



Orientação

## AGRADECIMENTOS

Agradeço muito reconhecidamente

à Professora Doutora Sílvia Barros, orientadora deste Projeto pelo interesse, disponibilidade demonstrada, rigor científico, críticas e sugestões que se mostraram indispensáveis à coerência do mesmo;

ao coorientador Professor Doutor Rui Tinoco pelo tempo e saber dispensados;

à Professora Doutora Ana Bertão e à Professora Doutora Manuela Pessanha pelo empenho inexcedível e saudavelmente exigente, pela dedicação e acompanhamento passo por passo de todas as etapas subjacentes ao mestrado;

o meu apreço perene a meus pais João e Rosalina – a minha maior fonte de inspiração e minha primeira escola, apesar da muito diluída percepção sobre a realização deste mestrado. Das suas limitações brotaram forças que ajudaram à sua finalização;

ao GAF, na pessoa dos seus Diretores, que desde a primeira hora me incentivaram à realização do mestrado; à Coordenadora, que contribuiu na fase final para a minha estabilidade emocional; e à minha equipa CAFAP, companheiras das longas viagens pelo mundo das famílias com inúmeros desafios, tristezas, incertezas, alegrias e muitos percalços. Agradeço-lhes o apoio e motivação incondicional;

à Filipa Monteiro, minha colega de mesa, sempre disponível para ajudar; cada momento contigo foi indispensável para encontrar o melhor rumo deste Projeto;

o meu profundo e sentido agradecimento às pessoas que contribuíram para a concretização desta dissertação, estimulando-me intelectual e emocionalmente. Escrever estas linhas, redesenhar cada etapa deste Projeto só foi possível com a energia da vossa força;

às famílias que passaram ao longo e ao largo da minha vida profissional; a elas dedico especialmente este Projeto!

## RESUMO

Este relatório apresenta o Projeto (Re)Construção do olhar sobre o mesmo lugar, realizado no Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) do Gabinete Social de Atendimento à Família (GAF), de Viana do Castelo, e nascido no contexto de Mestrado em Educação e Intervenção Social: Especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco, da Escola Superior de Educação do Porto.

O Projeto abarcou a fase em que a equipa multidisciplinar do CAFAP e os profissionais sociais das Entidades Encaminhadoras (EE) refletiram e se ocuparam em avaliar e reestruturar os instrumentos em uso e os procedimentos de articulação entre o CAFAP e as EE. O desenvolvimento do Projeto assenta no paradigma emergente através da Investigação Ação Participativa (IAP). O objetivo principal consistia em melhorar a articulação com as EE quer através do envolvimento ativo dos profissionais quer do estudo de caso da família Ferreira sobre a intervenção familiar integrada realizada pelo CAFAP. Estas opções metodológicas permitiram o desenvolvimento de um trabalho cooperativo, que partiu dos seus participantes, das circunstâncias reais vivenciadas, dos problemas concretos, das profissionais do CAFAP, EE e famílias. O Projeto foi desenvolvido procurando a melhor articulação e aproximação com as EE, em benefício do trabalho realizado com as famílias que são encaminhadas para o CAFAP, visando assegurar o seu empoderamento através da relação de ajuda.

O Projeto gerou um acréscimo de responsabilidade acerca do exercício da profissão; uma das suas conclusões aponta para a necessidade das EE e do CAFAP de Viana do Castelo se reunirem periodicamente como forma de avaliar para andar, visto que as soluções que serviram no passado, ou as que nos servem a nós, não são eternas nem imutáveis.

**Palavras-chave:** Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, Empoderamento, Família, Gabinete de Atendimento à Família, Investigação Ação Participativa.

## **ABSTRACT**

This report presents the results of the project (Re)Construction of looking over the same place, developed at the Family Support and Parental Counselling Centre (CAFAP) in the Social Office for Family Assistance (GAF), in Viana do Castelo, within the Masters degree in Education and Social Intervention - Specialization in Psychosocial Action in Contexts of Risk of the Oporto Superior School of Education.

This project covers the phase in which the multidisciplinary team of CAFAP and the social professionals of the Referring Entities (EE) reflected upon and took on the evaluation and restructuring of the inner methodologies in use as well as the articulation procedures between CAFAP and EE. The development of this project is anchored on the emerging paradigm, by using the Participatory Action Research methodology (IAP). The main objective was to improve the link with EE, or through the case study of the Ferreira family in the integrated family intervention done by CAFAP. These methodological options allowed the development of a full cooperative work based on its participants, their experienced circumstances, and the real problems they endure, as well as the professionals at CAFAP, and in GAF.

This project was developed in search of a better connection and approach with the EE, in the benefit of the work done with families referred for intervention at CAFAP, to ensure their empowerment and establish a helping relationship.

The project generated an increase in responsibility about the professional practice, one of its conclusions being the need of the EE and CAFAP in Viana do Castelo to meet regularly as a way of evaluating towards developing, since the solutions that have been used so far have served us but are not eternal or unchangeable.

**Keywords:** Family Support and Parental Counseling Center, Empowerment, Family, Family Assistance Office, Participatory Action Research.

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

CAFAP – Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

CIPP – Context, Input, Process, Product

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

CRI – Centro Respostas Integradas

EE – Entidades Encaminhadoras

EMAT – Equipa Multidisciplinar de Assessoria aos Tribunais

GAF – Gabinete de Atendimento à Família

IAP – Investigação-Ação Participativa

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

ISS – Instituto da Segurança Social

MAIFI – Manual de Avaliação e Intervenção Familiar Integrada

OE – Objetivos Específicos

OG – Objetivos Gerais

PIAF- Plano Integrado de Apoio Familiar

PC – Profissional do CAFAP

PEE – Profissional de uma Entidade Encaminhadora

PP – Promoção e Proteção

RLIS – Rede Local de Intervenção Social

RRP – Regulação das Responsabilidades Parentais

Se podes olhar. Vê.  
Se podes ver, repara.  
José Saramago (1995)

## ÍNDICE

Agradecimentos	i
Resumo	ii
Abstract	iii
Lista de Abreviaturas	iv
Introdução	1
1. Enquadramento Metodológico	4
2. Caracterização da Instituição	9
2.1. O Gabinete Social de Atendimento à Família	9
2.2. O Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental e a Intervenção	12
2.3. A Equipa do Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental	19
2.4. Intervenção Familiar Individualizada no Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental	21
3. Enquadramento Teórico	28
3.1. Equipas Multidisciplinares e Envolvimento da Família	28
3.2. A Intervenção com Famílias Multidesafiadas	30
3.3. A Teoria do Empoderamento e a Relação de Ajuda	34
3.4. Avaliação de Projetos em Intervenção Social	39
4. Desenho do Projeto “(Re)Construção do olhar sobre mesmo lugar: Uma intervenção num CAFAP”	43
4.1. Avaliação do CAFAP do GAF: problemas e necessidades	43
4.2. Finalidade do Projeto, Objetivos Gerais e Objetivos Específicos, Estratégias e Ações	47
4.3. Avaliação de Entrada e Indicadores de Avaliação	51

5. Desenvolvimento do Projeto “(Re)Construção do olhar sobre o mesmo lugar: Uma intervenção num CAFAP”	54
5.1. Análise e (re)construção de instrumentos e processos avaliativos do CAFAP	54
5.2. Participação das Entidades Encaminhadoras	62
5.3. O envolvimento da família Ferreira no Projeto	65
6. Avaliação do Produto	69
Considerações Finais	77
Referências	86
Anexos	91
Anexo A - Áreas de intervenção do Gabinete de Atendimento à Família e os seus serviços	91
Anexo B - Objetivos do Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental do Gabinete de Atendimento à Família	92
Anexo C - Valores pelos quais o Gabinete de Atendimento à Família se rege	93
Anexo D - Princípios orientadores do Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental no trabalho com as famílias	95
Anexo E - Ficha de encaminhamento da família	97
Anexo F - Ficha de encaminhamento da família – intervenção em grupo	102
Anexo G- Guião de informação do processo familiar	105
Anexo H - Intervenção e descrição do comportamento da criança	106
Anexo I - Guião relatório de avaliação	107
Anexo J - Tarefas cumprimento – PIAF	110
Anexo K - Objetivos de mudança	111
Anexo L - Acordo familiar	112
Anexo M - Reavaliação e intervenção familiar integrada	113

Anexo N - PIAF – Plano Integrado de Apoio Familiar	115
Apêndices	127
Apêndice A - Autorização do Gabinete de Atendimento à Família para utilização do nome da Instituição	127
Apêndice B - Consentimento informado para participação em Projeto de Mestrado – reuniões com profissionais	128
Apêndice C - Consentimento informado para participação em Projeto de Mestrado – questionário on-line – Entidades Encaminhadoras	129
Apêndice D - Consentimento informado para participação em Projeto de Mestrado – equipa CAFAP	130
Apêndice E - Registo das reuniões das profissionais do CAFAP que existiram no âmbito do Projeto	131
Apêndice F - Análise e reconstrução de instrumentos e processos avaliativos do CAFAP	145
Apêndice G - Calendarização das Ações	148
Apêndice H - Síntese das alterações efetuadas pelo CAFAP nos instrumentos de avaliação/intervenção	150
Apêndice I – Guião do questionário on-line	165
Apêndice J - Resultados do questionário on-line – envolvimento das EE	169
Apêndice K - Análise do estudo de caso da família Ferreira	175
Apêndice L - Ecomapa da família Ferreira	182
Apêndice M - Resumo das sessões familiares com a família Ferreira	183

## INTRODUÇÃO

(Re)Construção do olhar sobre o mesmo lugar: uma intervenção no Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental é o título do relatório do Projeto realizado no âmbito do nosso mestrado em educação e intervenção social. Foi desenvolvido no CAFAP de Viana do Castelo, serviço especializado de apoio às famílias multidesafiadas de um dos distritos mais carenciados do País.

Em todo o Projeto, o nosso primeiro movimento foi o de ir em busca da análise da panorâmica geral sobre a realidade vivida como profissional daquela valência, em articulação com as entidades parceiras, ao serviço das famílias.

Essa busca foi alumiada pela avaliação que em concomitância produzíamos para o nosso mestrado. Foi nossa intenção que este desenho do Projeto fosse bastante pormenorizado. Procuramos, por isso, descrever formulações variadas, entre as quais tratamos de evidenciar, especialmente: (a) a forma de problematizar e avaliar os instrumentos, procedimentos e as metodologias utilizados na fase de avaliação da intervenção familiar integrada na valência CAFAP do GAF; (b) os métodos de investigação e de construção do conhecimento — recolha e análise de informação—, tendo em conta os métodos avaliativos usados nas intervenções do passado. Neste sentido, a avaliação impôs-se-nos como um processo de aperfeiçoamento contínuo e de ajuste facilitador e proporcionador de informações úteis para as tomadas de decisão dos profissionais do CAFAP na intervenção com as famílias que são encaminhadas para intervenção familiar integrada. Participaram neste projeto as profissionais do CAFAP e profissionais das EE, assim como uma família, a família Ferreira.

Acontece, por vezes, que, como profissionais sociais, não queremos, ou recusamos reconhecer algo que possa frustrar as nossas expectativas. Vivemos tão emaranhados nos casos, que frequentemente ignoramos a urgência de avaliar e aperfeiçoar as metodologias de apoio a esse mesmo trabalho. Momentos há, porém, que uma paragem se impõe a fim de se (re)pensar o trabalho que desenvolvemos e

(re)construir o olhar sobre o mesmo lugar. Urge olhar e ver. E se já algo se alcançou, o melhor mesmo é reparar, como nos sugere Saramago (1995), mesmo que isso obrigue a voltar ao lugar para repensar de novo o mesmo olhar. Neste Projeto: abrimos os olhos e o coração, ouvimos e reparamos naquilo que no CAFAP do GAF temos vindo a realizar ao longo de 13 anos de trabalho social diário com famílias.

O presente relatório de Projeto está organizado em seis capítulos.

O primeiro capítulo apresenta as opções metodológicas orientadoras da realização deste Projeto; teve-se em consideração o recurso à metodologia de Investigação Ação Participativa (IAP), assente nos pressupostos do paradigma socio crítico. Optou-se por uma análise descritiva centrada na leitura dos fenómenos de forma indutiva e recorreu-se ainda a uma metodologia mista para recolha de dados – quantitativa e qualitativa.

No segundo capítulo procura-se dar a conhecer, para melhor compreender, o Gabinete Social de Atendimento à Família, de Viana do Castelo, e a valência CAFAP. Assim, inicialmente, apresenta-se a instituição, e depois, aquela valência de apoio social. Também se reflete sobre os modelos de intervenção, caracterização e análise da realidade. Por último, o olhar recai sobre o CAFAP enquanto serviço mediador e potenciador de mudança no sistema familiar.

O terceiro capítulo, partindo de uma revisão da literatura, ocupa-se do enquadramento teórico, procurando contextualizar e esclarecer alguns conceitos: equipas multidisciplinares, serviços de apoio à família, famílias multidesafiadas, teoria do empoderamento e a de relação de ajuda e culmina com a avaliação de projetos em intervenção social. Reflete-se sobre o lugar das intervenções do CAFAP e como os modelos teóricos precisam de ser (re)pensados enquanto estratégias de intervenção, onde o processo deve ser centrado na família, focado nas competências, e culturalmente sensível.

No quarto capítulo apresenta-se o Projeto: (Re)construção do olhar sobre o mesmo lugar, começando pela avaliação do CAFAP, finalidade do Projeto, Objetivos Gerais e Objetivos Específicos, estratégias e ações. Segue-se o desenho do Projeto que implicou a avaliação da interlocução, a valorização, o envolvimento e a participação de todos os profissionais sociais das Entidades Encaminhadoras (EE) e do

CAFAP e do estudo de caso da família Ferreira para consolidação e ajustamento dos instrumentos e procedimentos. O contato com a família Ferreira permitiu que a própria família pudesse avaliar os instrumentos e procedimentos que a equipa CAFAP desenvolvia nas reuniões de equipa e consertava nas reuniões com as EE. Na realização deste Projeto consideramos, os três agentes em causa (famílias, EE e CAFAP) e a pertinência das questões que brotam da interação entre famílias, EE e CAFAP, a saber: Quais são as respostas do CAFAP, e a sua eficácia, na intervenção familiar integrada desenvolvida com as famílias encaminhadas para este serviço de apoio? Como avaliamos a articulação havida ao longo dos 13 anos do CAFAP com as EE? Que implicação tem na intervenção com famílias a avaliação da articulação institucional entre CAFAP e EE? Para a obtenção de respostas procedeu-se a uma avaliação das metodologias utilizadas no CAFAP, com o intuito de identificar, mapear e reconstruir os seus pressupostos teórico-metodológicos, e auscultaram-se, direta e indiretamente, os profissionais das EE e a família Ferreira.

O quinto capítulo apresenta o desenvolvimento do Projeto, observando-se a concretização dos objetivos; apresenta-se a avaliação do CAFAP pela equipa e depois expõem-se os critérios de seleção da resposta CAFAP, apresenta-se e enquadra-se o serviço, no contexto organizacional e enquanto objeto de estudo para realização do Projeto. Por fim, aponta-se um conjunto de áreas que devem continuar a merecer a atenção dos profissionais (EE e CAFAP) que têm a tarefa de avaliar a intervenção familiar integrada tendo em conta o empoderamento das famílias.

No sexto capítulo procede-se à avaliação de produto, onde juntamente com os participantes foram examinados os OG e OE do Projeto e se o mesmo merecia continuidade. São depois apresentadas as reflexões finais onde se sublinham as principais limitações deste Projeto e se ensaia uma possível continuidade do mesmo. Seguem-se as referências, anexos e apêndices elaborados ao longo do desenvolvimento do Projeto, com o objetivo de ilustrar e apoiar a compreensão do relatório. Com a nossa reflexão julgamos ter contribuído para efetivar mudanças (melhorias) na articulação institucional entre os profissionais que em Viana do Castelo apoiam as famílias multidesafiadas.

## 1. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

A construção de um projeto de educação e intervenção social desenvolve-se em diferentes fases. Ao referir-se às diferentes fases, Boutinet diz que são três: “análise da situação, esboço de um projeto possível, a estratégia entrevista” (Boutinet, 2002, p.259). Cembranos, Montesinos e Bustelo (2001) elenca as fases do seguinte modo: análise da realidade; planificação dos processos sociais; organização dos recursos humanos (equipa de trabalho), organização dos recursos materiais e económicos, e avaliação. Desenhar um projeto é, pois, pensar e tornar possível o que não existe; é passar do não lugar ao existente, com a consciência de que nem tudo o que é projetável poderá ser alcançado a curto ou a médio prazo, pois algumas finalidades só o serão a longo prazo (Cembranos et al., 2001). Assume-se que

metodologicamente, a investigação é considerada como um espaço intersubjetivo, para onde confluem múltiplas formas práticas, concetuais, imaginárias e empáticas de conhecimento, através de processos partilhados de produção de conhecimento, entre investigadores e investigados (Soares, 2006, p.29).

A dinâmica do nosso Projeto desenvolve-se no CAFAP de Viana do Castelo, e procura compreender e clarificar questões particulares desse contexto, a partir de experiências e perceções das diferentes pessoas envolvidas. Como o objetivo último do Projeto é a optimização daquele serviço, podemos conceptualizá-lo como estando também alicerçado no que a literatura refere como Investigação-Ação participativa (IAP) (Stringer, 2007). Considera-se ser de extrema pertinência o grau de satisfação e as necessidades das pessoas. Heron (1996, citado por Soares, 2006, p.29) refere que a investigação é

um processo de participação social, no qual é fundamental considerar um equilíbrio mutuamente possível, de autonomia, cooperação e hierarquia com, e entre, as pessoas, sendo a tomada de decisão partilhada entre todos os parceiros do processo de investigação.

Como será referido, foi o desejo de autonomia e de realização individual e profissional que despertou na mestranda e nas profissionais do CAFAP uma clara necessidade de (melhor) articulação com as EE e uma manifesta vontade de participação e intervenção com as famílias. Desta forma, assumimos que o modelo CIPP (Contexto, “Input”, Processo e Produto) fornece as ferramentas capazes para proceder à avaliação da intervenção familiar integrada do CAFAP, que se processa em diferentes momentos, não estanques, e em processo contínuo. Será, pois, neste modelo que nos iremos apoiar para avaliar os procedimentos e as metodologias vigentes. Ao considerarmos o modelo de avaliação proposto por Stufflebeam e Shinkfield (1995) apercebemo-nos que ele se desdobra em: Contexto, “Input”, Processo e Produto (CIPP). Considerando que tal avaliação tem sempre presente o contexto da intervenção, verifica-se que o modelo de avaliação CIPP é útil para desenvolver e ajudar os profissionais sociais na obtenção e na utilização da informação de forma organizada.

Mercê do nosso duplo estatuto — de mestranda e de profissional social— foi natural que ao promover-se esta avaliação, a nossa preferência fosse por uma metodologia de investigação ação participativa (IAP) emergente de um novo paradigma epistemológico. Tradicionalmente, a investigação nas ciências sociais era orientada pelo paradigma positivista. Contudo, na atualidade, propõe-se uma mudança paradigmática, pelo que se assiste à emergência do paradigma interpretativo e socio crítico, em razão do qual a construção de um projeto na área social deve reger-se pelos princípios que assumem a realidade como dinâmica, evolutiva e interativa, onde os sujeitos e a comunidade envolvente estão em constante interação (Lopes, 2009).

A IAP é uma forma de produção coletiva de conhecimento e ação, suportando-se na valorização do diálogo e na criação de relações, ou seja, de intercomunicação entre os especialistas do saber científico e os atores que vivem no contexto e que são detentores da experiência vivida (Ceballos, 1994).

Dever-se-á, portanto, enquadrar um projeto de educação social, tendo por base da intervenção uma metodologia de carácter qualitativo tendo como modelo a IAP. No nosso horizonte esteve sempre presente a assunção de uma postura de equidade

para com todos, integrando e respeitando sempre as diferenças (Christensen & Prout, 2002, citado por Soares, 2006). Nesta sucessão de pensamento, e segundo Watts (1985, citado por Coutinho, Sousa, Dias, Bessa, Ferreira & Vieira 2009,p.360), “a IAP é um processo em que os participantes analisam as suas próprias práticas de investigação”. (Foi isto que nos propusemos realizar.)

É acertado dizer-se que a melhor característica da IAP é ser uma metodologia potenciadora de mudanças através de uma análise avaliativa dos problemas reais. Ora, ao considerar-se as propostas de Cembranos et al. (2001), visando o desenvolvimento de boas práticas de investigação, haveremos de considerar a abertura ao desconhecido e à diferença como um referente que não permite uma estanquidade estéril, mas um frutuoso envolvimento na história e nas reflexões sobre o presente e sobre o passado.

Esta metodologia, cuja finalidade é a observação dos problemas reais, aos quais urge responder, utiliza instrumentos de avaliação e de intervenção, no nosso caso com as famílias. É de relevar a sua flexibilidade porque nos possibilitou que enquanto mestranda, atuássemos, como investigadora e como interveniente, isto é, como verdadeira protagonista da investigação (Coutinho et al., 2009).

Ao atuarmos como investigadora e interveniente, isso facilitou o enriquecimento metodológico qualitativo, visto que, por exemplo, a análise documental do CAFAP foi facilitada. Aliás, também a interação direta com os materiais utilizados, seja pelo CAFAP, seja pelas EE com as famílias, se revelou fulcral para a nossa análise. E como um dos objetivos do nosso Projeto visava a melhoria da articulação com profissionais das EE e da avaliação da intervenção familiar integrada, foi muito relevante o acesso franco a toda a documentação.

Neste sentido, a opção pelo método qualitativo, que olha os fenómenos no seu contexto, compreendendo-os à luz dos significados que as pessoas lhes atribuem (Denzi & Lincoln, 2000) parece-nos a metodologia adequada aos objetivos do nosso estudo.

Será de notar, que Gold (citado por Bogdan & Biklen, 1994) considera que este tipo de observação participante — na qual se dá um envolvimento total do observador — poderá levar a que este se volva um indígena, ou seja, que fique tão

envolvido no processo que acabe apartando-se das suas intenções iniciais. Fomos permanentemente conscientes deste perigo, razão pela qual a nossa ação esteve sempre sob elevado escrutínio, mas levando sempre em conta que as divergências quanto ao valor podem ser enriquecedoras pelo aprofundamento da informação.

