencial os seus progenitores ou os seus cuidadores são as suas figuras de referência, e é neles que as crianças idealizam o suporte afetivo, é importante potenciar o contexto afetivo entre estes na instituição onde está a residir.

1.3. Acolhimento Residencial

Na segunda alteração da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 142/2015), o termo acolhimento institucional não sofreu alterações na sua definição, mas sim na sua denominação passando a designar-se acolhimento residencial. Assim, a Lei n.º 147/99 e igualmente a Lei n.º 142/2015 mencionam que,

“a medida de acolhimento em instituição consiste na colocação da criança ou jovem aos cuidados de uma entidade que disponha de instalações e equipamento de acolhimento permanente e de uma equipa técnica que lhes garantam os cuidados adequados às suas necessidades e lhes proporcionem condições que permitam a sua educação, e bem-estar e desenvolvimento integral” (Artigo 49.º).

A 25 de outubro de 2019, é estabelecido o Decreto-Lei n.º 164/2019 que trata o regime de execução do acolhimento residencial, medida de promoção dos direitos e de proteção das crianças e jovens em perigo. Neste sentido, o artigo 2.º define que

“o acolhimento residencial consiste na colocação da criança ou do jovem aos cuidados de uma instituição de acolhimento que disponha de instalações, equipamento de acolhimento e recursos humanos permanentes, devidamente dimensionados e habilitados, que lhe garanta os cuidados adequados às suas necessidades e bem-estar, com vista ao seu desenvolvimento integral, nos termos do artigo 41.º da (LPCJP).”

Independentemente de a CAR poder incluir unidades residenciais e/ou unidades residenciais especializadas, todas elas têm um conjunto de objetivos próprios expostos no artigo 3.º. Deste modo,

“(…) o acolhimento residencial tem por objetivos proporcionar à criança ou jovem, designadamente:

- a) Satisfação adequada das suas necessidades físicas, psíquicas, emocionais, educacionais e sociais;*
- b) Estabelecimento de laços afetivos, seguros e estáveis, determinantes para a estruturação e desenvolvimento harmonioso da sua personalidade;*
- c) Minimização do dano emocional resultante da exposição da criança ou do jovem a situações de perigo;*
- d) Aquisição de competências destinadas à sua valorização pessoal, social, escolar e profissional;*
- e) Condições que contribuam para a construção da sua identidade e integração da sua história de vida;*
- f) Aquisição progressiva de autonomia com vista a uma plena integração social, escolar, profissional e comunitária. (...)”.*

Ainda de acordo com a legislação supramencionada *“a colocação de um menor numa instituição pode resultar do perigo em que se encontra, em virtude da acção ou omissão de terceiros ou do seu próprio comportamento, em situações de desvio ou de conflito social”* (Delgado, 2006, p.80). Assim sendo, *“a instituição de acolhimento deve evitar a despersonalização e a massificação, deve procurar transmitir hábitos de conduta e afeto de*

que estas crianças são tão carenciadas, sem lhes exigir, em contrapartida, que se adaptem a regulamentos rígidos e autoritários” (Delgado, 2007, p.92). Continuando o pensamento de Delgado (2006), “o acolhimento em instituição é uma medida de promoção e de proteção da criança que só deve ser utilizada quando qualquer uma das outras medidas se revelar insuficiente para afastar ou cessar o perigo que ameaça a criança” (p.167).

Em conformidade os autores Costa e Nobre (2019), definem que o acolhimento residencial é “(...) *um local dotado de equipas que têm como objectivo apoiar e orientar as crianças/jovens a ultrapassar situações traumáticas e a dotá-las de ferramentas que permitirão conseguir viver de forma mais saudável que encontrarem na sociedade*” (p.57).

De acordo com a Lei n.º 147/ 99 no seu artigo 54.º denominado de “*Equipa técnica*” no ponto 2 menciona que “*a equipa técnica deve ter uma constituição pluridisciplinar, integrando as valências de psicologia, serviço social e educação*”. Na segunda alteração da lei (Lei n.º 142/ 2015) o mesmo artigo sofreu alterações, e a sua denominação passou a ser intitulada de “*recursos humanos*” onde na alínea 1-a) o serviço social passa a ser designado de “*trabalho social*”. Desta forma, os assistentes sociais trabalham com populações muito específicas, entre as quais se pode encontrar a população de crianças e jovens e perigo que apresenta diversas vulnerabilidades. No entanto, estas dispõem também de diversas potencialidades e qualidades, que devem ser tomadas em conta na sua intervenção.

De acordo com Ferreira (2010),

“(...) as causas da situação dos problemas sociais respeitantes à criança e à família, são: absentismo escolar, negligência familiar, falta de comunicação, excesso de consumo de álcool, violência doméstica, negligência os cuidados de higiene e alimentação, agressividade latente na escola, passagem fácil ao acto, desestruturação familiar, sendo que muitos dos pais vivenciaram os mesmos problemas em criança” (p.230).

A intervenção com esta população deve ter por base alguns princípios orientadores, entre os quais,

“o interesse superior da criança e do jovem, a privacidade, a intervenção precoce, a intervenção mínima, a proporcionalidade e atualidade, a responsabilidade parental, a prevalência da família, a obrigatoriedade da informação, a audição obrigatória e participação e, por último, a subsidiariedade” (Cabrita et al., 2015, p.147).

Reforçando o pensamento anteriormente supracitado,

“os direitos humanos constituem um dos princípios centrais da intervenção do Serviço Social no sistema de proteção à criança, assim como a convenção dos direitos da criança, assumindo particular pertinência nas práticas dos assistentes sociais, ao nível dos cuidados e tratamento na promoção do bem-estar da criança” (Ferreira, 2010, p.233).

É importante salientar que a intervenção para a promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens em perigo obedece a um conjunto de princípios, expostos na Lei nº 142/2015.

CAPÍTULO 2 – COMPETÊNCIAS E PRÁTICAS DOS ASSISTENTES SOCIAIS COM CRIANÇAS E JOVENS EM PERIGO

2.1. Competências e o Serviço Social

O conceito de competência tem vindo a evoluir, mas surgiu inicialmente no “(...) *final da idade média*” (Ceitil, 2006, p.88). Neste sentido, “*o conceito de Competência passou (...), a ter uma maior área de abrangência, englobando conhecimentos, habilidades e experiências voltadas para o exercício de uma função nas organizações*” (Ceitil, 2006, p.89). Nos dias de hoje, a ideia de competência refere-se ao “(...) *entendimento de que não se restringe somente às fronteiras do ambiente de trabalho, em certa medida, deixando de limitar-se à execução das tarefas de um posto de trabalho*” (Ceitil, 2006, p.89).

Segundo Carbone, Brandão, Leite e Vilhena (2006) a competência é o “*desempenho expresso pela pessoa em determinado contexto, em termos de comportamentos e realizações decorrentes da mobilização e aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes no trabalho*” (p.42).

Por sua vez, Le Boterf (2003) alude que “(...) *uma competência é uma combinação de recursos (saber-fazer, aptidões, experiências, etc.) (...)*” (p.12). O autor define ainda a competência como “(...) *uma disposição para agir de modo pertinente a uma situação específica*” (Le Boterf, 2003, p.40). Nesta linha, “(...) *a competência consiste em saber mobilizar e combinar recursos (...)*” (Le Boterf, 2003, p.93).

Ao longo da pesquisa percebeu-se que existe um conjunto de competências para o exercício da profissão expostas no Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (2018). Competências essas que se interligam e completam, sendo essas,

- “a) Políticas – exercer influência no sistema político e na opinião pública, visando a definição de políticas públicas, consciencializar e mobilizar pessoas e grupos para a defesa dos seus direitos;*
- b) Relacionais – criar relações de respeito, confiança, empatia e cooperação para as mudanças necessárias, incluindo a construção de redes e parcerias;*
- c) Psicossociais – desenvolver processos de ajuda, capacitação e acompanhamento social e suporte sociopedagógico;*
- d) Assistenciais – responder a necessidades básicas das pessoas;*
- e) Técnico-operativas e reflexivas – saber comunicar, mediar, diagnosticar, planejar, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar” (p.6).*

De um modo geral, este documento incita o desenvolvimento de uma postura ética e deontológica de acordo com os padrões da profissão, independentemente da área de intervenção. Os princípios e valores mencionados ao longo do Código Deontológico são

determinantes e garantem não só as boas práticas, como uma intervenção adequada às necessidades da sociedade. Nesta perspetiva considera-se que para se ser um bom profissional tem de se abarcar um saber específico da população com quem se intervém, solucionando assim os problemas singulares. Ou seja, os contextos do exercício profissional abrangem um saber complexo e em constante construção.

Assim, todos os profissionais que trabalham na área da infância e juventude, mais especificamente no acolhimento residencial devem reger-se por um conjunto de boas práticas. Nesta linha argumentativa, *“os comportamentos dos profissionais devem pautar-se pelo bom senso, experiência, sabedoria e técnica, mas também por políticas e procedimentos escritos que se designam por boas práticas”* (Grupo de Coordenação do PAS e CID, 2005, p.139).

As boas práticas enumeradas anteriormente são essenciais porque o trabalho desenvolvido com esta população exige além da formação base, uma formação específica e contínua na área, naturalmente *“(…) para corresponder à exigência de qualidade de intervenção das estruturas residenciais, é indispensável uma permanente actualização dos conhecimentos e das práticas de todos os responsáveis e colaboradores”* (Grupo de Coordenação do PAS e CID, 2005, p.141).

O Serviço Social é uma profissão complexa que requer uma formação contínua ao longo do seu exercício. Consequentemente, *“(…) o modo como intervimos, comunicamos e relacionamos com os outros revela os nossos conhecimentos, habilidades e valores em ação”* (Carvalho, 2016, p.35). Assim, de acordo com Trevithick (2005),

“o conceito de competência é alargado para incluir não só as capacidades dos profissionais individuais, mas também os conhecimentos, compreensão, aptidões e valores que os utilizadores de serviços e prestadores de cuidados trazem ao encontro, e a forma como estas quatro características são apoiadas no contexto social e ambiental mais vasto” (p.63).

A autora *“(…) descreve dez escolhas práticas comuns em relação ao trabalho direto com utilizadores de serviços e prestadores de cuidados”* (Trevithick, 2005, p.81). Nas *“dez escolhas práticas”* (Trevithick, 2005, p.81) encontram-se as *“competências e intervenções”* (Trevithick, 2005, p.82) que incluem um conjunto de 50 competências que o assistente social deve possuir para um exercício profissional correto, essas competências também integram as supramencionadas no Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (2018).

Deste modo, *“(…) no serviço social, (...) os conhecimentos, os valores e as competências são objetivos cruciais na formação, e continuam a sê-lo na prática”* (O’Hagan, 2003, p.8). Estes “pilares” são de extrema importância, uma vez que, *“o serviço social é complexo e perigoso, e parte da origem do resultado trágico de tanta ação do serviço social*

do passado é quase sempre identificável à falta de base de conhecimentos (...)” (O’Hagan, 2003, p.8).

“O Serviço Social como área do conhecimento multidisciplinar, que pode ser ensinada, pesquisada e exercida é influenciada pelas mudanças sociais, políticas e económicas” (Carvalho, 2020, p.35). Firma-se, assim, que o assistente social é um profissional que se suporta através da teoria e da prática, estando em constante transformação face aos desafios da sua realidade interventiva. Neste sentido, procura conhecer a realidade em que atua, priorizando a qualidade da intervenção que realiza, estando numa constante (re)invenção e (re)ajustamento das suas ações profissionais. Nesta linha de pensamento, Albuquerque (2016) menciona que existe “(...) a necessidade de renovação de competências profissionais e de processos de avaliação e visibilização da eficiência e da eficácia da intervenção” (p.164).

A nível de referenciais teóricos mais específicos sobre as competências dos assistentes sociais nas CAR em Portugal, é escassa a literatura existente sobre este tema em concreto. Contudo, após uma pesquisa mais alargada encontrou-se alguma literatura internacional sobre o assunto. Os autores Johnnie Gibson e John Turtle (2003) aludem que “a competência para entrar eficazmente numa situação de vida em grupo depende da integração de conhecimentos, valores e habilidades” (p.47). Ou seja, estes três conceitos igualmente mencionados pelo autor O’Hagan (2003) são alicerces no serviço social independentemente de qual seja o público-alvo.

De um modo geral, “a base de conhecimentos que orienta a prática do serviço social na casa de acolhimento de crianças é extensa na sua gama, mas por conveniência pode ser dividida em utilizar a teoria, informação essencial e autoconhecimento” (Gibson & Turtle, 2003, p. 47). Esta divisão também se pode verificar no modelo de competências (os saberes; os saberes-fazer e o saber ser/agir) de Le Boterf (2003). Isto é, os saberes englobam a teoria e toda a informação recolhida em contexto académico e profissional que vai ao encontro dos saberes-fazer (prática). Por sua vez o autoconhecimento enquadra-se no recurso dos saberes ser/agir. Importa referir que, através da apresentação de alguns casos práticos os autores identificam um conjunto de competências, além das três tratadas anteriormente, que são requeridas ao assistente social que intervém com esta população. As competências são comunicar e envolver-se, promover e habilitar, avaliar e planear, intervir e prestar serviços, trabalhar em organizações e desenvolver a competência profissional (Gibson & Turtle, 2003)

Uma vez que em Portugal não existe um perfil de competências dos assistentes sociais nas CAR, a definição deste vem permitir identificar, e, de igual modo, (re)conhecer as competências que estes devem possuir para realizar uma intervenção com eficiência, dignidade e baseada no respeito pelos direitos destas crianças e jovens. Este perfil vem ainda possibilitar

às CAR terem acesso a um recurso externo de avaliação que vai permitir analisar a presença, ou ausência, das competências definidas, bem como, a sua utilização no processo de recrutamento, seleção e, na avaliação do potencial do/a assistente social. O estudo empírico apresentado na Parte II, vai permitir o cruzamento entre as competências específicas da literatura internacional com o perfil definido pelos participantes.

2.2. Modelo Teórico

A base teórica utilizada nesta investigação foi o modelo de competências (os saberes; os saberes-fazer e o saber ser/agir) de Le Boterf (2003). Tendo em conta este autor e o método Delphi esta investigação tem o objetivo delimitar, após um grau de concordância entre os especialistas, um perfil final de competências necessárias ao assistente social para realizar uma intervenção eficiente às crianças/jovens com medida de acolhimento residencial.

De acordo com Le Boterf (2003), “(...) *o profissional é aquele que sabe administrar uma situação profissional complexa*” (p.37). Neste sentido, a complexidade engloba os desafios constantes a que os profissionais encontram no dia-a-dia, solicitando-lhes assim que os saibam gerir não comprometendo o seu trabalho (intervenção). O saber administrar reúne-se em: “(...) *saber agir com pertinência; saber mobilizar saberes e conhecimentos em um contexto profissional; saber integrar ou combinar saberes múltiplos e heterogêneos; saber transpor; saber aprender e aprender a aprender; saber envolver-se*” (Le Boterf 2003, p.38). Em suma, sugere-se ao profissional que além das competências que possuiu, tenha iniciativa para inovar os seus saberes estando assim numa aprendizagem contínua.

Sendo que, “(...) *a competência consiste em saber mobilizar e combinar recursos* (...)” (Le Boterf 2003, p.93), e esses são “(...) *um conjunto de saberes, saber-fazer, aptidões, qualidades pessoais e experiências*”¹ (Le Boterf 2003, p.94), pode traduzir-se que competência se baseia em saber conciliar esses recursos. De modo a facilitar a compreensão e distinção dos recursos supracitados, segue-se um quadro sintetizado.²

¹ Ao longo da dissertação as “(...) *aptidões, qualidades pessoais e experiências*” (Le Boterf, 2003, p.94) serão designadas por saberes ser/agir. Como o próprio autor alude “*é, pois, preferível (...) converter o saber ser em exigências do saber agir*” (Le Boterf, 2003, p.126).

² Devido às dimensões do quadro o mesmo segue na página seguinte.

Recursos	Subcategorias	Aplicação
<u>Os saberes</u>	Saberes teóricos	Servem para entender um fenómeno, um objeto, uma situação, uma organização ou um processo. Englobam conceitos, conhecimentos disciplinares, conhecimentos organizados e conhecimentos racionais.
	Saber do meio	Conjunto de saberes que se referem ao contexto no qual o profissional intervém. Abrange, o equipamento, o sistema de gestão, regras e tipos de gerenciamento, cultura organizacional, códigos sociais, características dos utentes, etc.
	Saberes procedimentais	Instruções que permitem a realização de um objetivo determinado.
<u>Os saberes-fazer</u>	Os saberes-fazer formalizados	São constituídos por condutas, métodos ou instrumentos cuja aplicação prática o profissional domina, como por exemplo, as habilidades e capacidades para realizar algo.
	Os saberes-fazer empíricos	É proveniente da ação, ou seja, são as lições tiradas da experiência.
	Os saberes-fazer relacionais	Engloba o saber cooperar e saber conduzir-se.
	Os saberes-fazer cognitivos	São as operações intelectuais necessárias à formulação, à análise e à resolução de problemas, à conceção e realização de projetos, à tomada de decisão, à criação ou à invenção.
<u>Os saberes ser/agir</u>	As aptidões ou qualidades	Cada sujeito age de modo diferente de acordo com as situações e desempenha vários papéis nos múltiplos contextos da sua vida privada.
	Os recursos fisiológicos	Conjunto de recursos externos ao profissional, como por exemplo, equipamentos, meios de trabalho, as informações e as redes relacionais.
	Os recursos emocionais	Trabalhar as reações emocionais, para que estas sejam uma vantagem e uma ajuda, em momentos de desafios.

Quadro 1- Recursos, subcategorias e aplicação do modelo de competências de Le Boterf (2003)
Fonte: elaboração própria, adaptado de Le Boterf (2003)

Este modelo foi eleito, uma vez que, engloba as competências pessoais que são constituídas pelas categorias dos três saberes supramencionadas. Toda esta instrumentalização e incorporação de recursos permitiu perceber que este modelo teórico seria o mais adequado e também foi com o qual a investigadora mais se identificou. E igualmente, porque vai ao encontro dos objetivos propostos no sentido em que o sujeito (especialista) partilha a sua singularidade em termos de competências.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

CAPÍTULO 3 - OBJETIVOS

3.1. Pertinência da Investigação e Pergunta de Partida

“Por formulação ou definição do problema deve entender-se todo o processo de elaboração que vai desde a ideia inicial de investigar algo até à convenção dessa ideia num problema investigável” (Moreira, 2007, p. 67).

Neste sentido, a definição do problema a ser investigado possibilita a criação de um percurso que direciona a investigação, para que seja possível encontrar uma explicação para o problema de pesquisa. Complementado, *“no fundo, toda a investigação, seja ela de cariz quantitativo ou qualitativo, procura encontrar resposta ou solução para um dado problema”* (Moreira, 2007, p.67).

De acordo com Quivy e Campenhoudt (2008), *“a melhor forma de começar um trabalho de investigação em ciências sociais consiste em esforçar-se por enunciar o projecto sob a forma de uma pergunta de partida”* (p.44). Na mesma linha argumentativa, Fortin (2009) alude que *“as questões de investigação são enunciados interrogativos precisos, escritos no presente e que incluem a ou as variáveis em estudo”* (p.40).

Reforçando o pensamento dos autores supracitados, Moreira (2007) menciona que *“a formulação de uma pergunta de investigação equivale a seleccionar uma direcção concreta (...) ou a escolher um evento, uma situação, um comportamento e delimitar o tempo, o espaço, as pessoas, o contexto em que se decide a pesquisa”* (p.71). Neste sentido a questão de partida desta investigação é: *“Quais são as competências que se conferem como necessárias nos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial?”*

3.2. Objetivos da Investigação

Para a realização desta investigação foi necessário estabelecer algumas metas e objetivos para que a concretização seja feita com sucesso. É essencial estabelecer objetivos gerais e objetivos específicos. Segundo Fortin (2009), *“o objetivo é o enunciado que indica claramente o que o investigador tem intenção de fazer no decurso do estudo”* (p.40).

3.2.1. Objetivo Geral

Definir o perfil de competências do assistente social que intervém com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial.

3.2.2. Objetivos Específicos

Conhecer os saberes que se integram no perfil do assistente social;

Conhecer os saberes-fazer que se integram no perfil do assistente social;

Conhecer os saberes ser/agir que se integram no perfil do assistente social.

CAPÍTULO 4 – METODOLOGIA

Este capítulo apresenta o percurso metodológico (desenho, participantes, técnica de recolha de dados e procedimento).

4.1. Desenho

O presente estudo tem como objetivo definir o perfil de competências do assistente social que intervém com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial. Tem abrangência a nível nacional e é dirigido a assistentes sociais.

Foi utilizado o método Delphi, por fases, para determinar o perfil de competências mencionado. Assim, solicitou-se na primeira fase que cada um dos especialistas (assistente social) integrados numa CAR que descrevesse as competências que reconhecesse que deveriam constar de acordo com as categorias (os saberes; os saberes-fazer e os saberes ser/agir), as quais foram incluídas na segunda fase. Após a análise dos dados foi enviado um *link* com os resultados para a segunda fase onde foi questionado o grau de concordância (numa escala tipo Likert de 1 “discordo totalmente” a 5 – “concordo totalmente”) relativamente às competências que correspondessem ao perfil. Numa terceira e última fase foi questionado as competências exatamente necessárias ao assistente social para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial numa escala binária de “sim” ou “não”.

A base teórica utilizada nesta investigação foi o modelo de competências (os saberes; os saberes-fazer e os saberes ser/agir) de Le Boterf (2003) apresentado no Capítulo 2.

4.2. Participantes

Após a definição da pergunta de partida, foi possível definir a população e a amostra concretas para a realização da investigação. Assim, *“convém prever a população com a qual se levará a cabo o projeto. Analisar a sua situação, características, peculiaridades e, especialmente, as necessidades e os seus traços mais destacados”* (Serrano, 2008, p.35).

Segundo Silva (2016) *“(...) a população é definida como o conjunto constituído por todos os elementos que poderiam ser investigados no estudo, já a amostra é um subconjunto desta população”* (p.34). Na mesma linha de pensamento Fortin (2009) menciona que, *“a população alvo refere-se à população que o investigador quer estudar e para a qual deseja fazer generalizações”* (p.41). Já *“a amostra é um subconjunto de elementos ou sujeitos tirados da população que são convidados a participar no estudo”* (Fortin, 2009, p.41).

O universo e a amostra da investigação são os especialistas assistentes sociais das Casas de Acolhimento Residencial em Portugal, quer continental quer arquipélagos. Atualmente e após a pesquisa no Mapa Social dos equipamentos existentes foi possível encontrar 324 CAR, sendo que, duas instituições não constavam nesta plataforma. Após uma longa pesquisa foi possível encontrar 28 CAR nos Arquipélagos. Nesta conjuntura, num universo de 352 CAR, a amostra é de 42 (6 de cada NUT II) especialistas licenciados em Serviço Social. Neste sentido e de acordo com a Lei n.º 147/ 99 no seu artigo 54.º denominado de “*Equipa técnica*” no ponto 2 menciona que “*a equipa técnica deve ter uma constituição pluridisciplinar, integrando as valências de psicologia, serviço social e educação*”. Na última renovação da lei, agora como a Lei n.º 142/ 2015 o mesmo artigo sofreu alterações, a sua denominação passou a ser intitulada de “*recursos humanos*” onde na alínea 1-a) o serviço social passa a ser designado de “*trabalho social*”, como foi tratado no ponto do Acolhimento Residencial. Assim sendo, calculou-se que cada CAR tivesse pelo menos um assistente social.

Dos 37 especialistas (assistentes sociais) que fizeram parte da amostra, 32 são do género feminino e 5 do género masculino, como é possível observar na Figura 1. No que diz respeito ao nível das habilitações literárias, 34 eram licenciados e 3 eram mestres (Figura 2 – Habilitações Literárias dos Especialistas). Os valores das habilitações indicam que a licenciatura é o grau académico que predomina com 91,9%, não existindo nenhum doutorado.

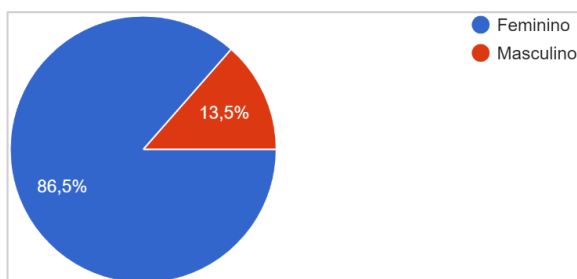


Figura 1 – Género dos Especialistas
Fonte: Google Forms (2020)

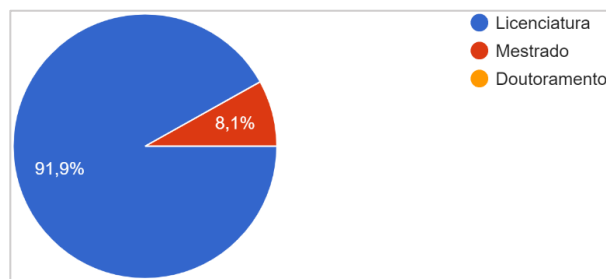


Figura 2-Habilitações Literárias dos Especialistas
Fonte: Google Forms (2020)

No que concerne à distribuição etária da amostra, a mesma varia entre os 26 e os 52 anos, sendo que, a moda das idades são os 42 anos (10,8%). Não obstante, é notória a variedade geracional que num segundo plano é mais acentuada nos 27, 30 e 38 anos, cerca de 8,1% como é possível observar na Figura 3³.

³ Devido às dimensões da figura a mesma segue na página seguinte.

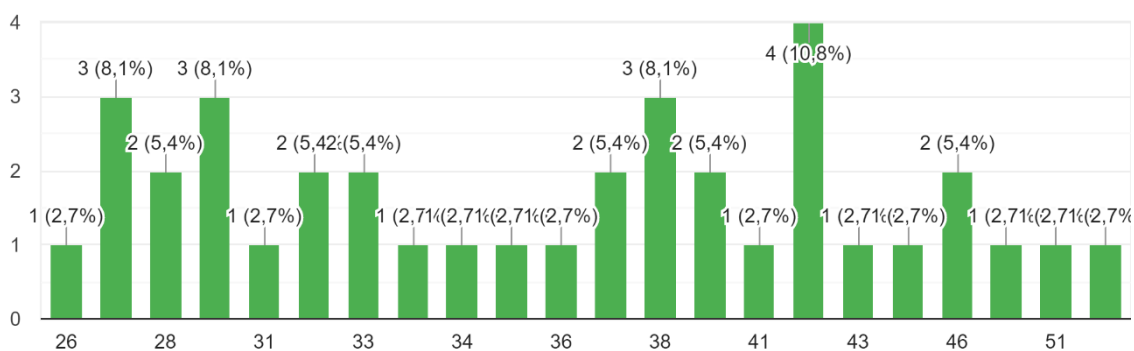


Figura 3- Idade dos Especialistas
Fonte: Google Forms (2020)

Para a concretização desta investigação quali-quantitativa, utilizou-se a amostragem probabilística. Segundo Coutinho (2015), “amostragem é o processo de seleção dos sujeitos que participam num estudo” (p.89). Por sua vez, a “amostra é o conjunto de sujeitos (...) de quem se recolherá os dados e deve ter as mesmas características da população de onde foi extraída” (Coutinho, 2015, p.89), neste caso a amostra são os assistentes sociais que intervêm em casas de acolhimento residencial. O modo de seleção da amostra foi a da amostragem probabilística, mais especificamente, a amostragem aleatória, ou seja, todos os especialistas tiveram a mesma probabilidade de serem selecionados. A todas as CAR foi atribuído um número que através do programa *online* Invertexto gerou os números aleatórios. Resumindo a “amostragem é aleatória, se todos os sujeitos da população tem igual probabilidade de pertencer à amostra, ou seja se a seleção é apenas fruto do acaso” (Coutinho, 2015, p.91).

