

## Promoção da Qualidade dos cuidados prestados em amas e creches familiares: delineamento de um estudo de investigação/acção

Júlia Serpa Pimentel<sup>1</sup>, Célia Gandres<sup>2</sup>, Ana Rita Barros<sup>3</sup> & Madalena Carreira<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Professora auxiliar no ISPA – Instituto Universitário. Membro da Unidade de Investigação em Psicologia Cognitiva do Desenvolvimento e Educação do ISPA

<sup>2</sup>Educadora de infância e Mestre em Psicologia (área de Psicologia Educacional)  
Doutoranda em Psicologia Educacional no ISPA– Instituto Universitário

<sup>3</sup>Mestre em Psicologia (área de Psicologia Educacional) ISPA – Instituto Universitário

Apresentar-se-á um projecto de investigação/acção, iniciado em 2009, sobre a qualidade dos serviços prestados pelas amas enquadradas em creche familiar (Decreto-Lei n.º 158/84).

Os objectivos deste estudo visam:

- Identificar a modalidade de apoio técnico dada pela Instituição de enquadramento às amas;
- Sistematizar os passos de um programa de promoção da qualidade desta resposta;
- Determinar os efeitos do referido programa.

Dar-se-á relevo aos aspectos metodológicos, nomeadamente à adequação da Escala utilizada para avaliação das amas - *Family Child Care Environment Rating Scale, Revised Edition - FCCERS-R* de Harms, Cryer e Clifford (2007) e à metodologia de consultoria (Palsha & Wesley, 1998) utilizada com os técnicos de enquadramento.

*Palavras-chave* – Avaliação da qualidade, consultoria, creche familiar

### 1. INTRODUÇÃO

A promoção da qualidade dos contextos de cuidados para as crianças entre os 0 e os 3 anos tem vindo, progressivamente, a ser considerada uma prioridade, em todos os países do mundo ocidental. Em Portugal, as concepções do acompanhamento e apoio desta faixa etária ressentem-se, ainda, da coexistência de uma visão assistencial, que marcou o aparecimento desses serviços e de uma visão educativa, bem mais recente. De facto, a educação das crianças com menos de 3 anos, em creches (sector público e sector privado com ou sem fins lucrativos), mini-creches (sector público), amas oficializadas (sector público) ou creches familiares (sector público e sector privado) (Bairrão et al., 1990) é, entre nós, tutelada pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS), não existindo qualquer enquadramento curricular ou educativo da responsabilidade do Ministério da Educação (Barros, 2007), mantendo-se, ainda actualmente, um reduzido reconhecimento público e uma insuficiente taxa de cobertura.

No que se refere aos cuidados prestados em contexto de amas/creches familiares, os objectivos continuam a ser os definidos no Decreto-Lei n.º 158/84, de 17 de Maio, e

no Despacho Normativo n.º 5/85, de 18 de Janeiro: (1) apoiar as famílias mediante o acolhimento de crianças, providenciando a continuidade dos cuidados a prestar; (2) manter as crianças em condições de segurança; (3) proporcionar, num ambiente familiar, as condições adequadas ao desenvolvimento integral das crianças. Para que se atinjam estes objectivos, considera-se fundamental que sejam definidos critérios exigentes e rigorosos para o recrutamento, selecção, formação e licenciamento das amas, e que lhes seja prestado apoio técnico específico e sistemático no desempenho da sua actividade, perspectivado em termos de formação em exercício (Pereira, 1989).

A creche familiar, considerada um recurso da comunidade e resposta alternativa ou complementar às creches colectivas, é definida como um conjunto de amas, não inferior a 12 nem superior a 20, residentes na mesma zona geográfica e enquadradas técnica e financeiramente, pelos Centros Regionais da Segurança Social (CRSS), Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) ou Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com actividades no âmbito da primeira e segunda infâncias.

De acordo com o Despacho Normativo n.º 5/85, a instituição de enquadramento deve: (1) apoiar tecnicamente a actividade das amas, através de visitas domiciliárias, tendo especial atenção às condições de vida e de higiene das crianças, bem como o acompanhamento do seu desenvolvimento; (2) promover a actualização dos conhecimentos das amas através de formação em exercício e acções de formação complementares, nomeadamente quanto ao desenvolvimento da criança e atitudes pedagógicas do adulto, bem como noções práticas de cuidados com crianças; (3) fornecer instruções relativas à alimentação das crianças, repouso, actividade lúdica, saúde e prevenção de acidentes, bem como outros elementos de apoio à actividade das amas; (4) promover uma inter-relação entre as amas e os pais numa perspectiva de continuidade relacional; (5) avaliar a rentabilidade educativa e social da prestação de serviços, nomeadamente através do confronto com outras actividades de acolhimento de crianças do mesmo grupo etário.