Neste sentido, e segundo Ceballos (1994), a IAP propõe-se como num paradigma alternativo, que assenta no conhecimento proveniente da tradição hermenêutica interpretativa que procura articular a reflexão, ao mesmo tempo que propõe uma aproximação aos saberes especializados ou não. Segundo aquele autor, este tipo de investigação desloca-se do centro para as margens, ou seja: deve partir sempre dos sujeitos que nela estão envolvidos, uma vez que tem sempre em linha de conta os recursos endógenos, valorizando o conhecimento local. Enquanto valorizadora do sujeito, a IAP é uma metodologia fundamental no contexto de intervenção social, uma vez que o sujeito é visto como ativo e participativo e não como objeto da ação, pois se lhe atribui responsabilidade na construção do seu projeto de vida. Em consequência disso é sempre necessário oferecer-lhe condições de participação.

Entendemos que neste relatório de Projeto existem condições de participação para o desenvolvimento harmónico dos sujeitos. Nesta deverá existir a preocupação dos profissionais sociais em avaliar as intervenções familiares integradas, visto que o trabalho com as famílias é absolutamente central e se reveste de alguma singularidade; portanto, segundo Boutinet (2002)

a organização é desenvolvida para nos afastar da rotina, para particularizar as situações, para repersonalizar os seres e as coisas; confrontar-se com um problema que se quer único, que se pretende resolver de forma inédita (p.252).

Ao longo do processo de avaliação percebemos, igualmente, que o profissional deve ser capaz de avaliar constantemente as suas práticas, através da mobilização das fontes de suporte informais que o ajudem em tal avaliação. Deve ser igualmente capaz de desenvolver, no trabalho com as famílias, estratégias eficazes para mobilizar os recursos e de trabalhar com as fontes de apoio para atingir os objetivos. A avaliação é extremamente necessária.

A análise de conteúdo é um processo analítico e interpretativo que trabalha com mensagens, particularmente num processo de investigação qualitativa, que se revela

inevitável e diz respeito à informação válida e útil (exemplo disto são as conversas intencionais que fomos tendo entre as profissionais do CAFAP, as EE e as famílias, quer nos espaços dos gabinetes GAF, quer em gabinetes externos, quer em domicílio). É, pois, num contexto teórico de índole mais interventivo e transformador que surgem novas premissas de investigação que permitem uma ação mais vantajosa, assente na reflexão crítica, nomeadamente a IAP que se revelou uma metodologia bastante adequada ao estudo das Ciências de Educação (Almeida, 2001, citado por Coutinho et al., 2009).

Deve-se ainda considerar, segundo Bardin (2009, p.44) que a análise de conteúdos se pode definir como um

conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, os indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/receção destas mensagens.

Depois de alcançada a compreensão da realidade é muito importante organizar toda a informação produzida durante a análise da realidade, identificar as necessidades e priorizá-las. O profissional social deverá, por isso, caminhar sempre no sentido da utopia, sem ser, contudo, excessivamente ambicioso, porque as necessidades devem ser priorizadas de acordo com critérios, como a urgência e a expectativa da resolução destas (Cembranos et al., 2001).

Assumimos ainda que a avaliação do CAFAP será um movimento algo complexo, visto que o tecido social se encontra em constante mutação. Neste sentido, fomos consciente de que as ações que procurámos realizar jamais seriam definitivas ou estanques, devendo antes ir-se adequando à realidade e mostrar-se flexíveis, assumindo a mudança social das pessoas com quem trabalhamos em primeira estância (Cembranos et al., 2001).

## **2. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO**

Neste capítulo é nosso cuidado oferecer uma visão da Instituição – Gabinete Social de Atendimento à Família (GAF). Colocar-nos-emos numa dimensão reflexiva e de investigação, no âmbito do Projeto. Esta apresentação procura ser fiável e também autocrítica.

### **2.1. O GABINETE SOCIAL DE ATENDIMENTO À FAMÍLIA**

O GAF nasce em 1994, celebrava-se o Ano Internacional da Família. Nasce como resposta não institucionalizada às problemáticas sociais identificadas pela Ordem dos Padres Carmelitas Descalços, a partir do seu trabalho diário com a população mais desfavorecida de Viana do Castelo, bem como do seu trabalho de aconselhamento espiritual. Os principais problemas identificados estavam associados a comportamentos aditivos, seropositividade, delinquência, ex-reclusão, situação de sem-abrigo, imigração, desemprego, emprego precário, carências socioeconómicas, disfuncionalidades familiares e/ou rutura sociofamiliar, e violência doméstica, como se refere no site da Instituição (GAF, 2018) Inicialmente, os órgãos sociais do GAF foram constituídos em regime de voluntariado, com a colaboração de várias instituições públicas e privadas da comunidade civil de Viana do Castelo, que prestavam serviços de intervenção psicossocial e comunitária (GAF, 2018).

Em maio de 1994, o GAF foi constituído como IPSS, o que possibilitou a sucessiva celebração de acordos não tipificados com o Instituto da Segurança Social (ISS), bem como a candidatura a vários projetos nacionais e europeus. Tal decisão transformou o GAF numa resposta social especializada e capazmente direcionada às problemáticas inicialmente identificadas, estando inserida no terceiro setor ou na chamada economia social. Foi, entretanto, essencial alargar o foco de visão e

considerar todos os intervenientes que se relacionam com as respostas destes serviços (GAF, 2018). Atualmente a sua intervenção realiza-se em cinco grandes áreas, tendo cada uma delas serviços específicos (Anexo A, p.91).

É nossa perceção que mais do que insistir nas dificuldades e fracassos, o GAF identifica potencialidades e necessidades das pessoas com as quais trabalha, e procura envolvê-las num trabalho conjunto, entre pessoas e profissionais, centrado nas forças e competências. Este trabalho colaborativo ajuda a reconhecer os padrões disfuncionais e a proporcionar informação suficiente para um outro olhar sobre a realidade, e em consequência, revela-se catalisador de mudanças e promotor de alternativas de relacionamento. O reforço das competências pessoais das famílias em função dos quais o GAF existe, e de todo o sistema que os envolve, está no centro das preocupações da equipa de profissionais do GAF.

O GAF foi criado com o objetivo de empoderar as pessoas e proporcionar uma resposta global e integrada aos problemas com que se depara e que são geradores de exclusão social e económica. É nossa perceção que adota, por isso, uma estratégia de intervenção multidisciplinar, tendo um conjunto de profissionais de diversas áreas que trabalham em equipa com o mesmo objetivo. A intervenção dos profissionais do GAF assume a pessoa como pessoa, respeitando-a como indivíduo na sua unicidade. Por essa razão, valoriza-se a análise pormenorizada das suas capacidades e aptidões, e das necessidades no momento da intervenção, com o objetivo de se traçar um plano que vá ao encontro das necessidades e prioridades nos seus diversos contextos. Ao ser negociado com cada pessoa um plano de intervenção, quer-se promover o seu envolvimento direto nesse mesmo plano e demais decisões, o que obriga à definição de prioridades, objetivos, metas realistas e estratégias de intervenção. A adequação às necessidades de todos e de cada um obriga os profissionais a organizar planos de intervenção capazes de envolver todos os intervenientes. Procura-se, em suma, melhorar as intervenções através de um novo olhar sobre a realidade, assumindo os resultados positivos que é expectável alcançar.

O objetivo de qualquer intervenção é contribuir para a (re)inserção social e, conseqüente, melhoria da qualidade de vida de grupos em risco e/ou economicamente desfavorecidos, promovendo a igualdade de oportunidades (GAF,

2018). Para o efeito, a organização da Instituição foi-se aperfeiçoando ao longo da sua história através de projetos a que se candidatou e de acordos com a tutela (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e Ministério da Saúde); e pelo recurso a uma gestão rigorosa dos dinheiros públicos, rentabilizando-os ao serviço de pessoas a quem se prestam serviços sem quaisquer fins lucrativos (GAF, 2018).

Uma instituição como o GAF obriga-se ao desenvolvimento da dimensão crítica e à atualização das práticas. Não surpreende, por isso, o incentivo a que os seus profissionais participem em congressos nacionais e internacionais, com apresentação de comunicações. O confronto crítico com novos saberes e práticas, que sempre se revela benéfico e proveitoso, tem confirmado o valor das respostas diversificadas que o GAF proporciona às populações socialmente excluídas, por se revestirem de cariz intencional com rigor científico e técnico. Assim se tem justificado a opção da Instituição por recrutar profissionais das áreas das Ciências Sociais e Humanas para as suas equipas multidisciplinares, opção com que me identifico como profissional.

Visto desde dentro, com olhar crítico, mas também confirmado desde fora, seja por parceiros, seja pela reflexão dos investigadores, dos profissionais de outras instituições de âmbito nacional e internacional, o GAF é, pois, nas suas práticas, uma escola de aprendizagem da intervenção comunitária (GAF, 2018). A efetiva promoção da cooperação técnica entre serviços e/ou entidades da comunidade estimula a partilha de saberes, as experiências novas e as boas práticas, tendo como linha orientadora a excelência dos serviços prestados, o que se revela como demonstrativo de que a Instituição se constituiu como comunidade de profissionais competentes e empenhados. Pode mesmo considerar-se que o GAF é fruto de um trabalho conjunto, esforço feito por pessoas com o objetivo de atingir uma meta suportada na aprendizagem ao longo da vida e na valorização da cidadania pela participação (pro)ativa e comprometida com os direitos fundamentais da pessoa humana, na luta pela justiça social e pela igualdade de oportunidades para todos (GAF, 2018).

Ao longo da nossa história como profissional da Instituição fomos apercebendo que a Direção assume que os seus colaboradores devem possuir uma configuração de valores, não necessariamente identificados com a Igreja Católica, mas com a dignidade da pessoa humana, que, em termos pessoais e sociais sejam

congruentes com a sua missão e valores. É, por isso, essencial um determinado carisma e um forte sentido ético: onde a solidariedade, a humanidade, a diversidade, a justiça, a igualdade de oportunidades para todos sejam as marcas identitárias dos investimentos profissionais, visto que o GAF tem como missão

desenvolver respostas sociais de qualidade, com um espírito humanista e solidário, que promovam os direitos, a qualidade de vida, a inclusão e a cidadania de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social e/ou económica(GAF, 2018).

A Instituição tem como visão ser uma referência nacional no âmbito da intervenção social, pela inovação das suas práticas e pela qualidade dos serviços prestados à comunidade (GAF, 2018); esta dinâmica apoia-se em valores e referenciais que podem ser consultados no Anexo B (p.92).

## 2.2. O CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL E A INTERVENÇÃO

O Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) é um serviço de apoio às famílias especializado em intervenção familiar. Surgiu em Portugal, no ano de 2006, como uma

resposta social, desenvolvida através de um serviço, vocacionada para o estudo e prevenção de situações de risco social e para o apoio a crianças e jovens em situação de perigo e suas famílias, concretizado na sua comunidade, através de equipas multidisciplinares (Direção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, 2006, p. A 3.1).

O CAFAP do GAF tem desde há 13 anos acordo atípico de cooperação para a resposta social vocacionada para o estudo e prevenção de situações de risco social, e para o apoio a crianças, jovens e famílias em situações de risco, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viana do Castelo, em 08/10/2004; e rege-se pelo estipulado na Portaria n.º 139/2013, de 2 de Abril. Desde a sua origem, orienta-se pelas metodologias propostas aos Centros de Apoio Familiar e de Aconselhamento

Parental expostas na Proposta de um Modelo Global de Organização – MAIFI (Melo, 2011); os valores pelos quais o GAF se rege, podem ser consultados no Anexo C, (pp. 93-94)

Para Ausloos (1996) todas as famílias têm potencialidades. Pode, porém, suceder que em determinado momento da sua história sintam necessidade de ajuda, ao não encontrarem como solucionar um determinado problema; ou pode suceder não saberem aplicar tais potencialidades, por não terem consciência delas, impossibilitando-se, assim, a sua utilização. As que são acompanhadas pelo CAFAP são famílias multidesafiadas, com crianças e adolescentes em idade pré-escolar e escolar, em contextos vários de risco.

Ninguém conhece a família tão bem como os seus membros. Por isso, o que as profissionais do CAFAP pretendem na intervenção com a família é a prossecução das mudanças nas narrativas familiares e em cada um dos seus membros, aumentando assim os processos de resiliência familiar. Tenha-se em conta que para Jardim e Pereira (2007, p.161), “a competência da resiliência consiste na capacidade de operacionalizar conhecimentos, atitudes e habilidades no sentido de prevenir, minimizar ou superar os efeitos nocivos de crises e adversidades”.

O trabalho desenvolvido no CAFAP constitui-se como um espaço e um tempo de reflexão para as profissionais, e para as próprias famílias com quem trabalhamos, visto que se “a família está em crise, o casal está em crise; porém o casal e a família são a resposta à crise” (Morin, 2001, p.159).

A Portaria 139/2013 define com exatidão a intervenção, organização e funcionamento dos Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental. Juntamente com este documento homologou-se em 22/07/2015 o acordo de cooperação atípico entre a Segurança Social e o GAF, que define os termos e condições de operacionalização do CAFAP do GAF. É a partir destes dois documentos que se estabelece a resposta social do CAFAP de Viana do Castelo. No âmbito geográfico distrital, o acordo prevê o acompanhamento de 61 famílias na modalidade de preservação familiar (prevenção da retirada da criança ou do jovem do seu meio natural de vida), e 8 famílias na modalidade de Reunificação familiar (visa o regresso da criança ou do jovem ao seu meio familiar, designadamente nos casos de

acolhimento em instituição ou em família de acolhimento). Na sua globalidade, o acordo prevê a intervenção até 69 famílias/mês.

O espaço atribuído ao CAFAP é composto por três gabinetes: um onde trabalha e reúne a equipa técnica, e outros dois destinados aos atendimentos. Quando realizamos reuniões com as EE (ou outras mais alargadas) solicitamos a cedência de uma sala de reuniões ao Convento dos Padres Carmelitas. Esta cedência é facilitada, mas tal espaço não dispõe de receção. A sede do Gabinete Social de Apoio à Família encontra-se em edifício à parte, com horário das 9:00H às 12:30H e das 14:00H às 18:00H. Também não dispõe de sala de reuniões, pelo que, quando necessário, também pede a sua cedência à mesma comunidade religiosa. O espaço interior do CAFAP oferece a privacidade necessária, quer para os atendimentos, quer para as reuniões com as EE, bem como para o desenvolvimento de intervenções em grupo.

A intervenção familiar individual dispõe, segundo os casos, de duas vias: a preservação familiar e a reunificação familiar. A preservação familiar visa prevenir a retirada das crianças ou jovens do seu meio natural de vida, onde, juntamente, com a família se possa trabalhar para preservar os vínculos familiares dos seus elementos, e onde todos os elementos se sintam parte integrante, expressando livremente sentimentos de aceitação ou recusa. Na perspetiva desta via, trabalhamos com a família em momentos de crise, procurando-se evitar a retirada da criança ou jovem à família, o que obriga a intervenções mais intensivas e de curta duração. A reunificação familiar visa o regresso da criança ou jovem ao meio familiar, designadamente nos casos de acolhimento institucional ou em família de acolhimento. Quando a criança não se encontra a viver com a família e a família é vista como o sistema responsável pela sua retirada, família e profissionais, procuram assegurar condições para a proteção e o bem-estar da criança no seio familiar.

No referente à resposta especializada do acompanhamento familiar (intervenção familiar individual) o CAFAP procura avançar com o maior número possível de processos, tendo em conta as especificidades e a sistematização da intervenção desenvolvida. A literatura aconselha apenas o desenvolvimento de 24 processos por ano; por outro lado, a legislação define que os processos de acompanhamento familiar devam ser executados num período de 14 meses (dois meses de avaliação

e12 de intervenção); note-se, contudo, que cada processo é um processo; cada família é uma família. Os números não são estanques. E o tempo às famílias pertence. Ao longo do ano 2017 e primeiro semestre de 2018, o CAFAP de Viana do Castelo acompanhou entre 12 doze e 16 famílias/mês, totalizando 27 agregados familiares (nove na modalidade de reunificação, mais 18 na modalidade preservação familiar), dos quais 11 já concluíram. A média de tempo de acompanhamento dos processos cessados é de sete meses.

No que toca à intervenção em grupo (Anexo F, p.102), as atividades planeadas para o ano de 2017 e primeiro semestre de 2018 contemplavam a realização do projeto “A Família Pipoca” e o desenvolvimento de outros programas de promoção de competências parentais/familiares. O projeto “A Família Pipoca” desenvolveu-se com famílias das freguesias de Barroelas e de Monserrate (no ano letivo 2016/2017), e nas escolas EB1 de Foz do Neiva e de Alvarães (no ano letivo 2017/18). No último trimestre de 2017, iniciou-se o treino de competências familiares, em grupo, através do desenvolvimento do projeto Saldo +, depois de identificado um problema no contexto de várias famílias acompanhadas pelo CAFAP, que consistia na dificuldade severa em elaborar/gerir o orçamento familiar. Também se decidira que na última semana do ano se promoveria um programa (adaptado) de prevenção e reabilitação para adolescentes com comportamento social desviante; promoção e desenvolvimento de competências pessoais e sociais, que foi realizado com 12 adolescentes, nas férias da Páscoa (ano letivo 2017/2018). Presentemente, encontra-se a desenvolver um programa designado: “(A)Tua família”, programa de preservação familiar, em grupo cujo objetivo geral é a prevenção da retirada da criança e/ou jovem do seu meio natural de vida.

Por se encontrarem já definidos os procedimentos chave e verificando-se a necessidade de se reestruturar o modelo de avaliação sobre a eficácia da intervenção familiar, concluiu-se existir uma maior disponibilidade e capacidade de investimento na intervenção familiar. No seio da equipa CAFAP confirmou-se, pois, a ideia, ao longo do ano de 2018, de que dificilmente conseguiríamos acompanhar mais de 10 a 12 casos, em simultâneo, nesta modalidade, em fase ativa do processo. O que sucedia é que na maioria das situações existe a necessidade de agendar sessões

familiares em horário pós-laboral, o que exige muito da parte dos profissionais e das famílias. As principais dificuldades prendem-se com a conciliação da vida pessoal com a profissional, ao nível da necessidade da prestação de serviços em horário pós-laboral que, devido à sua intensidade e regularidade, nem sempre é fácil de gerir, tendo implicações em termos de desgaste e stress das profissionais do CAFAP.

A intervenção familiar e a intervenção em grupo do CAFAP dirigem-se aos sistemas familiares e aos contextos sociais mais próximos da família. Na intervenção em grupo trabalhamos com programas de intervenção que respondam às necessidades das famílias, que, muitas das vezes, desconhecem formas alternativas de agir. Esta forma de intervenção baseia-se no desenvolvimento de sessões, com temas que vão ao encontro das necessidades das famílias. A eleição de uma das modalidades é realizada aquando da admissão da família, na primeira sessão, a de acolhimento, estando presentes a família e as profissionais designadas para o caso. Esta sessão tem como objetivo o esclarecimento sobre o funcionamento do serviço CAFAP, bem como dos procedimentos do processo, direitos e deveres da família, e a clarificação de papéis dos diversos intervenientes.

Sabe-se, no entanto, que os discursos sociais mais alargados e a qualidade da organização das redes comunitárias podem limitar ou potenciar o crescimento das famílias e a capacidade das comunidades em proteger, cuidar e promover o desenvolvimento seguro das crianças, jovens e famílias. Segundo as nossas práticas, a intervenção do CAFAP com as famílias inicia-se após se dar um encaminhamento, com base em ficha própria construída para o efeito. Este encaminhamento procede das entidades públicas ou privadas do âmbito da segurança social, saúde, educação ou justiça, com especial relevância para as CPCJ e EMAT. A admissão dependerá da avaliação das condições para a intervenção, bem como da compatibilidade entre a resposta CAFAP e as expectativas da EE, consubstanciadas no pedido efetuado. Após o encaminhamento, e mediante a avaliação do pedido e disponibilidade da equipa do CAFAP, o agregado familiar será integrado numa das duas modalidades de intervenção: em intervenção familiar individual, ou em intervenção em grupo. Entende-se por intervenção familiar individual a negociação e operacionalização com a família do Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF) com a definição,

desenvolvimento e monitorização dos objetivos de mudança, claros e mensuráveis, e definidos num prazo temporal (Anexo J, p.110).

Independentemente de quem sinaliza ou encaminha o caso, o CAFAP recorre à mesma prática: estabelecimento prévio de uma avaliação da situação e elaboração de um plano de intervenção, recorrendo, se necessário, à colaboração entre os serviços da Instituição, a família e as crianças. Na perspetiva do CAFAP, para se alcançar o sucesso da intervenção é necessário que a família esteja preparada e que manifeste o desejo de mudar. De fato, o processo de avaliação, planificação e intervenção, só fazem sentido quando a família é envolvida e tem oportunidade de tomar decisões por si mesma. Este é o desafio: assumir a família como colaborante no processo de mudança, conferindo-lhe um significado completamente diferente único e irrepetível, pois a obriga a reinventar-se.

Após esta sessão de acolhimento segue-se o acompanhamento da família no CAFAP, distribuído pelas seguintes fases: avaliação da família, intervenção familiar, acompanhamento de follow-up.

É nossa perceção que no decurso do processo de avaliação familiar ao nível de forças e competências, as profissionais do CAFAP centram-se nas dinâmicas familiares, nas crenças e narrativas familiares/identidade familiar, na perceção de forças partilhadas, orientação para o futuro, otimismo e esperança, coerência, boa disposição, nos fatores ambientais e sociais, capacidade parental, potencial de motivação para a mudança, e grau de risco ou perigo para as crianças. Esta avaliação permite às profissionais do CAFAP trabalharem com a família sobre os fatores que possam contribuir para o surgimento, manutenção ou agravamento de um determinado problema no sistema familiar. Só depois de concluído o processo de avaliação familiar se saberá se no CAFAP daremos ou não início ao processo de intervenção, e isto por razões várias: (a) ou porque existem situações que não justifiquem a intervenção; (b) ou por se verificar uma situação de perigo; (c) ou por falta de motivação para a mudança por parte da família.