A nível da dimensão da amostra esta é composta por 37 especialistas (assistentes sociais). Inicialmente seriam seis de cada NUT II (constituída por 7 unidades) perfazendo 42 especialistas. Devido à situação Pandémica que vivemos no nosso país, foi um desafio conseguir concluir a amostra, e, houve a necessidade de fazer uma 2ª ronda de novos contactos quer por via telefónica quer por correio eletrónico. Neste sentido, a dimensão da amostra ficou concluída em abril com 37 especialistas. A nível da sua distribuição, 5 são do Norte, 8 do Centro, 4 da Área Metropolitana de Lisboa, 5 do Alentejo, 3 do Algarve e 12 dos Arquipélagos. Apesar dos contactos realizados serem no sentido de colmatar as vagas existentes, houve a necessidade de contactar um número mais elevado para não correr o risco de desistência. Deste modo, como supramencionado a NUT do Centro “ultrapassou” os 6 especialistas necessários e o Algarve só constou com metade do pretendido. A NUT dos Arquipélagos foi a única que alcançou os especialistas desejados.

4.3. Técnica de Recolha de Dados

A pesquisa e análise documental, permitiu conhecer a problemática através de um levantamento de dados, quer a nível de pesquisas documentais em livros quer em pesquisa na internet de modo a expandir o conhecimento sobre o tema a ser estudado. Deste modo, analisou-se qual seria a metodologia mais adequada de forma a possibilitar a partilha de conhecimento entre os especialistas permitindo a construção do perfil para trabalhar na área do acolhimento residencial. Partindo-se assim, das competências conhecidas em busca de desconhecidas.

Nesta linha argumentativa, utilizou-se a metodologia quali-quantitativa através do método Delphi. Este método “(...) é utilizado com vista a obter os julgamentos de um grupo de especialistas, avaliar prioridades ou ainda a fazer previsões” (Fortin, 2009, p. 260).

Como instrumento de recolha dos dados utilizou-se na 1ª fase a entrevista aberta composta por 3 perguntas, e nas restantes fases o inquérito por questionário. De acordo com Moreira (2007) o inquérito na investigação social caracteriza-se por ser “a estratégia de recolher informações estruturadas perguntando directamente e de modo uniforme às pessoas implicadas nos fenómenos sociais estudados (...)” (p.231). O questionário é o instrumento básico para a recolha de informação num inquérito. “O questionário consiste num conjunto de perguntas estandardizadas (de formulação idêntica, lidos literalmente e seguindo-se sempre a mesma ordem ao entrevistar-se cada inquirido)” (Moreira, 2007, p.233). Complementando Moreira (2007), as autoras Sousa e Baptista (2011) mencionam que “um questionário é um instrumento de investigação que visa recolher informações baseando-se, geralmente, na inquirição de um grupo representativo da população em estudo” (pp. 90-91).

Este inquérito por questionário é constituído por perguntas fechadas. Na 1ª fase solicitou-se que cada um dos especialistas descrevesse as competências que reconheça que deveriam constar de acordo com as categorias (os saberes; os saberes-fazer e o saber ser/agir), as quais foram incluídas na segunda fase. Na 2ª fase as respostas obtidas foram através de uma escala tipo *Likert*, ou seja, “(...) consiste em pedir aos sujeitos que indiquem se estão mais ou menos de acordo ou em desacordo relativamente a um certo número de enunciados, escolhendo entre cinco respostas possíveis” (Fortin, 2009, p. 257). Na 3ª e última fase foi utilizada a escala binária de “Sim” ou “Não” onde foram escolhidas as competências exatamente necessárias para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial

“A análise de dados permite produzir resultados que podem ser interpretados pelo investigador. Os dados são analisados em função do objeto de estudo (...)” (Fortin, 2009, p.42).

Neste sentido, os dados foram analisados estatisticamente através do programa do *Google Forms*.

4.4. Procedimento

Foram realizados contactos pessoalmente, telefonicamente, e através das redes informáticas para formar o grupo de 37 especialistas (ver Apêndice I. A – Pedido de Colaboração para Investigação do Diretor do Instituto de Serviço Social). Os contactos iniciaram-se entre janeiro e fevereiro de 2020 onde foi garantida a confidencialidade das informações pessoais. Foi transmitida formalmente toda a informação da investigação, inclusive as datas da aplicação do método Delphi e outros dados pertinentes (ver Apêndice I. B – Pedido de Colaboração para Investigação da Investigadora). No total durante esses dois meses foram realizados 109 contactos até o grupo de 42 especialistas ficar completo. Após a disponibilidade para participarem no estudo, foi entregue um termo de consentimento informado (ver Apêndice I. C – Termo de Consentimento Informado) de modo a ficar formalizada a participação do especialista.

No dia 13 de março, último dia da 1ª fase, tendo em consideração o estado atual do país e, visto que, a investigação teve abrangência a nível nacional e ainda não estavam reunidas as respostas de toda a amostra, foi necessário proceder a um interregno e, assim que houve alguma estabilidade agendaram-se novas datas. Além deste agendamento, houve a necessidade de realizar novos contactos quer via telefónica, quer por correio eletrónico até ao final do mês de março. Isto porque, a situação epidemiológica do COVID-19 trouxe, enormes desafios ao exercício profissional dos assistentes sociais e alguns deixaram de poder colaborar na investigação. Os dias de incerteza trouxeram a necessidade de realizar mais 47 contactos para colmatar as desistências, e para que fosse possível concluir a 1ª fase e avançar para a 2ª fase. De um modo geral, foram realizados 156 contactos, para chegar à amostra final de 37 especialistas.

Uma vez que em Portugal não existe um perfil de competências definido para os assistentes sociais que trabalham com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial, o modelo teórico utilizado veio permitir a construção do perfil desejado. Assim, e de forma a que os especialistas identificassem e descrevessem as competências de acordo com as categorias, tendo em consideração a sua prática profissional, estas foram explicadas previamente de uma forma breve (ver Apêndice II - Inquérito por Questionário – 1ª Fase).

A entrevista aberta foi enviada no dia 2 de março de 2020, por correio eletrónico, para ser respondida até dia 13 de março de 2020 (ver Apêndice VI. C – 1ª Fase da Investigação). No último dia da 1ª fase surgiu a necessidade de fazer uma interrupção por um período indeterminado devido à pandemia (ver Apêndice VI. D – 1ª Fase da Investigação Interregno). Após duas semanas, mais precisamente no dia 30 de março de 2020 foi realizado um novo contacto com os especialistas para os informar que a 1ª fase iria reabrir até dia 9 de abril de 2020, e inclusive foram agendadas as novas datas para a 2ª e 3ª fase (ver Apêndice VI. E – Reabertura da 1ª Fase da Investigação). No dia 11 de abril de 2020 foi necessário contactar novas CAR, uma vez que a amostra necessária ainda não estava reunida. No dia 12 de abril de 2020 foi comunicado aos especialistas, que já tinham submetido as suas respostas à 1ª fase, que surgiram novas participações e que por esse motivo a fase iria ser alargada (ver Apêndice VI. F – Informação sobre a 1ª Fase da Investigação). Assim, a 1ª fase para os especialistas que tinham integrado o grupo recentemente teve início no dia 12 de abril de 2020 até ao dia 30 de abril de 2020. Posto isto, a 1ª fase iniciou-se a 13 de março de 2020 e só teve término a 30 de abril de 2020.

A 2ª fase foi enviada no dia 4 de maio de 2020, por correio eletrónico, para ser respondida até dia 15 de maio de 2020 (ver Apêndice VI. G – 2ª Fase da Investigação). Uma vez que não estavam reunidas todas as respostas, esta fase prolongou-se até dia 23 de maio de 2020.

A 3ª e última fase do inquérito por questionário foi enviada no dia 1 de junho de 2020, por correio eletrónico, para ser respondida até dia 12 de junho de 2020 (ver Apêndice VI. J – 3ª Fase da Investigação), sendo que, a última resposta foi submetida no dia 14 de junho de 2020.

Esta metodologia foi realizada por correio eletrónico através da plataforma *Google Forms*, tudo através de um link que foi enviado em cada uma das fases nos dias definidos.

CAPÍTULO 5 – RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados obtidos em todo o processo de investigação até conseguir responder à questão de partida: “Quais são as competências que se conferem como necessárias nos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial?”

Como foi mencionado ao longo dos capítulos 2 e 4, o modelo teórico que esta investigação teve por base foi o modelo de competências (os saberes; os saberes-fazer e os saberes ser/agir) de Le Boterf (2003). Este modelo foi sustentado por 3 fases do método Delphi, sendo que a 1ª fase consta analisada na íntegra (ver Apêndice II. A – Entrevista Aberta – 1ª Fase Análise de Conteúdo) e as duas últimas fases apresentam-se em forma de tabela (ver Apêndice III. A – Inquérito por Questionário – 2ª Fase Respostas e Análise Estatística e ver Apêndice IV. A – Inquérito por Questionário – 3ª Fase Respostas e Análise Estatística). Na análise da 1ª e 2ª fase estão as sugestões dadas pelos especialistas que serão expostas em seguida.

A 1ª fase foi analisada através de 3 rondas. Como afirma Bardin (2014) “*as diferentes fases da análise de conteúdo (...) organizam-se em torno de três pólos cronológicos: 1) a pré-análise; 2) a exploração do material; 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação*” (p.121). Na ronda inicial, foram realizadas várias leituras das competências com o objetivo de as organizar nas respetivas categorias e posteriormente nas devidas subcategorias. Tanto as categorias como as subcategorias foram adaptadas do modelo teórico de Le Boterf (2003). Após a divisão foram realizadas leituras mais críticas com o intuito de dispor as competências nas subcategorias mais adequadas e de modo a que não houvesse competências repetidas, quer na mesma categoria, quer em subcategorias diferentes. Concluindo-se a análise de todas as respostas dos 37 especialistas, no total permaneceram 180 competências que foram divididas nas subcategorias. Assim iniciou-se a elaboração da 2ª fase do questionário que teve por base o material analisado na 1ª fase. Relativamente à distribuição das competências em categorias, no nível dos saberes registou-se um total de 38 (8 na subcategoria dos saberes teóricos, 18 na dos saberes do meio e 12 nos saberes procedimentais), nos saberes-fazer reuniu-se 107 competências (63 nos saberes-fazer formalizados, 12 nos saberes-fazer empíricos, 13 nos saberes-fazer relacionais e 19 nos saberes-fazer cognitivos) e a nível dos saberes ser/agir compilou-se um total 35 (19 nas aptidões ou qualidades, 5 nos recursos fisiológicos e 11 nos recursos emocionais).

Na abertura da 2ª fase, foi comunicado aos participantes que após a análise e interpretação dos dados da fase anterior foram efetuadas exclusões de algumas competências por se inserirem na definição de algumas outras (complementando-se) e, modificações na descrição de determinadas competências. De seguida, solicitou-se que avaliassem através de um grau de concordância (numa escala tipo *Likert* de 1 “discordo totalmente” a 5 – “concordo totalmente”) as competências que correspondessem ao perfil do assistente social em contexto de acolhimento residencial. No final de cada categoria foi dada a oportunidade aos especialistas, que assim o entendessem, de indicarem outra (s) competência (s) que no seu entender não tivesse sido mencionada, bem como, apresentar o seu ponto de vista relativamente à ordem apresentada das mesmas. Em virtude de não estarem reunidas as 37 respostas, houve a necessidade de se prolongar por mais uma semana esta fase (ver Apêndice VI. H – 2ª Fase da Investigação – Atualização). Nesse mesmo dia foi enviada uma informação para os especialistas que já haviam respondido (ver Apêndice VI. I – Informação sobre a 3ª Fase da Investigação).

A recolha dos dados teve por suporte o uso da escala de avaliação tipo *Likert*, de 1 “discordo totalmente” a 5 – “concordo totalmente”. *“Este tipo de escala, considerado um instrumento de medição, consiste em um conjunto de itens sob a forma de afirmações ou juízos, ante os quais se solicita a reação (...) dos indivíduos”* (Rozados, 2015, p.76). Logo, o tratamento estatístico da metodologia Delphi pode ser feito de quatro formas. Seguindo esta linha de pensamento, Alvarenga, Carvalho e Escária (2007) mencionam que *“após cada ronda são aplicadas um conjunto de medidas estatísticas a cada previsão subjectiva associada a cada statement considerado individualmente: mediana, moda, média aritmética e amplitude inter-quartílica (...)”* (p.13).

Dessa forma o critério para a análise das percentagens das competências foi definido através da média. Esta foi analisada em função do ponto de concordância que foi o 4 (concordo). Todas as competências cuja média era inferior a 4 foram automaticamente excluídas, e, todas as que a sua média era igual ou superior a 4 eram aptas para a 3ª fase. Após a análise qualitativa dos resultados efetuou-se três exclusões uma a nível dos saberes, mais precisamente nos saberes teóricos (ST), e as outras duas foram ambas na categoria dos saberes-fazer, mais propriamente na subcategoria dos saberes-fazer formalizados (SF). As competências eliminadas foram as seguintes:

- “ST6 - Exercer influência no sistema político e na opinião pública, visando a definição de políticas públicas;
- SF53 - Orientar estágios;

- SF59 - Planificar mensalmente horários”.

No entanto, quatro novas competências foram sugeridas pelos assistentes sociais, duas na subcategoria dos saberes teóricos (ST), uma na subcategoria dos saberes do meio (SM) e outra nos saberes procedimentais (SP), ou seja, estas competências foram todas na categoria a nível dos saberes. Sendo elas:

- “ST2 – Possuir conhecimentos sobre as diversas áreas científicas das Ciências Sociais e Humanas;
- ST9 – Conhecer modelos de intervenção sistémica;
- SM13 – Ter capacidade de adaptação às necessidades/prioridades do público-alvo;
- SP7 – Conhecer as motivações e vontades das crianças/jovens para o seu futuro”.

No que respeita a possíveis reformulações, foi sugerido por um/a especialista que na subcategoria dos saberes procedimentais se desse “(...) *mais ênfase àquelas que se referem diretamente às crianças e jovens*” (ver Apêndice III. A - Inquérito por Questionário – 2ª Fase Respostas e Análise Estatística). De salientar que tendo em consideração as competências inseridas e as excluídas a 3ª fase englobou 181 competências sendo:

- a nível dos saberes 41 (9 na subcategoria dos saberes teóricos, 19 na dos saberes do meio e 13 nos saberes procedimentais);
- nos saberes-fazer reuniu-se 105 competências (61 nos saberes-fazer formalizados, 12 nos saberes-fazer empíricos, 13 nos saberes-fazer relacionais e 19 nos saberes-fazer cognitivos);
- a nível dos saberes ser/agir não houve alterações mantendo-se 35 (19 nas aptidões ou qualidades, 5 nos recursos fisiológicos e 11 nos recursos emocionais).

O propósito da 3ª e última fase do inquérito por questionário foi definir o perfil de competências necessárias de um modo mais sustentado e definitivo possível. A recolha dos dados foi feita com o auxílio da escala binária de “Sim” (representada pelo número 1) ou “Não” (representada pelo número 2) (ver Apêndice IV – Inquérito por Questionário – 3ª Fase).

A média foi uma vez mais o indicador, sendo o valor de exclusão a resposta com média superior a 1,49 (“Não”), não obstante, optou-se por excluir as competências cuja média ultrapassava o valor de 1, perfazendo um total de 82 competências retiradas (ver Apêndice IV.A – Inquérito por Questionário – 3ª Fase Respostas e Análise Estatística). Assim, priorizou-se o

número de respostas onde houve concordância absoluta de todos os participantes. Isto porque, no global esta fase iniciou-se com 181 competências, daí a necessidade de se selecionar somente as competências onde existiu a prevalência dos 37 especialistas. Deste modo, foi essencial “estreitar” as competências sendo que o valor superior a 1 não indicava concordância unânime. Neste sentido, as competências necessárias para o perfil final do assistente social foram as que todos os 37 especialistas concordaram como sendo as essenciais (ver Apêndice V – Tabela do Perfil de Competências do Assistente Social). Contudo, algumas competências que são de extrema significação foram excluídas, uma vez que, não houve uma concordância dos 37 participantes. Perante a análise dos resultados as competências que se conferem como necessárias nos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial são no seu total 99, quem em seguida serão descritas e analisadas de um modo mais particularizado.

CAPÍTULO 6 –DISCUSSÃO

Com a análise das três fases, verificou-se que numa fase inicial (2ª fase) houve exclusão de três competências mencionadas no capítulo anterior. A nível dos referenciais teóricos existe um cruzamento entre estes, com as competências eleitas pelos especialistas.

Assim, parece haver um “consenso” entre a primeira competência excluída (ST6) e o que a literatura nos diz. Isto porque, *“os assistentes sociais em Portugal encontram-se relativamente afastados da conceção, definição e (re)estruturação das políticas sociais vigentes e quanto aos que se encontram integrados nestes grupos, a sua ação nem sempre é visível”* (Carvalho, 2020, p.39). Ou seja, apesar de inicialmente ter sido mencionada como uma competência necessária, acaba por ser “desacreditada”, uma vez que, nem a influência dos que trabalham diretamente no sistema é visível.

Relativamente à orientação de estágios (SF53), é uma função pouco exercida, ou seja, *“(...) os processos investigativos, a elaboração de projetos e a formação e supervisão de estudantes em Serviço Social são atividades menos exercitadas”* (Carvalho, 2020, p.106). Contudo, *“(...) é essencial que, tanto as universidades como as instituições do Serviço Social, desenvolvam uma política de formação das práticas profissionais, seja em unidades curriculares de observatório, laboratórios ou estágios”* (p.38). É importante e necessária a reciprocidade entre as instituições e as faculdades de Serviço Social.

No que concerne à planificação de horários, a revisão teórica não aprofunda essa competência diretamente. Porém, nas *“Competências Profissionais Específicas dos Assistentes Sociais”* tratadas no Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (2018, p.6), e igualmente descritas no Capítulo 2, esta enquadra-se nas competências *“Técnico-operativas e reflexivas”* (p.6) mais especificamente no saber *“planear”* (p.6). Ou seja, de um modo geral, compete ao assistente social saber planear, independentemente qual seja o propósito do planeamento.

Com os elementos recolhidos na 3ª e última fase, no grupo das 82 competências excluídas, 8 foram selecionadas por 5 ou mais dos 37 especialistas. Uma delas foi a competência “RF2 - Mediar serviços e cidadãos”, mas de acordo com a literatura uma das competências do assistente social é *“capacidade de mediar”* (Trevithick, 2005, p.218) de um modo global. Segundo Carrasco (2016), a mediação *“(...) tem como principal objetivo não só ser um sistema de resolução de conflitos, mas sobretudo oferecer ferramentas para que a participação do cidadão seja eficaz”* (p.225). Esta competência insere-se no exercício profissional do Serviço Social, uma vez que permite ser a “ponte” de acesso a um serviço, facilitando a comunicação

entre ambas as partes, auxiliando e orientando para o crescimento e transformação dos indivíduos (utentes) e, permitindo uma maior celeridade quando existe essa possibilidade.

Apesar da exclusão de um conjunto competências, havia umas que eram de relevante importância, entre as quais as que pertenciam à subcategoria dos saberes teóricos (ST) que decaíram. Esta subcategoria em concreto ficou reduzida a zero, uma vez que, se optou por seleccionar apenas as competências com média de 1, e a maioria destas a sua média foi de 1,02. A competência “ST1 - Conhecer a componente teórica do Serviço Social - Conhecimento teórico-prático, teórico-metodológico e técnico-operativo”, foi excluída sendo considerada como fundamental para alguns autores. A autora Mouro (2016), reconhece a “(...) *importância atribuída à sustentabilidade teórica e metodológica como meio de qualificação do exercício profissional dos assistentes sociais*” (p.27). Por sua vez, Carvalho (2016) complementa afirmando que “*qualquer prática sem teoria, sem fundamento, não tem sentido. A teoria e a prática têm de estar em comunicação*” (p.20). Firma-se, assim, que “*os conteúdos teóricos e teórico-práticos são fundamentais para formar futuros profissionais comprometidos com os padrões teóricos, metodológicos e éticos da profissão e construir a identidade interna e externa da mesma*” (Carvalho, 2020, p.37). A referência a esta competência verifica que a teoria e a prática complementam-se. A teoria é a “justificação” da prática, mas, por sua vez, a prática também é uma forma de renovar o nosso conhecimento (teoria). Salienta-se que esta subcategoria em concreto ficou reduzida a zero porque não houve concordância absoluta de todos os participantes, contudo, este saber é inerente a todos os outros saberes. Em suma, a teoria é fundamental, pois é através da fundamentação teórica que é possível compreender os diversos contextos onde se intervém, numa realidade social em constante transformação que vem reforçar que o conhecimento “abre” o caminho para o questionamento e para a mudança.

Na subcategoria dos saberes do meio (SM) depara-se a importância do conhecimento da legislação nacional “SM1 - Conhecer a legislação portuguesa - Lei de Promoção e Proteção Crianças e Jovens em Risco, Lei Tutelar Educativa, Decreto-Lei que estabelece o regime de execução do acolhimento residencial, Código Civil e Código do Trabalho”. Esta competência vai ao encontro das que enquadram a subcategoria dos saberes procedimentais (SP) que tem uma relação direta com o informar/esclarecer as crianças e jovens nos seus direitos e deveres (SP2 e SP3). Estas competências só podem ser praticadas se houver um conhecimento da legislação. A ética e deontologia também foram identificadas pelos os especialistas, e é possível verificar-se nas competências SP6 a SP13. A própria literatura vem mencionar que “*a deontologia é uma parte moral que diz respeito às condutas profissionais. Representa o conjunto de deveres e de responsabilidades morais que incubem aos profissionais no exercício*

da sua profissão” (Carvalho, 2016, p.100). Por sua vez *“a ética preocupa-se com o saber que orienta a ação, isto é, a deliberação da ação humana”* (Carvalho, 2016, p.46). Em suma, *“qualquer profissão das relações humanas tem princípios e valores, e o Serviço Social não é exceção”* (Carvalho, 2020, p.89). Compreender estes dois conceitos é de extrema significância para uma intervenção correta, devendo igualmente ter conhecimento da Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro: Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo cujos *“Princípios orientadores da intervenção”* que vêm expostos no *“Artigo 4.º”*, se cruzam com alguns saberes procedimentais expostos. Mais especificamente a competência SP2 vai ao encontro do princípio do *“a) Interesse superior da criança e do jovem”*, a SP3 complementa com o mencionado no princípio *“i) Obrigatoriedade da informação”* e a competência SP8 trata o princípio *“b) Privacidade”*.

A nível dos saberes-fazer formalizados (SF) foram excluídas 33 competências. Como alude Le Boterf (2003), este saber é constituído por um conjunto de ferramentas que utilizamos ao longo da prática profissional, neste caso em concreto, na intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial. De um modo geral, as competências em total concordância entre os especialistas enquadram-se no que a autora Shirley (2015) nos diz. Ou seja, *“os profissionais de intervenção social, por sua vez, identificam os problemas, intervindo ao nível da capacitação e na resolução dos mesmos (...)”* (p.40). Por sua vez, *“através da valorização e de estratégias de capacitação alcança-se uma compreensão das necessidades e dificuldades, atuando sobre os recursos e contribuindo para o sentimento de confiança e competência”* (Shirley, 2015, p.40).

Na subcategoria dos saberes-fazer empíricos (SE) foram somente excluídas três competências. Este saber engloba o que os profissionais aprendem e retiram da sua prática. Nesta linha argumentativa, *“é a partir da reflexão sobre a experiência concreta que um trabalho de abstração e de conceitualização poderá ser realizado para ser reinvestido em uma experimentação que dê lugar a uma nova experiência profissional”* (Le Boterf, 2003, p.110). Assim, *“(...) cabe ao profissional medir o limite do investimento pessoal, pois este poderá conduzir a um controlo, mesmo que inconsciente, contribuindo como fator de insucesso da intervenção”* (Shirley, 2015, p.39), como é possível se verificar nas competências SE2, SE4, SE6 e SE12.

O saber-fazer relacional (SR) vai ao encontro das competências a nível dos recursos emocionais (RE) porque por sua vez estão interligados, como é o caso das competências SR4, SR6, SR8 e SR9 associam-se às competências RE5, RE10 e RE11. Seguindo esta perspetiva, *“(...) é através e por meio do relacionamento que se poderá atingir os objetivos do Serviço*

Social” (Carvalho & Pinto, 2015, p.94). O próprio Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (2018), apresenta as competências relacionais como sendo específicas da profissão. Assim, “(...) *criar relações de respeito, confiança, empatia e cooperação para as mudanças necessárias, incluindo a construção de redes e parcerias*” (p.6) é de extrema significância para a intervenção. Ainda na categoria dos saberes-fazer encontram-se os saberes-fazer cognitivos (SC) que de um modo geral é a capacidade de tomarmos decisões e resolvermos problemas (Le Boterf, 2003) e também a capacidade de conhecermos os nossos limites. Complementado, “*o profissional de Serviço Social tem de manter uma certa objetividade, gerir os seus sentimentos, reações e impulsos*” (Carvalho & Pinto, 2015, p.94). Segundo Trevithick (2005), “*Os limites são importantes no trabalho social, (...), porque são uma forma de marcar as responsabilidades que estão dentro de um papel ou tarefa particular e de as diferenciar de outras atividades ou aspetos do serviço social*” (p.246).

A nível dos saberes ser/agir na subcategoria das aptidões ou qualidades (AQ), as competências onde houve total concordância dos especialistas são as que estão diretamente relacionadas com o modo como o sujeito procede, adaptando-se aos diferentes contextos (Le Boterf, 2003). Na mesma linha de pensamento Pena (2015) menciona que “*a intervenção do assistente social verifica-se em situações de grande vulnerabilidade, em que as pessoas sentem como fundamental a confiança, ou seja, a possibilidade de poderem ser aceites (...)*” (p.116). Como foi possível verificar ao longo deste capítulo existem competências que se complementam mesmo pertencendo a subcategorias diferentes como é o caso da AQ16 e AQ17, cuja conceção se reconhece na competência SP8.

A subcategoria dos recursos fisiológicos (RF) ficou reduzida a uma competência, que incita os profissionais a recorrerem a apoios ou serviços externos quando existir essa necessidade. Por outras palavras, “*a este profissional incumbe ainda a articulação com a comunidade, esperando obter como resultados a receptividade da criança e da sua família, bem como a organização (...)*” (Shirley, 2015, p.39). Em suma, é a capacidade de “*trabalhar em parceria*” (Trevithick, 2005, p.83).

A última subcategoria, a dos recursos emocionais, teve a exclusão de uma única competência, ou seja, é notória a importância deste recurso. Para Carvalho e Pinto (2015), “*o envolvimento emocional controlado facilita a expressão de sentimentos. Este envolvimento deve ser acompanhado de uma capacidade e disponibilidade para responder de forma sensível e adequada aos sentimentos dos cidadãos*” (p.95). Neste seguimento, as emoções devem ser encaradas como uma vantagem e ajuda e não como algo negativo, sendo que, “*uma pessoa*

emocionalmente inteligente compreende que as emoções afetam o comportamento, as crenças, as percepções, as interpretações, os pensamentos e as ações” (Pena, 2015, p.118).