Apesar de, desde 1984, existir legislação que enquadra a existência de creches familiares, definindo o apoio técnico que deve ser prestado às amas, de acordo com a Carta Social (2000, cit. por Vasconcelos, et al., 2003), apenas cerca de 55% das amas legalizadas estavam enquadradas técnica e financeiramente em creches familiares e as restantes, embora enquadradas pelos CRSS, não tinham um adequado apoio técnico. Em 2006, a situação era já diferente e, de acordo com os dados recolhidos pelo Departamento de Desenvolvimento Social do Instituto da Segurança Social (2007), o

número total de amas era de 1454 em todo o país, 737 (50,7%) das quais se encontravam enquadradas por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), 583 (40,1%) pelos CDSS e 134 (9,2%) pelos estabelecimentos integrados nos serviços de Segurança Social. A estes números deverão juntar-se as amas enquadradas pela SCML. Esta resposta não está igualmente distribuída pelo território nacional, sendo o Distrito de Setúbal aquele que tem maior número de amas (311) e, em conjunto, os Distritos de Setúbal, Porto (295), Lisboa (195 só do CDSS) e Braga (173) têm perto de 70% do total das amas legalizadas. Quanto ao tempo de permanência diário das crianças nas amas, a média rondava as 10 horas, sendo que Castelo Branco apresentava a média mais elevada – 11h diárias e Évora a mais baixa - 7h30m diárias.

Para além do número elevado de crianças atendidas e do tempo, também elevado, de permanência destas ao cuidado das amas, acresce, ainda, o facto de continuar a haver um número significativo, embora indeterminado, de amas “não legalizadas” que não têm qualquer enquadramento técnico, tornando premente um estudo cuidado sobre estes contextos de prestação de cuidados.

De acordo com Figueira (1998), a actividade desenvolvida pelas amas nem sempre é reconhecida e é frequentemente desvalorizada por uma sociedade em que se acredita que tomar conta de crianças, criá-las ou educá-las são simples extensões de cuidados maternos que podem ser desempenhados intuitiva e adequadamente por qualquer figura feminina.

A partir de 2003, com o Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais, a preocupação com as respostas para esta faixa etária tem estado sistematicamente presente, tendo sido definidos alguns objectivos relacionados com o acesso de todos os cidadãos a serviços de boa qualidade. Em 2005, o Instituto de Segurança Social, concebeu e divulgou um conjunto de instrumentos e documentos com o objectivo de auxiliar as creches a melhorar a qualidade dos serviços prestados (Instituto da Segurança Social, 2005a; 2005b). No entanto, nenhum destes documentos se refere explicitamente à resposta dada pelas amas/creches familiares.

Os estudos relacionados com a qualidade dos contextos de educação pré-escolar em Portugal (Aguiar, Bairrão & Barros, 2002; Bairrão, 1998; Bairrão et al. 1990; Barros, 2007; Braga, 2005; Góis & Portugal, 2009; Pessanha, Aguiar & Bairrão, 2007; Pinto et al., 2009) revelou a existência de uma percentagem elevada de salas que oferecem uma qualidade mínima/baixa, apesar destas serem respostas que,

tradicionalmente, têm tido maior investimento por parte do estado e que estão a cargo de profissionais qualificados. As conclusões destes estudos, bem como a escassez de trabalhos relativos aos contextos dos cuidados em amas/creches familiares realizados em Portugal (Azevedo, 1991; Figueira, 1998; Santos, 1998) levam-nos a considerar premente a avaliação da qualidade dos cuidados prestados em contexto de creche familiar que, em Portugal, não foram ainda objecto de qualquer estudo.

Sendo a qualidade um conceito construído socialmente e sujeito a variações culturais, será difícil definir com precisão os seus parâmetros e, tal como refere a European Commission Childcare Network (1990, cit. por Barros, Aguiar & Bairrão, 2006) qualquer definição de qualidade é transitória, sendo a sua compreensão e operacionalização um processo dinâmico e contínuo. Assim, são pertinentes as questões colocadas por Moss e Dahlberg (2008): como pode ser a qualidade descoberta ou medida? Haverá possibilidades de melhorar algo já considerado de qualidade? Que objectivos deverão ser definidos para promover a qualidade?