A intervenção implica negociação e operacionalização do PIAF com a família; e a negociação implica, por sua vez, a definição, desenvolvimento e monitorização dos objetivos de mudança. A intervenção familiar integrada supõe a consolidação e

manutenção das mudanças. Como o objetivo do CAFAP é o de empoderar as famílias, urge-se uma boa avaliação dos fatores que reforcem a sua autonomia e empoderamento. Para o CAFAP cada família é um novo desafio que se nos propõe, e propõe-se-nos questionando as nossas práticas e conceitos, ao mesmo tempo que nos revela que cada família é original no seu ponto de partida e nos desafios que a sua história lhe/nos propõe. O contacto com cada caso familiar é, por isso, uma nova possibilidade de inovar propostas de “receitas” sempre antigas e necessariamente sempre novas. Cada desafio é uma oportunidade de crescimento para as famílias e para nós; as famílias têm sido, de facto, os nossos melhores mestres!

As características e interações que se mantêm, e as funções específicas de cada família conferem-lhe forças individuais que a tornam única, pelo que é de extrema importância que as profissionais sociais tenham conhecimento real destas, a fim de que a relação entre a família e as profissionais seja enriquecedoramente salutar. Neste sentido, as práticas carecem de avaliação contínua. Assim, para além do processo de avaliação das nossas práticas, já habitual, neste Projeto de mestrado procedeu-se a uma avaliação mais sistemática e estruturada, como será apresentada no capítulo 4 (pp.43-53).

A reconstrução familiar é um processo, cujo alcance pertence à família: sentir-se (de novo) bem em família. Este caminho terá, sabemo-lo, bastos retrocessos e recuos. O que, porém, deve ser valorizado, não são os (frequentes) retrocessos, mas a forma como nós, profissionais, trabalhamos com a família em busca de estratégias de reconstrução. Por essa razão, como profissionais, trabalhamos com famílias tendo como orientação os princípios que se encontram no Anexo D (pp.95-96).

Como profissionais da área social consideramos que não podemos responder às exigências de hoje com as metodologias e respostas de há 20 ou 30 anos. Urgia, portanto, mobilizar novas energias, novas capacidades e saberes que nos ajudassem a passar de (meros) espectadores e consumidores de mudança a protagonistas efetivos de mudança. E a nós, mestranda e profissional da área social, coube-nos encontrar a via mais adequada e a resposta mais acertada, para que o longo processo de desenvolvimento do Projeto possa chegar a resultados mais abrangentes e eficazes. Esta análise é sempre resultado do diálogo entre profissionais, participantes

e instituição onde é desenvolvido o Projeto, como consequência duma articulação muito positiva entre saberes científicos e leigos, recusando estruturas rígidas e optando pelas flexíveis que permitam encontrar respostas eficazes às mudanças.

### 2.3. A EQUIPA DO CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL

Na intervenção familiar integrada o CAFAP, de Viana do Castelo pretende atingir as seguintes metas:(a) estabelecimento de um plano individualizado de desenvolvimento pessoal e profissional; (b) promoção da responsabilidade pessoal e autossuficiência; (c) desenvolvimento de competências de liderança e envolvimento civil; (d) posicionamento do rendimento familiar acima do nível da pobreza; e(e) promoção da disponibilidade e acesso a novos recursos (GAF, 2018). Assim sendo, a avaliação da intervenção familiar integrada pressupõe a existência de uma equipa que procure reforçar a qualidade das relações familiares entre si, e da família com a comunidade, fortalecendo as competências necessárias para a construção do bem-estar das crianças, no presente e futuro.

A intervenção é realizada por uma equipa multidisciplinar, composta por uma psicóloga, que é também responsável do serviço CAFAP, uma psicóloga educacional, uma animadora sociocultural e uma profissional de serviço social.

Na sua ação, a equipa multidisciplinar do CAFAP evita a adoção de postura de peritos e/ou de críticos perante as competências dos outros profissionais ou das famílias. Tentamos, isso sim, valorizar saberes, experiências, e partilhamos competências existentes, pois o foco encontra-se no empoderamento das famílias multidesafiadas, e não nos défices que encontramos em cada intervenção. Segundo este modelo, a equipa de profissionais deve ser considerada como o estímulo a todos os outros elementos, a alavanca promotora de mudanças, de iniciativas de promoção do bem-estar, do empoderamento familiar e dos profissionais. Temos, contudo, consciência que trabalhar em equipa multidisciplinar nem sempre é fácil; é, no

entanto, seguramente, uma forma de enriquecimento e de melhoria das intervenções em prol das famílias.

Tendo em conta a formação de base de cada profissional, as profissionais têm funções definidas, com vista a um trabalho em rede. Dentre as competências mais importantes das profissionais do CAFAP contam-se a genuinidade, empatia e a abertura que se demonstram na dedicação e preocupação para com as famílias e na sensibilidade para com os processos familiares e grupais. Entre as profissionais existe uma relação positiva, bem como com as famílias e outras instituições.

Segundo Carvalho (2012, p. 24), a área social

socorre-se de várias áreas científicas para a compreensão das questões e problemas com que se depara na sua ação profissional, integrando diversos contributos científicos de várias ciências, num contexto de uma realidade social complexa e coerente.

No contexto do CAFAP este repto tem sido muito desafiante, dado trabalhar-se num contexto de equipa multidisciplinar. Cada desafio proposto por cada caso é abertura para a possibilidade de novas aprendizagens.

Consideramos ainda que o facto do GAF envolver, internamente, diversos serviços em rede, tal se revela uma mais-valia, visto que nos permite interagir com outros profissionais sociais de diferentes áreas de intervenção, o que ajuda na fundamentação das soluções e apoia a congruência das propostas. É ainda muito comum e habitual recorrermos à equipa para a partilha das nossas ideias, desafios e dificuldades mais técnicas, por forma a prosseguir um compromisso de colaboração mútua de grande alcance crítico. Na opinião da equipa do CAFAP esta tem sido uma estratégia fundamental para avaliarmos constantemente o trabalho que desenvolvemos, de forma a melhorarmos e aperfeiçoarmos os procedimentos e os instrumentos utilizados na intervenção familiar integrada.

O exercício da nossa atividade profissional é um desafio constante, visto trabalharmos numa Instituição exigente, mas com um ambiente que consideramos bastante acolhedor e num clima psicossocial rico de experiências. É verdade que a confiança se instaura fundada no espírito de equipa e na promoção, em tempo útil, de um espaço alargado de reflexão na tomada de decisões. Exemplo disto é a

realização de reuniões semanais de Equipa onde se discutem os casos familiares e se planeiam as ações visando a prossecução dos objetivos.

## 2.4. INTERVENÇÃO FAMILIAR INDIVIDUALIZADA NO CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL

Ao longo dos anos, como profissional, no CAFAP, constatamos de que não existe um só método de intervenção familiar. A intervenção com famílias, tal como será possível verificar no enquadramento teórico, exige uma multiplicidade de estratégias que podem ser adotadas segundo a dinâmica da família em causa. Salientamos este ponto, e a experiência profissional o confirma, porque as intervenções de maior proximidade, ou seja, as que são realizadas em domicílio ou noutro contexto mais próximo da família — aquele com o qual a família se sente familiarizada — permitem estabelecer uma relação mais empática, envolver melhor a família e conhecer melhor as suas reais necessidades: veja-se como exemplo disto o Ecomapa utilizado no estudo de caso da família Ferreira, (Apêndice L, p.182) ou (referido no capítulo 5 secção 5.3, pp.65-68)

Após termos lançado um olhar global sobre a intervenção com famílias, a partir dos princípios fundamentais do CAFAP de Viana do Castelo, importa realçar algumas características destas famílias: são famílias multidesafiadas; a grande maioria de classe social baixa, com escassos recursos económicos e com poucas habilitações literárias. Na sua maioria, as crianças vivem com a família biológica (mãe e/ou pai) ou com familiares com relação de parentesco (tios, avós, madrinha/padrinho). Em várias famílias existem consumos de álcool e substâncias psicoativas, violências, absentismo escolar, negligência, desemprego de longa duração. Muitas vezes os sintomas estendem-se a todos os elementos familiares, manifestando-se através de crises familiares múltiplas. Começa também a crescer o número de crianças que se encontram institucionalizadas (em processo de reunificação familiar).

No contexto da intervenção familiar no CAFAP (reunificação familiar ou preservação familiar) é sempre de considerar o modelo sistémico, porque é de elevado interesse, enquanto profissionais, integrar saberes, visto ser do nosso interesse conhecermos o que a família está disposta a transmitir. Assim, numa intervenção sistémica é necessário fazer circular a informação que “informe, ao mesmo tempo, aquele que a produz e aqueles que a recebem” (Ausloos, 1996, p. 70). Ora, se é importante fazer circular a informação por todo o sistema — e aqui a prioridade declarativa só pode ser dada à família —, entenda-se que aquilo que a família não quiser dizer não poderá ser considerado, avaliado e devolvido pelos profissionais à família.

No entanto, é de salientar que “a mudança é, então, um conceito fundamental para se perceber a família numa perspetiva sistémica” (Relvas, 1996, p. 27). Aliás, (...) todos sabemos o que é a família, como funciona, quais os seus principais problemas e competências, particularmente no que diz respeito à nossa família (Relvas, 1996, p. 9). Ausloos, por sua vez, considera que “podemos fazê-lo dando suporte à família, reenquadrando e redefinindo (...) os funcionamentos que puseram em marcha a fim de suportarem as frustrações” (Ausloos, 1996, p. 79).

O processo de intervenção familiar integrada supõe as seguintes fases: (a) receção da ficha de encaminhamento (Anexo E); (b) admissão; (c) sessão de acolhimento; (d) avaliação e elaboração do PIAF (Anexo N); (e) elaboração de relatório de avaliação (Anexo I); (f) leitura do relatório de avaliação à família; (g) envio do relatório para a EE; (h) intervenção familiar integrada (Anexo M); (l) elaboração do relatório de intervenção; (j) leitura do relatório de avaliação à família; (k) envio do relatório de avaliação à EE. No serviço social do CAFAP cada profissional dedica, em média, seis horas semanais à realização de sessões familiares, às quais se hão-de somar cinco de planeamento, e, posteriormente, duas dedicadas ao registo das sessões.

Ao receber-se uma ficha de encaminhamento provinda de uma EE (CPCJ, EMAT, Escolas), as profissionais do CAFAP solicitam outras informações, porventura complementares ou atualizadas, até porque muitos dos casos ficam em lista de espera e a situação familiar pode ter-se alterado; e notificam-se os encaminhadores do momento em que se procederá ao início ao processo. Com esta notificação

pretende-se ainda que a EE entre em contacto com a família em causa, a fim de se proceder à marcação da reunião de admissão entre a família, as profissionais do CAFAP e os profissionais da EE.

Na sessão de acolhimento a díade do CAFAP procura auscultar e conhecer a família. São, por isso, convocados todos os elementos familiares a fim de se avaliar as forças que a família tem, não sem deixar de considerar que “é nos aspetos frívolos e anódinos da vida social, no “nada de novo” do quotidiano, que encontramos condições e possibilidades de resistência que alimentam a sua própria rotura” (Pais, 1993, p.108). A sessão de acolhimento tem ainda o objetivo de proceder à abertura e estabelecimento de um espaço comum, através do qual se proporcione a definição de papéis de cada uma das equipas de profissionais, bem como o da família. É muito importante, desde a primeira hora, dar voz ao testemunho da família, e através desta auscultação conferir-lhe segurança, demonstrando que os/as profissionais não a culpabilizam pela situação em que se encontra ou que a fez chegar até ao CAFAP, bem como dizer-lhe que a díade estará disponível para com ela trabalhar nos objetivos mutuamente estabelecidos; veja-se, por exemplo, o estudo de caso da família Ferreira (Apêndice K, pp.175-181; Apêndice M, pp.183-196).

Todo este procedimento inicial prende-se com o facto de que

o que habitualmente leva uma família à terapia são os sintomas de um dos seus membros. Ele é o paciente identificado, a quem a família classifica como tendo problemas ou sendo o problema (Ausloos, 1996).

Mas, quando uma família rotula um dos seus membros como “o paciente”, os sintomas do “paciente” identificado podem ser pressupostos como sendo um recurso de um sistema em manutenção ou de um sistema mantido. Os sintomas podem constituir uma expressão de uma disfunção familiar, ou podem ter surgido no membro da família devido a circunstâncias da sua vida particular e, então, terem sido apoiados pelo sistema familiar. Em qualquer caso, “o consenso familiar de que um membro é o problema indica que, em algum nível, o sintoma está a ser reforçado pelo sistema” (Minuchin, 1982, p.108); ou seja, evitando-se qualquer discurso paralelo entre profissionais, procura-se envolver, desde o início, toda a família — e não apenas o paciente identificado pela família, que se

(...) espera que o terapeuta se concentre nesse indivíduo, trabalhando para mudá-lo. Para o terapeuta de família, o paciente identificado é somente o portador do sintoma; a causa do problema são as transações disfuncionais da família; e o processo de cura envolverá a mudança destas transações disfuncionais (Minuchin & Fishman, 1990, p.37).

Segundo a investigação científica, o discurso paralelo gera ruído e retira poder aos principais agentes de mudança – a família –, pois não lhe permite o acesso à informação específica do seu processo e à respetiva evolução. Tentamos ter isto em conta na nossa intervenção. A participação e responsabilidade são da família, cabendo aos profissionais o trabalho de facilitador e de fomentador da participação, envolvimento e compromisso. Desde aquela primeira hora, cabe à família o papel principal (responsabilidade na participação), e aos profissionais, apenas o secundário (facilitadores da mudança ao longo da avaliação/intervenção familiar).

Nas famílias é sempre possível identificar um conjunto de processos associados a um maior ajustamento e à capacidade de melhor lidar e crescer na adversidade. Assim, perante o pedido efetuado por uma das EE, e na sequência da sessão de acolhimento, o CAFAP propõe a fase de avaliação do agregado. Este processo de avaliação é apresentado como uma oportunidade de promover o conhecimento da família sobre si mesma, bem como o da equipa. Permite também perceber se a família pretende, ou não, efetuar mudanças e se o CAFAP terá, ou não, possibilidade de estabelecer uma relação de ajuda. Ao longo do processo de avaliação procede-se a uma avaliação centrada nos fatores ambientais e sociais, na capacidade parental e dos fatores que influenciam a capacidade parental, dinâmicas familiares e competências facilitadoras da mudança. Como referidas as ferramenta usadas na avaliação do CAFAP tem como base o MAIFI - Modelo de Avaliação e Intervenção Familiar Integrada (Melo, 2011).

É nossa perceção que a utilização dos instrumentos de avaliação utilizados no CAFAP do GAF é sempre referenciada, bem como documentada, dando-se conhecimento à família, e considerando-se sempre o superior interesse da criança/jovem e os direitos da família à sua privacidade. Esta recolha de informação possibilita aferir da necessidade de intervenção e avaliar dos fatores de risco no

sistema familiar, a fim de, numa segunda fase, ser possível reduzi-los para potenciar à criança/jovem um meio familiar mais positivo e adequado ao seu desenvolvimento saudável; e permite também estabelecer a metodologia a usar na intervenção familiar integrada.

Após o período de avaliação, o CAFAP elabora um relatório de avaliação, que seguirá para a respetiva EE, após o que o CAFAP aguarda feedback do mesmo. Sempre que a família deseje e encontre motivação para a mudança dos pontos delineados no relatório de avaliação, o CAFAP dá início à intervenção tendo como horizonte os objetivos delineados, quer pela família, quer pela equipa. A recolha da informação deve ser cuidada e atenta, pois se requer que seja isenta, neutra e imparcial, distanciada de hipóteses explicativas anteriores infrutíferas ou pouco eficazes. O CAFAP considera ainda que toda a recolha de informação é indispensável ao estabelecimento da avaliação, porquanto só assim é possível concretizar uma efetiva intervenção que faça emergir o reservatório de competências encobertas, renováveis e expansíveis da família, que podem ser usadas para facilitar a mudança, segundo o pressuposto de que a maioria das pessoas muda o seu comportamento quando devidamente apoiada e com os recursos adequados. Além destas particularidades, a fase inicial da intervenção familiar integrada incluiu respostas às necessidades básicas de higiene, saúde, educação, alimentação, etc.

Após esta avaliação a díade das profissionais do CAFAP inicia as sessões familiares, ora em casa do agregado ora nas instalações da Instituição. A díade é composta por duas profissionais, uma psicóloga e a animadora sociocultural ou a assistente social, de acordo com o número de processos que cada profissional tenha. Ao longo da avaliação e da intervenção está sempre presente que a função da díade é intervir, facilitando a transformação do sistema familiar.

Planear a intervenção com as famílias e definir objetivos a curto, médio e longo prazo, é uma tarefa constante no trabalho diário com as famílias no CAFAP. E como consequência natural, as profissionais do CAFAP gerem as suas expectativas de acordo com os tempos das famílias, respeitando os ritmos de cada um dos elementos que a constituem. É fundamental ter presente o sentido da intervenção e refletir, em

continuum, sobre a mesma, quer esta seja uma reflexão com as famílias, ou com os profissionais das EE ou, semanalmente, em reunião da equipa do CAFAP.

Consideramos que no serviço de intervenção familiar prestado pelo CAFAP não se supõe que as famílias, quais robôs, sejam chamadas a executar atividades ordenadas pelos profissionais. Rejeitamos que às profissionais sirva o papel de planear e definir objetivos, mas o de integrar, cuidadosamente, a própria família, com os seus anseios e o seu potencial, no processo de coconstrução, tal como nos refere a literatura específica: "As funções e interações familiares podiam ser interrompidas pelas exigências das atividades de intervenção que se esperava que os pais cumprissem" (Turnbull, Turbiville, & Turnbull, 2000, p.636). A relação entre família e profissionais do CAFAP caracteriza-se pela toma de decisões partilhadas, tendo em conta as competências de todos (famílias, profissionais das EE e CAFAP) na intervenção familiar integrada. Ao longo da intervenção, enquanto profissionais, reforçamos o funcionamento familiar, o que só se consegue proporcionando serviços que aumentem as competências de todo o sistema familiar, para que este possa mobilizar, posteriormente, os seus recursos. É nossa perceção que a exigência profissional deverá promover uma comunicação efetiva, onde a partilha de informação seja constante, e em rede, pela qual se possa trabalhar e planear em conjunto. Esta intervenção só faz sentido se desde o início a família estiver envolvida.

A complexidade de fatores que se entrecruzam e entretecem a realidade dura das famílias desafia a que intervenção se inicie com uma avaliação do potencial de mudança familiar, bem como a avaliação das condições de vida dos menores. Ao mesmo tempo, a recolha de informação facilita a emissão de pareceres relevantes para a tomada de decisão pelas instâncias como, por exemplo a EMAT e CPCJ responsáveis pela salvaguarda da segurança da infância e juventude.

Através da permanente colaboração com as famílias, o CAFAP procura reforçar a qualidade das relações familiares, e da família com a comunidade, prestando um acompanhamento teoricamente sustentado, sistemático, intensivo e intencionalizado. Nesta perspetiva, os instrumentos de avaliação debruçam-se sobre os contextos relevantes para a família (o meio social onde se insere) tentando identificar quais os problemas, forças e dificuldades subjacentes que a colocaram na

rota do CAFAP, e qual o impacto que estes têm nas suas vidas. Pedra de toque deste início do processo de intervenção é a manifestação da motivação da família, que tem de ser bem percecionada pelos profissionais, porque ela é fundamental para que a equipa do CAFAP possa trabalhar com cada membro da família, a fim de que estes trabalhem na prossecução dos seus objetivos e satisfação das suas necessidades.

A articulação do CAFAP com as EE assume duas formas: formal ou institucional, em formato de comunicação escrita – emissão/receção de relatórios de avaliação (Anexo L, pp.112-113) – elaboração de pareceres de e para a EMAT e a CPCJ; e informal, via telefone ou email, ou em contexto de reunião, com fins de encaminhamento, articulação e acompanhamento das famílias, de forma a agilizar o acesso à informação e a conseqüente resposta à família.

Numa perspetiva crítica consideramos, em boa verdade, que a avaliação das famílias, produzida pelo CAFAP, era realizada com recurso a instrumentos avaliativos que já não respondiam às necessidades do trabalho a desenvolver. Por essa razão se impunha proceder à avaliação dos instrumentos e procedimentos dos CAFAP, e após esta, a reconstrução revelou-se necessária e foi essencial no âmbito do presente Projeto.

### 3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A presente revisão bibliográfica foca-se em conteúdos relevantes para melhor se avaliar a realidade do CAFAP, assim como para fundamentar o desenho e o desenvolvimento do Projeto: (Re)Construção do olhar sobre o mesmo lugar.

#### 3.1. EQUIPAS MULTIDISCIPLINARES E ENVOLVIMENTO DA FAMÍLIA

Na intervenção social “o trabalho em equipa é um processo de aprendizagem pela ação que implica um clima de apoio e respeito mútuo” (Hohmann & Weikart, 1997, p.130). Neste sentido, as equipas multidisciplinares devem ser integradas por profissionais de diversas áreas, com formações académicas diferentes, cujo trabalho tende para o mesmo objetivo. Este trabalho obriga a uma relação de interdependência e reciprocidade, de mutualidade e complementaridade, e a uma corresponsabilidade na prestação dos serviços sociais, como supõem as características idiossincráticas da Instituição. Pensamos, que o envolvimento e participação dos profissionais das EE e das famílias com o CAFAP, muito depende da forma como as suas profissionais as veem e acolhem as suas práticas e narrativas.