A análises dos dados veio corroborar com a questão de partida, que foi respondida, e com os objetivos específicos. Ou seja, relativamente à questão de partida: “Quais são as competências que se conferem como necessárias nos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial?” foram identificadas 99 numa escolha inicial de 180 competências. Mais concretamente, a nível de objetivos específicos ficaram conhecidos os 14 saberes que se integram no perfil do assistente social, os 60 a nível dos saberes-fazer e os 25 a nível dos saberes ser/agir que perfazem as 99 competências necessárias (ver Apêndice V – Tabela do Perfil de Competências do Assistente Social).

Poderia existir uma outra forma de categorizar as competências, contudo, com o receio de mudar o teor da perspetiva dos especialistas e para não cair nenhuma das suas ideias, poderão existir competências que se sobrepõem.

De salientar que nos apêndices encontram-se os resultados analisados ao pormenor, relativamente a cada uma das três fases.

CAPÍTULO 7 – CONCLUSÃO

Segundo os autores Quivy e Campenhoudt (2008), *“uma investigação é, por definição, algo que se procura. É um caminhar para um melhor conhecimento e deve ser aceite como tal, com todas as hesitações, desvios e incertezas que isso implica”* (p.31).

Esta investigação surge da necessidade de criação de um perfil de competências que fosse ao encontro da renovação do conhecimento e das práticas interventivas. Os dados estatísticos do Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens (CASA 2018) revelaram que o número de crianças e jovens com medida de acolhimento residencial tem vindo a diminuir nos últimos anos, ou seja, uma descida de 521 crianças/jovens face ao ano passado. Não obstante, a revisão da literatura veio demonstrar que a definição de um perfil de competências do assistente social nesta área é fulcral. A contínua produção de conhecimento é necessária para uma intervenção que satisfaça as necessidades das crianças/jovens.

Obteve-se resposta à pergunta de partida e foi possível concretizar os objetivos específicos propostos, como consta no capítulo 5. Porém, existiram obstáculos e algumas dificuldades que ocorreram no percurso do estudo, mas que felizmente foram ultrapassados com sucesso.

Primeiramente conseguir os contactos das CAR pertencentes aos Arquipélagos, isto porque, na plataforma do Mapa Social só constam as instituições de Portugal Continental. Posto isto houve a necessidade de contactar com juntas de freguesia dos Arquipélagos para fazer um levantamento das CAR que existiam para posteriormente contactá-las. Quando se iniciou os contactos a maior dificuldade foi falar com os assistentes sociais quer por motivos profissionais, quer por motivos pessoais.

Após efetuados mais de cem contactos e depois de dois meses foi possível concluir o grupo dos 42 especialistas. O objetivo inicialmente seriam seis especialistas de cada NUT II (constituída por 7 unidades) de modo a que houvesse um equilíbrio na representatividade geográfica. Devido à situação Pandémica que vivemos no nosso país, foram alguns os assistentes sociais que desistiram porque não se queriam comprometer, uma vez que, não sabiam se podiam responder a todas as fases. Para conseguir concluir novamente o grupo, foi mais um desafio, e, houve a necessidade de fazer uma 2ª ronda de novos contactos. Apesar de não se conseguir ter os 42 especialistas para que houvesse representatividade foi possível de igual modo, mas com menos 5, responder à questão de partida.

A definição do perfil de competências foi concretizada, todavia a exclusão de algumas competências pode ter sido devido a pelo menos 11 dos especialistas também serem diretores técnicos da CAR, daí as suas competências poderem variar.

Neste sentido, sugere-se como investigações futuras:

- Compreender se o perfil de competências que se conferem como necessárias nos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial alteram se este também for diretor/a técnico;
- Aplicar este perfil aos assistentes sociais de todas as CAR para que seja possível validar as competências que possuem e as que precisam de adquirir/melhorar;
- Replicar este estudo exploratório nas outras áreas de intervenção social.

Deste modo, propõe-se como objetivos específicos para última sugestão de investigação:

- Identificar os diferentes tipos de conhecimento na prática profissional dos assistentes sociais;
- Saber que tipos de conhecimento são mais valorizados pelos profissionais;
- Sistematizar diferentes tipos de conhecimento identificados e valorizados pelos profissionais;
- Categorizar os diferentes saberes de acordo com o modelo de Le Boterf.

Com este estudo pretende-se reforçar a importância da formação contínua ao longo da prática profissional e incitar a que os especialistas identifiquem e reconheçam que poderão existir competências que precisam de ser trabalhadas. Além do perfil ser partilhado com os especialistas, deseja-se que este chegue ao máximo de profissionais que trabalham nesta área. Anseia-se ainda que este estudo enriqueça o conhecimento científico na área da infância e juventude porque o conhecimento só faz sentido se for partilhado e (co)construído. Importa ainda referir que, considerando o momento atípico que nos encontramos atualmente, há uma necessidade ainda maior de (re)criar e/ou (re)adaptar o modo como intervimos. Deseja-se ainda que esta investigação seja um instrumento com linhas orientadoras de suporte à intervenção do assistente social nas CAR.

Referências

- Albuquerque, C. (2016). Pensamento e planeamento estratégico na intervenção social: O enfoque na qualidade e inovação. In M. Carvalho (Coord.). *Serviço Social: Teorias e Práticas* (pp. 163-180). Lisboa: Pactor.
- Alvarenga, A., Carvalho, P., Escária S. (2007). *DELPHI - Métodos e Aplicações*. Departamento de Prospectiva e Planeamento e Relações Internacionais. Lisboa: Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional. Disponível em <http://www.dpp.pt/Lists/Pesquisa%20Avanada/Attachments/3022/Delphi.pdf> a 27 de março de 2020.
- Amaro, F. (2006). *Introdução à sociologia da família*. Mem Martins: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Andrade, S. (2019). *Crianças e jovens em perigo – Estudo de casos clínicos* (2 Ed.). Lisboa: Edições Vieira da Silva.
- Araújo, I (2015). Escala de Avaliação de Papéis Familiares: avaliação das propriedades psicométricas. *Revista de Enfermagem Referência*, IV (4), 51-59.
- Associação dos Profissionais de Serviço Social (2018) – Código deontológico dos assistentes sociais em Portugal. Disponível em https://www.apss.pt/wp-content/uploads/2018/12/CD_AS_APSS_Final_APSS_AssembGeral25-10-2018_aprovado_RevFinal.doc-1-converted-1-Cópia.pdf a 20 de novembro de 2018.
- Bardin, L. (2014). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Cabrita, I., Lopes, M., Silva, P., Santos, R., & Trigueiro S. (2015). A intervenção social com crianças e famílias por acontecimento adverso em saúde”. In M. Carvalho (Coord.). *Serviço Social com Famílias* (pp. 141-162). Lisboa: Pactor.
- Carbone, P. P., Brandão, H. P., Leite, J. B. D., & Vilhena, R. M. P. (2006). *Gestão por competência e gestão do conhecimento* (2 Ed.). Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Carrasco, M. (2016). Mediação e Serviço Social. In M. Carvalho (Coord.). *Serviço Social: Teorias e Práticas* (pp. 225-241). Lisboa: Pactor.
- Carvalho, M. (2016). *Ética aplicada ao serviço social – Dilemas e práticas profissionais*. Lisboa: Pactor.
- Carvalho, M. (2020). *Ser assistente social – Retratos da profissão*. Lisboa: Pactor.
- Carvalho, M. & Pinto, C. (2015). Intervenção do Serviço Social com indivíduos e famílias. In M. Carvalho (coord.). *Serviço Social com Famílias* (pp. 81-124). Lisboa, Pactor.
- Ceítal, M. (2006). *Gestão e desenvolvimento de competências*. Lisboa: Sílabo.
- Comissão de Proteção de Crianças e Jovens. A Criança em Risco – Conceito de risco e perigo. Disponível em <https://www.cnpdpcj.gov.pt/materiais-diversos/a-crianca-em-risco/conceito-de-riscoperigo.aspx> a 12 de março de 2019.
- Costa, J. & Nobre, L. (2019). *A bagagem: Intervenção em contexto de acolhimento residencial*. Porto: Mais Leitura.
- Costa, M. & Duarte, C. (2000). *Violência familiar*. Porto: AMBAR.
- Coutinho, C. (2015). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: Teoria e prática* (2 Ed.). Coimbra: Edições Almedina.

- Decreto-Lei n.º 164/2019, de 25 de outubro: Estabelece o regime de execução do acolhimento residencial, medida de promoção dos direitos e de proteção das crianças e jovens em perigo, acedido a 3 de novembro de 2019.
- Delgado, P. (2006). *Os direitos da criança, da participação à responsabilidade – o sistema de proteção e educação das crianças e jovens*. Porto: Profedições.
- Delgado, P. (2007). *Acolhimento familiar – Conceitos, práticas e (in)definições*. Porto: Profedições.
- Ferreira, J. (2010). *Sistema de proteção à infância em Portugal – Uma área de intervenção e estudo do Serviço Social*. Lisboa: ISCTE, pp. 229-239 (pdf).
- Fortin, M. (2009). *O Processo de Investigação: da Concepção à Realização* (5 Ed.). Loures: Lusociência.
- Gibson, J., Turtle, J. (2003). Competence in Residential Child Care. In O'Hagan, K. (coord.), *Competence in Social Work Practice: A Practical Guide for Professionals* (pp. 43-69). (7 Ed.) London and New York, Jessica Kingsley Publishers.
- Gleitman, H., Fridlund, A. & Reisberg, D. (2009). *Psicologia*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Google Forms (sd). Disponível em <https://forms.gle/98h5NrxbbRcCK9617> a 11 de janeiro de 2020.
- Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social CID - Crianças, Idosos e Deficientes – Cidadania, Instituições e Direitos (2005). *Manual de Boas Práticas - Um guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens - Para dirigentes, profissionais, crianças, jovens e familiares*. Lisboa, Instituto da Segurança Social, I.P.
- Invertexto – Ferramentas e Aplicativos Online (2011). *Gerador de Números Aleatórios*. Disponível em <https://www.invertexto.com/> a 4 de janeiro de 2020.
- Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: ArtMed.
- Lei n.º 147/99, de 1 de setembro: Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, acedido a 23 de novembro de 2018.
- Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro: Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, acedido a 23 de novembro de 2018.
- Magalhães, T. (2005). *Maus-tratos em crianças e jovens*. Guia prático para profissionais (4 Ed.). Coimbra: Quarteto.
- Mapa Social (2020) disponível em <https://www.mapasocial.pt/> a 2 de janeiro de 2020.
- Moreira, C. (2007). *Teorias e práticas da investigação*. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Mota, C. & Matos, P. (2010). *Adolescentes institucionalizados: O papel das figuras significativas na predição da assertividade, empatia e autocontrolo*. Lisboa: Análise Psicológica, 2 (XXVIII), 245-254 (pdf).
- Mouro, H. (2016). Teoria e Teorizar em Serviço Social. In M. Carvalho (Coord.). *Serviço Social: Teorias e Práticas* (pp. 27-56). Lisboa: Pactor.
- O'Hagan, K. (2003). Social work competence: An historical perspective. In K. O'Hagan (coord.). *Competence in Social Work Practice: A Practical Guide for Professionals* (pp. 1-24). (7 Ed.) London and New York, Jessica Kingsley Publishers.
- Papalia, D., Olds, S. & Feldman, R. (2001). *O mundo da criança: Da infância à adolescência*

- (8 Ed.). Amadora: Mc Graw-Hill.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2008). *Manual de investigação em ciências sociais* (2 Ed.). Lisboa: Gradiva.
- Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens - CASA 2018 (2019). Disponível em http://www.seg-social.pt/documents/10152/16662972/Relat%C3%B3rio_CASA2018/f2bd8e0a-7e57-4664-ad1e-f1cebcc6498e a 12 de setembro de 2019.
- Rozados, H. (2015). *O uso da técnica delphi como alternativa metodológica para a área da ciência da informação*. Porto Alegre: Em questão, pp. 64-86 (pdf).
- Saint-Exupéry, A. (2010). *O príncipezinho* (33 Ed.). Barcarena: Editorial Presença.
- Serrano, G. (2008). *Elaboração de projetos sociais – Casos práticos*. Lisboa: Porto Editora.
- Shirley, A. (2015). Intervenção com Crianças e suas Famílias: Qual a Melhor Estratégia? In M. Carvalho (Coord.). *Serviço Social com Famílias* (pp. 25-42). Lisboa: Pactor.
- Silva, C. (2016). *Os Dados e a análise – Introdução à estatística*. Lisboa: ULHT.
- Sousa, M. & Baptista, C. (2011). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios – Segundo Bolonha* (2 Ed.). Lisboa: Pactor.
- Trevithick, P. (2005). *Social work skills: A practice handbook*. (2 Ed.) England: Open University Press.

APÊNDICES

APÊNDICE I – PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO

Apêndice I. A – Pedido de Colaboração para Investigação do Diretor do Instituto de Serviço Social



Pedido de Colaboração para Investigação

Para os devidos efeitos solicita-se o apoio para a aluna Micaela Paulo Florêncio, do Mestrado em Riscos e Violência(s) nas Sociedades Atuais: Análise e Intervenção Social desenvolver na vossa Instituição ações de investigação para a sua dissertação com o título de “(Re)Aprender a Confiar: O Perfil de Competências do Assistente Social em Contexto de Acolhimento Residencial”.

A dissertação, é orientada pela Senhora Professora Doutora Fátima Gameiro, que poderá ser contactada para qualquer esclarecimento adicional pelo email: fatima.gameiro@ulusofona.pt ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, através do email: servico.social@ulusofona.pt

Segue em anexo carta da mestranda explicitando os objetivos e a natureza da investigação.

Os meus melhores agradecimentos e cumprimentos,

Professor Doutor Carlos Diogo Moreira

Diretor do Instituto de Serviço Social

Apêndice I. B – Pedido de Colaboração para Investigação da Investigadora

Pedido de Colaboração para Investigação

Exmo/a. Sr/a. Diretor/a Técnico/a,

No âmbito do Mestrado em Riscos e Violência(s) nas Sociedades Atuais: Análise e Intervenção Social, na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa, estou a realizar uma dissertação no contexto de acolhimento residencial. O meu nome é Micaela Florêncio e estou a ser orientada pela Professora Doutora Fátima Gameiro.

O estudo insere-se numa investigação científica intitulada “(Re)Aprender a Confiar: O Perfil de Competências do Assistente Social em Contexto de Acolhimento Residencial”, que tem como objetivo definir o perfil de competências do assistente social que intervém com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial. Tem abrangência a nível nacional e é dirigido a assistentes sociais.

É utilizado o método Delphi, por fases, para determinar o perfil de competências mencionado. Assume-se a confidencialidade do especialista inquirido (assistente social) em todas as suas etapas. Assim, solicita-se na primeira fase que cada um dos especialistas descreva as competências que reconheça que deveriam constar de acordo com as categorias (os saberes; os saberes-fazer e os saberes ser/agir), as quais serão incluídas na segunda fase. Após a análise dos dados será enviado um *link* com os resultados para a segunda fase onde será questionado o grau de concordância (numa escala tipo Likert de 1 “totalmente em desacordo” a 5 – “totalmente de acordo”) relativamente às competências que corresponderem ao perfil. Numa terceira fase será questionado as competências exatamente necessárias ao assistente social para a intervenção com crianças e jovens em medida de acolhimento residencial numa escala de “sim” ou “não”. A base teórica utilizada nesta investigação será o modelo de competências (os saberes; os saberes-fazer e os saberes ser/agir) de Le Boterf.

Deste modo, segue uma breve explicação dos contornos da metodologia a ser utilizada, datas das diferentes fases e dados pertinentes.

Metodologia Delphi: Através de três fases, uma de resposta livre e as seguintes de inquéritos que serão enviados e devolvidos após preenchimento através de um *link*. Irá decorrer de março a abril de 2020 (caso lhe seja possível). 1º - Resposta livre – Envio a 2 de março, se possível

responder até dia 13 de março (resultados analisados e encaminhados através de um *link* aos especialistas). 2º Inquérito - 16 de março, se possível responder até dia 27 de março (resultados novamente analisados e encaminhados através do *link* aos especialistas). 3º Inquérito - 29 de março, se possível responder até dia 10 de abril (resultados finais analisados e encaminhada tabela final do perfil de competências a todos os especialistas).

Assim, previne-se a impossibilidade de se retirar do estudo, visto que, é um processo contínuo e a sua ausência não pode ser substituída por outro especialista.

Neste sentido, informa-se e reforça-se que todas as questões éticas serão respeitadas, inclusive a proteção dos seus dados de acordo com o Regulamento Europeu 2016/ 679 de 27 de abril de 2016.

De forma a poder realizar este estudo venho solicitar a V. Ex.^a que autorize a aplicação da metodologia supramencionada ao assistente social que exerça funções nesta casa de acolhimento residencial.

Agradeço desde já a atenção e disponibilidade, estando ao dispor para fornecer qualquer esclarecimento adicional.

Com os melhores cumprimentos,

Micaela Florêncio

Email: micaela_florencio@hotmail.com

Contacto: 912819031

Apêndice I. C – Termo de Consentimento Informado

Termo de Consentimento Informado

Agradeço Dra. _____ por se ter disponibilizado para integrar o grupo de especialistas a inquirir nesta investigação. Reforça-se que todas as questões éticas serão respeitadas, inclusive a proteção dos seus dados de acordo com o Regulamento Europeu 2016/679 de 27 de abril de 2016.

Reconheço que os procedimentos de investigação descritos na carta anexa me foram explicados e que me informaram que me irão responder de forma satisfatória a todas as minhas questões. Preveniram-me da impossibilidade de me retirar do estudo, visto que, é um processo contínuo e a minha ausência não pode ser substituída por outro especialista. Tenho direito de colocar, agora e durante o desenvolvimento do estudo, qualquer questão sobre o estudo/investigação ou os métodos utilizados. Asseguraram-me que os processos que me dizem respeito serão guardados de forma confidencial e que nenhuma informação pessoal identificativa será publicada ou comunicada, incluindo a identidade pessoal.

Pelo presente documento, eu _____
aceito/ não aceito participar neste estudo.

Data: / /

Assinatura

Muito obrigada pela sua colaboração!

A Investigadora do Estudo

Micaela Florêncio

APÊNDICE II – ENTREVISTA ABERTA - 1^a FASE

O Perfil de Competências do Assistente Social em Contexto de Acolhimento Residencial

O estudo insere-se numa investigação científica intitulada “(Re)Aprender a Confiar: O Perfil de Competências do Assistente Social em Contexto de Acolhimento Residencial”, que tem como objetivo definir o perfil de competências do assistente social que intervém com crianças e jovens em medida de acolhimento residencial. Tem abrangência a nível nacional e é dirigido a assistentes sociais. É utilizado o método Delphi, por fases, para determinar o perfil de competências mencionado.

Características Sociodemográficas:

***Género**

___ Feminino

___ Masculino

***Idade**

***Habilitações Literárias**

___ Licenciatura

___ Mestrado

___ Doutoramento

Modelo de Competências (os saberes; os saberes-fazer e os saberes ser/agir) de Le Boterf

No Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (2018) existe um conjunto de competências para o exercício da profissão. De um modo geral, este documento incita o desenvolvimento de uma postura ética e deontológica de acordo com os padrões da profissão,

independentemente da área de intervenção. Neste seguimento, os contextos do exercício profissional abrangem um saber complexo e em constante construção.

Deste modo, solicita-se nesta primeira fase que descreva as competências que reconhece que deveriam constar de acordo com as categorias (os saberes; os saberes-fazer e os saberes ser/agir) no perfil do assistente social.

De forma a identificar e descrever as competências de acordo com as categorias supramencionadas segue uma breve explicação.

- Os saberes englobam os saberes teóricos, meio e procedimentais;
- Os saberes-fazer reportam-se aos saberes-fazer formalizados, empíricos, relacionais e cognitivos;
- Os saberes ser/agir abrangem as aptidões ou qualidades, os recursos fisiológicos e os recursos emocionais.

Pretende-se que em seguida apresente as competências tendo em consideração a sua prática profissional.

***Por favor, descreva as competências a nível dos saberes.**

***Por favor, descreva as competências a nível dos saberes-fazer.**

***Campo de preenchimento obrigatório.**

***Por favor, descreva as competências a nível dos saberes ser/agir.**

Muito obrigada pela sua colaboração!

***Campo de preenchimento obrigatório.**

Apêndice II. A – Entrevista Aberta – 1ª Fase

Análise de Conteúdo

A nível dos saberes

- Saberes teóricos
 - Conhecer a componente teórica do Serviço Social - Conhecimento teórico-prático, teórico-metodológico e técnico-operativo;
 - Possuir competências pedagógicas na área da intervenção social;
 - Possuir conhecimentos sobre os indivíduos/grupos, na vertente humana e social;
 - Possuir conhecimentos teóricos sobre os tipos e características das vítimas de maus tratos, da sua estrutura familiar e comunitária e padrões de comportamento;
 - Ser portador/a de um vasto conhecimento e investimento a nível das questões relacionadas com a saúde mental das crianças/jovens;
 - Exercer influência no sistema político e na opinião pública, visando a definição de políticas públicas;
 - Estar atualizado/a face às constantes alterações legislativas;
 - Rever modelos e desenvolvê-los.

- Saber do meio
 - Conhecer a legislação portuguesa - Lei de Promoção e Proteção Crianças e Jovens em Risco, Lei Tutelar Educativa, Decreto-Lei que estabelece o regime de execução do acolhimento residencial, Código Civil e Código do Trabalho;
 - Conhecer a legislação internacional - Convenção dos Direitos da Criança;
 - Possuir conhecimento técnico profissional das políticas sociais vigentes;
 - Conhecer os contextos sociais, políticos, económicos e culturais em que se desenvolve a prática profissional;
 - Conhecer as medidas de apoio da Segurança Social, dirigidas a crianças/jovens e famílias;
 - Conhecer o manual de procedimentos de acolhimento residencial do Instituto da Segurança Social;
 - Conhecer os procedimentos da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens;

- Conhecer o Regulamento Interno da Casa de Acolhimento Residencial (CAR);
 - Conhecer a estrutura do Serviço Nacional de Saúde;
 - Conhecer a estrutura do ensino em Portugal;
 - Conhecer a estrutura das forças de autoridade;
 - Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições;
 - Proceder à análise de problemas de Serviço Social diretamente relacionados com os serviços das instituições;
 - Ter conhecimentos na área da infância e juventude - conhecimento sobre os estádios de desenvolvimento infantil;
 - Ter conhecimentos sobre parentalidade positiva;
 - Conhecer oportunidades e alternativas a nível da formação contínua, abrangendo as várias áreas das ciências sociais e humanas;
 - Ter conhecimentos sobre intervenção em crise;
 - Ter formação em primeiros socorros.
-
- Saberes procedimentais
 - Atuar de acordo com a ética e deontologia – confidencialidade e sigilo profissional;
 - Ter respeito pelo valor intrínseco e dignidade de todos os seres humanos;
 - Ter respeito pela diversidade;
 - Ter respeito/Defesa os direitos humanos;
 - Ter respeito/Defesa da justiça social;
 - Ser promotor/a da equidade social;
 - Reconhecer os princípios e valores universais;
 - Proporcionar o apoio necessário para que as crianças/jovens compreendam os seus direitos e deveres;
 - Esclarecer e acompanhar de forma consciente as crianças/jovens;
 - Avaliar/observar as principais competências a trabalhar com a criança/jovem, de modo a que sejam planeados os principais objetivos a atingir com ele/a;
 - Trabalhar os principais campos das competências - individuais e sociais;
 - Não ocultar ou prometer o que não se tem a certeza de ser concretizável.