Desenvolver serviços de boa qualidade parece, assim, ser um desafio a longo prazo, um processo dinâmico em que diferentes pessoas/grupos se empenham em compreender e identificar pontos de vista comuns e áreas em que ocorrem divergências. De facto, embora seja possível que um “especialista” imponha critérios e concepções de qualidade, o envolvimento dos participantes nesse processo parece ser fundamental para que a qualidade de um serviço aumente e se mantenha e, quando não são discutidos os critérios e concepções de qualidade propostos pelos especialistas, essa dimensão não vai ter o impacto desejado na prática, nas políticas e nos programas de educação infantil (Jensen, 1994, cit. por Corrêa, 2003). Diversos estudos referidos na revisão de literatura feita por Palsha e Wesley (1998) sugerem que a mudança só é possível quando vários indivíduos, numa organização social, estão preparados para, em conjunto, desenvolverem uma base de conhecimento partilhada, ao mesmo tempo que estão envolvidos na avaliação das suas próprias necessidades e têm oportunidades para aplicar os seus conhecimentos e capacidades na sua prática profissional.

Considerando que, tal como a legislação prevê, as instituições de Enquadramento devem prestar apoio técnico às amas, mas que não existe qualquer normativo que regule as condições em que esse apoio deve ser prestado nem os seus efeitos na promoção da qualidade dos cuidados prestados pelas amas, pareceu-nos que a aplicação de um modelo de consultoria poderia revelar-se eficaz na promoção dessa qualidade.

O processo de consultoria envolve essencialmente uma série de conversações entre o consultor e o consultado, enfatizando o papel do consultor em dar suporte e influenciar o consultado (Buysse & Wesley, 2004). Segundo Brown, Pryzwansky e Schulte (1998, cit. por Buysse & Wesley, 2005), a consultoria não é uma profissão, mas um papel que pode ser assumido por diversos profissionais de diferentes áreas. De acordo com os mesmos autores, a possibilidade de um único técnico poder prestar esse apoio a um maior número de “clientes” e de um programa de consultoria ser susceptível de promover mudanças a vários níveis - criança, consultado, programa/serviço em que a criança é atendida e, em última instância, todo o sistema – permite pensar que o modelo de consultoria proposto, baseado na colaboração e transferência de saberes, poderá ser eficaz na promoção da qualidade.

Essa eficácia ficou demonstrada num estudo desenvolvido por Palsha e Wesley, (1998), que, tendo em conta estes princípios promotores de mudança, enfatizou uma abordagem colaborativa. Para além da satisfação dos consultores e consultados face ao modelo utilizado, no que respeita aos resultados específicos das escalas utilizadas para avaliar o ambiente, houve uma melhoria efectiva dos cuidados prestados: os resultados iniciais, que se situavam entre *pobre a medíocre*, foram alterados e, na generalidade, os resultados finais aproximaram-se do *favorável*.

Para que seja eficaz, o modelo de consultoria pressupõe que os consultores façam uma adequada gestão da sequência de tarefas resultantes do processo de consultoria mas também, e simultaneamente, valorizem os aspectos interpessoais, nomeadamente, a construção de uma relação de confiança. Assim, e de acordo com Erchul e Martens (2002, cit. por Buysse & Wesley, 2006), o consultor não deverá apenas restringir-se à partilha de conhecimento e recursos com o consultado. De facto, uma das características da relação de consultoria, que a distingue de outras formas de práticas de ajuda é o próprio processo. Nas diversas etapas desse processo, deve estabelecer-se uma relação de trabalho produtiva, identificando o foco da consultoria e definindo um objectivo comum para a mudança. Deverão também ser identificadas, aplicadas e avaliadas as estratégias conducentes a essa mudança.

Baseando-se no que foi proposto por Brown, Pryzwansky e Schulte (1998, cit. por Buysse & Wesley, 2004, 2005), estes autores propõem um modelo constituído por oito fases sequenciais, caracterizado, essencialmente, por uma abordagem colaborativa que envolve responsabilidades partilhadas entre o consultor e o consultado, durante todas as fases do processo:

1. *Início da relação de consultoria* – Clarificação do objectivo do processo, das expectativas do consultado, da sua disponibilidade para participar e dos papéis de ambos;
2. *Formação da relação* – Construção de uma relação aberta e de confiança, sendo de evitar que o consultor responda com soluções rápidas às questões que lhe forem colocadas;
3. *Recolha de informação* – Confronto de ideias sobre o problema, análise dos pontos fortes susceptíveis de promover mudança, partilha de experiências profissionais e definição dos primeiros objectivos;
4. *Definição de objectivos* - Transmissão dos resultados da avaliação e definição conjunta dos objectivos que possam ser promotores de mudança;
5. *Seleção de estratégias* – Análise das estratégias eventualmente já utilizadas e da sua eficácia, definição conjunta das tarefas a realizar, nomeadamente quem fica responsável por cada uma delas, quando e onde as tarefas se realizarão, quais os recursos necessários e quais as datas de início e conclusão de cada tarefa;
6. *Implementação do plano de mudança* – Concretização, por parte do consultado, das estratégias definidas na fase anterior. Durante esta fase, o consultor deve disponibilizar-se para ouvir e reflectir sobre a experiência do consultado, mantendo-se empenhado na resolução do problema;
7. *Avaliação do plano* – Análise da eficácia e concretização dos objectivos traçados, identificação de novas áreas de necessidade e, eventualmente, delineamento de um novo plano, sendo essencial que se faça também uma avaliação da forma como decorreu todo o processo de consultoria;
8. *Reunião final* – Avaliação final do grau de eficácia e satisfação do consultado com o processo, análise das competências adquiridas pelo consultado e da sua autonomia face ao consultor no fim do processo de consultoria.