Segundo Cunha, Rego, Cunha e Cardoso (2007), a realização do trabalho em equipa por oposição a um trabalho individual implica muitos desafios, como por exemplo na tomada de decisões. O valor das equipas multidisciplinares evidencia-se, porém, quando eclode um problema e se revela necessário harmonizar diferentes capacidades e competências. Assim, face a um problema urge-se cruzar os vários olhares, por forma a auxiliar e enriquecer o trabalho realizado e por realizar, e a alcançar uma intervenção mais completa e abrangente. Estas capacidades e competências dificilmente se poderão encontrar concentradas num só profissional,

pelo que a existência de equipas multidisciplinares é vantajosa, pois permite a confrontação de pontos de vista dissemelhantes (Cunha et al.,2007).Todavia, para que uma equipa multidisciplinar possa realizar intervenção com famílias, deve existir interação entre todos os profissionais, visto que segundo Peduzzi (2001)

o trabalho em equipa é uma modalidade de trabalho coletivo que é construído por meio da relação recíproca, de dupla mão, entre as múltiplas intervenções técnicas e a interação dos profissionais de diferentes áreas, configurando, através da comunicação a articulação das ações e a cooperação (pp.103-109)

As equipas multidisciplinares patenteiam qualidades que devemos ter em consideração: o perfil do profissional é muito importante, visto que deverá ser capaz de construir um relacionamento de respeito mútuo, mostrando-se sempre aberto à opinião de cada elemento da família, e respeitador dos seus valores e crenças; deverá ser capaz de se auto regular; de escutar ativamente, revelar disponibilidade e assegurar a confidencialidade do processo familiar; deverá ainda ajudar a família a construir caminho e a comprometer-se, envolvendo-se na tomada de decisões (Hohmann & Weikart, 1997), tal como aconteceu no caso de estudo da família Ferreira (ponto 5.2); durante o processo de intervenção deverá esclarecer a família acerca do serviço que se presta, sobre o que é esperado e o que se espera; deverá ainda avaliar cada uma das ações, e ter presente que todos os comportamentos têm um propósito, ainda que por vezes disso não haja noção. Pode-se inferir, portanto, que as famílias necessitam de confiar nos profissionais do CAFAP e das EE, a quem cabe a tarefa de dar apoio e a orientação necessários para que se sintam empoderadas, visto que a dinâmica entre os elementos poder apresentar alterações recíprocas no sistema familiar (Minuchin & Fishman, 1990); ou seja,

cada todo contém a parte e cada parte contém o programa que o todo impõe. Parte e todo contêm-se mutuamente num processo de comunicação e inter-relação contínuo, corrente e evolutivo (Minuchin & Fishman, 1990, p.13).

Este processo de comunicação é um ponto importantíssimo, um verdadeiro desafio às equipas multidisciplinares, um terreno fértil onde a teoria e a ação se encontram lado a lado com o profissional que também se revela “como organismo, como ser mental e como entidade social, num universo de forças dinâmicas...”

(Arnold e Frandsen, 1984, p.3). É ainda de referir que cada um dos profissionais da equipa multidisciplinar (como é exemplo a do CAFAP), se vai organizando e construindo ao longo do tempo de trabalho com as famílias e em articulação com as EE. O trabalho em equipa tem de dar respostas eficazes, completas e integradas às situações que são encaminhadas pelas EE.

### 3.2. A INTERVENÇÃO COM FAMÍLIAS MULTIDESAFIADAS

O serviço de apoio às famílias surgiu como resposta às necessidades sentidas pelas comunidades em contextos diversificados. Manalo e Meezan (2000) descrevem os vários princípios comuns aos serviços de ajuda à família, referidos por diferentes autores nas suas práticas. Entre outros princípios, destacamos os que focam a família como um todo e que relevam a colaboração entre profissionais e família. A intervenção com famílias, visando a persecução dos objetivos previamente acordados, implica um trabalho em duas dimensões: individual e em conjunto; é um jogo de equipa em que o aperfeiçoamento e potenciação das competências individuais beneficia sempre o grupo. Neste jogo, cabe aos profissionais ir ao encontro das famílias, tentando corresponder aos objetivos delineados em cada sessão, cabendo aos profissionais, juntamente com as famílias, identificar os objetivos a atingir e a satisfação das necessidades individuais e da família (Manalo & Meezan, 2000).

Tendo em conta o pensamento de Manalo e Meezan e a nossa experiência profissional, consideramos que a intervenção com famílias multidesafiadas é um grande desafio, um trabalho com narrativas únicas e processos complicados. Quando estas, porém, se sentem apoiadas, incentivadas e empoderadas, verifica-se que elas próprias se constituem como o primeiro e mais importante dos estímulos para a mudança individual, sendo certo, porém, que o sucesso da intervenção muito depende do facto de que a relação entre os vários intervenientes (profissionais e família) seja empática e neutra, saudável e equilibrada.

Consideramos ainda que para o êxito da intervenção – e seguindo a influência da teoria ecológica de Bronfenbrenner (1977) – se torna imprescindível colocar toda a ênfase na valorização das relações entre as pessoas, entre os grupos e as organizações, e o reconhecimento da influência direta e indireta que estas relações têm no funcionamento de todo o sistema familiar. Isso mesmo corrobora Relvas quando afirma que “a família terá que resolver com sucesso duas tarefas, também elas essenciais: a criação de um sentimento de pertença ao grupo e individualização/autonomização dos seus elementos” (1996, p.17). É por essa razão que a intervenção desenvolvida pelos CAFAP se centra na avaliação da narrativa familiar e da situação de risco psicossocial da família em causa, mediante modelos ou programas estruturados em função da situação particular de cada família. Esta intervenção coloca em destaque a abordagem sistémica, onde a família constitui um sistema social natural, definido por regras e papéis próprios, com padrões de comunicação e de resolução de problemas específicos, que lhe permitem alcançar os seus objetivos de desenvolvimento (Goldenberg & Goldenberg, 1980). Em todo o caso, a intervenção é sempre intensiva e dinâmica, de modo a permitir um conhecimento e uma visão mais global da estrutura familiar (Portaria n.º 139/2013, de 2 de abril – Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental – Capítulo II – Artigo 7).

Ao longo da intervenção, e para que se empodere a família e se melhorem as condições de vida, é indispensável que o serviço prestado às famílias implique os diversos agentes interventivos: o pai, a mãe e o(s) filho(s), alguns elementos da família alargada, se for necessário, os profissionais do CAFAP e os das instituições que contactam regularmente com a família. Pela sua experiência, a mestrada pôde confirmar que as famílias multidesafiadas se inscrevem no contexto dos grupos populacionais mais difíceis de empoderar, e que esta resistência muito se deve à complexidade do processo de intervenção, e à frequente inexistência de ofertas de intervenção que se revelem eficazes. A complexidade e exigência de desafios são bem patentes nas famílias acompanhadas no CAFAP de Viana do Castelo. São famílias vivendo num quadro de pobreza muito profunda e experimentando desafios múltiplos, tal como se descreve na literatura sobre famílias multidesafiadas.

Cancrini (1995) ao descrever as famílias multidesafiadas apresenta vários sintomas associados, como as: dificuldades no exercício das funções parentais e volatilidade de fronteiras entre os subsistemas familiares, razão por que tendem a uma grande dependência de sistemas externos que levam à perpetuação do uso de terminologias negativas na sua caracterização habitual. Melo e Alarcão (2010) caracterizam a narrativa destas famílias como estando sujeita a condições de vida adversas, à exposição a ambientes ou a circunstâncias stressantes e ao confronto com desafios múltiplos, muitas vezes, concomitantes à vivência de crises normativas e de transições diversas. A referência nesta definição a “desafios” parece-nos abrir espaço à competência, à possibilidade de crescimento e à mudança. Já sobre o desenvolvimento familiar, Alarcão assume a família como algo “simultaneamente uno e diverso; como construção criativa de cada um e de todos os indivíduos, ao mesmo tempo” (2000, p. 108); também das famílias multidesafiadas se espera um processo de (re)construção criativo co construído por todos os seus membros; porém, consideramos que os contextos de referência destas famílias por vezes são fatores de risco que potenciam o surgimento de mais problemas (Martinez, 2003).

Estas famílias caracterizam-se, pois, globalmente, pela precariedade de emprego e pela desorganização económica e familiar, sobrevivendo dependentes de subsídios e de apoios institucionais (Alarcão, 2000; Sousa, 2005).

Face às constantes mudanças que se repetem ao longo do ciclo de vida familiar, é natural que as famílias necessitem de momentos de adaptação, que, por sua vez, conduzem ao desenvolvimento do sistema e dos subsistemas que a elas estão subjacentes, tal como se lê em Relvas, que estrutura o ciclo da vida familiar em cinco etapas (1.ª Etapa – Formação do Casal; 2.ª Etapa – Família com filhos pequenos; 3.ª Etapa – Família com filhos na escola; 4.ª Etapa – Família com filhos adolescentes; 5.ª Etapa – Família com filhos adultos (1996, p. 19).

Pela nossa parte, entendemos que o processo de avaliação da família na fase de intervenção familiar integrada (referido anteriormente, na secção 2.2, pp.12-18) deve ser orientado para a resposta a um conjunto pré-determinado de questões que os profissionais colocam à família. Ao alcance das respostas estão associadas decisões que deverão servir o superior interesse da criança, e apenas da criança ou

do jovem (Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, Lei n.º147/99 de 1 de Setembro). É, pois, nesta visão sistémica da família, baseada na “teoria geral dos sistemas”, desenvolvida por Ludwig von Bertalanffy, que depois o CAFAP desenvolve a sua ação.

Também nós assumimos a perspetiva deste investigador que centrou a sua investigação no sistema familiar como um todo, e não nos seus constituintes, nem no conceito de “feedback” ou na retroação circular desenvolvido por Wiener (Alarcão, 2000), por nos parecer que na narrativa familiar o todo influi nas partes e as partes influem no todo.

Alarcão considera a família como um espaço privilegiado para a elaboração e aprendizagem de dimensões significativas da interação:

os contactos corporais, a linguagem, a comunicação, as relações interpessoais. É ainda espaço de vivência de relações afetivas profundas: filiação, fraternidade, amor, sexualidade... numa trama de emoções e afetos positivos e negativos que, na sua elaboração, vão dando corpo ao sentimento de sermos quem somos e de pertencermos àquela e não a outra família (2000, p.35).

Enquanto sistema, a família é uma teia complexa de relações, intra e inter-sistemas, em constante adaptação e mudança, e é remarcada por uma função interna e uma função externa (Alarcão, 2000).

A primeira refere-se ao desenvolvimento e proteção dos seus elementos através do sentimento de pertença; a segunda, à socialização e transmissão da cultura, individualização e autonomização (Alarcão, 2000). O sistema familiar tem de articular a resposta às necessidades dos seus elementos, individualmente, e como grupo inserido num determinado contexto comunitário e social, entre as quais se incluem a escola, o trabalho e outras famílias com que a família mantenha ligações (Alarcão, 2000). No mesmo sentido se hão-de entender as palavras de Ramos:

A família constitui um todo social, com especificidades e necessidades próprias, inserida e influenciada por um sistema mais vasto de interações sociais alargadas à comunidade e à sociedade e pelas redes sociais formais e informais (2004, p.178).

Considerando ainda a família ao longo das diversas fases da sua história assume-la sempre em constante mudança, a fim de alcançar corresponder às

exigências de cada nova fase. Naturalmente que cada transição familiar se revela um período de maior stress – a chamada crise – que vai requerer da parte da família competências diversas que ajudem a responder às novas necessidades. Ao longo do ciclo vital é de aceitar que a família se altera ao nível das interações, através de mudanças de segunda ordem; ou seja, ao longo da narrativa do sistema familiar dão-se mudanças para além das que ocorrem dentro do próprio sistema. Tais mudanças de segunda ordem (por exemplo, a intervenção de profissionais sociais) interferem e mudam o sistema familiar e nem sempre deixam que este se fortaleça. Aos profissionais, em colaboração com a família, cabe, portanto, a tarefa de encontrar soluções para o seu fortalecimento, pois as crises no interior do sistema familiar existem e são até salutares, porque podem ser fonte crescimento (Relvas, 1996).

### 3.3. A TEORIA DO EMPODERAMENTO E A RELAÇÃO DE AJUDA

Como mestrande e profissional do CAFAP consideramos pertinente que ao realizar-se uma abordagem crítica à intervenção com famílias haja também uma referência à teoria do empoderamento e se destaque o valor do “empowerment” nos programas de intervenção familiar, visto que é nossa percepção que os princípios desta teoria social sustentam que as forças de cada um se interligam com as competências e comportamentos proativos dos demais (membros da família), na sua relação de pertença à estrutura (familiar) e na potenciação da mudança e do fortalecimento familiar, comunitária, social e política.

Empoderar uma pessoa é fortalecê-la. O termo fortalecimento começou por ser usado no âmbito da psicologia comunitária e deve-se a Rapaport (1981, referido por Dunst, Trivette, & Johanson 1994 e por Dunst, Trivette, & LaPointe, 1994). A primeira formulação teórica desta noção opunha-se à perspectiva paternalista que então marcava as práticas de ajuda. A perspectiva do fortalecimento está presente em áreas tão distintas como a intervenção precoce e as práticas centradas na família, a

psicologia organizacional e a gestão (Dunst et al., 1994). Embora o conceito de fortalecimento seja usado em contextos vários, relativamente a pessoas, grupos, organizações e comunidades, as várias definições apresentadas por Dunst et al. (1994) destacam, contudo, aspetos comuns. O fortalecimento como tal é um processo interativo que se constrói através de experiências em que as variáveis do comportamento intra e interpessoal atuam como mediadores, enfatizando a noção de controlo do contexto, como um dos objetivos do processo de fortalecimento, ao mesmo tempo que assumem a existência de um conjunto de crenças que guiam as práticas de fortalecimento.

Dunst et al. (1994, p.162) tiveram em consideração a definição da palavra ajuda, definindo-a como o ato de capacitar indivíduos ou grupos (como, por exemplo, a família) a fim de se tornarem mais competentes para resolver problemas, fazer face às necessidades ou atingir os seus objetivos, através da promoção da aquisição de competências que apoiem e fortaleçam o funcionamento numa forma que permita um maior sentido de controlo do indivíduo ou do grupo relativamente ao seu desenvolvimento. Nesta definição, assume particular significado o facto de que a capacitação das pessoas acontecer no sentido de se obviar à criação de oportunidades que promovam o desenvolvimento de competências; de se assumir os problemas, necessidades e objetivos, como uma discrepância entre o estado atual e o que é considerado desejável por aquele que pede ajuda; de se promoverem competências para fazer face a esses desejos; e de se fortalecer o funcionamento para que sejam as próprias famílias a atingir os objetivos que desejam. Tais práticas de ajuda permitem aos indivíduos/famílias a aquisição de um maior sentido de controlo sobre os acontecimentos atuais da vida (Dunst et al., 1994).

Embora seja de considerar a forma como a ajuda é prestada na intervenção familiar, o profissional social deverá assumir um estilo de ajuda caracterizado pela escuta ativa, reflexiva e empática, apoiadas na clarificação das preocupações e necessidades. Entendemos que a identificação das capacidades individuais, bem como o seu fortalecimento e a exploração das influências ambientais, oferecem oportunidades para as famílias desenvolverem o seu processo de empoderamento pela participação de cada um dos elementos familiares (Zimmerman, 1995). O foco

deve estar, portanto, nas forças e na promoção de múltiplas competências e não em problemas fixos ou em fatores de risco. A ênfase deve colocar-se nas motivações individuais e na ação coletiva, permitindo que o processo seja analisado em grupos, comunidades e organizações (Zimmerman, 2000). Por essa razão, o empoderamento subdivide-se em individual, organizacional e comunitário, ao mesmo tempo que é de considerar as suas formas diferenciadas, conquanto se dirige a pessoas diferentes nas suas interações diversas com os mais diversos contextos, que são de considerar tal como as ações, atividades ou estruturas facilitadoras, pelo que os resultados refletem as consequências objetivas dos processos (Zimmerman, 2000).

O empoderamento não se circunscreve apenas à autopercepção das competências, à capacidade individual, à vontade de exercer tal esforço, e ao envolvimento ativo enquanto elemento pertencente a uma família; antes se manifesta em percepções, competências e comportamentos diferentes, nas diferentes pessoas; assim, diferentes crenças, competências e ações serão necessárias para diferentes situações, porque não existe uma única medida que nos possa dar um valor concreto e definitivo de empoderamento (Zimmerman, 2000).

Nesta linha de pensamento, o empoderamento verifica-se quando as pessoas tentam desenvolver as suas capacidades, a fim de ultrapassar os obstáculos e atingir a autodeterminação e se encontrem capacitadas para a tomada de decisão que lhes permita atingir um estado de libertação que gera impacto na vida pessoal, na própria família, e comunidade através da atribuição de significado, da competência e da autodeterminação (Hur, 2006). Assim, quanto mais próxima estiver a correspondência entre os objetivos, o sentido de competência e os esforços para os atingir, mais próximo o indivíduo está de ser empoderado (Zimmerman, 2000).

Se nos focarmos no empoderamento individual apercebemo-nos de que o indivíduo, não podendo viver isolado, necessita dos outros, da família, dos profissionais, e do contacto com estes, a fim de prosseguir e atingir os seus objetivos de poder e de controlo sobre a sua própria vida. Na nossa reflexão, faz, pois, todo o sentido a referência ao empoderamento familiar e ao comunitário, não só pelo ponto de vista segundo o qual o indivíduo influencia os contextos em que se move, como também estes oferecem oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento.

Cabe também aqui um olhar sobre a relação de ajuda, assumindo a mesma perspectiva de Soriano (2005), que é a de

um encontro pessoal entre uma pessoa que pede ajuda, para mudar alguns aspectos do seu modo de pensar, sentir e atuar, e outra pessoa que quer ajudar, dentro de um quadro interpessoal adequado (p.82).

Para C. Rogers, no contexto de uma relação de ajuda, existem três condições básicas que favorecem a descoberta de um núcleo essencialmente positivo em cada um de nós, e cuja potenciação permitirá a elevação da autoestima, da autoconfiança e do amadurecimento emocional: a consideração positiva incondicional, a empatia e a congruência (Rogers, 1961), cuja presença nos parece fundamental existir ao proceder-se à avaliação da intervenção com famílias.

Recorrendo ainda aos contributos de Rogers (1961, p.54) compreendemos que o desenvolvimento de uma relação de ajuda implica o profissional a vários níveis, a quem se exige que seja congruente nas suas atitudes, comportamentos e sentimentos (genuíno, autêntico), mas flexível e com capacidade de adaptação às situações; que construa uma relação de confiança absoluta com a pessoa; que a aceite incondicionalmente e sem preconceitos, respeitando a sua liberdade; e que possua (e exerça) capacidades de escuta ativa (permitindo uma comunicação partilhada). Rogers pressupõe ainda que haja envolvimento emocional com a pessoa, ou seja, que o profissional social mostre real interesse e se implique na (re)estruturação da vida familiar através do desenvolvimento de uma relação empática, o que implica, naturalmente, que se descentre do seu quadro de referências e valores a fim de compreender a realidade da família (Rogers, 1961). A família deve, então, por sua vez, corresponder às mudanças externas e internas, de modo a atender às novas circunstâncias sem, no entanto, perder a continuidade, e proporcionando sempre um esquema de referência para os seus membros (Minuchin, 1982). Consideramos, por isso, que as dificuldades que surgem na intervenção com as famílias estejam ligadas às resistências, defesas, impotências, desmotivações, medos e inseguranças, quer das famílias, quer dos profissionais, pois: se as dificuldades se encontram na família, delas não estão isentos os profissionais. É aqui que reside o essencial da análise da contra-transferência de que nos fala Rogers

(1961), isto é, na percepção existente de que o modo como os profissionais sociais tratam as famílias tem uma influência determinante sobre o comportamento dos seus membros.

Consideramos que a confiança entre a família e os profissionais sociais é condição decisiva para que a relação de ajuda produza mudanças, visto que a confiança implica a família no processo de intervenção, razão pela qual a relação de ajuda deve fundar-se num processo de qualidade dos atributos pessoais dos profissionais sociais, que, segundo Rogers (1961), assentam na capacidade de escuta e disponibilidade para conversar, empatia e amizade, assunção de um estado de calma, preocupação com o outro, assunção de compromissos, dedicação.

A relação de ajuda exige do profissional a escuta e o reconhecimento do outro, neste caso enquanto membro pertencente à família. Não é fácil, no entanto, (saber) escutá-lo quando se está noutra posição considerada de poder, porque a escuta exige a deslocação para o terreno do outro, ir aonde ele se pode exprimir, desenvolver confiança e empatia e, acima de tudo, o profissional deve disponibilizar o tempo necessário para tudo isso aconteça, o que, claramente, nem sempre sucede. Deve-se, contudo, considerar e valorizar que ao longo da relação de ajuda também os profissionais crescem e aprendem com a família, e sensibilizados com os “progressos alcançados, celebrem, em conjunto com as famílias, as suas conquistas: ao promover-se o desenvolvimento pessoal do outro, em relação a nós e facilitando a relação, também nos desenvolveremos de igual modo. Esta deverá ser a grande e fascinante meta a atingir (...) oferecermos felicidade aos outros, tornando-nos simultaneamente felizes” (Simões, Fonseca, & Belo, 2006, p. 48).

A relação de ajuda e a dinâmica de empoderamento das famílias multidesafiadas são potenciadoras do empoderamento familiar, mas se estes são processos morosos, só assim, porém, teremos famílias fortalecidas e empoderadas. Consequentemente o empoderamento pode ser utilizado como um processo de reconhecimento, criação e utilização de recursos e de instrumentos pelo indivíduos, grupos e comunidades, em si mesmos e no meio envolvente, que se traduz num acréscimo de poder – psicológico, sociocultural, político e económico – que permite a estes sujeitos aumentar a eficácia do exercício da sua cidadania” (Pinto, 1998, p.247).

Em suma, mais do que saber gerir condições de stress, ou sobreviver aos problemas, a resiliência de uma família implica o potencial para a transformação pessoal e relacional e o crescimento que pode adquirir na e após a adversidade.

### 3.4. AVALIAÇÃO DE PROJETOS EM INTERVENÇÃO SOCIAL

Consideramos importante realçar ainda, no enquadramento teórico, o que fundamenta o desenho do Projeto. Como profissional e como mestranda consideramos a avaliação como um procedimento metodológico absolutamente central em qualquer projeto de intervenção social, visto que a avaliação constante da intervenção possibilita avançar de bem em melhor com os projetos em curso e com as intervenções familiares integradas.

Neste subcapítulo propusemo-nos olhar para o que consideramos pertinente na avaliação de projetos sociais: ao abordar-se um projeto social é necessário compreender a abrangência, eficiência e a qualidade do mesmo, os seus objetivos e intenções da avaliação. Outras variáveis se poderiam considerar, no entanto, estas parecem-nos ir ao encontro do que pretendemos com o nosso Projeto (Re)Construção do olhar sobre o mesmo lugar.