A nível dos saberes-fazer

- Os saberes-fazer formalizados
 - Acolhimento- ser promovido em equipa multidisciplinar;
 - Acolhimento- apoiar na integração na instituição;
 - Acolhimento- proceder à recolha de informação relativa à criança/jovem e ao contexto onde se encontrava inserida antes do acolhimento;
 - Acolhimento- identificar comportamentos significativos da história de vida da criança/jovem;
 - Acolhimento- proporcionar atenção necessária de forma a minimizar a situação traumática que pode advir deste momento;
 - Elaborar a avaliação diagnóstica/recolher informações;
 - Observar e interpretar o comportamento da criança/jovem de forma contínua;
 - Avaliar todo o processo da criança/jovem em causa - identificar as suas necessidades, os intervenientes já envolvidos e as estratégias já acionadas;
 - Ter capacidade de recolher os dados e fazer a sua análise;
 - Definir novas estratégias com elaboração de plano de intervenção abrangendo as várias dimensões;
 - Estudar com os as crianças/jovens as soluções possíveis dos seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão ajustada e responsável;
 - Elaborar informações/pareceres;
 - Elaborar relatórios sociais/técnicos;
 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual de acordo com a maturidade da criança/jovem;
 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual da criança/jovem com vista à aquisição de competências sociais e pessoais e consequente integração social;
 - Elaborar o Relatório de Caracterização da Criança para a Adoção;
 - Gerir continuamente os processos individuais das crianças/jovens;
 - Dar feedback ao gestor de caso dos processos das crianças/jovens;
 - Participar/Colaborar com elementos do diagnóstico e do prognóstico da evolução sociofamiliar, para a identificação, na equipa técnica e educativa, do projeto de vida mais adequado no sentido de garantir à criança promoção e proteção dos seus direitos;

- Realizar uma avaliação constante e participada aos vários intervenientes no processo - avaliar a situação sociofamiliar, informar as famílias sobre a evolução e projetos de vida previsíveis para as suas crianças/jovens;
- Realizar uma intervenção individualizada e adaptada, com participação ativa da criança/jovem em todo o processo de mudança ou transformação;
- Conhecer, planificar e estruturar o trabalho individual com crianças/jovens;
- Trabalhar com o grupo das crianças/jovens;
- Apresentar e discutir casos em equipa de acompanhamento (restrita e alargada) numa ótica de unir esforços, alinhar perspetivas e envolver todos os intervenientes ao longo do processo de acompanhamento;
- Articular com a Segurança Social;
- Prestar colaboração aos órgãos judiciais e não judiciais responsáveis por decisões/deliberações relativas aos processos das crianças/jovens;
- Realizar unidades estratégicas com as equipas intervenientes nos processos de promoção e proteção, e com responsabilidade na área de infância e juventude;
- Comparecer em Tribunal para situações de debate judicial sobre as medidas de promoção e proteção e consequentes alterações;
- Realizar análise swot;
- Realizar visitas domiciliárias;
- Realizar entrevistas familiares;
- Elaborar organogramas;
- Acompanhar/supervisionar as visitas dos familiares;
- Apoiar as famílias e crianças/jovens na identificação das suas dificuldades, potencialidades, desenvolvendo processos de ajuda, capacitação, acompanhamento social e suporte sociopedagógico;
- Realizar mediação familiar;
- Promover o vínculo afetivo com a família;
- Promover contatos telefónicos com os familiares;
- Ter o devido distanciamento, mas proximidade suficiente, para perceber as dinâmicas e rotinas das famílias;
- Capacitar as famílias para não se tornarem dependentes;
- Promover o bem-estar físico, psicológico e social;
- Acompanhar a consultas;
- Acompanhar as crianças/jovens junto do Diretor/Coordenador de turma;

- Assumir o papel de encarregado de educação de cada criança/jovem, participando nas reuniões escolares e acompanhando todo o seu percurso escolar;
- Acompanhar das crianças e jovens nas atividades desenvolvidas pela instituição;
- Acompanhar o registo diário, em livros de ocorrências, das atividades e das ocorrências, por parte de todos os colaboradores;
- Gerir mensalmente o dinheiro de bolso das crianças/jovens em conjunto com eles e com os educadores;
- Apoiar/realizar transferências institucionais;
- Apoiar os jovens no seu processo de autonomização, sempre que possível articuladamente com toda a rede de intervenção, ajudando-os a desvincularem-se da instituição;
- Acompanhar o processo de saída de crianças/jovens tendo em conta a sua integração social, estabelecendo contactos interinstitucionais;
- Ter organização e método de trabalho;
- Saber observar;
- Saber analisar a comunicação verbal e não verbal;
- Orientar estágios;
- Apoiar na elaboração e implementação do Plano de Atividades, sempre que solicitado;
- Assegurar o apoio e acompanhamento técnico da casa de acolhimento, assumindo, quando diretor/a técnico/a a responsabilidade pela planificação, execução e avaliação das atividades;
- Encadear ações de acordo com uma finalidade;
- Organizar o trabalho com método em função dos meios, do tempo e dos objetivos;
- Apoiar e supervisionar a(s) equipa(s) educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta;
- Planificar mensalmente horários;
- Dar conhecimento por escrito à mesa Administrativa/Coordenadores gerais/Provedores/Diretores de todas as ocorrências inerentes ao funcionamento da Casa;

- Intervir de acordo com os modelos de intervenção do Serviço Social, nomeadamente: o modelo psicossocial, o modelo centrado na resolução do problema, modelo sistémico e modelo centrado na tarefa;
 - Participar no processo de reestruturação da instituição em parceria com o Instituto de Segurança Social e Equipa Técnica da instituição;
 - Elaborar o Projeto Educativo Organizacional da Instituição e Regulamento Interno decorrente do processo de reestruturação da Instituição.
- Os saberes-fazer empíricos
 - Ser capaz de estabelecer relações humanas empáticas, sem projeção de valores e modos de vida;
 - Ter capacidade de reflexão e espírito crítico no exercício de cada ação;
 - Saber refletir/avaliar os métodos empíricos que utilizamos no exercício da nossa profissão;
 - Ser capaz de admitir as próprias falhas e limitações;
 - Agir no meio da incerteza e da contingência sempre de forma sustentada;
 - Aprender com a experiência;
 - Trabalhar emocionalmente para gerir as fragilidades das crianças/jovens;
 - Saber lidar com o desafio que se inicia com a entrada da criança/jovem na casa;
 - Saber suavizar a dor da perda/separação;
 - Saber lidar com a dificuldade em estabelecer uma relação de confiança e empatia numa fase inicial e tão importante do processo de integração;
 - Ter capacidade de aceitação que a intervenção é frequentemente interpretada pela família com desconfiança e descrédito;
 - Ter capacidade de separar a vida pessoal da vida profissional.
 - Os saberes-fazer relacionais
 - Articular com os diversos profissionais/entidades, numa perspetiva multidisciplinar e de trabalho em rede, com vista à complementaridade e rentabilização de recursos;
 - Trabalhar em equipa/Espírito de equipa/ Saber cooperar;
 - Saber gerir equipas/Saber liderar;

- Respeitar os outros e o seu tempo;
 - Apoiar a equipa educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta de forma a garantir o bom funcionamento da CAR;
 - Ter espírito de solidariedade;
 - Fazer com as crianças/jovens nos vejam sintam no/a assistente social um apoio para alguma situação que queriam partilhar;
 - Ter habilidades de relacionamento comportamental - escuta ativa, empatia e assertividade;
 - Criar relações de respeito baseadas na confiança;
 - Ter capacidade de negociação;
 - Ter capacidade de mediação;
 - Olhar para cada criança com a devida atenção e com “olho clínico”, de forma a agir consoante as suas necessidades;
 - Respeitar a comunidade de onde a criança/jovem provém, de forma a conseguir integrá-la no novo contexto residencial.
-
- Os saberes-fazer cognitivos
 - Gerir de conflitos a nível comportamental;
 - Ser flexível nas atitudes;
 - Ter capacidade para atingir objetivos;
 - Ter capacidade de gerir o tempo e tarefas;
 - Ter capacidade de autocontrolo;
 - Ser resiliente;
 - Ser capaz de explorar, conhecer, aprofundar e decodificar cada situação acompanhada, numa perspetiva de conhecimento global, exato e objetivo;
 - Transformar ações em experiência profissional;
 - Ter criatividade para criar/improvisar novas práticas;
 - Saber raciocinar;
 - Ter capacidade de comunicação;
 - Ter sentido de organização e de responsabilidade;
 - Saber motivar-se e motivar os outros;
 - Ter capacidade de decidir na urgência/tomar decisões;
 - Ser capaz de aprender;

- Saber como e quando atuar;
- Saber planejar, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar;
- Ter um olhar holístico;
- Ter capacidade de descentralização do “eu”.

A nível dos saberes ser/agir

- As aptidões ou qualidades
 - Motivar para a frequência e empenho escolar;
 - Sensibilizar para a necessidade de admitir as suas principais dificuldades;
 - Valorizar das potencialidades do público-alvo;
 - Incentivar à prática de uma atividade extracurricular;
 - Demonstrar disponibilidade e proatividade;
 - Ser dinâmico/a;
 - Saber compreender;
 - Saber adaptar-se;
 - Ter força de vontade/iniciativa;
 - Ser flexível;
 - Ter autonomia;
 - Saber ter influência;
 - Manter a proximidade;
 - Reagir/agir/proceder com pertinência;
 - Ser espontâneo/a;
 - Ter valores;
 - Não mentir;
 - Saber aconselhar;
 - Ser coerente.
- Os recursos fisiológicos
 - Ter capacidade de recorrer a apoios externos quando necessário;
 - Mediar serviços e cidadãos;
 - Promover e assegurar relação com a comunidade;

- Demonstrar disponibilidade para reajustar os contactos com todas as entidades intervenientes;
 - Apoiar permanente a CAR através do telefone de emergência, de acordo com escala rotativa.
-
- Os recursos emocionais
 - Gerir as emoções;
 - Evitar o *burnout*;
 - Ser ponderado/estabelecer limites;
 - Ter gratidão/compaixão;
 - Ser atencioso/preocupado com os utentes;
 - Estar disponível para os *stakeholders*;
 - Ter autocontrolo;
 - Ter autoconhecimento;
 - Ser confiante/persistente/positivo/a;
 - Ser tolerante;
 - Ter a sensibilidade de escutar e acalmar os cuidadores, no sentido de lhes transmitir de forma positiva, ânimo e capacidade de resistência, reforçando as suas qualidades, a importância do seu papel no dia-a-dia de cada criança/jovem.

APÊNDICE III – INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO - 2ª FASE

O Perfil de Competências do Assistente Social em Contexto de Acolhimento Residencial – 2ª Fase

Após análise e interpretação dos dados da 1ª fase, tendo em conta a sua visão/experiência efetuou-se:

- Exclusões de algumas competências por se inserirem na definição de algumas outras, complementando-se;
- Modificações na descrição de determinadas competências.

Nesta 2ª fase é questionado o grau de concordância (numa escala tipo *Likert* de 1 “discordo totalmente” a 5 – “concordo totalmente”) relativamente às competências que corresponderem ao perfil, através dos resultados da 1ª fase. Assim, será avaliado o grau de concordância, e, caso pretenda indicar outra (s) competência (s) que no seu entender não foi mencionada poderá fazê-lo, bem como, apresentar o seu ponto de vista relativamente à ordem apresentada das mesmas. A ordem exposta não se trata de uma ordem de importância, apenas para uma diretriz sequencial das competências em cada categoria.

Nas tabelas seguintes atribua de 1 (Discordo totalmente) a 5 (Concordo totalmente), colocando um X no número correspondente ao Grau de Concordância que atribui a cada competência.

Competências - A nível dos saberes: *Saberes Teóricos (ST) *Saberes do Meio (SM) *Saberes Procedimentais (SP)	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
ST1 - Conhecer a componente teórica do Serviço Social - Conhecimento teórico-prático, teórico-metodológico e técnico-operativo;					
ST2 - Possuir competências pedagógicas na área da intervenção social;					
ST3 - Possuir conhecimentos sobre os indivíduos/grupos, na vertente humana e social;					
ST4 - Possuir conhecimentos teóricos sobre os tipos e características das vítimas de maus tratos, da sua estrutura familiar e comunitária e padrões de comportamento;					
ST5 - Ser portador/a de um vasto conhecimento e investimento a nível das questões relacionadas com a saúde mental das crianças/jovens;					
ST6 - Exercer influência no sistema político e na opinião pública, visando a definição de políticas públicas;					

ST7 - Estar atualizado/a face às constantes alterações legislativas;					
ST8 - Rever modelos e desenvolvê-los.					
SM1 - Conhecer a legislação portuguesa - Lei de Promoção e Proteção Crianças e Jovens em Risco, Lei Tutelar Educativa, Decreto-Lei que estabelece o regime de execução do acolhimento residencial, Código Civil e Código do Trabalho;					
SM2 - Conhecer a legislação internacional - Convenção dos Direitos da Criança;					
SM3 - Possuir conhecimento técnico profissional das políticas sociais vigentes;					
SM4 - Conhecer os contextos sociais, políticos, económicos e culturais em que se desenvolve a prática profissional;					
SM5 - Conhecer as medidas de apoio da Segurança Social, dirigidas a crianças/ jovens e famílias;					
SM6 - Conhecer o manual de procedimentos de acolhimento residencial do Instituto da Segurança Social;					
SM7 - Conhecer os procedimentos da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens;					
SM8 - Conhecer o Regulamento Interno da Casa de Acolhimento Residencial (CAR);					
SM9 - Conhecer a estrutura do Serviço Nacional de Saúde;					
SM10 - Conhecer a estrutura do ensino em Portugal;					
SM11 - Conhecer a estrutura das forças de autoridade;					
SM12 - Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições;					
SM13 - Proceder à análise de problemas de Serviço Social diretamente relacionados com os serviços das instituições;					
SM14 - Ter conhecimentos na área da infância e juventude - conhecimento sobre os estadios de desenvolvimento infantil;					
SM15 - Ter conhecimentos sobre parentalidade positiva;					
SM16 - Conhecer oportunidades e alternativas a nível da formação contínua, abrangendo as várias áreas das ciências sociais e humanas;					
SM17 - Ter conhecimentos sobre intervenção em crise;					
SM18 - Ter formação em primeiros socorros.					
SP1 - Atuar de acordo com a ética e deontologia – confidencialidade e sigilo profissional;					
SP2 - Ter respeito pelo valor intrínseco e dignidade de todos os seres humanos;					
SP3 - Ter respeito pela diversidade;					
SP4 - Ter respeito/Defesa os direitos humanos;					
SP5 - Ter respeito/Defesa da justiça social;					
SP6 - Ser promotor/a da equidade social;					
SP7 - Reconhecer os princípios e valores universais;					
SP8 - Proporcionar o apoio necessário para que as crianças/jovens compreendam os seus direitos e deveres;					

SP9 - Esclarecer e acompanhar de forma consciente as crianças/jovens;					
SP10 - Avaliar/observar as principais competências a trabalhar com a criança/jovem, de modo a que sejam planeados os principais objetivos a atingir com ele/a;					
SP11 - Trabalhar os principais campos das competências - individuais e sociais;					
SP12 - Não ocultar ou prometer o que não se tem a certeza de ser concretizável.					
Na sua opinião, exponha se pretende indicar outra (s) competência (s) que no seu entender não foi mencionada, bem como, apresentar o seu ponto de vista relativamente à ordem apresentada das mesmas. (Resposta opcional)					

Competências - A nível dos saberes-fazer: * <u>Saberes-fazer Formalizados (SF)</u> * <u>Saberes-fazer Empíricos (SE)</u> * <u>Saberes-fazer Relacionais (SR)</u> * <u>Saberes-fazer Cognitivos (SC)</u>	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
SF1 - Acolhimento- ser promovido em equipa multidisciplinar;					
SF2 - Acolhimento- apoiar na integração na instituição;					
SF3 - Acolhimento- proceder à recolha de informação relativa à criança/jovem e ao contexto onde se encontrava inserida antes do acolhimento;					
SF4 - Acolhimento- identificar comportamentos significativos da história de vida da criança/jovem;					
SF5 - Acolhimento- proporcionar atenção necessária de forma a minimizar a situação traumática que pode advir deste momento;					
SF6 - Elaborar a avaliação diagnóstica/recolher informações;					
SF7 - Observar e interpretar o comportamento da criança/jovem de forma contínua;					
SF8 - Avaliar todo o processo da criança/jovem em causa - identificar as suas necessidades, os intervenientes já envolvidos e as estratégias já acionadas;					
SF9 - Ter capacidade de recolher os dados e fazer a sua análise;					
SF10 - Definir novas estratégias com elaboração de plano de intervenção abrangendo as várias dimensões;					
SF11 - Estudar com os as crianças/jovens as soluções possíveis dos seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão ajustada e responsável;					
SF12 - Elaborar informações/pareceres;					
SF13 - Elaborar relatórios sociais/técnicos;					
SF14 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual de acordo com a maturidade da criança/jovem;					
SF15 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual da criança/jovem com vista à aquisição de competências sociais e pessoais e consequente integração social;					

SF16 - Elaborar o Relatório de Caracterização da Criança para a Adoção;					
SF17 - Gerir continuamente os processos individuais das crianças/jovens;					
SF18 - Dar feedback ao gestor de caso dos processos das crianças/jovens;					
SF19 - Participar/Colaborar com elementos do diagnóstico e do prognóstico da evolução sociofamiliar, para a identificação, na equipa técnica e educativa, do projeto de vida mais adequado no sentido de garantir à criança promoção e proteção dos seus direitos;					
SF20 - Realizar uma avaliação constante e participada aos vários intervenientes no processo - avaliar a situação sociofamiliar, informar as famílias sobre a evolução e projetos de vida previsíveis para as suas crianças/jovens;					
SF21 - Realizar uma intervenção individualizada e adaptada, com participação ativa da criança/jovem em todo o processo de mudança ou transformação;					
SF22 - Conhecer, planificar e estruturar o trabalho individual com crianças/jovens;					
SF23 - Trabalhar com o grupo das crianças/jovens;					
SF24 - Apresentar e discutir casos em equipa de acompanhamento (restrita e alargada) numa ótica de unir esforços, alinhar perspetivas e envolver todos os intervenientes ao longo do processo de acompanhamento;					
SF25 - Articular com a Segurança Social;					
SF26 - Prestar colaboração aos órgãos judiciais e não judiciais responsáveis por decisões/deliberações relativas aos processos das crianças/jovens;					
SF27 - Realizar unidades estratégicas com as equipas intervenientes nos processos de promoção e proteção, e com responsabilidade na área de infância e juventude;					
SF28 - Comparecer em Tribunal para situações de debate judicial sobre as medidas de promoção e proteção e consequentes alterações;					
SF29 - Realizar análise swot;					
SF30 - Realizar visitas domiciliárias;					
SF31 - Realizar entrevistas familiares;					
SF32 - Elaborar organogramas;					
SF33 - Acompanhar/supervisionar as visitas dos familiares;					
SF34 - Apoiar as famílias e crianças/jovens na identificação das suas dificuldades, potencialidades, desenvolvendo processos de ajuda, capacitação, acompanhamento social e suporte sociopedagógico;					
SF35 - Realizar mediação familiar;					
SF36 - Promover o vínculo afetivo com a família;					
SF37 - Promover contatos telefónicos com os familiares;					
SF38 - Ter o devido distanciamento, mas proximidade suficiente, para perceber as dinâmicas e rotinas das famílias;					
SF39 - Capacitar as famílias para não se tornarem dependentes;					
SF40 - Promover o bem-estar físico, psicológico e social;					
SF41 - Acompanhar a consultas;					
SF42 - Acompanhar as crianças/jovens junto do Diretor/Coordenador de turma;					

SF43 - Assumir o papel de encarregado de educação de cada criança/jovem, participando nas reuniões escolares e acompanhando todo o seu percurso escolar;					
SF44 - Acompanhar das crianças e jovens nas atividades desenvolvidas pela instituição;					
SF45 - Acompanhar o registo diário, em livros de ocorrências, das atividades e das ocorrências, por parte de todos os colaboradores;					
SF46 - Gerir mensalmente o dinheiro de bolso das crianças/jovens em conjunto com eles e com os educadores;					
SF47 - Apoiar/realizar transferências institucionais;					
SF48 - Apoiar os jovens no seu processo de autonomização, sempre que possível articuladamente com toda a rede de intervenção, ajudando-os a desvincularem-se da instituição;					
SF49 - Acompanhar o processo de saída de crianças/jovens tendo em conta a sua integração social, estabelecendo contactos interinstitucionais;					
SF50 - Ter organização e método de trabalho;					
SF51 - Saber observar;					
SF52 - Saber analisar a comunicação verbal e não verbal					
SF53 - Orientar estágios;					
SF54 - Apoiar na elaboração e implementação do Plano de Atividades, sempre que solicitado;					
SF55 - Assegurar o apoio e acompanhamento técnico da casa de acolhimento, assumindo, quando diretor/a técnico/a a responsabilidade pela planificação, execução e avaliação das atividades;					
SF56 - Encadear ações de acordo com uma finalidade;					
SF57 - Organizar o trabalho com método em função dos meios, do tempo e dos objetivos;					
SF58 - Apoiar e supervisionar a(s) equipa(s) educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta;					
SF59 - Planificar mensalmente horários;					
SF60 - Dar conhecimento por escrito à mesa Administrativa/Coordenadores gerais/Provedores/Diretores de todas as ocorrências inerentes ao funcionamento da Casa;					
SF61 - Intervir de acordo com os modelos de intervenção do Serviço Social, nomeadamente: o modelo psicossocial, o modelo centrado na resolução do problema, modelo sistémico e modelo centrado na tarefa;					
SF62 - Participar no processo de reestruturação da instituição em parceria com o Instituto de Segurança Social e Equipa Técnica da instituição;					
SF63 - Elaborar o Projeto Educativo Organizacional da Instituição e Regulamento Interno decorrente do processo de reestruturação da Instituição.					
SE1 - Ser capaz de estabelecer relações humanas empáticas, sem projeção de valores e modos de vida;					
SE2 - Ter capacidade de reflexão e espírito crítico no exercício de cada ação;					
SE3 - Saber refletir/avaliar os métodos empíricos que utilizamos no exercício da nossa profissão;					
SE4 - Ser capaz de admitir as próprias falhas e limitações;					

SE5 - Agir no meio da incerteza e da contingência sempre de forma sustentada;					
SE6 - Aprender com a experiência;					
SE7 - Trabalhar emocionalmente para gerir as fragilidades das crianças/jovens;					
SE8 - Saber lidar com o desafio que se inicia com a entrada da criança/jovem na casa;					
SE9 - Saber suavizar a dor da perda/separação;					
SE10 - Saber lidar com a dificuldade em estabelecer uma relação de confiança e empatia numa fase inicial e tão importante do processo de integração;					
SE11 - Ter capacidade de aceitação que a intervenção é frequentemente interpretada pela família com desconfiança e descrédito;					
SE12 - Ter capacidade de separar a vida pessoal da vida profissional.					
SR1 - Articular com os diversos profissionais/entidades, numa perspetiva multidisciplinar e de trabalho em rede, com vista à complementaridade e rentabilização de recursos;					
SR2 - Trabalhar em equipa/Espírito de equipa/ Saber cooperar;					
SR3 - Saber gerir equipas/Saber liderar;					
SR4 - Respeitar os outros e o seu tempo;					
SR5 - Apoiar a equipa educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta de forma a garantir o bom funcionamento da CAR;					
SR6 - Ter espírito de solidariedade;					
SR7 - Fazer com as crianças/jovens nos vejam sintam no/a assistente social um apoio para alguma situação que queriam partilhar;					
SR8 - Ter habilidades de relacionamento comportamental - escuta ativa, empatia e assertividade;					
SR9 - Criar relações de respeito baseadas na confiança;					
SR10 - Ter capacidade de negociação;					
SR11 - Ter capacidade de mediação;					
SR12 - Olhar para cada criança/jovem com a devida atenção e com “olho clínico”, de forma a agir consoante as suas necessidades;					
SR13 - Respeitar a comunidade de onde a criança/jovem provém, de forma a conseguir integrá-la no novo contexto residencial.					
SC1 - Gerir de conflitos a nível comportamental;					
SC2 - Ser flexível nas atitudes;					
SC3 - Ter capacidade para atingir objetivos;					
SC4 - Ter capacidade de gerir o tempo e tarefas;					
SC5 - Ter capacidade de autocontrolo;					
SC6 - Ser resiliente;					
SC7 - Ser capaz de explorar, conhecer, aprofundar e decodificar cada situação acompanhada, numa perspetiva de conhecimento global, exato e objetivo;					
SC8 - Transformar ações em experiência profissional;					
SC9 - Ter criatividade para criar/improvisar novas práticas;					

SC10 - Saber raciocinar;					
SC11 - Ter capacidade de comunicação;					
SC12 - Ter sentido de organização e de responsabilidade;					
SC13 - Saber motivar-se e motivar os outros;					
SC14 - Ter capacidade de decidir na urgência/tomar decisões;					
SC15 - Ser capaz de aprender;					
SC16 - Saber como e quando atuar;					
SC17 - Saber planejar, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar;					
SC18 - Ter um olhar holístico;					
SC19 - Ter capacidade de descentralização do “eu”.					
Na sua opinião, exponha se pretende indicar outra (s) competência (s) que no seu entender não foi mencionada, bem como, apresentar o seu ponto de vista relativamente à ordem apresentada das mesmas. (Resposta opcional)					

Competências - A nível dos saberes ser/agir: <u>*Aptidões ou qualidades (AQ)</u> <u>*Recursos Fisiológicos (RF)</u> <u>*Recursos Emocionais (RE)</u>	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
AQ1 - Motivar para a frequência e empenho escolar;					
AQ2 - Sensibilizar para a necessidade de admitir as suas principais dificuldades;					
AQ3 - Valorizar das potencialidades do público-alvo;					
AQ4 - Incentivar à prática de uma atividade extracurricular;					
AQ5 - Demonstrar disponibilidade e proatividade;					
AQ6 - Ser dinâmico/a;					
AQ7 - Saber compreender;					
AQ8 - Saber adaptar-se;					
AQ9 - Ter força de vontade/iniciativa;					
AQ10 - Ser flexível;					
AQ11 - Ter autonomia;					
AQ12 - Saber ter influência;					
AQ13 - Manter a proximidade;					
AQ14 - Reagir/agir/proceder com pertinência;					
AQ15 - Ser espontâneo/a;					
AQ16 - Ter valores;					
AQ17 - Não mentir;					
AQ18 - Saber aconselhar;					

AQ19 - Ser coerente.					
RF1 - Ter capacidade de recorrer a apoios externos quando necessário;					
RF2 - Mediar serviços e cidadãos;					
RF3 - Promover e assegurar relação com a comunidade;					
RF4 - Demonstrar disponibilidade para reajustar os contactos com todas as entidades intervenientes;					
RF5 - Apoiar permanente a CAR através do telefone de emergência, de acordo com escala rotativa.					
RE1 - Gerir as emoções;					
RE2 - Evitar o <i>burnout</i> ;					
RE3 - Ser ponderado/estabelecer limites;					
RE4 - Ter gratidão/compaixão;					
RE5 - Ser atencioso/preocupado com os utentes;					
RE6 - Estar disponível para os <i>stakeholders</i> ;					
RE7 - Ter autocontrolo;					
RE8 - Ter autoconhecimento;					
RE9 - Ser confiante/persistente/positivo/a;					
RE10 - Ser tolerante;					
RE11 - Ter a sensibilidade de escutar e acalmar os cuidadores, no sentido de lhes transmitir de forma positiva, ânimo e capacidade de resistência, reforçando as suas qualidades, a importância do seu papel no dia-a-dia de cada criança/jovem.					
Na sua opinião, exponha se pretende indicar outra (s) competência (s) que no seu entender não foi mencionada, bem como, apresentar o seu ponto de vista relativamente à ordem apresentada das mesmas. (Resposta opcional)					

Muito obrigada pela sua colaboração!

***Campo de preenchimento obrigatório.**

Apêndice III. A – Inquérito por Questionário – 2ª Fase

Respostas e Análise Estatística

Competências - A nível dos saberes: <u>Saberes Teóricos (ST)</u> <u>Saberes do Meio (SM)</u> <u>Saberes Procedimentais (SP)</u>	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente	Média
	1	2	3	4	5	
ST1 - Conhecer a componente teórica do Serviço Social - Conhecimento teórico-prático, teórico-metodológico e técnico-operativo;				13	24	6,64
ST2 - Possuir competências pedagógicas na área da intervenção social;				8	29	4,78
ST3 - Possuir conhecimentos sobre os indivíduos/grupos, na vertente humana e social;				10	27	4,72
ST4 - Possuir conhecimentos teóricos sobre os tipos e características das vítimas de maus tratos, da sua estrutura familiar e comunitária e padrões de comportamento;			2	7	28	4,70
ST5 - Ser portador/a de um vasto conhecimento e investimento a nível das questões relacionadas com a saúde mental das crianças/jovens;			4	15	18	4,37
ST6 - Exercer influência no sistema político e na opinião pública, visando a definição de políticas públicas;	2	5	14	6	10	3,45
ST7 - Estar atualizado/a face às constantes alterações legislativas;			2	8	27	4,67
ST8 - Rever modelos e desenvolvê-los.			4	17	16	4,32
SM1 - Conhecer a legislação portuguesa - Lei de Promoção e Proteção Crianças e Jovens em Risco, Lei Tutelar Educativa, Decreto-Lei que estabelece o regime de execução do acolhimento residencial, Código Civil e Código do Trabalho;				3	34	4,91
SM2 - Conhecer a legislação internacional - Convenção dos Direitos da Criança;			2	15	20	4,48
SM3 - Possuir conhecimento técnico profissional das políticas sociais vigentes;			1	18	18	4,45
SM4 - Conhecer os contextos sociais, políticos, económicos e culturais em que se desenvolve a prática profissional;				18	19	4,51
SM5 - Conhecer as medidas de apoio da Segurança Social, dirigidas a crianças/ jovens e famílias;				10	27	4,72
SM6 - Conhecer o manual de procedimentos de acolhimento residencial do Instituto da Segurança Social;				9	28	4,75
SM7 - Conhecer os procedimentos da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens;			1	10	26	4,67
SM8 - Conhecer o Regulamento Interno da Casa de Acolhimento Residencial (CAR);				4	33	4,89
SM9 - Conhecer a estrutura do Serviço Nacional de Saúde;			3	26	8	4,13
SM10 - Conhecer a estrutura do ensino em Portugal;			3	25	9	4,16
SM11 - Conhecer a estrutura das forças de autoridade;			5	24	8	4,08

SM12 - Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições;			4	19	14	4,27
SM13 - Proceder à análise de problemas de Serviço Social diretamente relacionados com os serviços das instituições;		1	3	16	17	4,32
SM14 - Ter conhecimentos na área da infância e juventude - conhecimento sobre os estádios de desenvolvimento infantil;				14	23	4,62
SM15 - Ter conhecimentos sobre parentalidade positiva;		1		17	19	4,45
SM16 - Conhecer oportunidades e alternativas a nível da formação contínua, abrangendo as várias áreas das ciências sociais e humanas;		1	4	15	17	4,29
SM17 - Ter conhecimentos sobre intervenção em crise;			1	15	21	4,54
SM18 - Ter formação em primeiros socorros.			3	18	16	4,35
SP1 - Atuar de acordo com a ética e deontologia – confidencialidade e sigilo profissional;				1	36	4,97
SP2 - Ter respeito pelo valor intrínseco e dignidade de todos os seres humanos;				1	36	4,97
SP3 - Ter respeito pela diversidade;				4	33	4,89
SP4 - Ter respeito/Defesa os direitos humanos;				3	34	4,91
SP5 - Ter respeito/Defesa da justiça social;			1	3	33	4,86
SP6 - Ser promotor/a da equidade social;				4	33	4,89
SP7 - Reconhecer os princípios e valores universais;			1	5	31	4,81
SP8 - Proporcionar o apoio necessário para que as crianças/jovens compreendam os seus direitos e deveres;				4	33	4,89
SP9 - Esclarecer e acompanhar de forma consciente as crianças/jovens;				6	31	4,83
SP10 - Avaliar/observar as principais competências a trabalhar com a criança/jovem, de modo a que sejam planeados os principais objetivos a atingir com ele/a;				4	33	4,89
SP11 - Trabalhar os principais campos das competências - individuais e sociais;				8	29	4,78
SP12 - Não ocultar ou prometer o que não se tem a certeza de ser concretizável.			1	6	30	4,78
Na sua opinião, exponha se pretende indicar outra (s) competência (s) que no seu entender não foi mencionada, bem como, apresentar o seu ponto de vista relativamente à ordem apresentada das mesmas. (Resposta opcional) - Conhecer modelos de intervenção sistémica familiar e comunitária. - No meu entender, alterava a ordem de algumas competências apresentadas, dando mais ênfase àquelas que se referem diretamente às crianças e jovens, exemplo disso, refiro-me à última página. Quero também acrescentar que, embora parte a teórica seja uma componente a ter em conta na prática do assistente Social, esta nem sempre suporta/fundamente a nossa intervenção em concreto, em muitos casos práticos, a nossa intervenção passa por dar resposta às necessidades/prioridades do público-alvo que vai para além dos conteúdos teóricos. Quer dizer com isso, que por exemplo, em relação a esta competência em específico ("Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições"), considero-a importante no desempenho do nosso papel, mas sinto que, muitas vezes, na minha intervenção não foi possível restringir-me às regras, normas e esquemas pré-definidos, a necessidade da minha resposta/apoio tornasse, por vezes, mais complexa, isso depende do caso, das necessidades e da complexidade das situações que nos deparamos diariamente. - Considero todas estas competências essenciais a qualquer AS que trabalhe, em especial em acolhimento residencial. O fato de trabalharmos, a maioria, em equipas multidisciplinares o AS acaba por ir "beber" muito saber a outras áreas científicas: direito, educação, psicologia, entre outras. - Conhecer as motivações e vontades das crianças e jovens para o seu futuro.						