## **2. OBJECTIVOS DO PROJECTO DE INVESTIGAÇÃO/ACÇÃO**

Para o projecto de investigação/acção “Promoção da qualidade dos cuidados prestados em amas/creches familiares” foram definidos os seguintes objectivos globais: (1) determinar a qualidade global da resposta dos contextos de cuidados à primeira infância prestados pelas amas integradas em creches familiares da SCML, do CDSS de

Lisboa do Instituto da Segurança Social, I.P. e das IPSS deste mesmo distrito; (2) identificar a modalidade de apoio técnico (i.e., tipo de formação e acompanhamento) a proporcionar às amas e creches familiares, mais susceptível de provocar uma mudança em termos qualitativos a nível dos aspectos organizativos e das práticas, nomeadamente naquilo que se prende com a organização das actividades, com as interacções adulto-criança e com as interacções entre pares; (3) sistematizar os passos de um programa de promoção da qualidade da resposta social e educativa das amas ou creches familiares, baseado numa metodologia de consultoria de acordo com o modelo proposto por Palsha e Wesley (1998) e (4) determinar os efeitos do referido programa de promoção da qualidade do ambiente nos contextos de prestação de cuidados de amas e creches familiares.

### **3. DELINEAMENTO DO PROJECTO**

O projecto, com a duração prevista de dois anos, foi apresentado ao Gabinete de Apoio Técnico da Direcção de Acção Social da SCML em Novembro de 2008, com o qual foi discutida a melhor estratégia para envolver o maior número possível de Centros, Técnicos de Enquadramento e Amas. Na mesma altura foi solicitada autorização para recolha de dados à Comissão Nacional de Protecção de Dados.

Após a obtenção de parecer favorável por parte da Directora de Acção Social, foi marcada reunião com as Direcções dos 7 Centros da SCML onde existe a resposta creche familiar, estando também presentes um ou mais técnicos de enquadramento de cada uma dessas creches familiares, tendo havido adesão de todos eles. Posteriormente, em Março de 2009, o mesmo projecto foi apresentado à Direcção de um Estabelecimento da Segurança Social sediado num concelho limítrofe de Lisboa, onde as técnicas de Enquadramento se mostraram interessadas em participar.

Dado que o objectivo final do projecto não é a comparação dos grupos, não tivemos qualquer preocupação relativa a critérios de representatividade da totalidade das amas nem de emparelhamento de amas dos dois locais de recolha de dados.

Na continuidade do projecto, incluir-se-ão outras amas da SCML, de forma a que o grupo seja representativo das amas que, no ano de 2010, estão enquadradas por esta Instituição, nomeadamente em termos de escolaridade, anos de experiência profissional e idade.

No que respeita ao CDSS, em 2010 tentar-se-á envolver outros estabelecimentos e serviços locais do Distrito de Lisboa, que tenham a resposta creche familiar, também com o objectivo de que o grupo de amas desta instituição seja representativo de todas as que são enquadradas pela SS.

Dado que a creche familiar pode também ser enquadrada por Instituições IPSS, foram já contactadas Instituições do Distrito de Lisboa para que a recolha de dados possa também ser feita com as amas que enquadram.

Pretende-se, assim, obter uma amostra representativa das amas do Distrito de Lisboa, a fim de caracterizar esta resposta e identificar eventuais discrepâncias na forma como são enquadradas as creches familiares no âmbito da SCML, SS e IPSS, avaliar a qualidade da prestação de serviços das amas, implementar um programa de consultoria e avaliar os seus efeitos.

Este projecto de investigação/acção decorrerá de acordo com as seguintes fases:

#### 1 - Primeira recolha de dados

- Observação na casa das amas e preenchimento da FCCERS-R;
- Preenchimento dos questionários iniciais de caracterização relativos a Instituições de Enquadramento, técnicos de enquadramento, amas, crianças e famílias.

#### 2 - Programa de Consultoria

- Devolução aos Técnicos de enquadramento, dos resultados da observação e avaliação através da FCCERS-R;
- Definição conjunta (equipa de investigação e técnicos de enquadramento) das áreas a melhorar e das estratégias de intervenção mais adequadas à promoção da mudança e à melhoria da prestação de cuidados.