Neste sentido, e como será explorado nos próximos capítulos, pretendemos proceder a uma avaliação que nos permitisse responder se a intervenção que no CAFAP tem vindo a ser desenvolvida é apropriada ou não. Quanto às intenções da avaliação e à análise dos objetivos, Bravo e Catalán (1993) consideram a existência de modelos objetivistas e de modelos subjetivistas. Os modelos objetivistas centram o horizonte da avaliação na possibilidade de verificação da operacionalidade ou efetividade de determinados objetivos; por sua vez, os modelos subjetivistas valorizam a intenção de descrever e interpretar para compreender, e têm como objetivo proporcionar informação possibilitante da melhoria da prática. Na nossa perspetiva crítica, consideramos que a avaliação tem por objetivo envolver sempre todas as pessoas do Projeto e o que elas pensam a respeito do que está a ser

avaliado, visto que na avaliação já está presente o potencial para que possamos melhorar a intervenção familiar integrada.

Muitos são os conceitos de avaliação. Algumas definições estabelecem uma relação entre análise e eficiência (Monteiro, 1996), distinguindo-se as seguintes características: (a) têm como objetivo o paralelo estabelecido entre os efeitos de um programa e as metas primitivamente definidas; (b) atribuem à avaliação um pressuposto de medida, orientando os procedimentos no sentido de se detetar os objetivos alcançados; (c) estabelecem uma relação direta entre o processo de avaliação e a apreciação dos méritos de um programa. Neste sentido, enquanto profissional social entendemos que intervir com famílias é uma tarefa que exige mais e mais de ambas as partes, e no que concerne à relação entre análise e eficiência, o profissional social está obrigado a demonstrar tal exigência.

Deve-se ter ainda em consideração que não existe unanimidade relativamente às várias modalidades ou tipos de avaliação que se pode levar a cabo. Monteiro (1996), por exemplo, evidencia a existência de três tipologias e que as mesmas se complementam quanto aos critérios de referência, a saber: (a) quanto ao grau de aproximação e participação de quem está a avaliar, e se a avaliação é externa ou interna; (b) quanto ao tempo de projeto, se a avaliação é realizada antes, durante ou depois da intervenção; (c) quanto aos componentes do projeto: avaliação de desempenho e conceptualização, avaliação de processo, avaliação de eficácia (Monteiro, 1996). Monteiro (1996) ressalva ainda que podem existir quatro níveis de reflexão num processo de avaliação, a saber: antes da ação, no decorrer da ação, após a ação, e a autorreflexão.

Cohen e Franco (1999) entendem que na avaliação um dos aspetos especialmente relevante é a assunção de tal processo como uma das dimensões do projeto de ação. E é necessário que assim seja, porque a conceção e implementação de um processo de avaliação são, em grande medida, auxiliares de uma mesma lógica de projeto, nomeadamente porque interessa definir e justificar o seu propósito, objetivos, hipóteses de análise, diferentes fases, ações e metodologia (Cohen & Franco, 1999). Deve, portanto, existir em todo processo avaliativo um trabalho de articulação entre

todos os sujeitos intervenientes, que ajude a conseguir tal envolvimento e integração de todos os dados do processo.

A relação entre processo de avaliação e projeto verifica-se ainda através do facto de que a qualidade de elaboração do projeto pode ser melhorada com a realização de uma avaliação prévia (Cohen & Franco, 1999). Entendemos, por isso, que a avaliação deve ser caracterizada por ser orientada para a reflexão sobre as ações implementadas ou a implementar, sobre a ação dos intervenientes e sobre a aprendizagem realizada. Esta aprendizagem refere-se às várias pessoas (no nosso caso, técnicos e membros do agregado familiar) que estiveram envolvidas no processo.

Neste sentido, no âmbito da conceção e desenvolvimento de processo de avaliação de um projeto é útil justificar quais sejam os propósitos do projeto, descrever e explicar os seus objetivos e julgar os resultados do projeto a partir das suas intenções (Cohen & Franco, 1999). Como se entenderá, no nosso caso, a avaliação acontece nas reuniões do serviço CAFAP, nas de articulação com as EE, e na intervenção familiar integrada; estes são momentos privilegiados de partilha, reflexão e integração, onde é possível criar momentos reflexivos e participados de características próprias da IAP.

Consideramos, portanto, que a avaliação é um dever ético, com valor estratégico e que é indispensável para a melhoria das tomadas de decisão e desenvolvimento dos projetos sociais, pois muitas vezes os projetos em intervenção social encontram-se emaranhados num sistema que contém recursos em excesso, mas que do ponto de vista quantitativo e qualitativo não se encontram alinhados.

As estratégias do passado não servem, e se servem necessitam de ser avaliadas e reintegradas. O impacto significativo para a mudança na intervenção com famílias começa nos profissionais. Estamos conscientes de que muitas das famílias com quem trabalhamos passaram por ciclos transgeracionais de exclusão. Em razão disso, a avaliação deve romper com a ligeireza das rotinas de monitorização. A realidade das famílias é, pois, tão diversa e tão dinâmica que obriga a que o modelo de avaliação dos projetos em intervenção social mude significativamente, tal como se se instaurasse um lema novo de ação: avaliar para (mudar e) andar. A avaliação

realizada no CAFAP do GAF, e neste projeto, como veremos neste relatório, “concentra-se no modelo CIPP, capaz de proporcionar serviços de avaliação contínua conducentes à tomada de decisões de uma determinada instituição” (Stuffebeam & Shinkfield, 1995, p.190) visto que,

“a utilização do modelo CIPP está concebida para promover o desenvolvimento e para ajudar os profissionais de uma instituição a obter e utilizar informações contínuas e sistemáticas para satisfazer as necessidades mais importantes” (Stuffebeam & Shinkfield, 1995, p.190).

## **4. DESENHO DO PROJETO “(RE)CONSTRUÇÃO DO OLHAR SOBRE MESMO LUGAR: UMA INTERVENÇÃO NUM CAFAP”**

Neste capítulo apresenta-se o desenho do Projeto desenvolvido no CAFAP, nomeadamente ao nível da análise das necessidades identificadas, finalidade, objetivos, estratégias e ações do Projeto.

### **4.1. AVALIAÇÃO DO CAFAP DO GAF: PROBLEMAS E NECESSIDADES**

A frequência do 2.º ano do mestrado ajudou-nos a uma autocrítica e análise do CAFAP, o que permitiu registar a existência de um incómodo, por causa de certos obstáculos à nossa intervenção familiar integrada. Precisávamos de parar e refletir; não poderíamos continuar em piloto automático; precisávamos de parar e fazer diferente do que se vinha fazendo; precisávamos de nos dizer e de dizer às famílias que as profissionais do CAFAP estavam preocupadas com elas, e se, conjuntamente, com as das EE, ganhássemos mais competências e, sobretudo, melhorássemos a articulação institucional, todos beneficiariam, especialmente as famílias; precisávamos de parar para analisar, e também de aprender a não intervir quando a família conseguia resolver os seus problemas.

No CAFAP precisava-se de parar para olhar mais além, e avaliar, porque era visível que ao nível do recebimento e interpretação de informação (vinda das EE), nós, profissionais do CAFAP, encontrávamo-nos em ciclos repetitivos. Trabalhar assim gerava alguma desconfiança institucional (CAFAP versus EE, e vice versa) e os resultados iam sempre em prejuízo de quem se devia favorecer e empoderar: as famílias.

Impunha-se reforçar os laços de confiança institucional (Apêndice E, pp.131-144) e isso requeria tempo, trabalho de reformulação e persistência. Sugerimos, por isso, que em equipa se pensasse sobre a nossa intervenção, sobre as ideias que andavam no ar, e sobre as novas ideias que a intencionalidade daquelas conversas iam fazendo surgir, a fim de as transpor para o papel e conferir eficácia ao nosso trabalho de avaliação de risco sempre que uma criança ou jovem estava exposto. Entendíamos e bem, segundo cremos, que este tempo de reflexão tinha de ser colaborativo, apoiado na nossa análise e nas opiniões e contributos dos profissionais das EE. Entendíamos, pessoalmente, por fim, que as opiniões das famílias deveriam ser ouvidas, porque a intervenção é sempre com elas!

Lendo, pois, esta lacuna ao nível da articulação institucional, a mestranda, com a equipa concluiu que era importante promover uma avaliação interna e externa, que favorecesse o trabalho de articulação com as EE e nos desafiasse a olhar para os erros e desvios que se cometiam na intervenção familiar integrada; como por exemplo: (a) não se avaliar; (b) produzir avaliações incompletas; (c) realizar uma avaliação não orientada para as decisões nem para a intervenção; (d) elaborar avaliações intrusivas e desnecessárias; (e) basear a avaliação apenas em dados obtidos a partir de uma única fonte ou de uma única entidade; (f) realizar avaliações apenas com dados ou informações sobre o momento atual; (g) realizar avaliações unicamente na perspetiva do “défice”, limitando-se a identificar carências e negligenciando as potencialidades e possíveis recursos parentais dos cuidadores e/ou da família nuclear/alargada e da própria criança, bem como os recursos comunitários. E foi o pensar nas famílias que a avaliação do CAFAP nos permitiu tomar a decisão de proceder à (re)construção de materiais.

Pensámos, desde o início, que com os contributos de todos os participantes do Projeto (profissionais CAFAP, técnicos das EE e família Ferreira) conseguiríamos pensar diferentes formas de atuar, de trabalhar com as famílias e de as envolver. Pela nossa parte, assumíamos a competência como caminho percorrido nos momentos de formação enquanto mestranda, mas também enquanto profissional. A competência era o horizonte que futuramente sempre gostaríamos de ter no serviço CAFAP e não apenas em momentos de supervisão.

Como profissionais sabíamos que na avaliação do risco, é de suma importância estabelecer uma avaliação das necessidades como base do trabalho na área social, no que concerne à parentalidade positiva; ao desenvolvimento emocional e comportamental; à identidade; às relações familiares e sociais; à apresentação social; e à capacidade de autonomia. Nesta avaliação têm-se em conta os vários sistemas que influenciam o desenvolvimento, de acordo com uma perspectiva ecológica do desenvolvimento (Bronfenbrenner, 1977) que é reconhecida, não só como essencial à avaliação do risco, mas também como essencial à avaliação sistémica, para que a intervenção do profissional social não seja apenas idiossincrática ou baseada naquilo que a instituição tem para oferecer, mas sim nas necessidades das famílias (Berry & Cahs, 2009).

Ao sistematizar-se a avaliação, não é expectável que as famílias respondam de imediato a todos os porquês. A família precisa de tempo, sabemos-lo nós e sabem-no elas. Além disso, e até por isso, é necessário que também os profissionais sociais aceitem as várias fases pelas quais as famílias passam. No entanto, não basta aceitar, é extremamente necessário integrar cada acontecimento, cada narrativa à luz da realidade. Era, pois, esta integração que sentíamos não estar a ser conseguida de forma salutar, pelo que se urgia (re)olhar o que fazíamos; tratava-se de um ver e avaliar para andar.

Focando-nos no contexto em que se insere este Projeto torna-se essencial perceber até onde poderá ir a subjetividade dos profissionais sociais, visto que para Petrus (1997) a avaliação deve ser encarada como uma necessidade profissional, que tem como princípio a negociação entre os participantes. No momento de avaliar os resultados devemos procurar compreender o valor que a comunidade lhes dá, a fim de percebermos, quer como o Projeto se poderia desenvolver, quer as possibilidades de obtenção de resultados aproximados dos objetivos gerais e específicos delineados. Haver-se-á, contudo, de presumir que esta avaliação pode ser dificultada pela falta de consistência e pela inexistência da definição sobre o que são as necessidades (Artz, Nicholson, Halsall, & Larke, 2001); por essa razão, a exploração das percepções dos profissionais sociais e das famílias poderá ser um auxílio na procura de tentar juntar as duas pontas do fio para se chegar às necessidades

sentidas pelas famílias e procurar diminuir ou anular este limite da subjetividade. (Artz, Nicholson, Halsall, & Larke, 2001). Como em todos os projetos, também este implica uma planificação, recursos, espaço e tempo.

Sabemos que, existindo a intenção de alterar o existente, esta só se concretiza através de uma proposta de antecipação de algo que pode ser acrescentado ao que já existe (Cembranos et al., 2001), e é assim que a emergência deste Projeto nasceu para satisfazer uma necessidade do CAFAP do GAF, o que implicou um conhecimento prévio das necessidades.

Ao longo do desenvolvimento do Projeto, tentamos aumentar a qualidade da articulação dos profissionais com quem trabalhamos, através da clarificação regular do papel de cada profissional do CAFAP e das EE, bem como com as famílias. Tenha-se em conta que as intervenções ocorridas quer com os profissionais quer com as famílias, em si mesmas, não são boas nem más. Tudo depende do modo como nos posicionamos perante elas e o que delas fazemos ou pretendemos fazer. Se as aproveitamos ou reelaboramos, poderão ser benéficas; se as ignorarmos ou negarmos, poderão ser desastrosas. Emitir, por isso, apressados juízos de valor sobre as alterações que estão decorrer num determinado processo familiar (que nos é encaminhado), pode revelar-se pouco sensato a até arriscado. Importa, por isso, compreender cada informação (ou alteração) para melhor se intervir com as famílias. Esta é uma tarefa que exige tempo e capacidade de integração, para que os profissionais sociais se interroguem e avaliem constantemente as suas práticas.

O nosso Projeto obedeceu, assim a quatro etapas: (a) proposta de análise, reflexão e mudança dos procedimentos e instrumentos considerados obsoletos; (b) reunião com as EE, visando dar a conhecer, colher opiniões, e integrar propostas de alteração que contribuíssem para a reformulação dos procedimentos, e/ou para criar outros instrumentos; (c) a recolha de dados através de questionário on-line (Apêndice I, pp.165-168; Apêndice J pp.169-174); (d) apresentação de um estudo de caso (a família Ferreira), que testemunha a participação do agregado na construção dos novos instrumentos.

A intervenção com famílias, é sabido, só será desenvolvida e aceite se todos acreditarem na relevância da intervenção, dando sempre importância aos pontos de

vista da família. Ao mesmo tempo a mudança só ocorre se existir uma colaboração intensiva e organizada entre todos os profissionais envolvidos na intervenção familiar.

#### 4.2. FINALIDADE DO PROJETO, OBJETIVOS GERAIS E OBJETIVOS ESPECÍFICOS, ESTRATÉGIAS E AÇÕES

Neste Projeto procurou-se, pois, uma compreensão mais profunda de um contexto específico — o do CAFAP do GAF, em Viana do Castelo, no seu processo de resposta às necessidades das famílias, a partir da perspectiva dos participantes que compõem esta realidade. Certo é, pois, que a rotina começava a bloquear o pensamento, a paralisar a criatividade, e gerava indiferença em desabono do que poderia ser inovador e criativo na intervenção com as famílias. E porque se tratava de famílias e estas não são mecanizadas, a equipa CAFAP foi ao encontro dos seus desafios, visto elas nos merecerem a melhor e mais cuidada atenção, sem, porém, esquecer que éramos profissionais sociais e não mecânicos de andróides! Foi necessário responder às questões seguintes, que são basilares e orientadoras da planificação do Projeto: quem? O quê? Como? Quando? Porquê?

Quem? Os profissionais do CAFAP, das EE e a família Ferreira.

O quê? Avaliar a articulação entre EE e CAFAP.

Como? Medindo a eficácia dos instrumentos e processos avaliativos do CAFAP.

Quando? Segundo semestre de 2017 e 2018.

Porquê? Fortalecimento de famílias multidesafiadas.

Como finalidade do Projeto estabeleceu-se a urgência em melhorar a articulação institucional entre EE e CAFAP, e entre CAFAP e as EE, tendo em vista a melhoria da intervenção com as famílias. Esta articulação institucional fazia-se e faz-se, ainda hoje, através da troca de documentos processuais (Ficha de Encaminhamento, Anexo E, pp.97-101).

A nosso ver, parecia ainda justificar-se que a intervenção familiar integrada do CAFAP deveria centrar-se na promoção da capacidade dos profissionais sociais do distrito de Viana do Castelo, em melhorar as condições de proteção e promoção do desenvolvimento das crianças, jovens e suas famílias, o que ainda mais urgia a eficácia da articulação entre EE e CAFAP.

O que, pois, nos propusemos foi: identificar os problemas, obstáculos e necessidades desta articulação, tendo em vista a melhoria da intervenção com as famílias. O desenho do Projeto foi construído procurando alicerçar-se na participação dos sujeitos: profissionais do CAFAP, profissionais das EE, e família Ferreira. Considerando a finalidade foram definidos três objetivos gerais (OG) e os respetivos objetivos específicos (OE):

OG1 – Promover a participação ativa das profissionais do CAFAP no processo de reflexão, da avaliação dos instrumentos e procedimentos do serviço CAFAP na fase de intervenção familiar integrada.

OE1: Analisar e reformular os instrumentos e os procedimentos utilizados com as EE, pois verificámos que os instrumentos existentes recolhiam informação excessiva, de que não necessitávamos nem facilitava na intervenção familiar integrada;

OE2: Refletir mais e de modo mais pormenorizado sobre os fatores que podem inibir ou facilitar a intervenção familiar integrada.

OG2 – Melhorar a articulação entre as EE e o CAFAP.

(Profissionais das EE e do CAFAP)

OE1: Refletir, conjuntamente, sobre as funções e os contributos de cada interveniente (famílias, profissionais das EE e profissionais do CAFAP) na avaliação do serviço CAFAP;

OE2: Discutir e analisar os instrumentos/procedimentos do CAFAP para se gerir eficazmente a intervenção familiar integrada;

OE3: Ajustar os instrumentos e os procedimentos, construindo uma leitura integradora nas intervenções familiares (ex: estudo de caso da família Ferreira);

OG3 - Envolver a família, EE e CAFAP, durante a avaliação do serviço CAFAP, na fase de intervenção familiar integrada.

[Profissionais das EE e do CAFAP]

OE1: Refletir quanto às respostas do CAFAP, tendo como objetivo o aumento da resiliência familiar, do bem-estar físico, social e psicológico das famílias, e a promoção da melhoria das competências parentais;

OE2: Procurar conhecer a família, para além dos problemas que estejam associados;

OE3: Analisar a intervenção familiar integrada a partir do estudo do caso da família Ferreira, visto existir uma complementaridade do trabalho de avaliação realizado no CAFAP com as EE para rentabilização dos recursos existentes.

Os objetivos vão ao encontro dos problemas e necessidades priorizadas pela mestranda nas reuniões com a equipa CAFAP e nos encontros com os profissionais das EE. O que era visível era que as profissionais da equipa CAFAP se encontravam cansadas, desmotivadas e com uma visão “descolorida” relativamente à articulação da EE com o CAFAP.

Na intervenção com famílias o tempo urge, por isso, a uma ficha de encaminhamento (ou a um relatório) exige-se clareza e concisão, sob pena de no CAFAP não se perceber – o que sucedia com frequência – nem a situação em que a família se encontrava, nem o que determinada EE solicitava ao CAFAP.

É ainda de salientar que em todo este processo foi extremamente importante articular os objetivos (OG1, OG2 e OG3) valorizando as potencialidades de cada profissional social e de cada elemento da família Ferreira.

As ações realizadas na prossecução do projeto foram três, todas elas interligadas e centradas na melhoria do serviço prestado pelo CAFAP através de uma intervenção familiar integrada: (a) A ação 1 - Envolvimento das profissionais do CAFAP na conceção do Projeto, avaliação e revisão das metodologias existentes (Apêndice B, p.128); (b) A ação 2 - Auscultação e integração da reflexão com as EE através de reuniões presenciais e do questionário on-line, a fim de se perceber interesses e expectativas geradas pelo desenvolvimento do Projeto – será de notar que desta

reflexão partilhada se criaram novos procedimentos/instrumentos do CAFAP (Apêndice E, pp.131-144); (c) A ação 3 - Intervenção familiar com a família Ferreira, família multidesafiada, propondo e utilizando os novos procedimentos e metodologias e integrando a sua opinião sobre os instrumentos em uso, contribuindo também para o OG1 e OG2, e conseqüentemente os OE (Apêndice K, pp. 175-181).

Muito embora as profissionais do CAFAP disponham de um amplo conjunto de ferramentas, ao nível da eficácia as intervenções familiares integradas, devem ter sempre em consideração as características e condições culturais e sociais das famílias. As ações do Projeto foram planificadas de modo a irem ao encontro destas especificidades, respeitando-as e procurando adaptar-se às suas necessidades, valores e cultura predominante; disto é referência o caso em estudo da família Ferreira.

Para prosseguimento dos objetivos anteriormente descritos foram ponderadas as seguintes estratégias: conversas intencionais, momentos de partilha, debate e reflexão; sessões familiares-intervenção familiares integradas com a família Ferreira; reuniões com profissionais de saúde; ecomapa. Utilizaram-se os seguintes recursos: meios audiovisuais; grelha da identificação dos fatores de risco e proteção; rentabilização dos recursos existentes na comunidade (sala para reuniões com as EE).

Como é natural que aconteça, o desenho do Projeto foi sendo melhorado ao longo do tempo. Assim, por exemplo, a seu tempo surgiu a necessidade de introduzir um questionário on-line para obter o maior número de respostas profissionais das EE, acerca da operacionalidade dos instrumentos reconstruídos e da necessidade de avaliação periódica dos mesmos e das nossas práticas; também se procedeu à análise do estudo de caso da família Ferreira, quer para colher a sua partilha rumo a evoluções futuras dos instrumentos e procedimentos, quer como como experimentação/implementação das alterações dos procedimentos com as EE, implementadas aquando da fase da avaliação do serviço CAFAP acerca dos processos de intervenção familiar integrada. Pretendíamos, assim, conseguir coerência a partir da análise em torno da finalidade, objetivos, estratégia e ações. Foi nossa pretensão, como mestrande e como profissional, obter um parecer externo (ao processo de avaliação promovido entre profissionais do CAFAP e EE) que se revelasse muito

implicado e que ajudasse a validar mais consensualmente as alterações efetuadas. Se, criticamente, de todo em todo, não se lhe pode chamar uma supervisão externa, o que aceitamos, pareceu-nos relevante a opinião de quem colabora e é a figura principal da intervenção do CAFAP – a família.