Competências - A nível dos saberes-fazer: <u>Saberes-fazer Formalizados (SF)</u> <u>Saberes-fazer Empíricos (SE)</u> <u>Saberes-fazer Relacionais (SR)</u> <u>Saberes-fazer Cognitivos (SC)</u>	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente	Média
	1	2	3	4	5	
SF1 - Acolhimento- ser promovido em equipa multidisciplinar;			1	8	28	4,72
SF2 - Acolhimento- apoiar na integração na instituição;				7	30	4,81
SF3 - Acolhimento- proceder à recolha de informação relativa à criança/jovem e ao contexto onde se encontrava inserida antes do acolhimento;		1		4	32	4,78
SF4 - Acolhimento- identificar comportamentos significativos da história de vida da criança/jovem;				8	29	4,78
SF5 - Acolhimento- proporcionar atenção necessária de forma a minimizar a situação traumática que pode advir deste momento;				7	30	4,81
SF6 - Elaborar a avaliação diagnóstica/recolher informações;				7	30	4,81
SF7 - Observar e interpretar o comportamento da criança/jovem de forma contínua;				7	30	4,81
SF8 - Avaliar todo o processo da criança/jovem em causa - identificar as suas necessidades, os intervenientes já envolvidos e as estratégias já acionadas;				8	29	4,78
SF9 - Ter capacidade de recolher os dados e fazer a sua análise;				10	27	4,72
SF10 - Definir novas estratégias com elaboração de plano de intervenção abrangendo as várias dimensões;			1	9	27	4,70
SF11 - Estudar com os/as crianças/jovens as soluções possíveis dos seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão ajustada e responsável;				9	28	4,75
SF12 - Elaborar informações/pareceres;			1	9	27	4,70
SF13 - Elaborar relatórios sociais/técnicos;				8	29	4,78
SF14 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual de acordo com a maturidade da criança/jovem;				11	26	4,70
SF15 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual da criança/jovem com vista à aquisição de competências sociais e pessoais e consequente integração social;				9	28	4,75
SF16 - Elaborar o Relatório de Caracterização da Criança para a Adoção;			3	12	22	4,51
SF17 - Gerir continuamente os processos individuais das crianças/jovens;				8	29	4,78
SF18 - Dar feedback ao gestor de caso dos processos das crianças/jovens;				6	31	4,83
SF19 - Participar/Colaborar com elementos do diagnóstico e do prognóstico da evolução sociofamiliar, para a identificação, na equipa técnica e educativa, do projeto de vida mais adequado no sentido de garantir à criança promoção e proteção dos seus direitos;				6	31	4,83
SF20 - Realizar uma avaliação constante e participada aos vários intervenientes no processo - avaliar a situação sociofamiliar, informar as famílias sobre a evolução e projetos de vida previsíveis para as suas crianças/jovens;		1	2	6	28	4,64

SF21 - Realizar uma intervenção individualizada e adaptada, com participação ativa da criança/jovem em todo o processo de mudança ou transformação;				8	29	4,78
SF22 - Conhecer, planificar e estruturar o trabalho individual com crianças/jovens;			1	10	26	4,67
SF23 - Trabalhar com o grupo das crianças/jovens;			1	12	24	4,62
SF24 - Apresentar e discutir casos em equipa de acompanhamento (restrita e alargada) numa ótica de unir esforços, alinhar perspetivas e envolver todos os intervenientes ao longo do processo de acompanhamento;				7	30	4,81
SF25 - Articular com a Segurança Social;				10	27	4,72
SF26 - Prestar colaboração aos órgãos judiciais e não judiciais responsáveis por decisões/deliberações relativas aos processos das crianças/jovens;				11	26	4,70
SF27 - Realizar unidades estratégicas com as equipas intervenientes nos processos de promoção e proteção, e com responsabilidade na área de infância e juventude;			3	10	24	4,56
SF28 - Comparecer em Tribunal para situações de debate judicial sobre as medidas de promoção e proteção e consequentes alterações;			1	3	33	4,86
SF29 - Realizar análise swot;			6	11	20	4,37
SF30 - Realizar visitas domiciliárias;	2	1	4	10	20	4,21
SF31 - Realizar entrevistas familiares;	1	1	2	9	24	4,45
SF32 - Elaborar organogramas;		2	9	12	14	4,02
SF33 - Acompanhar/supervisionar as visitas dos familiares;		1	2	9	25	4,56
SF34 - Apoiar as famílias e crianças/jovens na identificação das suas dificuldades, potencialidades, desenvolvendo processos de ajuda, capacitação, acompanhamento social e suporte sociopedagógico;			1	11	25	4,64
SF35 - Realizar mediação familiar;		3	5	11	18	4,18
SF36 - Promover o vínculo afetivo com a família;		1	4	13	19	4,35
SF37 - Promover contatos telefónicos com os familiares;			1	15	21	4,54
SF38 - Ter o devido distanciamento, mas proximidade suficiente, para perceber as dinâmicas e rotinas das famílias;			1	14	22	4,56
SF39 - Capacitar as famílias para não se tornarem dependentes;			1	16	20	4,51
SF40 - Promover o bem-estar físico, psicológico e social;				14	23	4,62
SF41 - Acompanhar a consultas;		2	5	11	19	4,27
SF42 - Acompanhar as crianças/jovens junto do Diretor/Coordenador de turma;		1	4	14	18	4,32
SF43 - Assumir o papel de encarregado de educação de cada criança/jovem, participando nas reuniões escolares e acompanhando todo o seu percurso escolar;		1	5	12	19	4,32
SF44 - Acompanhar das crianças e jovens nas atividades desenvolvidas pela instituição;		1	2	18	16	4,32
SF45 - Acompanhar o registo diário, em livros de ocorrências, das atividades e das ocorrências, por parte de todos os colaboradores;				11	26	4,70
SF46 - Gerir mensalmente o dinheiro de bolso das crianças/jovens em conjunto com eles e com os educadores;		1	4	17	15	4,24

SF47 - Apoiar/realizar transferências institucionais;			2	12	23	4,56
SF48 - Apoiar os jovens no seu processo de autonomização, sempre que possível articuladamente com toda a rede de intervenção, ajudando-os a desvincularem-se da instituição;			1	13	23	4,59
SF49 - Acompanhar o processo de saída de crianças/jovens tendo em conta a sua integração social, estabelecendo contactos interinstitucionais;				12	25	4,67
SF50 - Ter organização e método de trabalho;				9	28	4,75
SF51 - Saber observar;				7	30	4,81
SF52 - Saber analisar a comunicação verbal e não verbal			1	7	29	4,75
SF53 - Orientar estágios;			13	12	12	3,97
SF54 - Apoiar na elaboração e implementação do Plano de Atividades, sempre que solicitado;			1	16	20	4,51
SF55 - Assegurar o apoio e acompanhamento técnico da casa de acolhimento, assumindo, quando diretor/a técnico/a a responsabilidade pela planificação, execução e avaliação das atividades;			3	11	23	4,54
SF56 - Encadear ações de acordo com uma finalidade;			2	14	21	4,51
SF57 - Organizar o trabalho com método em função dos meios, do tempo e dos objetivos;			1	12	24	4,62
SF58 - Apoiar e supervisionar a(s) equipa(s) educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta;			5	8	24	4,51
SF59 - Planificar mensalmente horários;	1	2	9	11	14	3,94
SF60 - Dar conhecimento por escrito à mesa Administrativa/Coordenadores gerais/Provedores/Diretores de todas as ocorrências inerentes ao funcionamento da Casa;	1	1	3	13	19	4,29
SF61 - Intervir de acordo com os modelos de intervenção do Serviço Social, nomeadamente: o modelo psicossocial, o modelo centrado na resolução do problema, modelo sistémico e modelo centrado na tarefa;			1	11	25	4,64
SF62 - Participar no processo de reestruturação da instituição em parceria com o Instituto de Segurança Social e Equipa Técnica da instituição;			2	11	24	4,59
SF63 - Elaborar o Projeto Educativo Organizacional da Instituição e Regulamento Interno decorrente do processo de reestruturação da Instituição.			3	13	21	4,48
SE1 - Ser capaz de estabelecer relações humanas empáticas, sem projeção de valores e modos de vida;				10	27	4,72
SE2 - Ter capacidade de reflexão e espírito crítico no exercício de cada ação;				11	26	4,70
SE3 - Saber refletir/avaliar os métodos empíricos que utilizamos no exercício da nossa profissão;				14	23	4,62
SE4 - Ser capaz de admitir as próprias falhas e limitações;				8	29	4,75
SE5 - Agir no meio da incerteza e da contingência sempre de forma sustentada;			2	12	23	4,56
SE6 - Aprender com a experiência;				9	28	4,75
SE7 - Trabalhar emocionalmente para gerir as fragilidades das crianças/jovens;		1	1	10	25	4,56

SE8 - Saber lidar com o desafio que se inicia com a entrada da criança/jovem na casa;				12	25	4,67
SE9 - Saber suavizar a dor da perda/separação;			1	15	21	4,54
SE10 - Saber lidar com a dificuldade em estabelecer uma relação de confiança e empatia numa fase inicial e tão importante do processo de integração;				14	23	4,62
SE11 - Ter capacidade de aceitação que a intervenção é frequentemente interpretada pela família com desconfiança e descrédito;				14	23	4,62
SE12 - Ter capacidade de separar a vida pessoal da vida profissional.				5	32	4,86
SR1 - Articular com os diversos profissionais/entidades, numa perspetiva multidisciplinar e de trabalho em rede, com vista à complementaridade e rentabilização de recursos;				10	27	4,72
SR2 - Trabalhar em equipa/Espírito de equipa/ Saber cooperar;				3	34	4,91
SR3 - Saber gerir equipas/Saber liderar;			1	13	23	4,59
SR4 - Respeitar os outros e o seu tempo;				8	29	4,78
SR5 - Apoiar a equipa educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta de forma a garantir o bom funcionamento da CAR;				10	27	4,72
SR6 - Ter espírito de solidariedade;				7	30	4,81
SR7 - Fazer com as crianças/jovens nos vejam sintam no/a assistente social um apoio para alguma situação que queriam partilhar;				8	29	4,78
SR8 - Ter habilidades de relacionamento comportamental - escuta ativa, empatia e assertividade;				6	31	4,83
SR9 - Criar relações de respeito baseadas na confiança;				5	32	4,86
SR10 - Ter capacidade de negociação;				9	28	4,75
SR11 - Ter capacidade de mediação;				11	26	4,70
SR12 - Olhar para cada criança/jovem com a devida atenção e com “olho clínico”, de forma a agir consoante as suas necessidades;			1	7	29	4,75
SR13 - Respeitar a comunidade de onde a criança/jovem provém, de forma a conseguir integrá-la no novo contexto residencial.		1		10	26	4,67
SC1 - Gerir de conflitos a nível comportamental;			2	8	27	4,67
SC2 - Ser flexível nas atitudes;			3	11	23	4,54
SC3 - Ter capacidade para atingir objetivos;				15	22	4,59
SC4 - Ter capacidade de gerir o tempo e tarefas;			2	10	25	4,62
SC5 - Ter capacidade de autocontrolo;				8	29	4,78
SC6 - Ser resiliente;			1	8	28	4,72
SC7 - Ser capaz de explorar, conhecer, aprofundar e descodificar cada situação acompanhada, numa perspetiva de conhecimento global, exato e objetivo;				15	22	4,59
SC8 - Transformar ações em experiência profissional;			2	13	22	4,54
SC9 - Ter criatividade para criar/improvisar novas práticas;			2	8	27	4,67
SC10 - Saber raciocinar;				11	26	4,70
SC11 - Ter capacidade de comunicação;				7	30	4,78

SC12 - Ter sentido de organização e de responsabilidade;				6	31	4,83
SC13 - Saber motivar-se e motivar os outros;				5	32	4,86
SC14 - Ter capacidade de decidir na urgência/tomar decisões;				4	33	4,89
SC15 - Ser capaz de aprender;				6	31	4,83
SC16 - Saber como e quando atuar;				8	29	4,78
SC17 - Saber planejar, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar;				6	31	4,83
SC18 - Ter um olhar holístico;			1	12	24	4,62
SC19 - Ter capacidade de descentralização do “eu”.				11	26	4,70
Na sua opinião, exponha se pretende indicar outra (s) competência (s) que no seu entender não foi mencionada, bem como, apresentar o seu ponto de vista relativamente à ordem apresentada das mesmas. (Resposta opcional)						

Competências - A nível dos saberes ser/agir: <u>Aptidões ou qualidades (AQ)</u> <u>Recursos Fisiológicos (RF)</u> <u>Recursos Emocionais (RE)</u>	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente	Média
	1	2	3	4	5	
AQ1 - Motivar para a frequência e empenho escolar;				14	23	4,62
AQ2 - Sensibilizar para a necessidade de admitir as suas principais dificuldades;			1	15	21	4,54
AQ3 - Valorizar das potencialidades do público-alvo;			1	9	27	4,70
AQ4 - Incentivar à prática de uma atividade extracurricular;			3	14	20	4,45
AQ5 - Demonstrar disponibilidade e proatividade;				10	27	4,72
AQ6 - Ser dinâmico/a;				8	29	4,78
AQ7 - Saber compreender;				8	29	4,78
AQ8 - Saber adaptar-se;				6	31	4,83
AQ9 - Ter força de vontade/iniciativa;				9	28	4,75
AQ10 - Ser flexível;				11	26	4,70
AQ11 - Ter autonomia;				12	25	4,67
AQ12 - Saber ter influência;		1	3	12	21	4,43
AQ13 - Manter a proximidade;			1	11	25	4,64
AQ14 - Reagir/agir/proceder com pertinência;			1	12	24	4,62
AQ15 - Ser espontâneo/a;			9	14	14	4,13
AQ16 - Ter valores;				7	30	4,81
AQ17 - Não mentir;				6	31	4,83
AQ18 - Saber aconselhar;				9	28	4,75
AQ19 - Ser coerente.				7	30	4,81

RF1 - Ter capacidade de recorrer a apoios externos quando necessário;				11	26	4,70
RF2 - Mediar serviços e cidadãos;		1	5	17	14	4,18
RF3 - Promover e assegurar relação com a comunidade;			1	18	18	4,45
RF4 - Demonstrar disponibilidade para reajustar os contactos com todas as entidades intervenientes;				18	19	4,51
RF5 - Apoiar permanente a CAR através do telefone de emergência, de acordo com escala rotativa.		1	2	15	19	4,40
RE1 - Gerir as emoções;				8	29	4,78
RE2 - Evitar o <i>burnout</i> ;			1	9	27	4,70
RE3 - Ser ponderado/estabelecer limites;				7	30	4,81
RE4 - Ter gratidão/compaixão;			3	11	23	4,54
RE5 - Ser atencioso/preocupado com os utentes;				9	28	4,75
RE6 - Estar disponível para os <i>stakeholders</i> ;	1		4	15	17	4,27
RE7 - Ter autocontrolo;				9	28	4,75
RE8 - Ter autoconhecimento;				10	27	4,72
RE9 - Ser confiante/persistente/positivo/a;				11	26	4,70
RE10 - Ser tolerante;				9	28	4,75
RE11 - Ter a sensibilidade de escutar e acalmar os cuidadores, no sentido de lhes transmitir de forma positiva, ânimo e capacidade de resistência, reforçando as suas qualidades, a importância do seu papel no dia-a-dia de cada criança/jovem.				10	27	4,72
Na sua opinião, exponha se pretende indicar outra (s) competência (s) que no seu entender não foi mencionada, bem como, apresentar o seu ponto de vista relativamente à ordem apresentada das mesmas. (Resposta opcional)						

Legenda:

 Competências excluídas - média inferior a 4.

APÊNDICE IV – INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO - 3ª FASE

O Perfil de Competências do Assistente Social em Contexto de Acolhimento Residencial – 3ª Fase

Após análise e interpretação dos dados da 2ª fase efetuou-se:

- Introdução de quatro novas competências;
- Exclusão de três competências;
- Nova organização de algumas competências.

Nesta 3ª fase são questionadas as competências que se conferem como necessárias, numa escala binária de “Sim” ou “Não”. Deste modo, solicito que responda de acordo com as competências que acredite ser necessárias para o exercício efetivo da prática profissional junto das crianças e jovens com medida de acolhimento residencial. As competências que considera necessárias são as que devem integrar o perfil de competências gerais do assistente social para intervir com esta população.

Nas tabelas seguintes atribua “Sim” ou “Não”, colocando um X no espaço respetivo relativamente a cada afirmação.

Competências - A nível dos saberes: * <u>Saberes Teóricos (ST)</u> * <u>Saberes do Meio (SM)</u> * <u>Saberes Procedimentais (SP)</u>	Sim	Não
ST1 - Conhecer a componente teórica do Serviço Social - Conhecimento teórico-prático, teórico-metodológico e técnico-operativo;		
ST2 – Possuir conhecimentos sobre as diversas áreas científicas das Ciências Sociais e Humanas;		
ST3 - Possuir competências pedagógicas na área da intervenção social;		
ST4 - Possuir conhecimentos sobre os indivíduos/grupos, na vertente humana e social;		
ST5 - Possuir conhecimentos teóricos sobre os tipos e características das vítimas de maus tratos, da sua estrutura familiar e comunitária e padrões de comportamento;		
ST6 - Ser portador/a de um vasto conhecimento e investimento a nível das questões relacionadas com a saúde mental das crianças/jovens;		
ST7 - Estar atualizado/a face às constantes alterações legislativas;		
ST8 - Rever modelos e desenvolvê-los.		
ST9 – Conhecer modelos de intervenção sistémica;		
SM1 - Conhecer a legislação portuguesa - Lei de Promoção e Proteção Crianças e Jovens em Risco, Lei Tutelar Educativa, Decreto-Lei que estabelece o regime de execução do acolhimento residencial, Código Civil e Código do Trabalho;		
SM2 - Conhecer a legislação internacional - Convenção dos Direitos da Criança;		

SM3 - Possuir conhecimento técnico profissional das políticas sociais vigentes;		
SM4 - Conhecer os contextos sociais, políticos, económicos e culturais em que se desenvolve a prática profissional;		
SM5 - Conhecer as medidas de apoio da Segurança Social, dirigidas a crianças/ jovens e famílias;		
SM6 - Conhecer o manual de procedimentos de acolhimento residencial do Instituto da Segurança Social;		
SM7 - Conhecer os procedimentos da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens;		
SM8 - Conhecer o Regulamento Interno da Casa de Acolhimento Residencial (CAR);		
SM9 - Conhecer a estrutura do Serviço Nacional de Saúde;		
SM10 - Conhecer a estrutura do ensino em Portugal;		
SM11 - Conhecer a estrutura das forças de autoridade;		
SM12 - Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições;		
SM13 – Ter capacidade de adaptação às necessidades/prioridades do público-alvo;		
SM14 - Proceder à análise de problemas de Serviço Social diretamente relacionados com os serviços das instituições;		
SM15 - Ter conhecimentos na área da infância e juventude - conhecimento sobre os estádios de desenvolvimento infantil;		
SM16 - Ter conhecimentos sobre parentalidade positiva;		
SM17 - Conhecer oportunidades e alternativas a nível da formação contínua, abrangendo as várias áreas das ciências sociais e humanas;		
SM18 - Ter conhecimentos sobre intervenção em crise;		
SM19 - Ter formação em primeiros socorros.		
SP1 - Reconhecer os princípios e valores universais;		
SP2 - Proporcionar o apoio necessário para que as crianças/jovens compreendam os seus direitos e deveres;		
SP3 - Esclarecer e acompanhar de forma consciente as crianças/jovens;		
SP4 - Avaliar/observar as principais competências a trabalhar com a criança/jovem, de modo a que sejam planeados os principais objetivos a atingir com ele/a;		
SP5 - Trabalhar os principais campos das competências - individuais e sociais;		
SP6 - Não ocultar ou prometer o que não se tem a certeza de ser concretizável;		
SP7 – Conhecer as motivações e vontades das crianças/jovens para o seu futuro;		
SP8 - Atuar de acordo com a ética e deontologia – confidencialidade e sigilo profissional;		
SP9 - Ter respeito pelo valor intrínseco e dignidade de todos os seres humanos;		
SP10 - Ter respeito pela diversidade;		
SP11 - Ter respeito/Defesa os direitos humanos;		
SP12 - Ter respeito/Defesa da justiça social;		
SP13 - Ser promotor/a da equidade social.		

Competências - A nível dos saberes-fazer: <u>*Saberes-fazer Formalizados (SF)</u> <u>*Saberes-fazer Empíricos (SE)</u> <u>*Saberes-fazer Relacionais (SR)</u> <u>*Saberes-fazer Cognitivos (SC)</u>	Sim	Não
	1	2
SF1 - Acolhimento- ser promovido em equipa multidisciplinar;		
SF2 - Acolhimento- apoiar na integração na instituição;		
SF3 - Acolhimento- proceder à recolha de informação relativa à criança/jovem e ao contexto onde se encontrava inserida antes do acolhimento;		
SF4 - Acolhimento- identificar comportamentos significativos da história de vida da criança/jovem;		
SF5 - Acolhimento- proporcionar atenção necessária de forma a minimizar a situação traumática que pode advir deste momento;		
SF6 - Elaborar a avaliação diagnóstica/recolher informações;		
SF7 - Observar e interpretar o comportamento da criança/jovem de forma contínua;		
SF8 - Avaliar todo o processo da criança/jovem em causa - identificar as suas necessidades, os intervenientes já envolvidos e as estratégias já acionadas;		
SF9 - Ter capacidade de recolher os dados e fazer a sua análise;		
SF10 - Definir novas estratégias com elaboração de plano de intervenção abrangendo as várias dimensões;		
SF11 - Estudar com os as crianças/jovens as soluções possíveis dos seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão ajustada e responsável;		
SF12 - Elaborar informações/pareceres;		
SF13 - Elaborar relatórios sociais/técnicos;		
SF14 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual de acordo com a maturidade da criança/jovem;		
SF15 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual da criança/jovem com vista à aquisição de competências sociais e pessoais e consequente integração social;		
SF16 - Elaborar o Relatório de Caracterização da Criança para a Adoção;		
SF17 - Gerir continuamente os processos individuais das crianças/jovens;		
SF18 - Dar feedback ao gestor de caso dos processos das crianças/jovens;		
SF19 - Participar/Colaborar com elementos do diagnóstico e do prognóstico da evolução sociofamiliar, para a identificação, na equipa técnica e educativa, do projeto de vida mais adequado no sentido de garantir à criança promoção e proteção dos seus direitos;		
SF20 - Realizar uma avaliação constante e participada aos vários intervenientes no processo - avaliar a situação sociofamiliar, informar as famílias sobre a evolução e projetos de vida previsíveis para as suas crianças/jovens;		
SF21 - Realizar uma intervenção individualizada e adaptada, com participação ativa da criança/jovem em todo o processo de mudança ou transformação;		
SF22 - Conhecer, planificar e estruturar o trabalho individual com crianças/jovens;		
SF23 - Trabalhar com o grupo das crianças/jovens;		
SF24 - Apresentar e discutir casos em equipa de acompanhamento (restrita e alargada) numa ótica de unir esforços, alinhar perspetivas e envolver todos os intervenientes ao longo do processo de acompanhamento;		
SF25 - Articular com a Segurança Social;		

SF26 - Prestar colaboração aos órgãos judiciais e não judiciais responsáveis por decisões/deliberações relativas aos processos das crianças/jovens;		
SF27 - Realizar unidades estratégicas com as equipas intervenientes nos processos de promoção e proteção, e com responsabilidade na área de infância e juventude;		
SF28 - Comparecer em Tribunal para situações de debate judicial sobre as medidas de promoção e proteção e consequentes alterações;		
SF29 - Realizar análise swot;		
SF30 - Realizar visitas domiciliárias;		
SF31 - Realizar entrevistas familiares;		
SF32 - Elaborar organogramas;		
SF33 - Acompanhar/supervisionar as visitas dos familiares;		
SF34 - Apoiar as famílias e crianças/jovens na identificação das suas dificuldades, potencialidades, desenvolvendo processos de ajuda, capacitação, acompanhamento social e suporte sociopedagógico;		
SF35 - Realizar mediação familiar;		
SF36 - Promover o vínculo afetivo com a família;		
SF37 - Promover contactos telefónicos com os familiares;		
SF38 - Ter o devido distanciamento, mas proximidade suficiente, para perceber as dinâmicas e rotinas das famílias;		
SF39 - Capacitar as famílias para não se tornarem dependentes;		
SF40 - Promover o bem-estar físico, psicológico e social;		
SF41 - Acompanhar a consultas;		
SF42 - Acompanhar as crianças/jovens junto do Diretor/Coordenador de turma;		
SF43 - Assumir o papel de encarregado de educação de cada criança/jovem, participando nas reuniões escolares e acompanhando todo o seu percurso escolar;		
SF44 - Acompanhar das crianças e jovens nas atividades desenvolvidas pela instituição;		
SF45 - Acompanhar o registo diário, em livros de ocorrências, das atividades e das ocorrências, por parte de todos os colaboradores;		
SF46 - Gerir mensalmente o dinheiro de bolso das crianças/jovens em conjunto com eles e com os educadores;		
SF47 - Apoiar/realizar transferências institucionais;		
SF48 - Apoiar os jovens no seu processo de autonomização, sempre que possível articuladamente com toda a rede de intervenção, ajudando-os a desvincularem-se da instituição;		
SF49 - Acompanhar o processo de saída de crianças/jovens tendo em conta a sua integração social, estabelecendo contactos interinstitucionais;		
SF50 - Ter organização e método de trabalho;		
SF51 - Saber observar;		
SF52 - Saber analisar a comunicação verbal e não verbal;		
SF53 - Apoiar na elaboração e implementação do Plano de Atividades, sempre que solicitado;		
SF54 - Assegurar o apoio e acompanhamento técnico da casa de acolhimento, assumindo, quando diretor/a técnico/a a responsabilidade pela planificação, execução e avaliação das atividades;		
SF55 - Encadear ações de acordo com uma finalidade;		