#### 3 - Segunda recolha de dados

- Observação na casa das amas e preenchimento da FCCERS-R;
- Preenchimento dos questionários de satisfação pela Direcção das Instituições, técnicos de enquadramento, amas e famílias.

### **3.1 Participantes**

No ano de 2009 foram constituídos dois grupos de amas:

- O primeiro, da SCML, constituído por 25 amas, de todos os Centros onde existe a valência creche familiar. A selecção das amas participantes foi feita de forma a que todos os técnicos de enquadramento de todos os Centros Infantis, estivessem

envolvidos, tal como era seu desejo. Dado que algumas famílias recusaram autorização para a observação e duas amas viviam, na altura, situações difíceis, o grupo ficou apenas constituído por 21 amas, mantendo-se o envolvimento de todos os técnicos de enquadramento.

- O segundo, do CDSS de Lisboa do Instituto da Segurança Social, constituído por 10 amas, seleccionadas pelos três técnicos de enquadramento da creche familiar, de forma que todos estivessem também envolvidos.

Na tabela 1 apresentam-se os dados de caracterização das 31 amas participantes no estudo no ano de 2009.

**Tabela 1. Variáveis sociodemográficas das amas por instituição**

	SS			SCML		
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>Min-Max</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>Min-Max</i>
Educação formal (anos)	7.00	3.30	4 -12	7.71	3.92	4 - 16
Experiência como ama (anos)	8.10	3.04	4 - 12	9.33	7.95	1 - 27
Idade (anos)	46.90	9.37	30 - 59	45.57	11.55	25 - 66

Participaram neste estudo 18 técnicos de enquadramento (TE), 3 da SS e 15 da SCML, sendo 17 do sexo feminino e 1 do sexo masculino.

**Tabela 2. Variáveis sociodemográficas dos TE por instituição**

	SS			SCML		
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>Min-Max</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>Min-Max</i>
Educação formal (anos)	17.67	1.15	17 - 19	16.6	0.82	15 - 17
Experiência educadora (anos)	27.33	6.43	20 - 32	27.4	5.44	15 - 34
Experiência como TE (anos)	5.67	3.79	3 - 10	3.93	4.35	0 - 16
Idade (anos)	50.67	5.77	44 - 54	50.93	5.35	43 - 61
Rácio ama/técnico	8.33	0.58	8 - 9	4.72	1.37	4 - 9

### 3.2 Instrumentos e procedimentos

De acordo com Figueira (1998), a qualidade e o profissionalismo dos cuidados familiares prestados pelas amas podem ser analisados a partir das condições do ambiente capaz de proporcionar oportunidades de desenvolvimento e aprendizagem, estruturação de interações positivas criança-adulto e pelo nível de responsabilidade profissional que a ama é capaz de assumir.

Os trabalhos da equipa de Harms, Cryer e Clifford (Harms, 1994; Harms & Clifford, 2002) e a existência de instrumentos de avaliação do ambiente em educação de infância, construídos pela mesma equipa, já adaptados e validados no contexto nacional (Abreu Lima & Nunes, 2006; Barros, Aguiar & Bairrão, 2006; Lima, Leal, & Ruivo, 1987), bem como o conhecimento da existência de uma escala construída pela mesma equipa e destinada a avaliar o ambiente nos contextos de cuidados em ambiente familiar, usada em vários estudos internacionais, levou-nos a optar por utilizar a Family Child Care Environment Rating Scale – Revised Edition (FCCERS-R; Harms, Cryer & Clifford, 2007).

Esta escala é constituída por 460 indicadores, distribuídos por 38 itens, que se encontram agrupados em 7 áreas ou subescalas conceptualmente definidas: Espaço e Móveis; Rotinas de Cuidados Básicos; Ouvir e Falar; Actividades; Interação; Estrutura do Programa; e Pais e Amas. Assim, a FCCERS-R permite avaliar aspectos físicos do contexto de prestação de cuidados (subescala I), aspectos relacionados com questões de protecção da saúde e da segurança das crianças (subescala II), aspectos relacionados com a promoção do seu desenvolvimento (subescalas III, IV, V e VI) e aspectos relacionados com apoio aos pais e oportunidades de crescimento profissional das amas (subescala VII).

Nos estudos efectuados pelos autores da escala foram encontrados valores que permitem concluir que os índices de fidelidade ( $K=.71$ ) e de consistência interna ( $\alpha=.90$ ) são adequados.

Após autorização dos autores, a equipa do projecto procedeu à tradução da FCCERS-R, que foi, posteriormente, revista por um especialista. Com o objectivo de se proceder ao treino dos observadores e ao cálculo do acordo interobservadores, foram filmadas 3 amas que não fazem parte da amostra em estudo.