De facto, este Projeto é um caminho co construído com as e os profissionais das diferentes EE, com as profissionais da equipa CAFAP que me acompanham diariamente, e com a família Ferreira. Foi um Projeto versátil e aberto à mudança e às dinâmicas da realidade social. O foco das ações foi programado para o último semestre de 2017 até agosto de 2018, embora, reconheçamos, que deva continuar (aliás deve continuar! só pode continuar!) porque o desenvolvimento deste Projeto impõe-se e é muito relevante como teremos oportunidade de verificar no capítulo seguinte, Desenvolvimento do Projeto.

### 4.3. AVALIAÇÃO DE ENTRADA E INDICADORES DE AVALIAÇÃO

Segundo Stufflebeam e Shinkfield (1995) a avaliação de entrada deve contextualizar a leitura que os participantes do Projeto fazem acerca dos problemas e necessidades priorizados. Os resultados da avaliação de entrada devem ser utilizados para decidir se foi encontrada uma estratégia de solução suficientemente capaz (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 199).

Visando-se a compreensão abrangente dos sistemas familiares, revelou-se necessário partir de uma base teórico-prática, considerada como base para uma melhor avaliação, planeamento e intervenção. Privilegiando-se um olhar sistémico, as profissionais do CAFAP contribuíram com o seu conhecimento teórico-prático, oferecendo o desejável complemento multidisciplinar numa intervenção eficaz com famílias. Foi a partir da complementaridade e multidisciplinaridade existente que, como mestranda em Projeto, propus desenvolver a reflexão, a discussão, e procurar explicações possíveis e alternativas para os constrangimentos existentes entre as EE e o CAFAP.

Será de notar que estes quatro passos não estiveram previstos desde o início, mas apenas o primeiro (análise e revisão de instrumentos) e o segundo (reunião com as EE); e que o terceiro (questionário on-line) se impôs, e o quarto (estudo de caso) foi assumido, por nos parecer importante que a voz das famílias participasse na construção de instrumentos que depois iriam contribuir para a eficácia da intervenção familiar integrada.

Assim, se inicialmente fora previsto no Projeto proceder à análise do CAFAP, nomeadamente à reestruturação do corpus dos seus instrumentos em uso, seguido da colheita de opiniões, pareceres e participação dos profissionais das EE (CPCJ, EMAT), como se impunha que fosse, logo nos pareceu necessário verificar se as EE mantinham a “chama” que possibilitasse a continuação do processo (a resposta foi que sim, e isso é um ponto muito feliz em favor deste Projeto), bem como, também, posteriormente, nos pareceu útil colher o parecer de uma família e trabalhar com os renovados procedimentos (e os outros novos) num caso prático, e registá-los, como se refletirá no estudo de caso.

Para concretizar os objetivos definidos por via das estratégias selecionadas, definiu-se que para avaliar o desenvolvimento do Projeto e a sua conclusão se considerava que na Ação 1 se responderia às dificuldades sentidas pelos profissionais do CAFAP através: da reformulação dos instrumentos existentes, para que a informação estivesse mais clara e objetiva na intervenção familiar integrada; da diminuição da informação recolhida das EE, procedendo a interpretações flexíveis e abertas; e da promoção de leituras alternativas e explicações variadas sobre os instrumentos/procedimentos a alterar. Na avaliação desenvolvida, o CAFAP teria de ganhar perspetiva sobre as situações que se lhe apresentam, procurando fazer a melhor avaliação possível e o planeamento mais rigoroso, partindo de uma boa articulação com as EE, a fim de se diminuírem os fatores que pudessem dificultar a intervenção familiar integrada. É fundamental que em equipa se proceda a um questionamento constante e reflexivo da sua intervenção, a fim de se procurar o melhor para as famílias com quem intervimos.

Por sua vez, a Ação 2 visa promover a articulação com as EE. Esta articulação com a rede de suporte formal revelar-se-á fundamental ao nível do CAFAP, visto que a

melhoria da articulação com as EE permitirá às profissionais do CAFAP delinear mais facilmente a sua intervenção. Ao mesmo tempo, esta articulação institucional revela-se fundamental para clarificar papéis e perceber qual seja a perceção que as EE têm do CAFAP do GAF.

Por fim, a Ação 3 – estudo de caso com a família Ferreira – deverá ser efetuada em simultâneo com o trabalho de avaliação ao CAFAP. Após o acolhimento da família Ferreira no CAFAP, foi definido em equipa o plano de avaliação (calendarizadas as sessões de avaliação e definidos os instrumentos/procedimentos a utilizar), tendo em conta a prática habitual e a (re)formulação no serviço CAFAP. Respeitando o ritmo das EE, CAFAP e da família Ferreira, estas ações visam promover o seu empoderamento e melhorar o serviço prestado pelo CAFAP nas intervenções familiares integradas. As ações visam ainda responder aos diferentes OG E OE equacionando-se como coerentes com a metodologia do Projeto. No que concerne à avaliação do Projeto, esta será realizada recorrendo a reuniões de equipa, conversas intencionais e observação participante com as EE, CAFAP e família Ferreira, tendo como referência os objetivos definidos.

A sua sustentabilidade e possibilidade de continuidade deste Projeto alicerçam-se também nestes recursos, que dão espaço para que os problemas que agora não foram priorizados possam ainda ser refletidos e impulsionem novas ações.

Far-se-á uma análise dos instrumentos e procedimentos avaliados, que foram identificados em função dos objetivos e das necessidades inicialmente elencadas.

## **5. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO “(RE)CONSTRUÇÃO DO OLHAR SOBRE O MESMO LUGAR: UMA INTERVENÇÃO NUM CAFAP”**

Pretendia-se, desde o início, que o desenho do Projeto impelisse para a ação e a mudança; que ajudasse os profissionais da equipa CAFAP e os das EE a repensar a articulação institucional existente e a futura; que ajudasse a cuidar de quem cuida, e que tantas vezes busca saídas ou alternativas e não encontra.

Como nos diz Boutinet (2002), a avaliação requer a prática, pelo que estas avaliações podem ser apresentadas a qualquer altura de um determinado Projeto. Por isso, neste desenvolvimento avaliativo a prática adquire uma maior consciência. Na assunção deste processo, o Projeto organiza-se em três ações. Foi nossa intenção que as ações que não fossem apenas da mestranda, mas de toda a equipa de profissionais do CAFAP, das EE e das famílias para quem o serviço CAFAP, mesmo não sendo um serviço de portas abertas, tem as portas abertas. Pretendia-se que fosse um Projeto participado e onde ocorresse transformação provocada pela nossa reflexão e avaliação das metodologias utilizadas durante anos.

### **5.1. ANÁLISE E (RE)CONSTRUÇÃO DE INSTRUMENTOS E PROCESSOS AVALIATIVOS DO CAFAP**

Participaram nas reuniões de Projeto de análise, reelaboração dos instrumentos e processos avaliativos em uso, todas as profissionais do CAFAP. Numa primeira fase, da análise, a mestranda moderou (e participou também) em conversas intencionais com as profissionais do CAFAP, que reconheceram e assumir uma desadequação de alguns dos procedimentos. Assim, a primeira decisão foi a de dedicar as primeiras

forças à análise e reconstrução dos instrumentos utilizados na intervenção familiar integrada.

Numa fase inicial do Projeto procedeu-se a um estudo de bibliografia e respetivas metodologias a usar, como ferramentas de avaliação e intervenção ao nível do serviço CAFAP. A estratégia utilizada envolveu uma pesquisa científica que apoiou o planeamento das intervenções realizadas na valência. Após a realização das reuniões, procedeu-se a respetiva elaboração de novas grelhas de avaliação.

A metodologia seguida na análise e reflexão sobre os procedimentos incluiu sete passos, da forma como a seguir se descreve: (a) cada instrumento avaliativo (Apêndice, pp.150-164), era lido em voz alta, apesar de ser bem conhecido e por demais manuseado por todas as profissionais do CAFAP; (b) de seguida, a mestranda ou uma das outras profissionais do CAFAP, registava as sugestões sobre o que se deveria limpar nos instrumentos avaliativos, por se considerar dispensável (por já não fazer sentido) ou ser, por exemplo, entendido como intrusivo na narrativa da família, ou ainda, por, inclusive, colher informação desnecessária; (c) seguidamente, num segundo movimento de leitura e análise, procedia-se ao registo das sugestões de mudança e melhoramento, havendo sempre o cuidado de fundamentar tal sugestão; (d) logo depois, buscava-se a melhor formulação para cada quesito ou item que as profissionais entendiam dever ser reformulado, rumo a alcançar maior congruência e eficácia da transmissão de informação entre EE e CAFAP; nesta fase procurava-se sempre relevar a clareza redigindo de forma ajustada e com simplicidade; (e) ao longo do processo ia-se registando, e depois incluindo, os itens que nos pareciam dever ser incluídos no instrumento restaurado; (f) depois de feitas as atualizações e de se considerar os instrumentos avaliativos de acordo com as necessidades, era ainda dedicado algum tempo a sugerir pormenores relativos à forma e estéticos, que depois eram transmitidos ao designer e ao informático da Instituição; (g) por último, por iniciativa própria a mestranda procedia a uma revisão cuidada do conteúdo dos instrumentos avaliativos renovados. Este trabalho analítico foi muito exaustivo, por vezes moroso, e, por mais que uma vez, se prolongou para além da respetiva sessão.

Os instrumentos avaliativos que foram (re)construídos ao longo do Projeto foram: Guião de Informação do Processo Familiar (Anexo G, p.105); Guião do Relatório de Avaliação (Anexo I, p.107); Objetivos de Mudança (Anexo K, p.111); Acordo Familiar (Anexo L, p.112); Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF, Anexo N, p.116); Ficha de Encaminhamento da família (Anexo E, p.97). Este trabalho de análise e reflexão sobre os instrumentos em uso levado a efeito ao longo do Projeto excede em muito, na sua descrição, as páginas disponíveis. Por essa razão, o registo da análise e da reconstrução dos documentos efetuada no âmbito do Projeto encontram-se em apêndices (Apêndice I, pp.165-168; Apêndice H, pp.150-164).

Os instrumentos avaliados nas reuniões de avaliação da equipa CAFAP e das reuniões com as EE serviram para negociar com a família pequenos projetos de mudança, para que os membros do agregado participassem na avaliação dos instrumentos e procedimentos. Em função dos objetivos específicos que íamos negociando progressivamente com a família Ferreira, as profissionais do CAFAP iam avaliando e reintegrando as estratégias em função das necessidades, das áreas prioritárias de mudança e dos objetivos específicos definidos para e pela família Ferreira.

Assim nas reuniões de trabalho, de acordo com o nosso histórico, a mestranda moderou a reflexão visando aperfeiçoar novas formas de ação, sobretudo pela renovação dos procedimentos de intervenção (Anexos E, pp.97-101; F, pp.102-104; J, p.110; L, p.112), mas também pela criação de novos instrumentos imprimindo neles o caráter de simplicidade e praticidade (Anexos G, p.105; H, p.106; I, pp.107-109; K, p.111; M, pp.114-115).

Haja lugar, porém, para uma breve referência sobre a Ficha de Encaminhamento que passou a estar mais concisa, de leitura mais acessível e esteticamente melhor organizada. Esta reorganização, como é fácil de notar, prescindiu de muita informação, visto que as profissionais do CAFAP se queixavam de «que tanta

informação por vezes não diz o que mais precisamos de saber» [PC3], <sup>1</sup>ao mesmo tempo que os profissionais das EE reconheciam que a colheita de tanta informação «tem o seu quê de intrusivo na vida familiar, e nem sempre se percebe que seja informação relevante para o encaminhamento» [PEE4]. <sup>2</sup>A reformulação da Ficha de Encaminhamento permite ainda que numa fase de intervenção familiar integrada as profissionais do CAFAP não acedam a informações (excessivas e dispensáveis) que viessem o processo de intervenção familiar. O excesso de informação embaraça a análise do caso, gera ruído e dificulta a intervenção. Através do Projeto foi nossa intenção melhorar a capacidade de proteção dos profissionais às famílias, promovendo o bem-estar das crianças e jovens e posteriormente o empoderamento de toda a família pelo estabelecimento de relações de ajuda. A reconstrução da Ficha de Encaminhamento foi ao encontro das expectativas das EE, pois também os seus profissionais se consideravam obrigados a colher demasiada informação.

Num segundo andamento do Projeto – análise e reflexão em contexto do CAFAP – e ao concluir-se uma das reuniões de 2017, a mestranda questionou se haveria necessidade de se criarem novas metodologias ou procedimentos, sempre de acordo com o OG do Projeto: avaliar a operacionalização dos diferentes procedimentos entre as EE e o CAFAP (Apêndice F,nº1, p.145).

Naquela sessão de Projeto em que a mestranda pediu um parecer sobre a possibilidade/necessidade de criação de novos procedimentos, não foi possível avançar-se muito mais, até porque, nos pareceu que nenhuma das profissionais participantes esperava a questão; mas nas seguintes sessões já foi possível avançar com a colaboração de todas (Apêndice F,nº2, p. 145).

Assim, das reuniões (Apêndice G) brotaram renovados instrumentos, tais como: Ficha de encaminhamento da família – intervenção em grupo (Anexo F, pp.102-104); Intervenção e descrição do comportamento da criança (Anexo H, p.106); Tarefas de

---

<sup>1</sup> PC - Profissional do CAFAP

<sup>2</sup> PEE – Profissional da Entidade Encaminhadora

cumprimento – PIAF (Anexo J, p.110); Reavaliação e intervenção familiar integrada (Anexo M, pp.114-115).

Será de relevar que toda a informação recolhida no processo de intervenção familiar integrada é devolvida e dialogada com a família. Neste sentido, a revisão dos instrumentos, na sequência da avaliação do CAFAP, poderá favorecer a intervenção com a família.

Em permanente articulação com as EE, foi ainda necessário desenvolver uma intervenção integrada nas várias áreas, e nos diferentes contextos e sistemas em que a família se movimenta. Privilegiou-se uma postura de colaboração com a família, visto que o CAFAP procura reforçar a qualidade das relações intrafamiliares, e da família com a comunidade, prestando um acompanhamento teoricamente sustentado, sistematizado, intensivo e intencionalizado, recorrendo aos instrumentos que iam sendo (re)formulados em Projeto de mestrado.

Através deste processo reflexivo promovido no âmbito do Projeto, e facilitado pelo uso de instrumentos técnicos, pretende-se que as EE e o CAFAP de Viana do Castelo se constituam como uma referência na avaliação e na intervenção familiar (Apêndice F, nº4, p.146). A nosso ver, urgia-se do CAFAP flexibilização interna e externa, para o qual muito contribuiu o Projeto.

Na avaliação dos instrumentos, procedimentos e a articulação com as EE, que a seu tempo promovemos, concluímos da existência de uma dilação no tempo naquele período entre o acolhimento de uma família e o início da intervenção familiar integrada, visto que o processo e as razões de encaminhamento nem sempre eram claros e precisos na respetiva ficha de encaminhamento das EE para o CAFAP, visto suceder que frequentemente continham excesso de informação, o que não facilitava a leitura, receção e iniciação do processo; nestas circunstâncias, tempo é ouro ou mais que ouro, e tempo era o que mais se perdia na abordagem ao emaranhado de informação recebida; e depois perdia-se ainda mais tempo no estabelecimento de novos contactos a fim de se obterem esclarecimento de dúvidas. Registámos ainda que a prática reflexiva sobre a qualidade das nossas práticas era irregular; inexistia também abertura para fazer diferente (Apêndice F, pp.145-147)

A mestranda foi registrando as vozes que ia recolhendo das anotações das reuniões e das conversas intencionais, que se expressaram próximo deste registo (Apêndice F, nº5, p.146), o que foi contribuindo para a avaliação do processo.

Depois da fase do Projeto que desenvolveu no contexto do CAFAP, a mestranda propôs que se reunissem os profissionais das EE com a equipa do CAFAP, para apresentação e reflexão em torno aos novos instrumentos. A reunião, realizou-se na Instituição no dia 8 de fevereiro de 2018, das 14H00 às 16H30, na qual estiveram presentes: a mestranda, a equipa do CAFAP, os profissionais da CPCJ do Distrito, e da EMAT, e a Coordenadora da Instituição. Esta reunião teve como principal objetivo a apresentação às EE dos novos instrumentos/procedimentos do CAFAP promovidos em contexto de Projeto. Pretendia-se ainda colher sugestões pertinentes valorizadas pela experiência e pelas intuições dos profissionais das EE e que estivessem em falta. Naquela reunião destacou-se a alteração de alguns procedimentos internos, bem como a alteração dos instrumentos de comunicação externa (Apêndice F, nº6, p.146).

No decorrer da reunião com as EE, a mestranda, e as restantes profissionais do CAFAP apresentaram os instrumentos e procedimentos reformulados ao longo do Projeto, visto serem eles o eixo que facilita a articulação institucional entre as EE. A apresentação era aberta, quer dizer; supunha a possibilidade de ali se promover uma reflexão que incluísse novos dados ou modificações aos instrumentos apresentados, ou até se excluísse algum. Visto que o que estava no horizonte de todos era oferecer a melhor intervenção familiar integrada (e isso também passa por melhorar sempre os instrumentos e procedimentos), interessa colher os pareceres e sugestões das EE. O debate foi aberto e franco (o que nem sempre é conseguido quando estão em diálogo várias instituições) e resultou no reforço das mudanças que a equipa considerara pertinentes. O diálogo, porém, não ficou por aqui, porque ao assinalarmos a importância dos pareceres das EE, foi por elas dito: (a) que as famílias com quem trabalhamos enfrentam inúmeras ameaças que comprometem o seu desenvolvimento e crescimento saudável, pelo que tudo o que o CAFAP possa fazer por elas deva ser promovido por todos; (b) que as reuniões entre as entidades parceiras privilegiam a relação de confiança e ajudam a identificar as estratégias mais eficazes; e que por isso tais reuniões deveriam ser mais comuns; (c) que todas as

entidades parceiras colaborando melhor, melhor intervêm com as famílias, desbravando caminhos e, sobretudo, envolvendo as mesmas na busca de soluções; (d) por último, alguém referiu que estas famílias vivem com problemas e desafios renovados, pelo que mesmo quando todos dão as mãos, ainda assim somos poucos a agir sobre o padrão dos problemas e no reconhecimento dos fatores protetores, das competências, forças e suas redes de apoio (PEE3).

É de notar – como a mestranda expressara – que a alteração mais relevante foi a criação da nova ficha de encaminhamento do CAFAP, apresentada e discutida criticamente naquela reunião de parceiros (Anexo J, p.110) e que também se pode encontrar na página da Instituição ([www.gaf.pt](http://www.gaf.pt) – serviço CAFAP – Encaminhamento). É uma ficha que se apresenta em formato pdf editável de fácil preenchimento, pretende-se que sumarie quer a informação recolhida, quer a avaliação efetuada pelas EE bem como defina objetivos de avaliação/intervenção que cada encaminhamento enceta. Em suma, ao longo do desenvolvimento deste Projeto, a mestranda propôs ao CAFAP (re)pensar uma nova formulação e estrutura dos procedimentos, pois ao fim de alguns anos de intervenção com famílias fora chegado o tempo de analisar o resultado das nossas ações (Apêndice F, n.º7, p.147).

E em consequência, pudemos testemunhá-lo, a nossa proposta de revisão e a assunção de novos instrumentos foi rendendo maior eficácia às reuniões de casos do CAFAP. Aquelas reuniões de discussão de casos (ex. do caso apresentado no ponto 5.3 pp.65-68; Apêndice E, pp.131-144) também se revelaram muito úteis para o desenvolvimento de um pensamento crítico relativo às metodologias e estratégias.

Como profissionais sociais, o papel e o objetivo na intervenção familiar integrada já não é somente a compreensão da informação recolhida, mas informar o sistema “sobre aquilo que sabem sem saber o que sabem; trata-se de ativar um processo que modifique a realidade deles, de forma a que aquilo que se expunha como problemático deixe de o ser” (Ausloos, 1996, p. 71).

Para avaliação de processo recorreremos à observação e tivemos como leitura o modelo de avaliação proposto por Stufflebeam e Shiinkfield (1995, p.183) tendo em consideração que

a avaliação é um processo de identificação, recolha e apresentação de informação útil e descritiva acerca do valor e do mérito das metas, da planificação, da realização e do impacto de um determinado objeto, com o fim de servir de guia para a tomada de decisões, para a solução dos problemas de prestação de contas e para promover a compreensão dos fenómenos envolvidos.

Mais do que um espaço de elaboração coletiva para planear ou avaliar as intervenções, as reuniões durante o Projeto permitiram melhorar a articulação institucional entre EE e CAFAP; parece-nos ainda que a instaurar-se esta prática de reuniões periódicas entre profissionais sociais das entidades parceiras de Viana do Castelo essa melhoria pode continuar e até potenciar-se, e alcançar-se daí um renovado impacto das nossas ações.

Ao longo do desenvolvimento do Projeto apercebemo-nos que os profissionais das EE se sentem à vontade em partilhar informações e em trocar impressões acerca das suas práticas e da articulação com o CAFAP. E foi assim que reforçamos a possibilidade de dar continuidade a estas reuniões de trabalho e de que elas sejam partilhadas, comprometendo a construção do plano comum, uma vez que este pressupõe a participação de todos os profissionais. No presente e no futuro, continuaremos a definir claramente as funções de cada participante, o que obrigará a encontrar uma liderança que coordene os contributos de cada entidade e mantenha o fio condutor do trabalho desenvolvido e a desenvolver. Desta forma, todos os profissionais estarão mais capacitados para nas reuniões de trabalho planear, acompanhar e avaliar os processos de intervenção; e as famílias que acompanhamos serão as maiores beneficiadas. Consideramos que a avaliação de processo, recolha e análise de informação é um continuum subjacente às práticas dos profissionais CAFAP, pois lhes permitirá uma visão mais próxima da realidade.