SF56 - Organizar o trabalho com método em função dos meios, do tempo e dos objetivos;		
SF57 - Apoiar e supervisionar a(s) equipa(s) educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta;		
SF58 - Dar conhecimento por escrito à mesa Administrativa/Coordenadores gerais/Provedores/Diretores de todas as ocorrências inerentes ao funcionamento da Casa;		
SF59 - Intervir de acordo com os modelos de intervenção do Serviço Social, nomeadamente: o modelo psicossocial, o modelo centrado na resolução do problema, modelo sistémico e modelo centrado na tarefa;		
SF60 - Participar no processo de reestruturação da instituição em parceria com o Instituto de Segurança Social e Equipa Técnica da instituição;		
SF61 - Elaborar o Projeto Educativo Organizacional da Instituição e Regulamento Interno decorrente do processo de reestruturação da Instituição.		
SE1 - Ser capaz de estabelecer relações humanas empáticas, sem projeção de valores e modos de vida;		
SE2 - Ter capacidade de reflexão e espírito crítico no exercício de cada ação;		
SE3 - Saber refletir/avaliar os métodos empíricos que utilizamos no exercício da nossa profissão;		
SE4 - Ser capaz de admitir as próprias falhas e limitações;		
SE5 - Agir no meio da incerteza e da contingência sempre de forma sustentada;		
SE6 - Aprender com a experiência;		
SE7 - Trabalhar emocionalmente para gerir as fragilidades das crianças/jovens;		
SE8 - Saber lidar com o desafio que se inicia com a entrada da criança/jovem na casa;		
SE9 - Saber suavizar a dor da perda/separação;		
SE10 - Saber lidar com a dificuldade em estabelecer uma relação de confiança e empatia numa fase inicial e tão importante do processo de integração;		
SE11 - Ter capacidade de aceitação que a intervenção é frequentemente interpretada pela família com desconfiança e descrédito;		
SE12 - Ter capacidade de separar a vida pessoal da vida profissional.		
SR1 - Articular com os diversos profissionais/entidades, numa perspetiva multidisciplinar e de trabalho em rede, com vista à complementaridade e rentabilização de recursos;		
SR2 - Trabalhar em equipa/Espírito de equipa/ Saber cooperar;		
SR3 - Saber gerir equipas/Saber liderar;		
SR4 - Respeitar os outros e o seu tempo;		
SR5 - Apoiar a equipa educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta de forma a garantir o bom funcionamento da CAR;		
SR6 - Ter espírito de solidariedade;		
SR7 - Fazer com as crianças/jovens nos vejam sintam no/a assistente social um apoio para alguma situação que queriam partilhar;		
SR8 - Ter habilidades de relacionamento comportamental - escuta ativa, empatia e assertividade;		
SR9 - Criar relações de respeito baseadas na confiança;		
SR10 - Ter capacidade de negociação;		
SR11 - Ter capacidade de mediação;		

SR12 - Olhar para cada criança/jovem com a devida atenção e com “olho clínico”, de forma a agir consoante as suas necessidades;		
SR13 - Respeitar a comunidade de onde a criança/jovem provém, de forma a conseguir integrá-la no novo contexto residencial.		
SC1 - Gerir de conflitos a nível comportamental;		
SC2 - Ser flexível nas atitudes;		
SC3 - Ter capacidade para atingir objetivos;		
SC4 - Ter capacidade de gerir o tempo e tarefas;		
SC5 - Ter capacidade de autocontrolo;		
SC6 - Ser resiliente;		
SC7 - Ser capaz de explorar, conhecer, aprofundar e descodificar cada situação acompanhada, numa perspetiva de conhecimento global, exato e objetivo;		
SC8 - Transformar ações em experiência profissional;		
SC9 - Ter criatividade para criar/improvisar novas práticas;		
SC10 - Saber raciocinar;		
SC11 - Ter capacidade de comunicação;		
SC12 - Ter sentido de organização e de responsabilidade;		
SC13 - Saber motivar-se e motivar os outros;		
SC14 - Ter capacidade de decidir na urgência/tomar decisões;		
SC15 - Ser capaz de aprender;		
SC16 - Saber como e quando atuar;		
SC17 - Saber planejar, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar;		
SC18 - Ter um olhar holístico;		
SC19 - Ter capacidade de descentralização do “eu”.		

Competências - A nível dos saberes ser/agir: <u>*Aptidões ou qualidades (AQ)</u> <u>*Recursos Fisiológicos (RF)</u> <u>*Recursos Emocionais (RE)</u>	Sim	Não
	1	2
AQ1 - Motivar para a frequência e empenho escolar;		
AQ2 - Sensibilizar para a necessidade de admitir as suas principais dificuldades;		
AQ3 - Valorizar das potencialidades do público-alvo;		
AQ4 - Incentivar à prática de uma atividade extracurricular;		
AQ5 - Demonstrar disponibilidade e proatividade;		
AQ6 - Ser dinâmico/a;		
AQ7 - Saber compreender;		
AQ8 - Saber adaptar-se;		
AQ9 - Ter força de vontade/iniciativa;		

AQ10 - Ser flexível;		
AQ11 - Ter autonomia;		
AQ12 - Saber ter influência;		
AQ13 - Manter a proximidade;		
AQ14 - Reagir/agir/proceder com pertinência;		
AQ15 - Ser espontâneo/a;		
AQ16 - Ter valores;		
AQ17 - Não mentir;		
AQ18 - Saber aconselhar;		
AQ19 - Ser coerente.		
RF1 - Ter capacidade de recorrer a apoios externos quando necessário;		
RF2 - Mediar serviços e cidadãos;		
RF3 - Promover e assegurar relação com a comunidade;		
RF4 - Demonstrar disponibilidade para reajustar os contactos com todas as entidades intervenientes;		
RF5 - Apoiar permanente a CAR através do telefone de emergência, de acordo com escala rotativa.		
RE1 - Gerir as emoções;		
RE2 - Evitar o <i>burnout</i> ;		
RE3 - Ser ponderado/estabelecer limites;		
RE4 - Ter gratidão/compaixão;		
RE5 - Ser atencioso/preocupado com os utentes;		
RE6 - Estar disponível para os <i>stakeholders</i> ;		
RE7 - Ter autocontrolo;		
RE8 - Ter autoconhecimento;		
RE9 - Ser confiante/persistente/positivo/a;		
RE10 - Ser tolerante;		
RE11 - Ter a sensibilidade de escutar e acalmar os cuidadores, no sentido de lhes transmitir de forma positiva, ânimo e capacidade de resistência, reforçando as suas qualidades, a importância do seu papel no dia-a-dia de cada criança/jovem.		

Muito obrigada pela sua colaboração!

***Campo de preenchimento obrigatório.**

Apêndice IV. A – Inquérito por Questionário – 3ª Fase

Respostas e Análise Estatística

Competências - A nível dos saberes: <u>Saberes Teóricos (ST)</u> <u>Saberes do Meio (SM)</u> <u>Saberes Procedimentais (SP)</u>	Sim	Não	Média
	1	2	
ST1 - Conhecer a componente teórica do Serviço Social - Conhecimento teórico-prático, teórico-metodológico e técnico-operativo;	36	1	1,02
ST2 – Possuir conhecimentos sobre as diversas áreas científicas das Ciências Sociais e Humanas;	32	5	1,13
ST3 - Possuir competências pedagógicas na área da intervenção social;	36	1	1,02
ST4 - Possuir conhecimentos sobre os indivíduos/grupos, na vertente humana e social;	36	1	1,02
ST5 - Possuir conhecimentos teóricos sobre os tipos e características das vítimas de maus tratos, da sua estrutura familiar e comunitária e padrões de comportamento;	36	1	1,02
ST6 - Ser portador/a de um vasto conhecimento e investimento a nível das questões relacionadas com a saúde mental das crianças/jovens;	28	9	1,24
ST7 - Estar atualizado/a face às constantes alterações legislativas;	35	2	1,05
ST8 - Rever modelos e desenvolvê-los.	36	1	1,02
ST9 – Conhecer modelos de intervenção sistémica;	36	1	1,02
SM1 - Conhecer a legislação portuguesa - Lei de Promoção e Proteção Crianças e Jovens em Risco, Lei Tutelar Educativa, Decreto-Lei que estabelece o regime de execução do acolhimento residencial, Código Civil e Código do Trabalho;	37	-	1
SM2 - Conhecer a legislação internacional - Convenção dos Direitos da Criança;	34	3	1,08
SM3 - Possuir conhecimento técnico profissional das políticas sociais vigentes;	35	2	1,05
SM4 - Conhecer os contextos sociais, políticos, económicos e culturais em que se desenvolve a prática profissional;	33	4	1,10
SM5 - Conhecer as medidas de apoio da Segurança Social, dirigidas a crianças/ jovens e famílias;	35	2	1,05
SM6 - Conhecer o manual de procedimentos de acolhimento residencial do Instituto da Segurança Social;	36	1	1,02
SM7 - Conhecer os procedimentos da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens;	36	1	1,02
SM8 - Conhecer o Regulamento Interno da Casa de Acolhimento Residencial (CAR);	36	1	1,02
SM9 - Conhecer a estrutura do Serviço Nacional de Saúde;	33	4	1,10
SM10 - Conhecer a estrutura do ensino em Portugal;	33	4	1,10
SM11 - Conhecer a estrutura das forças de autoridade;	27	10	1,27
SM12 - Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições;	33	4	1,10
SM13 – Ter capacidade de adaptação às necessidades/prioridades do público-alvo;	37	-	1
SM14 - Proceder à análise de problemas de Serviço Social diretamente relacionados com os serviços das instituições;	36	1	1,02
SM15 - Ter conhecimentos na área da infância e juventude - conhecimento sobre os estádios de desenvolvimento infantil;	37	-	1

SM16- Ter conhecimentos sobre parentalidade positiva;	36	1	1,02
SM17 - Conhecer oportunidades e alternativas a nível da formação contínua, abrangendo as várias áreas das ciências sociais e humanas;	35	2	1,05
SM18 - Ter conhecimentos sobre intervenção em crise;	36	1	1,02
SM19 - Ter formação em primeiros socorros.	33	4	1,10
SP1 - Reconhecer os princípios e valores universais;	36	1	1,02
SP2 - Proporcionar o apoio necessário para que as crianças/jovens compreendam os seus direitos e deveres;	37	-	1
SP3 - Esclarecer e acompanhar de forma consciente as crianças/jovens;	37	-	1
SP4 - Avaliar/observar as principais competências a trabalhar com a criança/jovem, de modo a que sejam planeados os principais objetivos a atingir com ele/a;	37	-	1
SP5 - Trabalhar os principais campos das competências - individuais e sociais;	35	2	1,05
SP6 - Não ocultar ou prometer o que não se tem a certeza de ser concretizável;	37	-	1
SP7 – Conhecer as motivações e vontades das crianças/jovens para o seu futuro;	37	-	1
SP8 - Atuar de acordo com a ética e deontologia – confidencialidade e sigilo profissional;	37	-	1
SP9 - Ter respeito pelo valor intrínseco e dignidade de todos os seres humanos;	37	-	1
SP10 - Ter respeito pela diversidade;	37	-	1
SP11 - Ter respeito/Defesa os direitos humanos;	37	-	1
SP12 - Ter respeito/Defesa da justiça social;	37	-	1
SP13 - Ser promotor/a da equidade social.	37	-	1

Competências - A nível dos saberes-fazer: <u>Saberes-fazer Formalizados (SF)</u> <u>Saberes-fazer Empíricos (SE)</u> <u>Saberes-fazer Relacionais (SR)</u> <u>Saberes-fazer Cognitivos (SC)</u>	Sim	Não	Média
	1	2	
SF1 - Acolhimento- ser promovido em equipa multidisciplinar;	37	-	1
SF2 - Acolhimento- apoiar na integração na instituição;	37	-	1
SF3 - Acolhimento- proceder à recolha de informação relativa à criança/jovem e ao contexto onde se encontrava inserida antes do acolhimento;	35	2	1,05
SF4 - Acolhimento- identificar comportamentos significativos da história de vida da criança/jovem;	36	1	1,02
SF5 - Acolhimento- proporcionar atenção necessária de forma a minimizar a situação traumática que pode advir deste momento;	36	1	1,02
SF6 - Elaborar a avaliação diagnóstica/recolher informações;	37	-	1
SF7 - Observar e interpretar o comportamento da criança/jovem de forma contínua;	37	-	1
SF8 - Avaliar todo o processo da criança/jovem em causa - identificar as suas necessidades, os intervenientes já envolvidos e as estratégias já acionadas;	37	-	1
SF9 - Ter capacidade de recolher os dados e fazer a sua análise;	37	-	1
SF10 - Definir novas estratégias com elaboração de plano de intervenção abrangendo as várias dimensões;	36	1	1,02

SF11 - Estudar com os as crianças/jovens as soluções possíveis dos seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão ajustada e responsável;	37	-	1
SF12 - Elaborar informações/pareceres;	36	1	1,02
SF13 - Elaborar relatórios sociais/técnicos;	37	-	1
SF14 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual de acordo com a maturidade da criança/jovem;	37	-	1
SF15 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual da criança/jovem com vista à aquisição de competências sociais e pessoais e consequente integração social;	37	-	1
SF16 - Elaborar o Relatório de Caraterização da Criança para a Adoção;	33	4	1,10
SF17 - Gerir continuamente os processos individuais das crianças/jovens;	36	1	1,02
SF18 - Dar feedback ao gestor de caso dos processos das crianças/jovens;	37	-	1
SF19 - Participar/Colaborar com elementos do diagnóstico e do prognóstico da evolução sociofamiliar, para a identificação, na equipa técnica e educativa, do projeto de vida mais adequado no sentido de garantir à criança promoção e proteção dos seus direitos;	37	-	1
SF20 - Realizar uma avaliação constante e participada aos vários intervenientes no processo - avaliar a situação sociofamiliar, informar as famílias sobre a evolução e projetos de vida previsíveis para as suas crianças/jovens;	36	1	1,02
SF21 - Realizar uma intervenção individualizada e adaptada, com participação ativa da criança/jovem em todo o processo de mudança ou transformação;	37	-	1
SF22 - Conhecer, planificar e estruturar o trabalho individual com crianças/jovens;	35	2	1,05
SF23 - Trabalhar com o grupo das crianças/jovens;	36	1	1,02
SF24 - Apresentar e discutir casos em equipa de acompanhamento (restrita e alargada) numa ótica de unir esforços, alinhar perspetivas e envolver todos os intervenientes ao longo do processo de acompanhamento;	37	-	1
SF25 - Articular com a Segurança Social;	37	-	1
SF26 - Prestar colaboração aos órgãos judiciais e não judiciais responsáveis por decisões/deliberações relativas aos processos das crianças/jovens;	37	-	1
SF27 - Realizar unidades estratégicas com as equipas intervenientes nos processos de promoção e proteção, e com responsabilidade na área de infância e juventude;	37	-	1
SF28 - Comparecer em Tribunal para situações de debate judicial sobre as medidas de promoção e proteção e consequentes alterações;	36	1	1,02
SF29 - Realizar análise swot;	34	3	1,08
SF30 - Realizar visitas domiciliárias;	36	1	1,02
SF31 - Realizar entrevistas familiares;	36	1	1,02
SF32 - Elaborar organogramas;	28	9	1,24
SF33 - Acompanhar/supervisionar as visitas dos familiares;	37	-	1
SF34 - Apoiar as famílias e crianças/jovens na identificação das suas dificuldades, potencialidades, desenvolvendo processos de ajuda, capacitação, acompanhamento social e suporte sociopedagógico;	36	1	1,02
SF35 - Realizar mediação familiar;	27	10	1,27
SF36 - Promover o vínculo afetivo com a família;	37	-	1
SF37 - Promover contatos telefónicos com os familiares;	36	1	1,02
SF38 - Ter o devido distanciamento, mas proximidade suficiente, para perceber as dinâmicas e rotinas das famílias;	37	-	1
SF39 - Capacitar as famílias para não se tornarem dependentes;	33	4	1,10

SF40 - Promover o bem-estar físico, psicológico e social;	37	-	1
SF41 - Acompanhar a consultas;	36	1	1,02
SF42 - Acompanhar as crianças/jovens junto do Diretor/Coordenador de turma;	30	7	1,18
SF43 - Assumir o papel de encarregado de educação de cada criança/jovem, participando nas reuniões escolares e acompanhando todo o seu percurso escolar;	29	8	1,21
SF44 - Acompanhar das crianças e jovens nas atividades desenvolvidas pela instituição;	34	3	1,08
SF45 - Acompanhar o registo diário, em livros de ocorrências, das atividades e das ocorrências, por parte de todos os colaboradores;	37	-	1
SF46 - Gerir mensalmente o dinheiro de bolso das crianças/jovens em conjunto com eles e com os educadores;	34	3	1,08
SF47 - Apoiar/realizar transferências institucionais;	36	1	1,02
SF48 - Apoiar os jovens no seu processo de autonomização, sempre que possível articuladamente com toda a rede de intervenção, ajudando-os a desvincularem-se da instituição;	37	-	1
SF49 - Acompanhar o processo de saída de crianças/jovens tendo em conta a sua integração social, estabelecendo contactos interinstitucionais;	37	-	1
SF50 - Ter organização e método de trabalho;	37	-	1
SF51 - Saber observar;	37	-	1
SF52 - Saber analisar a comunicação verbal e não verbal;	36	1	1,02
SF53 - Apoiar na elaboração e implementação do Plano de Atividades, sempre que solicitado;	37	-	1
SF54 - Assegurar o apoio e acompanhamento técnico da casa de acolhimento, assumindo, quando diretor/a técnico/a a responsabilidade pela planificação, execução e avaliação das atividades;	36	1	1,02
SF55 - Encadear ações de acordo com uma finalidade;	36	1	1,02
SF56 - Organizar o trabalho com método em função dos meios, do tempo e dos objetivos;	36	1	1,02
SF57 - Apoiar e supervisionar a(s) equipa(s) educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta;	34	3	1,08
SF58 - Dar conhecimento por escrito à mesa Administrativa/Coordenadores gerais/Provedores/Diretores de todas as ocorrências inerentes ao funcionamento da Casa;	34	3	1,08
SF59 - Intervir de acordo com os modelos de intervenção do Serviço Social, nomeadamente: o modelo psicossocial, o modelo centrado na resolução do problema, modelo sistémico e modelo centrado na tarefa;	37	-	1
SF60 - Participar no processo de reestruturação da instituição em parceria com o Instituto de Segurança Social e Equipa Técnica da instituição;	34	3	1,08
SF61 - Elaborar o Projeto Educativo Organizacional da Instituição e Regulamento Interno decorrente do processo de reestruturação da Instituição.	34	3	1,08
SE1 - Ser capaz de estabelecer relações humanas empáticas, sem projeção de valores e modos de vida;	37	-	1
SE2 - Ter capacidade de reflexão e espírito crítico no exercício de cada ação;	37	-	1
SE3 - Saber refletir/avaliar os métodos empíricos que utilizamos no exercício da nossa profissão;	37	-	1
SE4 - Ser capaz de admitir as próprias falhas e limitações;	37	-	1
SE5 - Agir no meio da incerteza e da contingência sempre de forma sustentada;	36	1	1,02
SE6 - Aprender com a experiência;	37	-	1
SE7 - Trabalhar emocionalmente para gerir as fragilidades das crianças/jovens;	36	1	1,02

SE8 - Saber lidar com o desafio que se inicia com a entrada da criança/jovem na casa;	37	-	1
SE9 - Saber suavizar a dor da perda/separação;	37	-	1
SE10 - Saber lidar com a dificuldade em estabelecer uma relação de confiança e empatia numa fase inicial e tão importante do processo de integração;	37	-	1
SE11 - Ter capacidade de aceitação que a intervenção é frequentemente interpretada pela família com desconfiança e descrédito;	36	1	1,02
SE12 - Ter capacidade de separar a vida pessoal da vida profissional.	37	-	1
SR1 - Articular com os diversos profissionais/entidades, numa perspetiva multidisciplinar e de trabalho em rede, com vista à complementaridade e rentabilização de recursos;	37	-	1
SR2 - Trabalhar em equipa/Espírito de equipa/ Saber cooperar;	37	-	1
SR3 - Saber gerir equipas/Saber liderar;	34	3	1,08
SR4 - Respeitar os outros e o seu tempo;	37	-	1
SR5 - Apoiar a equipa educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta de forma a garantir o bom funcionamento da CAR;	37	-	1
SR6 - Ter espírito de solidariedade;	37	-	1
SR7 - Fazer com as crianças/jovens nos vejam sintam no/a assistente social um apoio para alguma situação que queriam partilhar;	36	1	1,02
SR8 - Ter habilidades de relacionamento comportamental - escuta ativa, empatia e assertividade;	37	-	1
SR9 - Criar relações de respeito baseadas na confiança;	37	-	1
SR10 - Ter capacidade de negociação;	36	1	1,02
SR11 - Ter capacidade de mediação;	36	1	1,02
SR12 - Olhar para cada criança/jovem com a devida atenção e com “olho clínico”, de forma a agir consoante as suas necessidades;	36	1	1,02
SR13 - Respeitar a comunidade de onde a criança/jovem provém, de forma a conseguir integrá-la no novo contexto residencial.	37	-	1
SC1 - Gerir de conflitos a nível comportamental;	36	1	1,02
SC2 - Ser flexível nas atitudes;	37	-	1
SC3 - Ter capacidade para atingir objetivos;	37	-	1
SC4 - Ter capacidade de gerir o tempo e tarefas;	37	-	1
SC5 - Ter capacidade de autocontrolo;	37	-	1
SC6 - Ser resiliente;	37	-	1
SC7 - Ser capaz de explorar, conhecer, aprofundar e descodificar cada situação acompanhada, numa perspetiva de conhecimento global, exato e objetivo;	36	1	1,02
SC8 - Transformar ações em experiência profissional;	36	1	1,02
SC9 - Ter criatividade para criar/improvisar novas práticas;	35	2	1,05
SC10 - Saber raciocinar;	37	-	1
SC11 - Ter capacidade de comunicação;	37	-	1
SC12 - Ter sentido de organização e de responsabilidade;	37	-	1
SC13 - Saber motivar-se e motivar os outros;	37	-	1
SC14 - Ter capacidade de decidir na urgência/tomar decisões;	37	-	1
SC15 - Ser capaz de aprender;	37	-	1

SC16 - Saber como e quando atuar;	37	-	1
SC17 - Saber planejar, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar;	37	-	1
SC18 - Ter um olhar holístico;	37	-	1
SC19 - Ter capacidade de descentralização do “eu”.	37	-	1

Competências - A nível dos saberes ser/agir: <u>Aptidões ou qualidades (AQ)</u> <u>Recursos Fisiológicos (RF)</u> <u>Recursos Emocionais (RE)</u>	Sim	Não	Média
	1	2	
AQ1 - Motivar para a frequência e empenho escolar;	37	-	1
AQ2 - Sensibilizar para a necessidade de admitir as suas principais dificuldades;	36	1	1,02
AQ3 - Valorizar das potencialidades do público-alvo;	37	-	1
AQ4 - Incentivar à prática de uma atividade extracurricular;	34	3	1,08
AQ5 - Demonstrar disponibilidade e proatividade;	37	-	1
AQ6 - Ser dinâmico/a;	37	-	1
AQ7 - Saber compreender;	37	-	1
AQ8 - Saber adaptar-se;	36	1	1,02
AQ9 - Ter força de vontade/iniciativa;	37	-	1
AQ10 - Ser flexível;	37	-	1
AQ11 - Ter autonomia;	37	-	1
AQ12 - Saber ter influência;	34	3	1,08
AQ13 - Manter a proximidade;	37	-	1
AQ14 - Reagir/agir/proceder com pertinência;	37	-	1
AQ15 - Ser espontâneo/a;	30	7	1,18
AQ16 - Ter valores;	37	-	1
AQ17 - Não mentir;	37	-	1
AQ18 - Saber aconselhar;	37	-	1
AQ19 - Ser coerente.	37	-	1
RF1 - Ter capacidade de recorrer a apoios externos quando necessário;	37	-	1
RF2 - Mediar serviços e cidadãos;	32	5	1,13
RF3 - Promover e assegurar relação com a comunidade;	36	1	1,02
RF4 - Demonstrar disponibilidade para reajustar os contactos com todas as entidades intervenientes;	36	1	1,02
RF5 - Apoiar permanente a CAR através do telefone de emergência, de acordo com escala rotativa.	35	2	1,05
RE1 - Gerir as emoções;	37	-	1
RE2 - Evitar o <i>burnout</i> ;	37	-	1
RE3 - Ser ponderado/estabelecer limites;	37	-	1

RE4 - Ter gratidão/compaixão;	37	-	1
RE5 - Ser atencioso/preocupado com os utentes;	37	-	1
RE6 - Estar disponível para os <i>stakeholders</i> ;	33	4	1,10
RE7 - Ter autocontrolo;	37	-	1
RE8 - Ter autoconhecimento;	37	-	1
RE9 - Ser confiante/persistente/positivo/a;	37	-	1
RE10 - Ser tolerante;	37	-	1
RE11 - Ter a sensibilidade de escutar e acalmar os cuidadores, no sentido de lhes transmitir de forma positiva, ânimo e capacidade de resistência, reforçando as suas qualidades, a importância do seu papel no dia-a-dia de cada criança/jovem.	37	-	1

181 Competências no total:

Sim – 99 competências (54,70%)

Não – 82 competências (45,30%)

Legenda:



Competências onde há total concordância entre os 37 especialistas

APÊNDICE V – TABELA DO PERFIL DE COMPETÊNCIAS DO ASSISTENTE SOCIAL

O Perfil de Competências do Assistente Social em Contexto de Acolhimento Residencial