Previamente à observação na casa das amas, todos os elementos do projecto participaram em sessões que consistiram na visualização das filmagens de 2 amas e na cotação individual e conjunta dos itens, bem como na instrução directa sobre a utilização da escala e discussão sobre o sistema de pontuação. Utilizaram-se, ainda, os materiais recomendados e elaborados pelos autores, nomeadamente o vídeo de treino (Harms et al., 2007).

O acordo interobservadores foi verificado ao longo do processo de recolha de dados. Em 31 amas foram realizadas 7 observações (22,4%) com dois observadores cada, para verificação do acordo. Foi calculado o coeficiente de correlação intraclass

(ICC) para cada subescala e para o total da escala. Ao nível das subescalas o ICC variou entre .95 na subescala II (Rotinas de cuidados Básicos) e 1.00 na subescala IV (Actividades), enquanto que ao nível da pontuação global o ICC foi de .99.

**Tabela 3. Consistência interna**

Subescala	Alfa	
	Escala Original	Escala Actual
I - Espaço e mobílias	0.71	0.71
II- Rotinas de cuidados básicos	0.46	0.68
III - Ouvir e falar	0.83	0.62
IV – Actividades	0.88	0.61
V – Interacção	0.84	0.92
VI - Estrutura do Programa	0.62	0.92
VII - Pais e Ama	0.39	0.35
<b>Total Escala</b>	<b>0.90</b>	<b>0.92</b>

Como se pode analisar na tabela 3, o coeficiente alfa de Cronbach para o resultado global da escala foi de .92, o que indica que a escala avalia, com grande probabilidade, um único constructo. No entanto, ao nível da subescala, os resultados variaram entre entre .35 na subescala VII (Pais e Ama) e .92 nas subescalas V e VI (Interacção; Estrutura do programa). O valor da consistência interna na subescala VII (Pais e Ama) é semelhante ao que foi encontrado na escala original, pelo que se deve ter prudência quando se interpretam os resultados desta subescala, uma vez que os seus itens podem medir conceitos diferentes.

Para além da FCCERS-R, foram construídos questionários de caracterização a fim de recolher dados sobre a Instituição de Enquadramento, técnicos de enquadramento, amas, famílias e crianças em atendimento.

### 3.2.1 Recolha de dados

A primeira recolha de dados foi realizada, por três elementos do projecto, entre Março e Julho de 2009. Tal como é sugerido pelos autores da escala, cada um dos observadores responsáveis pela recolha dos dados permaneceu em casa da ama durante pelo menos 4 horas. Foram observadas as principais rotinas e actividades, desde a chegada até as crianças irem dormir depois do almoço. Todas as amas foram observadas durante a manhã, por ser o período do dia de maior actividade na ama. Após cada observação foi efectuada uma pequena entrevista à ama, no sentido de se preencherem todos os indicadores de cada item da FCCERS-R.

Em Maio de 2009 deu-se início ao processo de consultoria, tendo sido dada prioridade às técnicas de enquadramento que apoiavam amas que tinham crianças mais velhas e que, por esse motivo, iriam deixar a creche familiar.

Apesar de não estarem ainda realizadas todas as reuniões de consultoria, para os casos em que esta já ocorreu, decorreu uma média de 2 meses (mínimo 1 mês e máximo 4 meses) entre a primeira observação em casa das amas e a reunião de consultoria com o respectivo técnico de enquadramento.

As segundas observações iniciaram-se em Julho. No entanto, por ter sido decidido que não se realizariam observações no período de férias das amas (Agosto) e no decorrer do mês de Setembro (mês em que ocorre a inclusão de novas crianças), os tempos entre as várias fases do projecto serão certamente maiores nos casos em que as primeiras observações foram feitas no final do ano lectivo 2008-09.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Tratando-se de um projecto de investigação/acção ainda em curso, não há resultados finais a apresentar. No entanto, no âmbito deste projecto foram já concluídas duas dissertações de Mestrado que nos merecem referência.

Barros (2009, Barros et al., 2010) realizou três estudos de caso em três Centros da SCML, com três técnicas de enquadramento e três amas, tendo sido possível pôr em prática todo o procedimento previsto: 1ª recolha de dados; consultoria e 2ª recolha de dados. Das conclusões do seu estudo, parece-nos importante salientar as eventuais dificuldades que podem surgir no processo de consultoria e, conseqüentemente, da sua menor eficácia enquanto metodologia de promoção da mudança quando utilizado com os técnicos de enquadramento se, eles próprios, não utilizarem adequadamente as estratégias de consultoria junto das amas.