## 5.2. PARTICIPAÇÃO DAS ENTIDADES ENCAMINHADORAS

Na articulação com as EE caminhamos para um estilo de intercomunicação mais eficiente e proveitosa, pretendendo-se que os profissionais do CAFAP bem como os das EE sejam claros, concretos e específicos nas suas intervenções. Sentimos que quando não o somos todos perdemos. Por vezes, damos lugar a diálogos que não interessam para as avaliações e intervenções, e não vamos ao encontro da satisfação das necessidades das famílias que acompanhamos. Com este Projeto não quisemos mudar nem convencer as EE de qual seja o melhor caminho, mas sugerir apenas que a comunicação entre as EE, CAFAP e famílias se estabeleça de forma empática – o verdadeiro segredo para o sucesso das intervenções familiares. Só assim nos entenderemos com base na corresponsabilidade; só assim as famílias verão claro os papéis de cada uma das entidades parceiras; e assim perceberão melhor a entrada dos profissionais sociais nas suas vidas, com compromisso de ajudar ao empoderamento e colaborar na relação de ajuda.

O nosso Projeto identifica e avalia a necessidade de reuniões periódicas entre os profissionais das EE e do CAFAP. Esta ação (questionário on-line) e a participação das EE foi estruturada na tentativa de colher na máxima extensão possível a perceção e a avaliação que as EE têm dos instrumentos e dos procedimentos implementados e propostos pelo desenvolvimento do nosso Projeto. Tendo-se concluído nas reuniões entre CAFAP e EE da urgência em melhorar a articulação entre as entidades parceiras, urgia, depois, a nosso ver, perceber da necessidade de estabelecimento de uma periodicidade futura que favorecesse a melhoria dessa articulação. Por essa razão e na impossibilidade da presença na reunião de todos os profissionais sociais das EE de Viana do Castelo, construímos um questionário, que foi disponibilizado on-line. Decidimos então que os profissionais sociais das EE a quem se dirigiria o questionário seriam os da CPJC de Viana do Castelo, os da CPCJ de Ponte de Lima, e os da EMAT do Centro Distrital da Segurança Social de Viana do Castelo. A eleição destas três EE prende-se com o fato de serem as três entidades parceiras que encaminham 95% dos casos para o CAFAP (observando os últimos 5 anos dos relatórios de avaliação do CAFAP – 2013-2018).

É de ressaltar que os encaminhamentos provenientes das restantes EE (oito CPCJ: Arcos de Valdevez, Ponte da Barca, Paredes de Coura, Vila Nova de Cerveira, Caminha, Valença, Monção e Melgaço) são muito residuais, a que talvez não sejam estranhas as longas distâncias entre essas EE e o CAFAP, visto que o CAFAP do GAF cobre toda a área geográfica do distrito.

Procedeu-se depois à análise e interpretação dos dados do questionário on-line. O modo de atuação foi o seguinte: obtida presencialmente a autorização das Presidentes de ambas as CPCJ e da EMAT, o questionário foi enviado via email para que as mesmas o fizessem chegar aos profissionais das respetivas equipas; todos os profissionais tiveram acesso ao mesmo, com tempo e explicações devidas. Os/as profissionais podiam optar por responder ou recusar. Foram obtidos consentimentos informados. Responderam 17 profissionais: 14 do género feminino, e 3 do género masculino (ver fig.1, no apêndice J, p.169); desses 17, 12 eram da CPCJ, e 5 da EMAT (ver fig.2, em Apêndice J, p.169).

Na análise (ver fig. 3, em apêndice J, p.170) verifica-se que metade dos profissionais das referidas EE que responderam ao questionário se encontra na faixa etária dos 31 aos 40 anos. Se algo se conclui da análise destes dados é que a grande maioria dos profissionais é jovem, e que está a iniciar a sua atividade profissional ou a iniciaram há relativamente pouco tempo: há menos de 10 anos (ver fig. 4, em Apêndice J, p.170). O facto de ser uma equipa de profissionais interdisciplinares facilita a partilha de experiências e a qualidade do serviço (ver fig. 5, em apêndice J).

Os dados revelam ainda uma razoável estabilidade de vínculo laboral, visto que a maior parte dos profissionais (11) que responderam está vinculado às referidas EE entre 5 e 10 anos. Como se pode verificar (ver fig. 6, em apêndice J, p.172) a maioria dos profissionais conhece os procedimentos propostos e negociados pelo CAFAP com as EE, mas ainda persiste algum desconhecimento. De facto, em articulação com os profissionais das EE, as profissionais do CAFAP tentam aperfeiçoar os procedimentos, procurando conhecer o melhor possível os interesses, aspirações e necessidades das EE e das famílias. Por sua vez, os técnicos das EE reconhecem que os procedimentos melhoraram e beneficiaram a articulação institucional (ver fig. 7, em apêndice J, p.171). Aliás, de há uns meses para cá estimula-se o crescimento da

confiança no trabalho prestado, realçando-se sempre a utilidade e importância daquilo que fazemos e produzimos.

O reconhecimento e satisfação pela melhoria da articulação entre os profissionais das EE e o CAFAP pelos inquiridos tem-se revelado 100% satisfatória ou muito satisfatória (ver fig. 8, em apêndice J, p.171); as conexões são ativas e conscientemente colocadas em evidência pelos profissionais que as realizam. Atualmente, como se pode verificar (ver fig. 9, em apêndice J, p.172), as dificuldades na articulação dos profissionais das EE para com o CAFAP do GAF não se sente de forma relevante.

Podemos ainda verificar que os profissionais das EE (ver fig. 10, em apêndice J, p.172) classificam a intervenção do CAFAP como uma boa prática profissional.

De modo geral, os profissionais expressaram que em algum momento do seu trabalho procuram articular-se com os demais profissionais da sua equipa para trocar informações (ver fig. 11, em apêndice J, p.172). As reuniões são momentos de grande reflexão onde se avaliam, constroem e planificam tarefas, tendo presente os pressupostos do nosso Projeto, pelo que a necessidade de reuniões ao longo das intervenções familiares integradas é de considerar (ver fig. 12, em apêndice J, p.173).

A (re)estruturação dos novos procedimentos implementados no CAFAP responde às expectativas da maioria dos profissionais (ver fig. 13, em apêndice J, p.173), pelo que a intervenção poderá assegurar, na nossa perspetiva, um melhor trabalho com as famílias. De futuro poderemos ter presente o desenvolvimento de instrumentos para uso comum entre CAFAP e as EE.

Os profissionais das EE são unânimes em afirmar que existe necessidade de reuniões de trabalho com o CAFAP (ver fig. 14, em apêndice J, p.173). A maioria dos questionados respondeu que a periodicidade destas reuniões deveria ser trimestral (ver fig. 15, em apêndice J, p.174). É importante (re)conhecer como cada profissional conjuga o seu trabalho no âmbito individual e coletivo e identifica as evidências da melhoria na articulação das ações desenvolvidas pelos diferentes profissionais da sua e de outras instituições.

A disponibilidade on-line do questionário ajudou ao desenvolvimento do Projeto, pois permitiu alargar ao âmbito distrital a consulta aos profissionais, o que não seria possível de outra forma.

Sublinhamos ainda que após termos procedido à análise dos dados do questionário, se verificou um acréscimo de respostas on-line, que não foram consideradas, mas que, em boa verdade reforçavam os dados colhidos e analisados. Em termos globais, espera-se que as respostas geradas durante o desenvolvimento do Projeto possam sustentar as ações levadas a cabo em Projeto, visto que acreditamos numa cultura de parceria promotora da continuidade deste Projeto baseada: (a) na criação de uma plataforma de reflexão com as EE, onde se possam avaliar os instrumentos/procedimentos, tendo em conta a especificidade de cada família; (b) na partilha de recursos e na promoção da complementaridade como melhor expressão da articulação entre as entidades parceiras que em Viana do Castelo prestam serviços sociais às famílias multidesafiadas.

### 5.3. O ENVOLVIMENTO DA FAMÍLIA FERREIRA NO PROJETO

A família Ferreira foi encaminhada pela CPCJ quando no âmbito do Projeto, a mestranda estava a dialogar com as EE e se procedia à reformulação dos procedimentos. Aquele momento era uma oportunidade para se dar continuidade, de outra forma, ao Projeto que começara pela reformulação dos instrumentos/procedimentos em equipa CAFAP e, posteriormente, em articulação com as EE, quer presencialmente, em reuniões, quer através do questionário on-line, confirmou a necessidade de reuniões periódicas entre asEE e o CAFAP.

Assim, ao diálogo estabelecido com as EE decidimos acrescentar um outro, com a família Ferreira, no sentido de com ela partilhamos a reconstrução dos nossos instrumentos e procedimentos. A intervenção familiar processou-se da seguinte forma: (a) articulação presencial com a EE; (b) sessões conjuntas com objetivos relacionados com o treino de competências familiares; (c) sessões familiares com os

adultos da família; (d) momentos de avaliação/negociação de compromissos de mudança, PIAF. A análise do estudo de caso da família e da intervenção são apresentadas nos Apêndices K (pp.175-181); L (p.182) e M (pp.183-196). Nesta intervenção familiar integrada (Apêndice K, pp.175-181) pretendeu-se estabelecer, numa fase inicial, a avaliação do potencial de mudança familiar, bem como a avaliação das condições de vida da família, concomitantemente às observações, conversas intencionais da própria família, tidas como relevantes para as tomadas de decisão posteriores da equipa, visto que para além da intervenção habitual permitiu ainda que a família partilhasse a sua opinião acerca da reconstrução dos procedimentos no CAFAP. Com a família Ferreira iniciámos um processo de avaliação do risco psicossocial do agregado, realizámos reuniões multidisciplinares intra e inter-institucionais (CPCJ, Centro de Saúde), onde se produziram relatórios de avaliação e de intervenção para a respetiva EE. Na intervenção familiar desenvolveu-se a união familiar, apoiando Maria no desenvolvimento de competências de escuta e interação com os filhos, ou na utilização da disciplina de uma forma consistente e positiva; aos filhos ofereceram-se oportunidades para praticar as competências aprendidas, bem como a promoção de novas capacidades de comunicação familiar com recurso a estratégias interativas; para se ultrapassar a resistência parental recorreu-se também à visualização de vídeos para trabalhar as competências de relacionamento com as crianças.

Em cada sessão fomos organizando, de forma coerente e útil, a avaliação que íamos recolhendo. Apreciamos realçar como proveitoso o contributo que a família deu para que fôssemos refletindo em reunião e de equipa CAFAP sobre alternativas possíveis para melhor (re)desenhar os instrumentos utilizados; por vezes, primeiro, a medo, depois, mais convictos, surpreendiam-nos, perguntando: «Porque nos pergunta isso?» (Pedro), ou: «Temos que falar com muitas doutoras, mas gostamos mais das maneiras de umas que de outras!» (Rita). A avaliação produzida na família Ferreira e a concetualização do funcionamento daquele sistema familiar com múltiplos desafios e mudanças ocorridos em cada sessão (Relacionamento entre casal, negociação de tarefas e rotinas, tempos livres em áreas relacionadas com a comunicação, os momentos de envolvimento familiar e treino de interação pais-

filhos) ajudou à reflexão que a mestranda desenvolvia. Consideramos ainda que a avaliação do CAFAP utilizada nas sessões com a família foi considerada um momento importante de facilitação da mudança. Ali se construíram estratégias importantes para ajudar a família a progredir em pequenos objetivos de mudança (por exemplo relacionados com o problema de alcoolismo de Maria).

A mestranda teve ainda oportunidade em reunião de equipa CAFAP dar a conhecer, por comparação com situações familiares acompanhadas no passado, que os novos instrumentos/procedimentos: (a) ajudam a poupar tempo nas sessões familiares, são muito mais concisos, a informação não está dispersa, não perdemos tanto tempo em questões burocráticas e privilegiamos o tempo de intervenção com a família, quer em domicílio, quer em contexto de gabinete; (b) os instrumentos estão mais objetivos, pelo que se torna mais fácil a identificação das situações de risco; (c) não são tão intrusivos, evitando-se, assim, escarpelizar a narrativa familiar para além do necessário e/ou do que ela queira partilhar.

Com este estudo de caso, pudemos indicar que a aquisição de competências exige um trabalho intenso e sistemático com os profissionais sociais, por um período de tempo alargado, a fim de que se atinjam níveis mínimos de competência e/ou para que estes se mantenham.

A articulação entre os profissionais deve levar à promoção do bem-estar dos indivíduos em si, e do bem-estar da família como um todo. Os profissionais devem apoiar as famílias (e os indivíduos) nas suas diferentes opções e trajetórias. Face à realidade das famílias, nos dias de hoje, os profissionais devem apoiá-las no exercício das suas funções, essencialmente ao nível da garantia de subsistência, proteção, educação/socialização, cuidado e afeto. Ao construir relação, o profissional identifica os problemas, interpretando as suas causas e possíveis consequências. Assim foi a complexidade da intervenção com a família Ferreira.

Através do compromisso estabelecido com a família Ferreira, o CAFAP apresentou uma panóplia de instrumentos propícia ao desempenho de múltiplos papéis através da tomada de decisão e da partilha de responsabilidades, ao mesmo tempo que ofereceu um sistema de suporte para ajudar o indivíduo e a família a desenvolverem uma identidade social – o seu empoderamento. Núncio (2013, p. 38) ressalva que

a família promove, ou deve promover, o desenvolvimento físico, psicológico e emocional, a satisfação de necessidades materiais, uma vinculação afetiva de caráter profundo, sólido e duradouro, e a transmissão de todo um património cultural e identitário, que se inicia com a atribuição do nome de família e se fortalece pela transmissão de valores, tradições e rituais que marca, a identidade própria e a história da família.

A capacidade do profissional intervir em conjunto com a família, colaborando na resolução de problemas e na tomada de decisões leva, não raras vezes, à reconstrução familiar; isto ajuda-nos a concluir que tal reconstrução estimula cada elemento da família a colaborar na reconstrução do núcleo familiar, tornando-o ainda mais coeso e empoderado. Entendemos que uma família empoderada oferece, por sua vez, uma estrutura aberta e tolerante à diversidade, onde cada elemento pode identificar as necessidades, propondo e participando no desenvolvimento e implementação de estratégias que ajudem a solucionar problemas que possam advir. O acompanhamento da família Ferreira contínua em curso num processo de intervenção.

Como profissional, ao longo da intervenção com a família Ferreira consideramos pertinente que os profissionais ao longo da intervenção com as famílias beneficiem de supervisão externa, pois muitas vezes se encontram tão emaranhados na dinâmica da intervenção com as famílias que a ajuda externa se revela uma mais valia. Neste sentido, os profissionais do CAFAP continuam a criar redes de apoio e de monitorização através do estabelecimento de relações com as EE e outros serviços. Por forma a melhorar a intervenção junto das famílias, no futuro deverá continuar-se a apostar nas reuniões de trabalho com os profissionais, bem como na sua supervisão. Há, assim, que aceitar o desafio da supervisão externa e de que tal poderá não ser abarcada devido aos elevados custos para serem suportados por uma IPSS como o GAF.

## 6. AVALIAÇÃO DO PRODUTO

Terminada a fase do desenvolvimento do Projeto, urge indagar sobre a avaliação do produto. Segundo Stufflebeam e Shinkfield (1995, p. 201) a avaliação do produto visa avaliar e interpretar os resultados conseguidos num programa. Esta avaliação resultou da minha própria reflexão enquanto mestranda, da reflexão da equipa do CAFAP, da reflexão das EE e da família Ferreira (estudo de caso), enquanto colaboradores neste projeto de mestrado.

O Projeto contribuiu para a melhoria das relações institucionais com as EE, como foi reconhecido em reunião com estas. Foi também gratificante perceber o envolvimento das profissionais do CAFAP e dos das EE, contribuindo a seu modo para o desenvolvimento/aumento das competências profissionais da equipa CAFAP e também das EE. Com esta articulação institucional melhorada reforçou-se a importância do Projeto que fomos desenvolvendo no CAFAP; foi visível existir um antes e um depois do Projeto, tal como foi possível reconhecer que a avaliação é o motor da mudança.

Como resultados do Projeto, registou-se; (a) melhoria significativa da articulação com as EE; (b) reconhecimento de potencialidades e competências da equipa CAFAP, que suscitaram um elevado interesse, empenho e satisfação na realização das ações do projeto; (c) abertura para estabelecer mudanças na intervenção familiar integrada.

Podemos asseverar que esta avaliação foi fundamental para a discussão das questões mais técnicas do trabalho desenvolvido; podemos também garantir, por outro lado, que a intervenção familiar integrada serviu de espaço de partilha, reflexão pessoal e de apoio à família Ferreira; de questionamento autorreflexivo às profissionais do CAFAP; e potenciou a relevância das mudanças na articulação institucional com as EE. Todo este debate ajudou o esclarecimento de dúvidas, a operacionalizar mudanças e a partilhar as emoções despoletadas no decorrer da intervenção familiar integrada.

A família Ferreira, por sua vez, considerou, essencialmente, que as sessões tiveram impacto no seu quotidiano, conferindo-lhe uma maior valorização e confiança nas sessões. O acompanhamento da família Ferreira foi um desafio para o Projeto, na medida em que ajudou a mestranda a acolher sugestões que a família ia dando sobre os novos instrumentos e procedimentos que haviam sido (re)estruturados em sede de OG1 e OG2 do Projeto de mestrado. Numa intervenção familiar integrada deve existir vontade de conhecer, observar e começar a compreender de perto a realidade familiar; e de se estabelecer uma relação empática com a família, de forma a que esta possa avaliar o trabalho que se vai desenvolvendo. Neste sentido, a família Ferreira ajudou a delinear estratégias.

De facto se não tivéssemos as famílias presentes e participativas aquando da avaliação do CAFAP jamais poderíamos considerar como fiável a avaliação efetuada. A planificação das sessões (de acordo com os novos instrumentos/procedimentos) revelou-se um apoio forte, que ofereceu renovada lucidez às questões orientadoras, com a intenção de, juntamente, com a família Ferreira, se proceder à reformulação das questões que efetuámos na fase de avaliação do CAFAP. Neste sentido, e numa postura de curiosidade, conseguimos melhorar a intervenção familiar integrada com a família Ferreira, pois que, enquanto profissionais, queríamos melhorar a intervenção e desta forma um dos elementos fundamentais de reforço do processo de avaliação do CAFAP foi a motivação para a mudança da família Ferreira.

O processo de avaliação foi negociado com a família, pelo que se estabeleceram limites temporais para a finalização do mesmo. O processo de avaliação foi necessariamente colaborativo, sendo a família Ferreira ativamente implicada no processo. Durante o período de avaliação foram realizados encontros com a família no seu conjunto, e com as diferentes configurações do agregado familiar ou outras figuras significativas, como sejam a consulta e reuniões com outros agentes e instituições da comunidade. A avaliação decorreu nas instalações do CAFAP, no domicílio da família, e outras instituições e serviços. Findo o processo de avaliação, foram discutidos objetivos de intervenção, contratualizando-se projetos de mudança. Estes foram apresentados em reunião em que estiveram presentes EE, família e CAFAP.

De forma geral, o desenvolvimento do Projeto permitiu a satisfação das necessidades identificadas pela equipa CAFAP, através da concretização dos objetivos definidos, por via das estratégias utilizadas e das ações desenvolvidas.

Considerando os objetivos deste Projeto e tendo em conta que se procurava chegar às perceções das famílias e dos profissionais sociais das EE, tendo por base a melhoria da articulação com as mesmas acerca do trabalho que tem sido desenvolvido no CAFAP, optou-se por uma abordagem qualitativa, que nos permite aprender com os participantes a forma como eles experienciam a realidade, e quais os significados que lhe atribuem e como interpretam a sua experiência (Atieno, 2009).

Tal como previsto inicialmente, o Projeto de mestrado foi realizado tendo em conta a concretização dos objetivos inicialmente delineados.

A partilha nas reuniões de Equipa, revelou-se fundamentais para a riqueza da reflexão conjunta das intervenções realizadas e a eficácia da intervenção simultânea com a família Ferreira. Nas reuniões de Equipa, a discussão de casos permitiu a análise crítica do acompanhamento familiar efetuado, através da partilha e de sugestões, conforme as dificuldades encontradas. Esta avaliação contínua promoveu uma autorreflexão crítica fundamental para as intervenções familiares integradas, que culminou numa evolução significativa da nossa experiência profissional.

Ao longo do Projeto procedeu-se a uma verificação e validação contínua das estratégias de avaliação e intervenção utilizadas. O objetivo visava desenvolver uma prática eficaz capaz de responder adequadamente às problemáticas envolvidas. A metodologia utilizada nesta reflexão crítica envolvia uma análise comparativa do problema antes e após a implementação das intervenções realizadas. Nas conversas estabelecidas com outros profissionais e com a família Ferreira durante o processo de avaliação - estudo de caso, apercebemo-nos que na intervenção familiar integrada é muito importante a “reconfiguração do sujeito” enquanto um ser ativo, cheio de iniciativa, de criatividade, um ator com projetos e objetivos relativos a si próprio e ao seu meio envolvente (Carvalho & Baptista, 2004), pensamos, em boa verdade, que a avaliação com as famílias passa por refletir com as mesmas sobre as suas necessidades, e favorecer o seu empoderamento na construção de projetos de vida.

As famílias precisam de (mais) tempo: Tempo para estabelecer uma relação calma e responsável entre os seus membros; e tempo para serem escutadas e compreendida, porque só deste modo o fortalecimento das famílias será real.

A nosso ver, o profissional social deverá considerar a realidade que o rodeia como estando em permanente construção. A aspiração de aperfeiçoamento torna-o um inconformado. Não poderemos esperar, passivamente, que as coisas aconteçam; temos de ser potenciadores da mudança. Assumimos que deverá posicionar-se de diferente modo perante as pessoas e as coisas. A sua sensibilidade e capacidade de observação permitem-lhe “apanhar” pormenores que, geralmente, escapam à maioria das pessoas: gestos, silêncios, esgares, olhares, palavras, sorrisos. Permitem-lhe ainda, “meter-se na pele dos outros” e extasiar-se perante os pequenos nada, sem temer o ridículo de alguém que se encontra na postura de observador participante. E acima de tudo, permite-lhe avaliar, em cada passo, o caminho realizado. Sim, a avaliação é uma fase extremamente importante.