Competências: <u>- A nível dos saberes (S)</u> <u>- A nível dos saberes-fazer (SF)</u> <u>- A nível dos saberes ser/agir (SSA)</u>
S1 - Conhecer a legislação portuguesa - Lei de Promoção e Proteção Crianças e Jovens em Risco, Lei Tutelar Educativa, Decreto-Lei que estabelece o regime de execução do acolhimento residencial, Código Civil e Código do Trabalho;
S2 – Ter capacidade de adaptação às necessidades/prioridades do público-alvo;
S3 - Ter conhecimentos na área da infância e juventude - conhecimento sobre os estadios de desenvolvimento infantil;
S4 - Proporcionar o apoio necessário para que as crianças/jovens compreendam os seus direitos e deveres;
S5 - Esclarecer e acompanhar de forma consciente as crianças/jovens;
S6 - Avaliar/observar as principais competências a trabalhar com a criança/jovem, de modo a que sejam planeados os principais objetivos a atingir com ele/a;
S7 - Não ocultar ou prometer o que não se tem a certeza de ser concretizável;
S8 – Conhecer as motivações e vontades das crianças/jovens para o seu futuro;
S9 - Atuar de acordo com a ética e deontologia – confidencialidade e sigilo profissional;
S10 - Ter respeito pelo valor intrínseco e dignidade de todos os seres humanos;
S11 - Ter respeito pela diversidade;
S12 - Ter respeito/Defesa os direitos humanos;
S13 - Ter respeito/Defesa da justiça social;
S14 - Ser promotor/a da equidade social.
SF1 - Acolhimento- ser promovido em equipa multidisciplinar;
SF2 - Acolhimento- apoiar na integração na instituição;
SF3 - Elaborar a avaliação diagnóstica/recolher informações;
SF4 - Observar e interpretar o comportamento da criança/jovem de forma contínua;
SF5 - Avaliar todo o processo da criança/jovem em causa - identificar as suas necessidades, os intervenientes já envolvidos e as estratégias já acionadas;
SF6 - Ter capacidade de recolher os dados e fazer a sua análise;
SF7 - Estudar com os as crianças/jovens as soluções possíveis dos seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão ajustada e responsável;
SF8 - Elaborar relatórios sociais/técnicos;
SF9 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual de acordo com a maturidade da criança/jovem;
SF10 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual da criança/jovem com vista à aquisição de competências sociais e pessoais e consequente integração social;
SF11 - Dar feedback ao gestor de caso dos processos das crianças/jovens;

SF12 - Participar/Colaborar com elementos do diagnóstico e do prognóstico da evolução sociofamiliar, para a identificação, na equipa técnica e educativa, do projeto de vida mais adequado no sentido de garantir à criança promoção e proteção dos seus direitos;
SF13 - Realizar uma intervenção individualizada e adaptada, com participação ativa da criança/jovem em todo o processo de mudança ou transformação;
SF14 - Apresentar e discutir casos em equipa de acompanhamento (restrita e alargada) numa ótica de unir esforços, alinhar perspetivas e envolver todos os intervenientes ao longo do processo de acompanhamento;
SF15 - Articular com a Segurança Social;
SF16 - Prestar colaboração aos órgãos judiciais e não judiciais responsáveis por decisões/deliberações relativas aos processos das crianças/jovens;
SF17 - Realizar unidades estratégicas com as equipas intervenientes nos processos de promoção e proteção, e com responsabilidade na área de infância e juventude;
SF18 - Acompanhar/supervisionar as visitas dos familiares;
SF19 - Promover o vínculo afetivo com a família;
SF20 - Ter o devido distanciamento, mas proximidade suficiente, para perceber as dinâmicas e rotinas das famílias;
SF21 - Promover o bem-estar físico, psicológico e social;
SF22 - Acompanhar o registo diário, em livros de ocorrências, das atividades e das ocorrências, por parte de todos os colaboradores;
SF23 - Apoiar os jovens no seu processo de autonomização, sempre que possível articuladamente com toda a rede de intervenção, ajudando-os a desvincularem-se da instituição;
SF24 - Acompanhar o processo de saída de crianças/jovens tendo em conta a sua integração social, estabelecendo contactos interinstitucionais;
SF25 - Ter organização e método de trabalho;
SF26 - Saber observar;
SF27 - Apoiar na elaboração e implementação do Plano de Atividades, sempre que solicitado;
SF28 - Intervir de acordo com os modelos de intervenção do Serviço Social, nomeadamente: o modelo psicossocial, o modelo centrado na resolução do problema, modelo sistémico e modelo centrado na tarefa;
SF29 - Ser capaz de estabelecer relações humanas empáticas, sem projeção de valores e modos de vida;
SF30 - Ter capacidade de reflexão e espírito crítico no exercício de cada ação;
SF31 - Saber refletir/avaliar os métodos empíricos que utilizamos no exercício da nossa profissão;
SF32 - Ser capaz de admitir as próprias falhas e limitações;
SF33 - Aprender com a experiência;
SF34 - Saber lidar com o desafio que se inicia com a entrada da criança/jovem na casa;
SF35 - Saber suavizar a dor da perda/separação;
SF35 - Saber lidar com a dificuldade em estabelecer uma relação de confiança e empatia numa fase inicial e tão importante do processo de integração;
SF37 - Ter capacidade de separar a vida pessoal da vida profissional.
SF38 - Articular com os diversos profissionais/entidades, numa perspetiva multidisciplinar e de trabalho em rede, com vista à complementaridade e rentabilização de recursos;
SF39 - Trabalhar em equipa/Espírito de equipa/ Saber cooperar;
SF40 - Respeitar os outros e o seu tempo;
SF41 - Apoiar a equipa educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta de forma a garantir o bom funcionamento da CAR;

SF42 - Ter espírito de solidariedade;
SF43 - Ter habilidades de relacionamento comportamental - escuta ativa, empatia e assertividade;
SF44 - Criar relações de respeito baseadas na confiança;
SF45 - Respeitar a comunidade de onde a criança/jovem provém, de forma a conseguir integrá-la no novo contexto residencial;
SF46 - Ser flexível nas atitudes;
SF47 - Ter capacidade para atingir objetivos;
SF48 - Ter capacidade de gerir o tempo e tarefas;
SF49 - Ter capacidade de autocontrolo;
SF50 - Ser resiliente;
SF51 - Saber raciocinar;
SF52 - Ter capacidade de comunicação;
SF53 - Ter sentido de organização e de responsabilidade;
SF54 - Saber motivar-se e motivar os outros;
SF55 - Ter capacidade de decidir na urgência/tomar decisões;
SF56 - Ser capaz de aprender;
SF57 - Saber como e quando atuar;
SF58 - Saber planejar, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar;
SF59 - Ter um olhar holístico;
SF60 - Ter capacidade de descentralização do “eu”.
SSA1 - Motivar para a frequência e empenho escolar;
SSA2 - Valorizar das potencialidades do público-alvo;
SSA3 - Demonstrar disponibilidade e proatividade;
SSA4 - Ser dinâmico/a;
SSA5 - Saber compreender;
SSA6 - Ter força de vontade/iniciativa;
SSA7 - Ser flexível;
SSA8 - Ter autonomia;
SSA9 - Manter a proximidade;
SSA10 - Reagir/agir/proceder com pertinência;
SSA11 - Ter valores;
SSA12 - Não mentir;
SSA13 - Saber aconselhar;
SSA14 - Ser coerente;
SSA15 - Ter capacidade de recorrer a apoios externos quando necessário;
SSA16 - Gerir as emoções;
SSA17 - Evitar o <i>burnout</i> ;
SSA18 - Ser ponderado/estabelecer limites;
SSA19 - Ter gratidão/compaixão;

SSA20 - Ser atencioso/preocupado com os utentes;
SSA21 - Ter autocontrolo;
SSA22 - Ter autoconhecimento;
SSA23 - Ser confiante/persistente/positivo/a;
SSA24 - Ser tolerante;
SSA25 - Ter a sensibilidade de escutar e acalmar os cuidadores, no sentido de lhes transmitir de forma positiva, ânimo e capacidade de resistência, reforçando as suas qualidades, a importância do seu papel no dia-a-dia de cada criança/jovem.

APÊNDICE VI – RESULTADOS PARA OS ESPECIALISTAS

(RE)APRENDER A CONFIAR: O PERFIL DE COMPETÊNCIAS DO ASSISTENTE SOCIAL EM CONTEXTO DE ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Introdução

O presente estudo teve como objetivo definir o perfil de competências do assistente social que intervém com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial. Teve abrangência a nível nacional e foi dirigido a assistentes sociais.

Apesar dos dados estatísticos revelarem que o número de crianças e jovens com medida de acolhimento residencial tem vindo a diminuir nos últimos anos, a revisão da literatura veio demonstrar que a definição de um perfil de competências do assistente social nesta área é fulcral. A contínua produção de conhecimento é necessária para uma intervenção que satisfaça as necessidades das crianças/jovens.

A amostra é de 37 especialistas, licenciados em Serviço Social. Foram definidos como objetivos conhecer as competências que se conferem como necessárias aos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial de acordo com as categorias (os saberes; os saberes-fazer e os saberes ser/agir) do modelo teórico de Le Boterf (2003). Foi utilizada a metodologia quali-quantitativa recorrendo ao método Delphi.

Competências e Práticas dos Assistentes Sociais com Crianças e Jovens em Perigo

O conceito de infância tem evoluído ao longo dos tempos, atualmente a criança passa a ser “vista” como um indivíduo com direitos onde a sua proteção é cada vez mais valorizada. A evolução da própria sociedade permitiu que esta fosse “aceite”, e não entendida como um ser inferior sem capacidades e sem direitos. Por outro lado, a infância sempre esteve associada a problemas familiares e estes desencadearam muitas vezes, ao longo dos anos, violência contra as crianças/jovens.

As situações de maus tratos em crianças/jovens varia entre a negligência, os maus tratos físicos, o abuso sexual, o abuso emocional, a exploração no trabalho, a corrupção, a síndrome de Munchausen por procuração, o abandono, a mendicidade e o mau trato e negligência intrauterina (Delgado, 2006). O crescimento da criança é acompanhado por mudanças biopsicossociais e os maus tratos *“para além de possíveis efeitos físicos, é muito elevada a probabilidade de graves consequências emocionais e psicológicas muito graves a curto,*

médio e longo prazo” (Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social e CID - Crianças, Idosos e Deficientes - Cidadania, Instituições e Direitos, 2005, p.155). Deste modo, “*a perspectiva de reorganização dos laços de vinculação e adaptação resiliente aponta para, em alguns casos, ser possível manter ligações afectivamente duradouras com figuras significativas alternativas, ultrapassando a barreira do risco*” (Mota & Matos, 2010, p.246). As figuras alternativas poderão ser os funcionários da Casa de Acolhimento Residencial (CAR), visto que, a sua relação é fundamental para que as crianças e jovens se sintam seguras, ficando assim mais recetivas não só à intervenção, mas também no relacionamento com outros indivíduos fora do contexto da CAR.

Em conformidade com a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 142/2015) os autores Costa e Nobre (2019), definem que o acolhimento residencial é “*(...) um local dotado de equipas que têm como objectivo apoiar e orientar as crianças/jovens a ultrapassar situações traumáticas e a dotá-las de ferramentas que permitirão conseguir viver de forma mais saudável que encontrarem na sociedade*” (p.57). Uma das equipas é a técnica, constituída por profissionais com funções multidisciplinares, que integra o/a assistente social. Como o Serviço Social é uma profissão complexa que requer uma formação contínua ao longo do seu exercício. Consequentemente, “*(...) o modo como intervimos, comunicamos e relacionamos com os outros revela os nossos conhecimentos, habilidades e valores em ação*” (Carvalho, 2016, p.35). O assistente social é um profissional que se suporta através da teoria e da prática, estando em constante transformação face aos desafios da sua realidade interventiva. Neste sentido, procura conhecer a realidade em que atua, priorizando a qualidade da intervenção que realiza, estando numa constante (re)invenção e (re)ajustamento das suas ações profissionais.

A definição de um perfil de competências dos assistentes sociais nas CAR vem permitir identificar, e, de igual modo, (re)conhecer as competências que estes devem possuir para realizar uma intervenção com eficiência, dignidade e baseada no respeito pelos direitos destas crianças e jovens.

Estudo Empírico

A base teórica utilizada nesta investigação foi o modelo de competências (os saberes; os saberes-fazer e o saber ser/agir) de Le Boterf (2003). Tendo em conta este autor e o método Delphi esta investigação teve o objetivo de delimitar, após um grau de concordância entre os especialistas, um perfil final de competências necessárias ao assistente social para realizar uma

intervenção eficiente às crianças/jovens com medida de acolhimento residencial. Assim, a questão de partida desta investigação foi: “Quais são as competências que se conferem como necessárias nos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial?”

Para a realização desta investigação foi necessário estabelecer algumas metas e objetivos para que a concretização seja feita com sucesso.

O objetivo geral foi:

- Definir o perfil de competências do assistente social que intervém com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial.

Os objetivos específicos foram:

- Conhecer os saberes que se integram no perfil do assistente social;
- Conhecer os saberes-fazer que se integram no perfil do assistente social;
- Conhecer os saberes ser/agir que se integram no perfil do assistente social.

Firma-se, assim, que dos 37 especialistas (assistentes sociais) que fizeram parte da amostra, 32 são do género feminino e 5 do género masculino. No que diz respeito ao nível das habilitações literárias, 34 eram licenciados e 3 eram mestres. Os valores das habilitações indicam que a licenciatura é o grau académico que predomina com 91,9%, não existindo nenhum doutorado. No que concerne à distribuição etária da amostra, a mesma varia entre os 26 e os 52 anos, sendo que, a moda das idades são os 42 anos (10,8%). Não obstante, foi notória a variedade geracional que num segundo plano é mais acentuada nos 27, 30 e 38 anos, cerca de 8,1%

Inicialmente a amostra seria de seis especialistas de cada NUT II (constituída por 7 unidades) perfazendo 42. Devido à situação Pandémica que vivemos no nosso país, foi um desafio conseguir concluir a amostra, e, houve a necessidade de fazer uma 2ª ronda de novos contactos quer por via telefónica quer por correio eletrónico. Neste sentido, a dimensão da amostra ficou concluída em abril com 37 especialistas. A nível da sua distribuição, 5 são do Norte, 8 do Centro, 4 da Área Metropolitana de Lisboa, 5 do Alentejo, 3 do Algarve e 12 dos Arquipélagos.

Análise e Discussão dos Resultados

A 1ª fase foi analisada através de 3 rondas. Como afirma Bardin (2014) “*as diferentes fases da análise de conteúdo (...) organizam-se em torno de três pólos cronológicos: 1) a pré-análise; 2) a exploração do material; 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a*

interpretação” (p.121). Na ronda inicial, foram realizadas várias leituras das competências com o objetivo de as organizar nas respetivas categorias e posteriormente nas devidas subcategorias. Tanto as categorias como as subcategorias foram adaptadas do modelo teórico de Le Boterf (2003). Após a divisão foram realizadas leituras mais críticas com o intuito de dispor as competências nas subcategorias mais adequadas e de modo a que não houvesse competências repetidas, quer na mesma categoria, quer em subcategorias diferentes. Assim iniciou-se a elaboração da 2ª fase do questionário que teve por base o material analisado na 1ª fase.

A recolha dos dados da 2ª fase teve por suporte o uso da escala de avaliação tipo *Likert*, de 1 “discordo totalmente” a 5 – “concordo totalmente”. Dessa forma o critério para a análise das percentagens das competências foi definido através da média. Esta foi analisada em função do ponto de concordância que foi o 4 (concordo). Todas as competências cuja média era inferior a 4 foram automaticamente excluídas, e, todas as que a sua média era igual ou superior a 4 eram aptas para a 3ª fase. Após a análise dos resultados efetuou-se três exclusões, no entanto, quatro novas competências foram sugeridas pelos assistentes sociais,

Na 3ª fase a recolha dos dados foi feita com o auxílio da escala binária de “Sim” (representada pelo número 1) ou “Não” (representada pelo número 2). A média foi uma vez mais o indicador, sendo o valor de exclusão a resposta com média superior a 1,49 (“Não”), não obstante, optou-se por excluir as competências cuja média ultrapassava o valor de 1, perfazendo um total de 82 competências retiradas. Por fim, foram identificadas 99 competências necessárias nos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial, numa escolha inicial de 180 competências. Mais concretamente, a nível de objetivos específicos ficaram conhecidos os 14 saberes que se integram no perfil do assistente social, os 60 a nível dos saberes-fazer e os 25 a nível dos saberes ser/agir que perfazem as 99 competências necessárias (ver Tabela 1 – Tabela do Perfil de Competências do Assistente Social)¹.

¹ Devido às dimensões da tabela a mesma segue na página seguinte.

Tabela 1 – Tabela do Perfil de Competências do Assistente Social

Competências: <u>- A nível dos saberes (S)</u> <u>- A nível dos saberes-fazer (SF)</u> <u>- A nível dos saberes ser/agir (SSA)</u>
S1 - Conhecer a legislação portuguesa - Lei de Promoção e Proteção Crianças e Jovens em Risco, Lei Tutelar Educativa, Decreto-Lei que estabelece o regime de execução do acolhimento residencial, Código Civil e Código do Trabalho;
S2 – Ter capacidade de adaptação às necessidades/prioridades do público-alvo;
S3 - Ter conhecimentos na área da infância e juventude - conhecimento sobre os estadios de desenvolvimento infantil;
S4 - Proporcionar o apoio necessário para que as crianças/jovens compreendam os seus direitos e deveres;
S5 - Esclarecer e acompanhar de forma consciente as crianças/jovens;
S6 - Avaliar/observar as principais competências a trabalhar com a criança/jovem, de modo a que sejam planeados os principais objetivos a atingir com ele/a;
S7 - Não ocultar ou prometer o que não se tem a certeza de ser concretizável;
S8 – Conhecer as motivações e vontades das crianças/jovens para o seu futuro;
S9 - Atuar de acordo com a ética e deontologia – confidencialidade e sigilo profissional;
S10 - Ter respeito pelo valor intrínseco e dignidade de todos os seres humanos;
S11 - Ter respeito pela diversidade;
S12 - Ter respeito/Defesa os direitos humanos;
S13 - Ter respeito/Defesa da justiça social;
S14 - Ser promotor/a da equidade social.
SF1 - Acolhimento- ser promovido em equipa multidisciplinar;
SF2 - Acolhimento- apoiar na integração na instituição;
SF3 - Elaborar a avaliação diagnóstica/recolher informações;
SF4 - Observar e interpretar o comportamento da criança/jovem de forma contínua;
SF5 - Avaliar todo o processo da criança/jovem em causa - identificar as suas necessidades, os intervenientes já envolvidos e as estratégias já acionadas;
SF6 - Ter capacidade de recolher os dados e fazer a sua análise;
SF7 - Estudar com os as crianças/jovens as soluções possíveis dos seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão ajustada e responsável;
SF8 - Elaborar relatórios sociais/técnicos;
SF9 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual de acordo com a maturidade da criança/jovem;
SF10 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual da criança/jovem com vista à aquisição de competências sociais e pessoais e consequente integração social;
SF11 - Dar feedback ao gestor de caso dos processos das crianças/jovens;
SF12 - Participar/Colaborar com elementos do diagnóstico e do prognóstico da evolução sociofamiliar, para a identificação, na equipa técnica e educativa, do projeto de vida mais adequado no sentido de garantir à criança promoção e proteção dos seus direitos;
SF13 - Realizar uma intervenção individualizada e adaptada, com participação ativa da criança/jovem em todo o processo de mudança ou transformação;

SF14 - Apresentar e discutir casos em equipa de acompanhamento (restrita e alargada) numa ótica de unir esforços, alinhar perspetivas e envolver todos os intervenientes ao longo do processo de acompanhamento;
SF15 - Articular com a Segurança Social;
SF16 - Prestar colaboração aos órgãos judiciais e não judiciais responsáveis por decisões/deliberações relativas aos processos das crianças/jovens;
SF17 - Realizar unidades estratégicas com as equipas intervenientes nos processos de promoção e proteção, e com responsabilidade na área de infância e juventude;
SF18 - Acompanhar/supervisionar as visitas dos familiares;
SF19 - Promover o vínculo afetivo com a família;
SF20 - Ter o devido distanciamento, mas proximidade suficiente, para perceber as dinâmicas e rotinas das famílias;
SF21 - Promover o bem-estar físico, psicológico e social;
SF22 - Acompanhar o registo diário, em livros de ocorrências, das atividades e das ocorrências, por parte de todos os colaboradores;
SF23 - Apoiar os jovens no seu processo de autonomização, sempre que possível articuladamente com toda a rede de intervenção, ajudando-os a desvincularem-se da instituição;
SF24 - Acompanhar o processo de saída de crianças/jovens tendo em conta a sua integração social, estabelecendo contactos interinstitucionais;
SF25 - Ter organização e método de trabalho;
SF26 - Saber observar;
SF27 - Apoiar na elaboração e implementação do Plano de Atividades, sempre que solicitado;
SF28 - Intervir de acordo com os modelos de intervenção do Serviço Social, nomeadamente: o modelo psicossocial, o modelo centrado na resolução do problema, modelo sistémico e modelo centrado na tarefa;
SF29 - Ser capaz de estabelecer relações humanas empáticas, sem projeção de valores e modos de vida;
SF30 - Ter capacidade de reflexão e espírito crítico no exercício de cada ação;
SF31 - Saber refletir/avaliar os métodos empíricos que utilizamos no exercício da nossa profissão;
SF32 - Ser capaz de admitir as próprias falhas e limitações;
SF33 - Aprender com a experiência;
SF34 - Saber lidar com o desafio que se inicia com a entrada da criança/jovem na casa;
SF35 - Saber suavizar a dor da perda/separação;
SF35 - Saber lidar com a dificuldade em estabelecer uma relação de confiança e empatia numa fase inicial e tão importante do processo de integração;
SF37 - Ter capacidade de separar a vida pessoal da vida profissional.
SF38 - Articular com os diversos profissionais/entidades, numa perspetiva multidisciplinar e de trabalho em rede, com vista à complementaridade e rentabilização de recursos;
SF39 - Trabalhar em equipa/Espírito de equipa/ Saber cooperar;
SF40 - Respeitar os outros e o seu tempo;
SF41 - Apoiar a equipa educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta de forma a garantir o bom funcionamento da CAR;
SF42 - Ter espírito de solidariedade;
SF43 - Ter habilidades de relacionamento comportamental - escuta ativa, empatia e assertividade;
SF44 - Criar relações de respeito baseadas na confiança;
SF45 - Respeitar a comunidade de onde a criança/jovem provém, de forma a conseguir integrá-la no novo contexto residencial;

SF46 - Ser flexível nas atitudes;
SF47 - Ter capacidade para atingir objetivos;
SF48 - Ter capacidade de gerir o tempo e tarefas;
SF49 - Ter capacidade de autocontrolo;
SF50 - Ser resiliente;
SF51 - Saber raciocinar;
SF52 - Ter capacidade de comunicação;
SF53 - Ter sentido de organização e de responsabilidade;
SF54 - Saber motivar-se e motivar os outros;
SF55 - Ter capacidade de decidir na urgência/tomar decisões;
SF56 - Ser capaz de aprender;
SF57 - Saber como e quando atuar;
SF58 - Saber planear, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar;
SF59 - Ter um olhar holístico;
SF60 - Ter capacidade de descentralização do “eu”.
SSA1 - Motivar para a frequência e empenho escolar;
SSA2 - Valorizar das potencialidades do público-alvo;
SSA3 - Demonstrar disponibilidade e proatividade;
SSA4 - Ser dinâmico/a;
SSA5 - Saber compreender;
SSA6 - Ter força de vontade/iniciativa;
SSA7 - Ser flexível;
SSA8 - Ter autonomia;
SSA9 - Manter a proximidade;
SSA10 - Reagir/agir/proceder com pertinência;
SSA11 - Ter valores;
SSA12 - Não mentir;
SSA13 - Saber aconselhar;
SSA14 - Ser coerente;
SSA15 - Ter capacidade de recorrer a apoios externos quando necessário;
SSA16 - Gerir as emoções;
SSA17 - Evitar o <i>burnout</i> ;
SSA18 - Ser ponderado/estabelecer limites;
SSA19 - Ter gratidão/compaixão;
SSA20 - Ser atencioso/preocupado com os utentes;
SSA21 - Ter autocontrolo;
SSA22 - Ter autoconhecimento;
SSA23 - Ser confiante/persistente/positivo/a;
SSA24 - Ser tolerante;

SSA25 - Ter a sensibilidade de escutar e acalmar os cuidadores, no sentido de lhes transmitir de forma positiva, ânimo e capacidade de resistência, reforçando as suas qualidades, a importância do seu papel no dia-a-dia de cada criança/jovem.

Fonte: elaboração própria (2020)

Conclusão

Segundo os autores Quivy e Campenhoudt (2008), “*uma investigação é, por definição, algo que se procura. É um caminhar para um melhor conhecimento e deve ser aceite como tal, com todas as hesitações, desvios e incertezas que isso implica*” (p.31).

Obteve-se resposta à pergunta de partida e foi possível concretizar os objetivos específicos propostos. Porém, existiram obstáculos e algumas dificuldades que ocorreram no percurso do estudo, mas que felizmente foram ultrapassados com sucesso. Um deles foi não conseguir os 42 especialistas (6 de cada NUT II - constituída por 7 unidades) de modo a que houvesse um equilíbrio na representatividade geográfica.

Com este estudo pretende-se reforçar a importância da formação contínua ao longo da prática profissional e incitar a que os especialistas identifiquem e reconheçam que poderão existir competências que precisam de ser trabalhadas. Anseia-se ainda que este estudo enriqueça o conhecimento científico na área da infância e juventude porque o conhecimento só faz sentido se for partilhado e (co)construído.

Referências

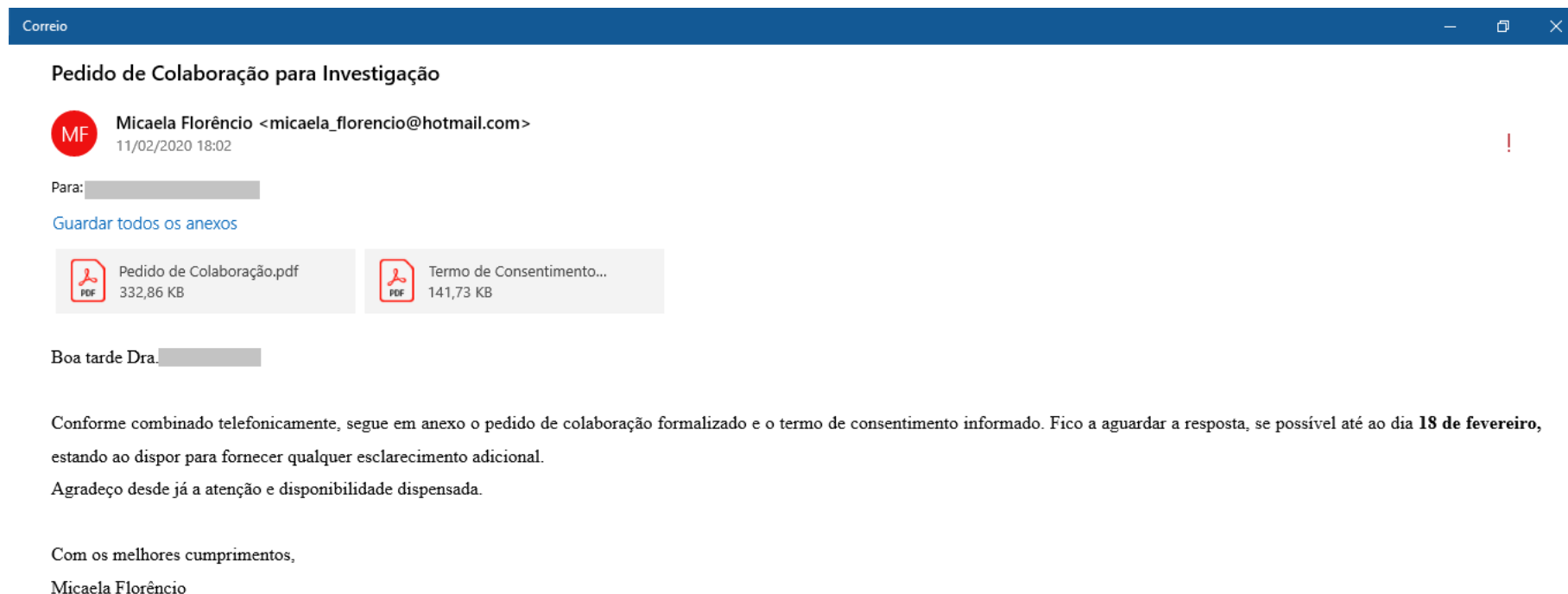
- Bardin, L. (2014). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Carvalho, M. (2016). *Ética aplicada ao serviço social – Dilemas e práticas profissionais*. Lisboa: Pactor.
- Costa, J. & Nobre, L. (2019). *A bagagem: Intervenção em contexto de acolhimento residencial*. Porto: Mais Leitura.
- Delgado, P. (2006). *Os direitos da criança, da participação à responsabilidade – o sistema de proteção e educação das crianças e jovens*. Porto: Profedições.
- Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social CID - Crianças, Idosos e Deficientes – Cidadania, Instituições e Direitos (2005). *Manual de Boas Práticas - Um guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens - Para dirigentes, profissionais, crianças, jovens e familiares*. Lisboa, Instituto da Segurança Social, I.P.
- Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: ArtMed.
- Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro: Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, acedido a 23 de novembro de 2018.
- Mota, C. & Matos, P. (2010). *Adolescentes institucionalizados: O papel das figuras*

significativas na predição da assertividade, empatia e autocontrolo. Lisboa: *Análise Psicológica*, 2 (XXVIII), 245-254 (pdf).