Carreira (2009, Carreira et al., 2010) realizou uma primeira validação da FCCERS-R com os dados de vinte amas (10 da SCML e 10 do CRSS) e, emparelhando as amas das duas instituições de enquadramento com base nos critérios escolaridade, tempo de experiência e idade, realizou um estudo comparativo da qualidade das práticas. Analisou, ainda, a influência de variáveis das amas e das crianças atendidas nos resultados globais da FCCERS-R. Das conclusões do seu estudo, igualmente apresentado neste simpósio, salienta-se a potencialidade da FCCERS-R quer para a

avaliação externa da qualidade das amas/creches familiares, quer como instrumento de avaliação e promoção da qualidade a ser usado pelos técnicos de enquadramento.

Embora os resultados destes dois trabalhos sejam insuficientes quer para a validação da escala e sua adaptação ao contexto português, quer para a avaliação do programa de consultoria, consideramos que o projecto “Promoção da Qualidade dos cuidados prestados em amas e creches familiares”, tal como foi delineado, permitirá conhecer a realidade da prestação de cuidados das amas do distrito de Lisboa e contribuirá, certamente, para uma melhoria da qualidade da resposta creche familiar.

## AGRADECIMENTOS

Agradecemos à Direcção de Acção Social da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e à Direcção do Centro Infantil da Segurança Social, bem como aos Técnicos de Enquadramento das Instituições às Amas e Famílias, a confiança depositada na equipa de investigação para a recolha dos dados deste estudo.

## CONTACTO PARA CORRESPONDÊNCIA

Júlia Serpa Pimentel – [jpimentel@ispa.pt](mailto:jpimentel@ispa.pt)

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu Lima, I., & Nunes, C. (2006). A escala de avaliação do ambiente em educação de infância – versão revista. In C. Machado, L. Almeida, M. A. Guisande, M. Gonçalves & V. Ramalho (Coord.), *Actas da XI conferência internacional de avaliação psicológica: Formas e contextos* (pp. 633-643). Braga: Psiquilíbrios Edições.
- Aguiar, C., Bairrão, J., & Barros, S. (2002). Contributos para o estudo da qualidade em contexto de creche na área metropolitana do Porto. *Infância e Educação: Investigação e Práticas*, 5, 7-28.
- Azevedo, M. J. M. (1991). Formação profissional de amas: importância comunitária, desenvolvimento pessoal, idealização da função. *Psicologia Comunitária: Experiências e reflexões* (pp.121-129). Porto: Apport.
- Bairrão, J. (1998). O que é a qualidade em educação pré-escolar? Alguns resultados acerca da qualidade da educação pré-escolar em Portugal. In Ministério da Educação (Ed.), *Qualidade e projecto na educação pré-escolar* (pp. 43-88). Lisboa: Ministério da Educação – Departamento da Educação Básica. Gabinete para a Expansão e Desenvolvimento da Educação Pré-Escolar.
- Bairrão, J., Barbosa, M., Borges, I., Cruz, O., & Macedo-Pinto, I. (1990). *Perfil nacional dos cuidados prestados às crianças com idade inferior a seis anos*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Barros, A. R. (2009). *Promoção da Qualidade dos Cuidados Prestados em Amas e Creches Familiares: Três Estudos de Caso*. Dissertação de Mestrado apresentada

- no âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia – área de Psicologia Educacional, no ISPA - Instituto Universitário. Não publicada.
- Barros, A. R., Pimentel, J.S., Gandres, C. & carreira, M. (2010). Promoção da Qualidade dos Cuidados Prestados em Amas e Creches Familiares: Três Estudos de Caso. Poster apresentado no VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia, Braga, Portugal.
- Barros, S. A. (2007). *Qualidade em contexto de creche: Ideias e práticas*. Tese de doutoramento apresentada na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Não publicada.
- Barros, S., Aguiar, C., & Bairrão, J. (2006). A escala de avaliação do ambiente de creche – versão revista. In C. Machado, L. Almeida, M. A. Guisande, M. Gonçalves & V. Ramalho (Coord.), *Actas da XI conferência internacional de avaliação psicológica: Formas e contextos* (pp. 689-697). Braga: Psiquilíbrios Edições.
- Braga, M. (2005). *A importância do ambiente educativo na primeira infância: Um estudo sobre a qualidade*. Tese de Mestrado apresentada ao Instituto de Educação da Universidade Católica Portuguesa. Lisboa. Não publicada.
- Buyse, V. & Wesley, P. W. (2004). A framework for understanding the consultation process: Stage-by-stage. *Young Exceptional Children*, 7(2) 1-9.
- Buyse, V. & Wesley, P. W. (2005). *Consultation in early childhood settings*. Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Buyse, V. & Wesley, W.P. (2006). Ethics and evidence in consultation. *Topics in early childhood special education*, 26, 131-141.
- Carreira, M. (2009). Qualidade dos cuidados prestados em amas e creches familiares: um estudo comparativo. Dissertação de Mestrado apresentada no âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia – área de Psicologia Educacional, no ISPA - Instituto Universitário. Não publicada.
- Carreira, M., Pimentel, J.S., Gandres, C. & Barros, A.R. (2010). Qualidade dos cuidados prestados em amas e creches familiares: um estudo comparativo. Poster apresentado no VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia, Braga, Portugal.
- Corrêa, B. (2003). Considerações sobre qualidade na educação infantil. *Cadernos de Pesquisa*, 119, 85-112.
- Decreto-Lei n.º 158/84. *Regime jurídico aplicável à actividade exercida pelas amas e creches familiares*. Diário da República 1ª Série, n.º114, de 17 de Maio, 1601-1604.
- Despacho Normativo n.º 5/85. *Regulamento das normas orientadoras do exercício da actividade de ama e o seu enquadramento em creches familiares*. Diário da República 1ª Série, n.º15, de 18 de Janeiro, 145-154.
- Departamento de Desenvolvimento Social. (2007). *Caracterização da actividade das amas/ creches familiares no ano de 2006*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, I.P.
- Figueira, M. C. (1998). Amas e creches familiares: Uma perspectiva educativa. *Cadernos de Infância*, 48, 14-18.
- Góis, S., & Portugal, G. (2009). A avaliação da qualidade num contexto de educação de infância. In G., Portugal (Org.). *Ideias, projectos e inovação no mundo das infâncias: O percurso de Joaquim Bairrão* (pp.213-2). Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Harms, T. (1994). Humanizing infant environments for group care. *Children's Environments*, 11 (2), 119-136.

- Harms, T., & Clifford, R. M. (2002). Estudo de contextos educacionais. In B. Spodek (Org.). *Manual de investigação em educação de infância* (pp. 1067-1101). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Harms, T., Cryer, D., & Clifford, R.M. (2007). *Family child care environment rating scale, revised edition*. New York: Teachers College Press.
- Instituto da Segurança Social (2005a). *Relatório de actualização - Plano nacional de acção para a inclusão 2005-2006*. Retirado a 10 de Janeiro de 2009, de [http://www.dgeep.mtss.gov.pt/estudos/peis/rapnai0506\\_pt.pdf](http://www.dgeep.mtss.gov.pt/estudos/peis/rapnai0506_pt.pdf)
- Instituto da Segurança Social (2005b). *Modelo de avaliação da qualidade – Creche*. Retirado a 19 de Novembro de 2008, de [http://195.245.197.202/preview\\_documentos.asp?r=16679&m=PDF](http://195.245.197.202/preview_documentos.asp?r=16679&m=PDF)
- Lima, I. A., Leal, T. B., & Ruivo, J. B. (1987). A escala de avaliação do ambiente em educação infantil – contributos para o estudo da qualidade de vida de crianças dos 3 aos 6 anos em contextos formais de educação. In J. F. Cruz, R. A. Gonçalves, & Paulo, P. P. Machado (Eds.), *Actas do encontro Nacional de Intervenção Psicológica na Educação* (pp. 229-238). Porto: Associação dos Psicólogos Portugueses.
- Moss, P & Dahlberg, G. (2008). Beyond quality in early childhood education and care – languages of evaluation. *New Zealand Journals of Teachers' Work*, 5, 3-12
- Pereira, L. (1989). Sessão de abertura. In Instituto de Apoio à Criança (Org.). *Actas do encontro trabalho com amas - creches familiares. Pensar o presente, projectar o futuro, Lisboa 28 a 30 de Novembro de 1988*. Rede Europeia de Acolhimento de Crianças.
- Palsha, S. & Wesley, P. (1998). Improving quality in early childhood environments through on-site consultation. *Topics in Early Childhood Special Education*, 18 (4) 243-253.
- Pessanha, M., Aguiar, C., & Bairrão, J. (2007). Influence of structural features on portuguese toddler child care quality. *Early Childhood Research Quarterly*, 22, 204-214.
- Pinto, A., Pessanha, M., Barros, S., Grande, C., Aguiar, S., & Nunes, C. (2009). Educação e investigação em idades precoces. In G., Portugal (Org.). *Ideias, projectos e inovação no mundo das infâncias: O percurso de Joaquim Bairrão* (pp. 64-73). Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Santos, M. M. (1998). Creche familiar integrada num equipamento. *Cadernos de Infância*, 48, 12-13.
- Vasconcelos, T., Orey, I., Homem, L. F., & Cabral, M. (2003). *Educação de infância em Portugal: Situação e contextos numa perspectiva de promoção de equidade e combate à exclusão*. Lisboa: Conselho Nacional de Educação.