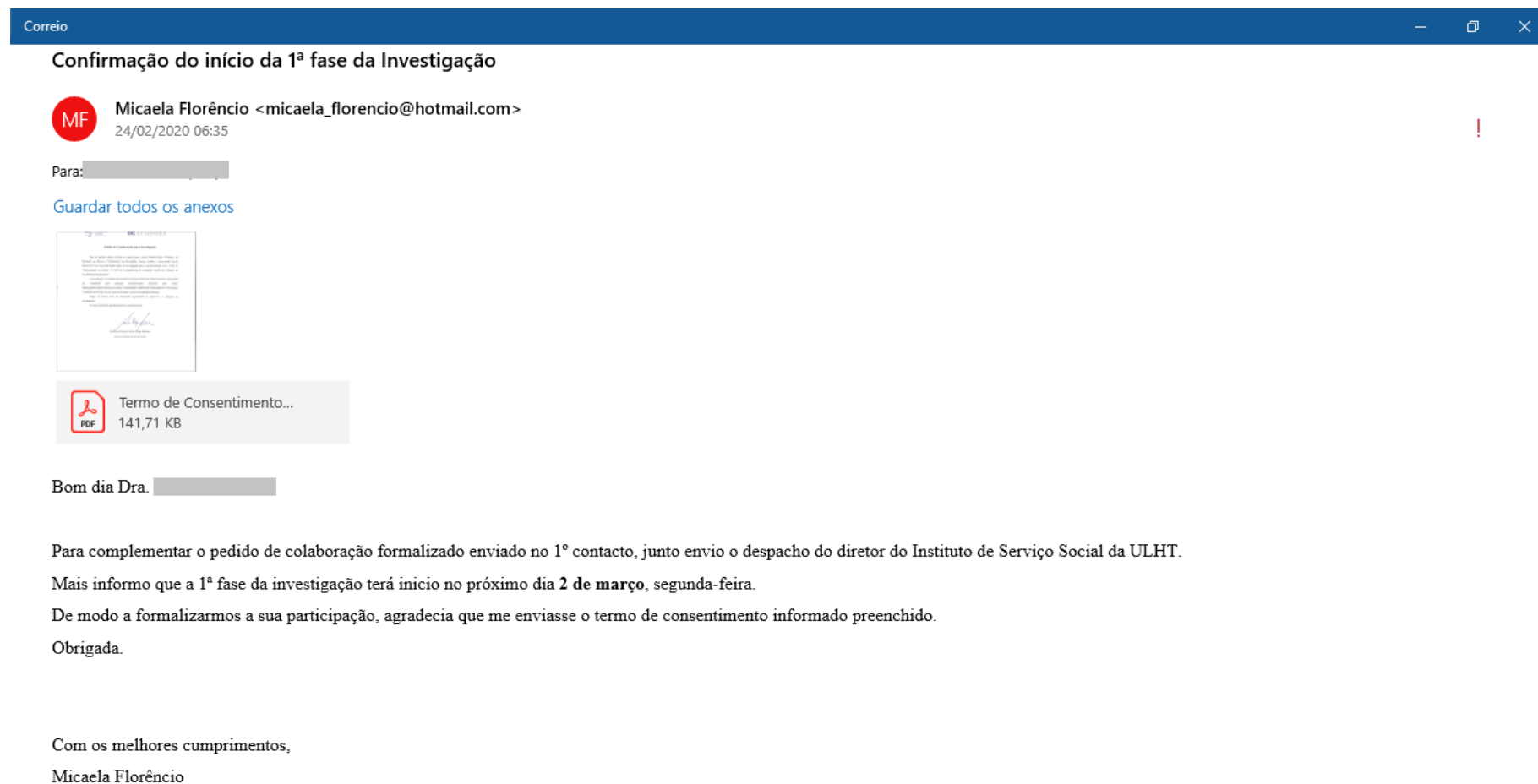
Quivy, R. & Campenhoudt, L (2008). *Manual de investigação em ciências sociais* (2 Ed.). Lisboa: Gradiva.

APÊNDICE VII – CORREIO ELETRÔNICO ENVIADO AOS ESPECIALISTAS

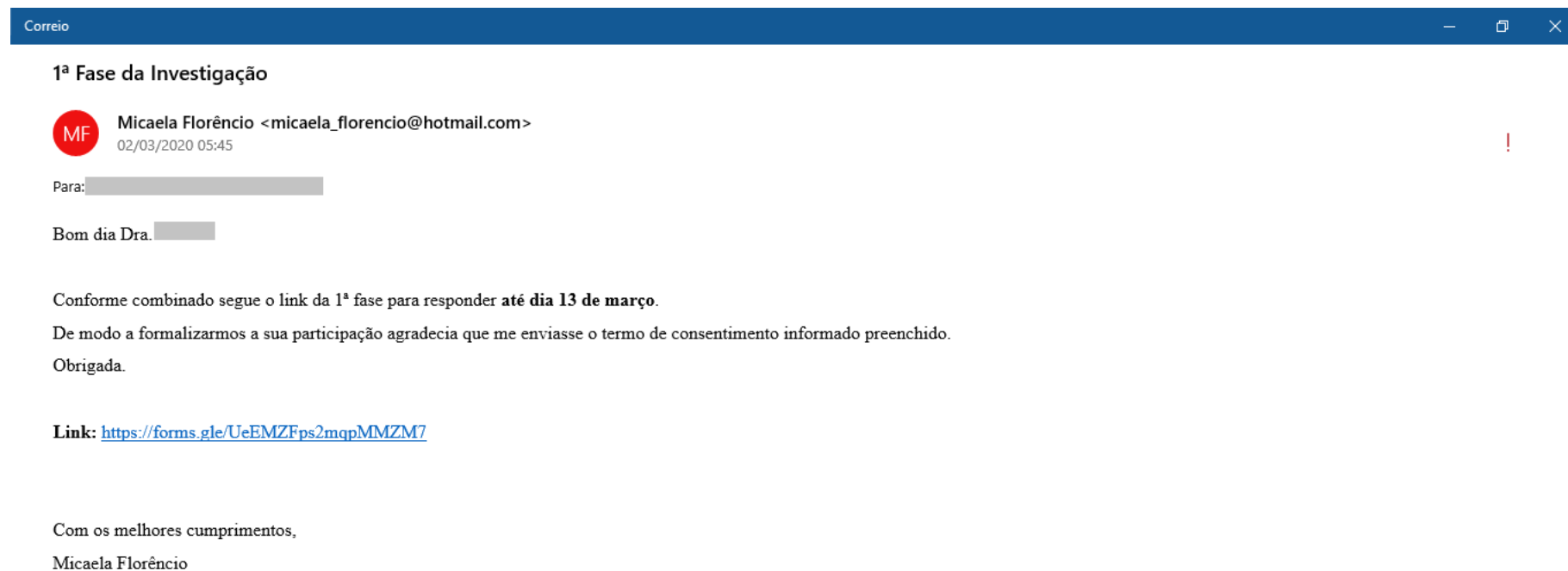
Apêndice VII. A – Pedido de Colaboração para Investigação



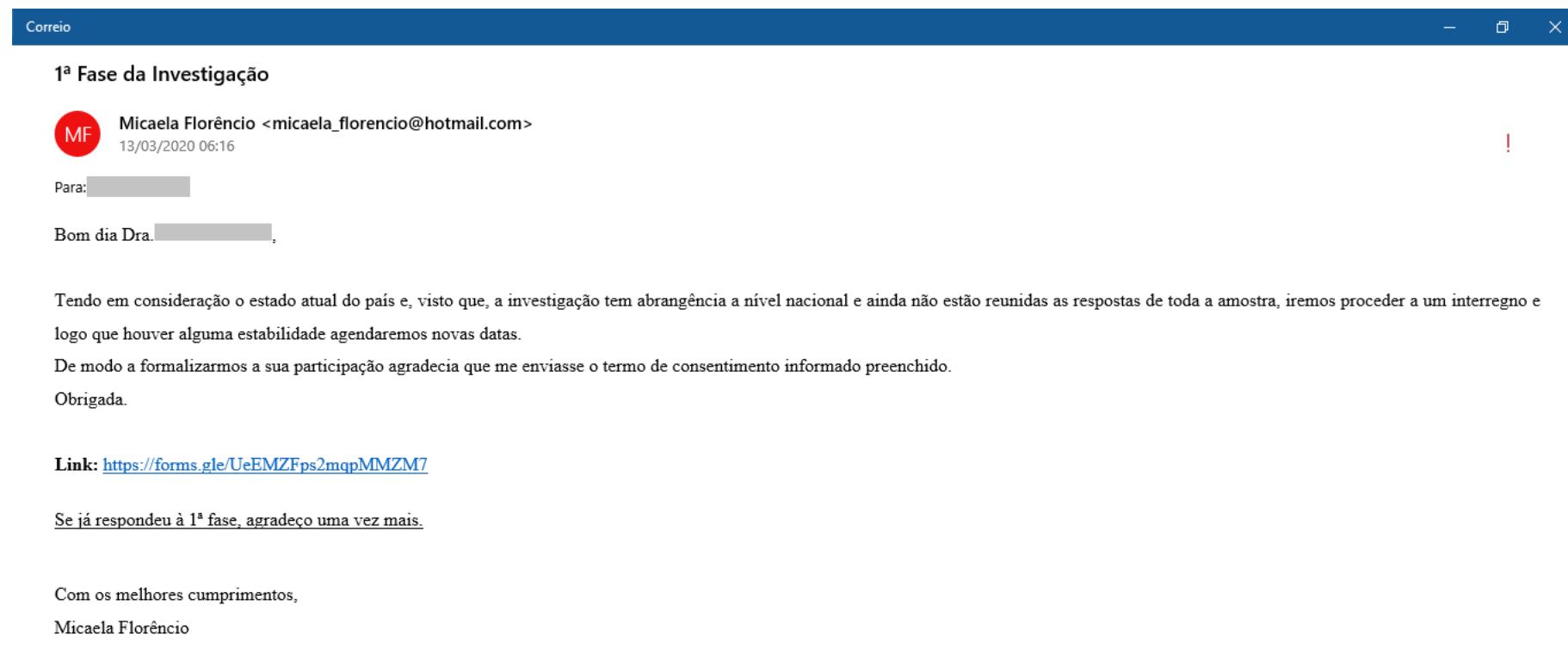
Apêndice VII. B – Confirmação do início da 1ª Fase da Investigação



Apêndice VII. C – 1ª Fase da Investigação



Apêndice VII. D – 1ª Fase da Investigação- Interregno



Apêndice VII. E – Reabertura da 1ª Fase da Investigação

Reabertura da 1ª fase da Investigação – Mensagem - Correio

↩ Responder ↩ Responder a todos → Reencaminhar 📁 Arquivar 🗑 Eliminar

Reabertura da 1ª fase da Investigação



Micaela Florêncio <micaela_florencio@hotmail.com>

30/03/2020 07:25

Para: [Redacted]

Bom dia Dra. [Redacted]

Desejo que se encontre bem.

A situação epidemiológica do COVID-19 trouxe e trará, enormes desafios ao exercício profissional dos assistentes sociais. Que estes dias de incerteza nos permitam refletir sobre as mudanças que estão a ocorrer, sobre novas estratégias e igualmente descobrir e desenvolver novas competências.

Após o período de interregno estabelecido, refletiu-se e avaliou-se o estado atual da investigação e foi decidido em conjunto com a orientadora dar continuação ao estudo.

Neste sentido, sensibilizo que a 1ª fase terá um novo prazo para ser respondida com **início hoje (dia 30) até ao dia 9 de abril**.

De forma a conseguir dar feedback, com a maior brevidade possível, para iniciarmos a 2ª fase, neste período desafiante, solicito:

- **caso já tenha respondido à 1ª fase** que me confirme, por favor, respondendo a este email, somente colocando no assunto “**Confirmo que já respondi**”.

- **caso ainda não tenha tido a possibilidade de responder à 1ª fase**, assim que lhe for possível responder, e após resposta, solicito-lhe que me confirme, por favor, via email, somente colocando no assunto “**Confirmo que já respondi à 1ª fase**”.

Isto porque, devido à confidencialidade da investigação não sei quem já respondeu, tendo atualmente 21 respostas e somente 10 confirmações.

As novas datas que se seguem poderão ainda sofrer alterações em virtude da situação atual, que serão devidamente informadas, antecipadamente, caso haja a necessidade de modificação.

1ª fase – 30 de março a 9 de abril;

2ª fase – 13 de abril a 24 de abril;

3ª fase – 27 de abril a 8 de maio.

Obrigada.

Link: <https://forms.gle/UeEMZFps2mqpMMZM7>

Se já respondeu à 1ª fase, agradeço uma vez mais.

Votos de boa saúde!

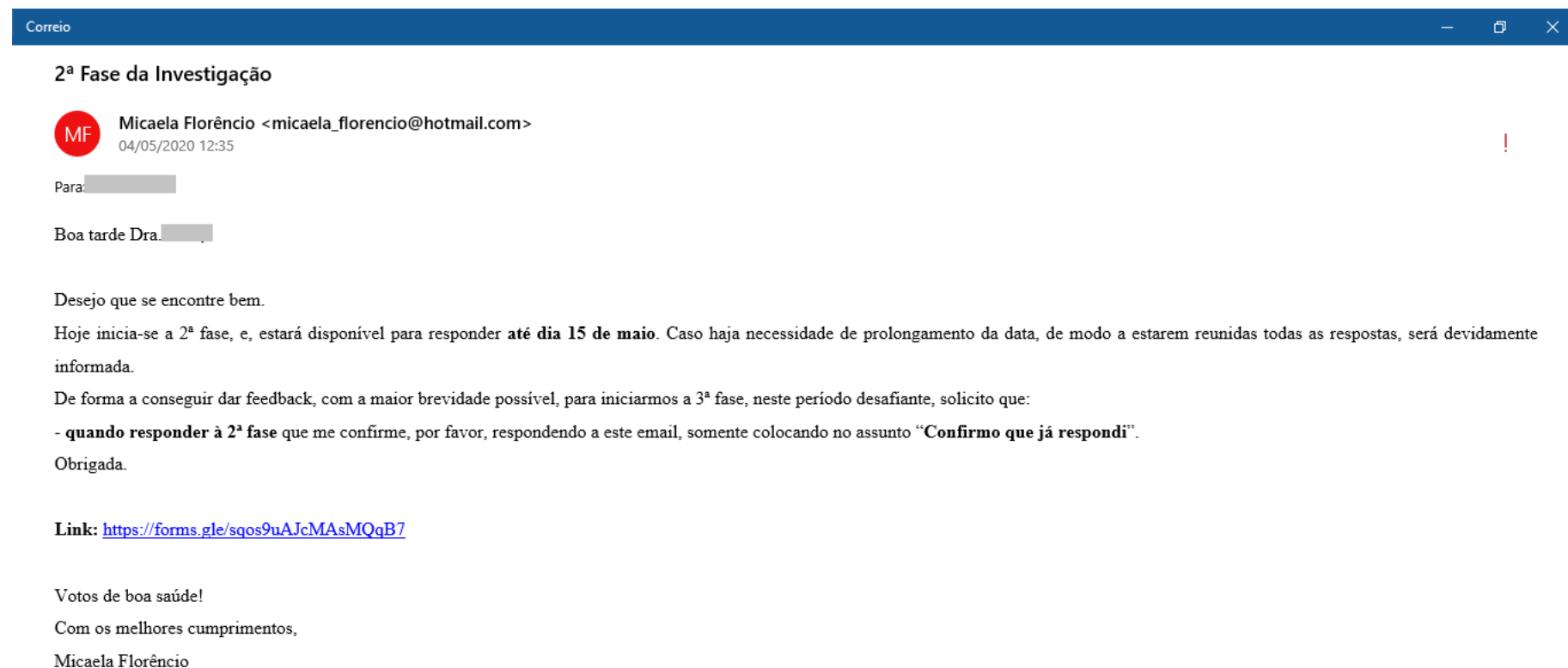
Com os melhores cumprimentos,

Micaela Florêncio

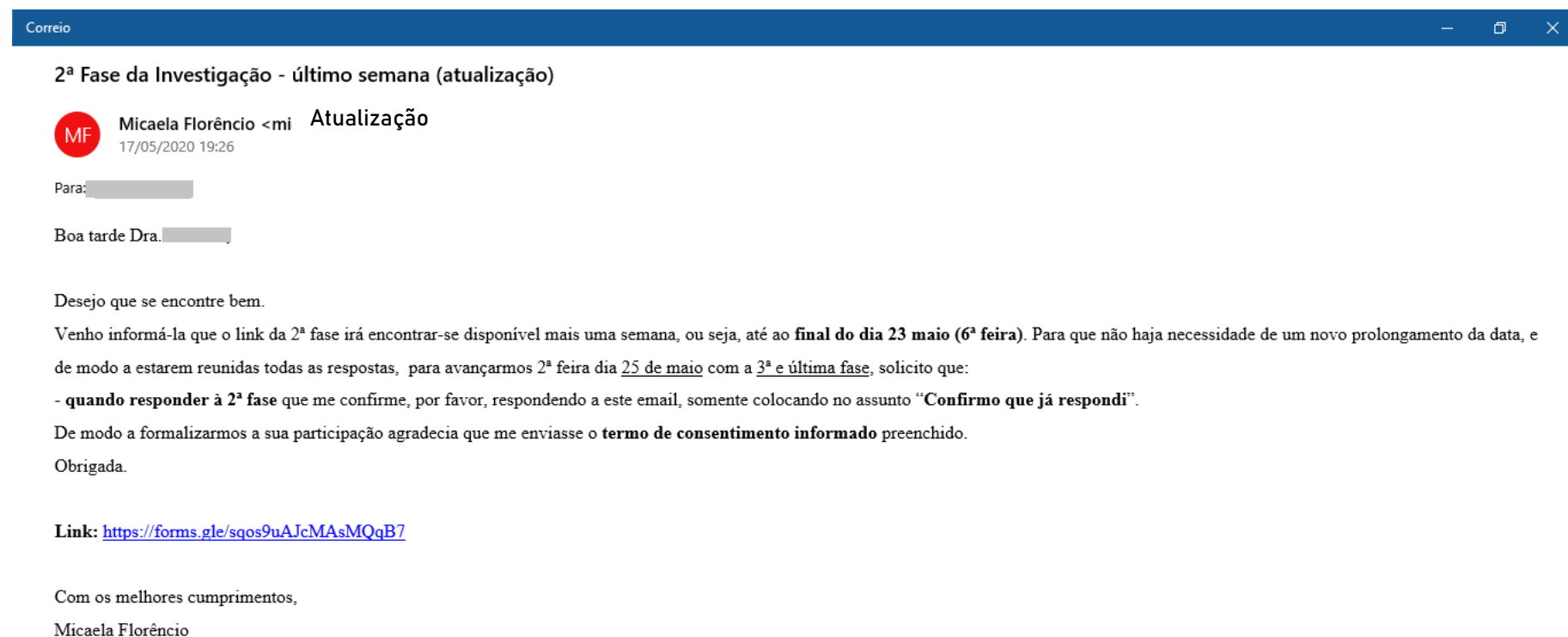
Apêndice VII. F – Informação sobre a 1ª Fase da Investigação



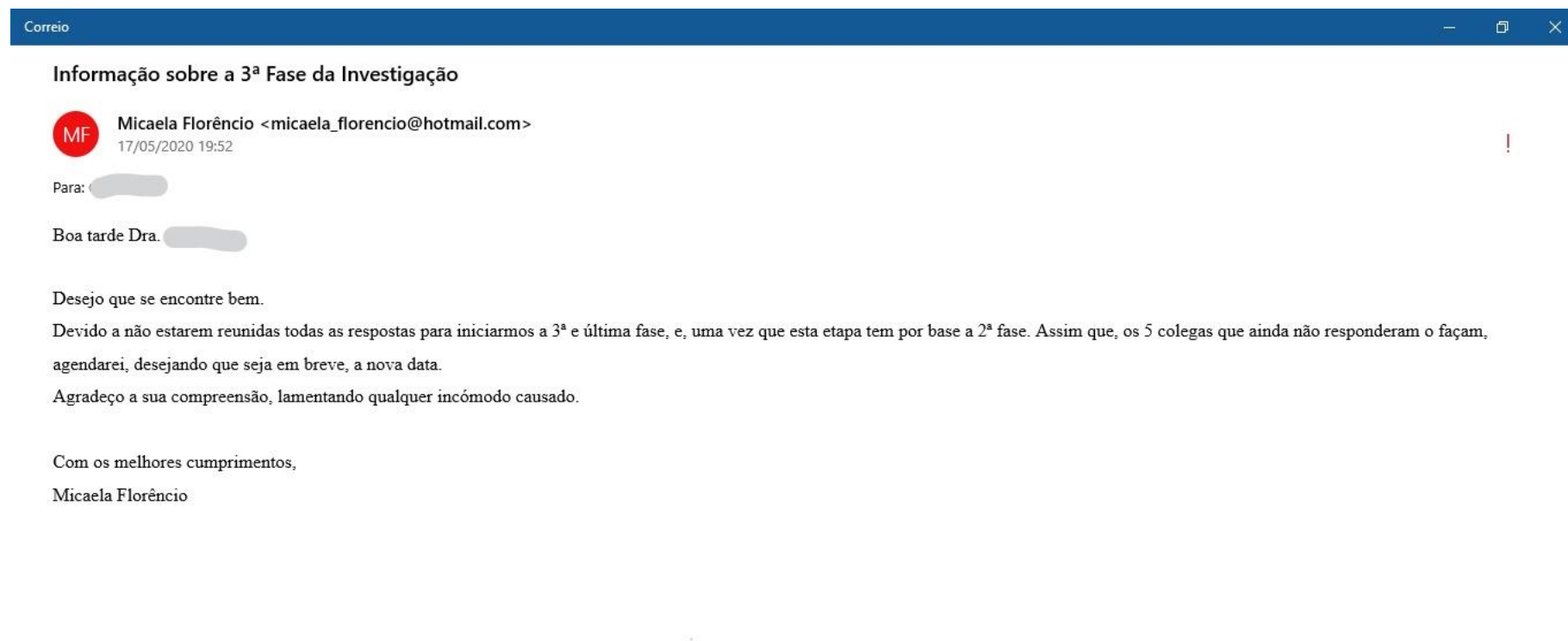
Apêndice VII. G – 2ª Fase da Investigação



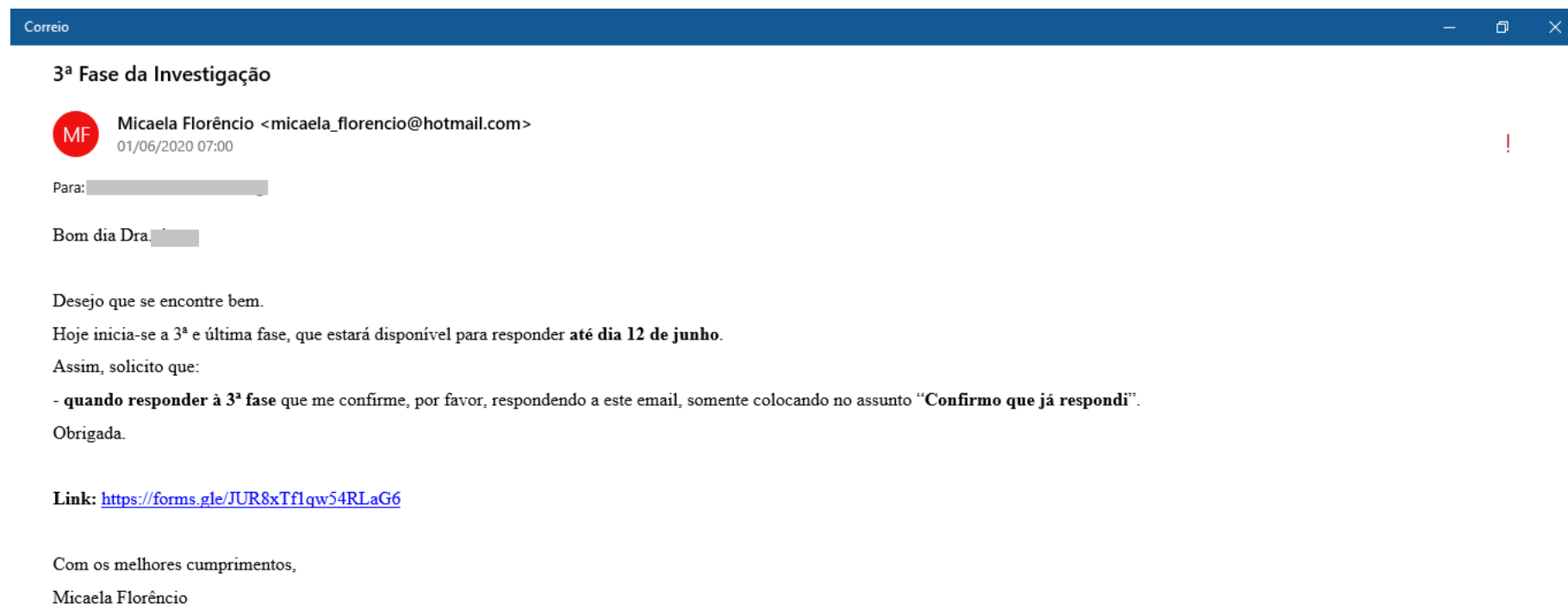
Apêndice VII. H – 2ª Fase da Investigação - Atualização



Apêndice VII. I – Informação sobre a 3ª Fase da Investigação



Apêndice VII. J – 3ª Fase da Investigação



Apêndice VII. K – Resultados da Investigação