Segundo Perez (1992) é uma etapa transversal a todo o processo num projeto de educação social, pela necessidade de se estar presente em todos os momentos de forma a possibilitar o reajustamento das ações; e de acordo com Petrus (1997), a avaliação reflete um processo de reflexão sobre o que se está a fazer, sobre os resultados que se obtêm, sobre os efeitos das ações que se levam a cabo, entre outros aspetos. De modo geral, o processo de avaliação ajuda a refletir sobre a qualidade dos serviços, dos programas, das intervenções e dos resultados. Avaliação

significa reconhecer e analisar sistematicamente uma informação que nos permite determinar o valor e o mérito do que se faz... e faz-se para facilitar a tomada de decisões e com o fim de aplicar o aprendido com a avaliação na melhoria do próprio processo de intervenção (Cembranos et al., 2001, p. 182).

Como profissionais da área social não nos deveríamos cansar de escutar os apelos da Investigação-Ação participativa; e de ousar ser diferentes e acreditar na possibilidade de transformação das pessoas e das comunidades e instituições e, se necessário, remar contra a inércia da atividade quotidiana que continua a revelar diminutos sinais de IAP. O facto da equipa CAFAP do GAF, durante anos, ter seguido uma proposta como o MAIFI e, neste último, ter considerado dever reestruturar a

sua forma de intervenção de uma forma outra, não tão exaustiva como o MAIFI, não significa que, em outra circunstância, não nos manifestemos por ela com acordo e entusiasmo.

Como profissional no CAFAP do GAF reconheço que esta resistência se fica a dever, sobretudo, à dificuldade dos profissionais em se reverem em determinados papéis e de se assumirem como parte integrante do processo de intervenção. Essa é a razão pela qual tanto valorizamos a possibilidade periódica das reuniões de trabalho com as EE (por exemplo, trimestralmente), a fim de planear, acompanhar e avaliar os processos de intervenção. A possibilidade de se vir a realizar estas reuniões assomou-se e impôs-se no âmbito do Projeto, e têm como objetivo a discussão de casos, o debate sobre o que está a ser feito; mas também, a potenciação do que se possa fazer de melhor em prol das famílias. Visar-se-ia ainda ir mais além do que cada profissional por si só já vai, porque, a nosso ver o que faz falta na intervenção familiar no CAFAP é estes pós: pós-encaminhamento; pós-início da intervenção. Estamos certas de que esta reflexão em conjunto, permitiria, depois, construir novas respostas em benefício das famílias.

A intervenção familiar do CAFAP tem, pois, dois polos: as famílias e as EE; e como eixo, a Equipa CAFAP. Toda a intervenção familiar integrada nasce do trabalho com famílias EE, e CAFAP. É de convir que este processo é por vezes labiríntico, tão labiríntico que se deva evitar que seja “kafkiano”: Ousar simplificar e buscar a maior linearidade institucional possível supõe a necessidade de se eliminar (ou reduzir ao máximo) o labirinto burocrático, e de se evitar os riscos de imersão num pântano; isto é o tanto que se pede às instituições a quem cabe cuidar do bem das famílias multidesafiadas.

A articulação eficaz com as EE é fundamental na fase de avaliação e intervenção familiar. A mestrandia considera, por isso, ser de extrema importância, perceber com inteireza a necessidade de cada encaminhamento/sinalização.

As conversas com as profissionais do CAFAP, o parecer da equipa CAFAP, corroborado pelo da mestrandia, é o de que se deva contactar e reunir frequentemente com as EE, a fim de se evitar como acontecia, anteriormente, ao Projeto, em que as famílias eram sujeitas a várias intervenções (geradoras de

sobreposição) de forma a definir-se, atempada e assertivamente, as ações devidas, concertadas e ajustadas entre os profissionais sociais intervenientes no processo.

Enquanto profissional social trabalhamos em equipa, assumindo as dificuldades sentidas. Por outro lado, com vista à promoção de uma maior congruência na intervenção com cada família, neste projeto de mestrado realizamos uma articulação constante com os restantes profissionais – tanto extra como intra institucionais – de forma a executar um trabalho de colaboração mútua, tendo esta sido, na minha opinião, uma estratégia fundamental para a qualidade das intervenções realizadas.

O levantamento de necessidades de formação e de melhor articulação com os profissionais das EE, assinalou a existência de grande disponibilidade destes e um correlativo interesse num maior investimento nos procedimentos do CAFAP, bem como numa grande variedade de temas relacionados com a avaliação e intervenção junto de crianças e jovens em situação de risco; isso mesmo pode ser verificado na apresentação e discussão do questionário disponibilizado on-line (Apêndice I, pp. 165-168), e que fundamenta a nossa proposta de implementar reuniões de trabalho e reflexão entre as entidades parceiras.

Quanto ao que se ganhou com este Projeto evidenciamos: a fluidez das reuniões de trabalho da equipa CAFAP; a poupança de tempo nas tarefas burocráticas; a melhor articulação com as EE; e um melhor planeamento nas intervenções familiares integradas.

Consideramos, porém, que estas conquistas se constituem em novos desafios de aperfeiçoamento do que já antes fora melhorado. Integramo-nos num grupo de profissionais que intervém na realidade, mas consideramo-nos, sobretudo, como parte integrante do espaço-tempo de tantas narrativas de vida.

Nas reuniões de equipa sentiram-se algumas dificuldades para as quais se buscaram soluções possíveis que permitissem que a avaliação do CAFAP desse frutos. Referimos isto por causa da complexidade que o trabalho com famílias supõe, e porque chegou a existir o receio de que o produto final não fosse o mais adequado. Perante as dificuldades sentidas foi fundamental a coesão existente entre as profissionais do CAFAP, que saiu reforçada, quer por nos sentirmos em

aprendizagem, quer por prevermos como proveitosa mais-valia a melhoria da cooperação institucional com as EE.

Estes desafios possibilitaram-nos uma avaliação e reflexão constantes, não apenas sobre o observado, mas também no sentido de se delinearem posteriores intervenções familiares integradas.

Há ainda a considerar que para o desenvolvimento do Projeto se revelou fundamental a rentabilização de recursos da própria equipa CAFAP, da instituição e a avaliação da família Ferreira. Efetivamente, o trabalho em rede com as EE e a integração da família Ferreira no Projeto revelaram-se pedras basilares, sendo que sem estes parceiros não seria possível desenvolver as ações previstas.

O trabalho avaliativo desenvolvido e o conhecimento prático por nós adquirido enquanto profissional complementaram-se e reforçaram-se com uma procura constante de conhecimento teórico, enquanto mestranda, contribuindo para a aquisição de um conhecimento científico útil, enquanto pessoa e profissional da área social. Todo este caminho não se faz só, pois existe o apoio dos que participaram comigo neste Projeto avaliativo, cujas ações contribuíram para o reforço da identidade do CAFAP do GAF. Existe, pois, receptividade para dar continuidade à proposta por nós iniciada, tanto mais que os profissionais das EE que participaram no Projeto demonstraram interesse e disponibilidade em continuar a refletir. Continuaremos a criar uma plataforma de comunicação entre o saber académico e a intervenção dos profissionais, para promover boas práticas na intervenção familiar integrada com as famílias que nos são encaminhadas através da complementaridade de conhecimentos. Pois, os instrumentos/procedimentos utilizados nas intervenções familiares integradas podem tornar-se melhores se os momentos de reflexão, (profissionais do CAFAP, EE e famílias) aos quais como profissionais não damos tanto relevo no dia a dia, que são basilares no trabalho com as famílias. Devemos, acima de tudo, esclarecer muito bem os momentos de avaliação no processo de intervenção familiar integrada em conjunto com as famílias. Como profissionais podemos e devemos envolver mais as famílias na decisão e na avaliação daquilo que é o trabalho que está a ser feito e contrariar a tendência de como profissionais somos detentores do saber e as famílias têm que obedecer.

Sabemos, contudo, que o trabalho social não é um trabalho linear e objetivo, uma vez que se lida com pessoas, com crianças/jovens em perigo e suas famílias, com vida recheadas de problemas, conjugados, e de longa duração, que nos podem, por vezes, provocar problemas ou dilemas éticos.

Se é certo que ao longo do Projeto fomos colocando em prática uma série de conhecimentos colhidos ao longo do mestrado, certo é também que cedo percebemos que se pudéramos continuar, o faríamos de bem a melhor. Fica a vontade de continuar a aprender com EE e com as famílias, e de investir no processo avaliativo profissional com determinada determinação e satisfação.

Senti por parte dos participantes do Projeto, um ambiente muito acolhedor e participação genuína, uma vontade de inovar e trabalhar no sentido de proporcionar o serviço CAFAP progressivamente mais eficaz e adequado às necessidades das famílias. Foi esta postura de abertura que encontrei na realização deste Projeto de mestrado.

As reuniões do âmbito do Projeto de mestrado permitiram diagnosticar, informar, negociar e orientar o desenvolvimento do Projeto. (Apêndice E, pp.131-144).

Foi ainda possível uma maior partilha de informação e experiências, no sentido de melhorar o serviço CAFAP e as intervenções familiares prestadas aos indivíduos/famílias que fomos realizando com os profissionais das EE. E adotamos a pertinência de um trabalho colaborativo de maior transparência, negociação e tomada de decisões partilhada (CAFAP, EE e famílias).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realidade impõe-se, tal como os dias de sol ou os de nevoeiro ao acordar.

O projeto (Re)Construção do olhar sobre o mesmo lugar: uma intervenção no Centro de Aconselhamento Familiar e de Apoio Parental do Gabinete de Atendimento à Família nasceu da imposição da realidade e do contexto CAFAP que, volvidos vários anos de intervenção, nos impulsionou a efetivar uma renovação. O trabalho no CAFAP é a intervenção com famílias; ora, é facilmente entendível que a realidade (das famílias) muda mais rapidamente do que as estruturas estão dispostas a perceber e a aceitar. Como mestranda e como profissional entendo que as estruturas (de apoio social) tendem para a repetição e a imobilidade («sempre assim se fez», «os teóricos dizem», «aprendemos na Faculdade que»). Mas a realidade é como a água de um rio: jamais passa duas vezes sob a mesma ponte.

A elaboração do presente relatório de Projeto permitiu-nos proceder a uma retrospectiva construtiva de todo o percurso de mestrado, que possibilitou a construção de novas visões e novas aprendizagens enquanto profissional.

Foi um exercício exigente mas muito enriquecedor que nos possibilitou ainda beneficiar de uma multiplicidade de atividades ao longo do presente Projeto.

A realidade das famílias é surpreendentemente ágil e até volátil, é surpreendentemente desafiadora do anquilosamento teórico e prático do profissionais. Os profissionais sociais caminham imersos na realidade, embora, por vezes, quase afogados em burocracias, e, outras vezes, afogueados, de tão surpreendidos pelas urgências e emergências das famílias. E também temos vida, e também temos famílias, sonhos e esperanças...

O nosso Projeto nasceu no contexto da nossa avaliação e coavaliação da realidade CAFAP, mas embarcou nas dinâmicas desta valência do Gabinete Social de Atendimento à Família, em Viana do Castelo, quando a reflexão interna sobre a nossa intervenção nos impôs a atualização dos instrumentos/procedimentos em uso (Anexos e Apêndices), quer internos quer externos.

O CAFAP do GAF existe há 13 anos, e nós, mestranda, somos no GAF ali profissional há 18! Reconhecemos que as rotinas e o saber acumulado (e por vezes não questionado) são alimentos em horas de aperto burocrático, mas são também cáries que minam a intervenção social, mercê do seu selo de imposição às famílias multidesafiadas com quem trabalhamos.

Que fazer? Depois da reflexão interna, por nós promovida e assumida pelo CAFAP, percebemos que era necessária uma melhor articulação e circulação da informação, entre parceiros, como se pode verificar no caso em estudo (ponto 5.3, pp.65-68) que se constituiu como o alicerce do Projeto. Naquela nossa longa reflexão interna do CAFAP, prévia à reunião com as EE, foram muito relevantes as novas aprendizagens a que acedêramos pela frequência das unidades curriculares nos dois anos do mestrado; e não menos importante, o saber teórico aliava-se ao saber prático alcançado pelo contacto com a realidade das famílias multidesafiadas.

Ao fim de mais de década e meia de trabalho podíamos dizer: «Já vi muita coisa!», e já. Mas o melhor é que mais que a singularidade do ver, ele seja participado (IAP), pelos demais profissionais sociais (e pelas famílias) e advertido e confirmado por êxitos e fracassos como acontece em todas as profissões. Foi o ver com um ver comum, um olhar interdisciplinar, desassossegado e interrogante sobre a realidade que fez nascer este Projeto. A observação participante foi veículo de produção de novos saberes e práticas. E estes foram cruciais para que a alavanca das nossas conquistas académicas fosse inspiradora da reflexão e ação da Equipa CAFAP com quem exerço a minha atividade profissional.

Claro está que no CAFAP pretendemos que exista sempre estratégias diferentes de intervenção. Não as houera e a intervenção com as famílias seria um trabalho por demais complexo (ou impossível) de ser organizado e potenciado. A questão é que as estratégias utilizadas pela equipa CAFAP foram e são, apesar de atualmente desajustadas, autênticas pistas ou rampas de lançamento para que nós, profissionais sociais, trabalhando com as famílias, melhor pudéssemos intervir, em busca de mais sucesso e melhor proveito.

É nossa percepção que, não existem famílias iguais. Ora, a singularidades diferentes, estratégias diferentes de intervenção. O trabalho no CAFAP não é um

trabalho fácil. Mas é criativo, exige uma grande dose de esforço e de tempo, de disponibilidade e de escuta ativa. Aliás, o domínio do espaço-tempo pretendemos que sejam sempre das famílias e às famílias pertençam. E este espaço é um espaço que é feito de narrativas que são as suas. Nesse sentido, como profissional social, com o otimismo que me deve caracterizar, tentamos potenciar a transformação das situações críticas em novas oportunidades.

O CAFAP do GAF também foi, é, e espero que continue a ser, um espaço-tempo de narrativas feito de pessoas e de realidades presentes, sentidas e vivenciadas por um sentir coletivo (por nós, pela equipa CAFAP, pelas EE e pelas famílias). A preocupação, pelas dificuldades sentidas pelas profissionais do CAFAP na articulação com as EE também encontra ali lugar. Por essa razão,

a investigação pode ser vista como uma extensão natural das atividades em que nos envolvemos todos os dias (...) fazemos perguntas que nos permitem analisar as situações de forma mais cuidada” (Stringer, 2007, p.4).

Aliás, na intervenção social é muito importante a reconfiguração do sujeito, enquanto um ser ativo, cheio de iniciativa, de criatividade, um ator com projetos e objetivos relativos a si próprio e ao seu meio envolvente (Carvalho & Baptista, 2004).

Foi com esta vontade que me lancei neste Projeto.

Como mestrande e profissional na equipa CAFAP enquadro-me num conjunto de profissionais que leem e perscrutam e avaliam a intervenção no âmbito dos projetos que nos cabe desenvolver, e nos obrigam – são pessoas e a vida de famílias! – a não nos contentarmos apenas com uma única resposta ou avaliação. Aliás, a IAP exige, como condição básica, a recolha e combinação de informações provenientes de diferentes fontes. Por essa razão, eleger a “solução única” é correr um sério risco: o de acabar por escolher a que não for válida, restando-se assim de mãos vazias. Eis, pois que, quantas mais ideias se ponderarem ou se alcançarem para uma determinada situação, maiores serão as possibilidades de a solucionar de forma adequada.

Uma palavra para o GAF: Ao longo do desenvolvimento do nosso Projeto – e já desde antes, desde muito antes! – verificámos e testemunhámos todo o respeito e dedicação com que a Instituição envolve os profissionais sociais que nela trabalham;

e não apenas os e as profissionais, mas também as famílias com quem intervimos e para as quais existimos.

Tem sido evidente o bom trabalho de equipa, entre a equipa, com as demais equipas do GAF, com os e as profissionais das entidades parceiras, e com as famílias. Naquele trabalho que obriga a dialogar e a trocar informação e pareceres existe responsabilidade e respeito pela ética no contexto de trabalho e da intervenção.

Um trabalho como o do CAFAP é um trabalho em rede, não começa na equipa nem acaba na equipa. É-lhe endossado, e depois de assumido foca-se nas famílias. O CAFAP é um eixo ou uma ponte: de um lado da mesa estão as EE que encaminham, do outro as famílias encaminhadas. Nós, no meio.

O nosso trabalho repercute-se nas famílias, mas depois prestamos contas a quem, encaminhando, iniciou o processo. Por isso, ao longo do segundo semestre do ano de 2017 e ao longo do ano de 2018, nós, mestranda, estimulamos o CAFAP do GAF a dar a conhecer os novos procedimentos de articulação e circulação de informação junto das EE do distrito de Viana do Castelo. Isso obrigou a uma auscultação consubstanciada num trabalhar com o que confirma que o CAFAP do GAF se vem afirmando como uma referência e um serviço útil, que precisa de ser ouvido, por ser uma estrutura que complementa a intervenção das instituições e serviços de proteção e apoio à criança e à família em Viana do Castelo. Nesse trabalho participado, e que em grande parte nos coube orientar, foram reavaliados, redesenhados e reensaiados instrumentos de avaliação, que, no histórico da valência haviam sido validadas por EE e personalidades de relevo do meio académico e decisor (político), mas que já não respondem integralmente às necessidades. Todo este trabalho participado permitiu ao serviço CAFAP consolidar a sua identidade e dispor de um acervo de recursos técnicos e de competências para melhorar o trabalho com as famílias. Todo este trabalho foi consolidado na fase de avaliação da intervenção familiar integrada.

A experiência adquirida no contexto equipa CAFAP – nunca ali somos snipers, mas soldados, de ombros a ombros com os seus irmãos –, aliada à nossa frequência do mestrado tornaram possível a realização deste Projeto.

Uma equipa multidisciplinar (serviço social, animação sociocultural e psicologia) é o garante de que existem janelas abertas para a realidade e espaço para novas aprendizagens, que existe incentivo para se dar dois passos à frente mesmo quando tivemos de recuar três. Por outro lado, o GAF dispõe ainda de outra mais valia: é que a Instituição dispõe de outros serviços, o que sempre nos permitiu interagir com outros profissionais sociais de outras áreas de intervenção. O nosso Projeto é também reflexo dessa proveitosa cooperação institucional. Acima de tudo, existiu sempre o cuidado em salvaguardar a responsabilidade profissional na articulação com os restantes profissionais das EE e levar em linha de orientação o caso em estudo que desenvolvemos no ponto 5.3, conjuntamente com outra profissional do CAFAP. No decurso das nossas práticas, tencionamos continuar a investir no fortalecimento da conexão entre a teoria e a prática, a fim de que cada intervenção realizada seja fundamentada numa base científica, empiricamente validada.

Os momentos de autorreflexão foram destinados à avaliação da concretização dos objetivos inicialmente delineados para a realização deste Projeto. Para além desta reflexão crítica, os momentos de discussão no CAFAP e com as/os profissionais sociais das EE constituíram o apoio à análise da evolução do Projeto que não termina aqui.

É nossa perceção que as intervenções familiares integradas não são boas nem más. Emitir, apressados juízos de valor sobre as alterações que estão em curso numa determinada intervenção familiar integrada, pode revelar-se pouco sensato a até arriscado. Importa, por isso, que os profissionais melhorem as intervenções com as famílias. Esta é, por isso, uma tarefa que exige tempo e capacidade de integração, a fim de que, permanentemente, os profissionais sociais se interroguem e avaliem as suas práticas. Foi, pois, a partir da observação, análise e (auto)avaliação da intervenção e da avaliação desenvolvida na equipa CAFAP (em prol das famílias com que trabalhamos) que brotou uma profunda reflexão sobre os instrumentos, metodologias utilizadas.

Neste sentido, durante as reuniões de equipa (Apêndice G, pp.148-149) foram privilegiados os métodos de recolha da informação: a observação direta, onde assumimos a posição de observadoras participantes, procurando realizar registos

escritos; e a realização de conversas, através das quais procurámos compreender, com maior profundidade, a forma como a equipa técnica do CAFAP, as famílias e as EE se articulam ao longo de todo o processo.

Existiram também constrangimentos, quer pessoais, quer profissionais. De ordem pessoal, porque a vida familiar nos obrigou à prestação de cuidados de apoio prolongado na ancianidade e na doença de um familiar direto; ao nível profissional também sucederam alguns constrangimentos, porque estivemos ausente (baixa para assistência) e o trabalho no CAFAP não parou. Outro constrangimento nasceu da pressa em colocar o questionário on-line, sem aprovação dos Orientadores do mestrado; essa antecipação deveu-se à escassez de tempo, às limitações impostas pela situação familiar da mestranda, nomeadamente pelo apoio aos pais, o que nos levou a acelerar a sua implementação de modo a testar os objetivos mencionados anteriormente. E, depois, quando foi necessária a articulação com as EE, os profissionais demoraram algum tempo a responder às solicitações. Mas nada se aprende sem tentar!

O Projeto (Re)Construção do olhar sobre o mesmo lugar deve continuar visando adequar cada vez mais a intervenção familiar integrada e aumentar o envolvimento das entidades parceira se das famílias nas intervenções familiares integradas. A (Re)Construção do olhar não termina aqui, visto que o trabalho intensivo e direcionado com as EE surge como uma inovação do Projeto, uma vez que serão efetivadas pontes, consolidando e melhorando a intervenção familiar integrada que o CAFAP tem desenvolvido.

Sentimos em determinado momento, que no desenvolvimento do Projeto poderia ter-se feito diferente. No início tivemos muitas dúvidas, no entanto, não cristalizámos nem parámos no tempo. Evidenciamos (e agradecemos), por isso, a aprendizagem colhida no mestrado como fonte inspiradora. Por outro lado, o tempo de paragem do Projeto permitiu-nos reequacionar a forma de pensar, sentir e atuar. A intervenção com a família Ferreira (Apêndice M, pp.183-196) facilitou a consolidação e a pertinência do Projeto. Existe um facto por demais indesmentível e absolutamente proveitoso, até para outros níveis: Foi a partir da relação (com a equipa CAFAP, EE e a família) que aprofundamos e encontramos respostas para

problemas e dificuldades que deram lugar ao Projeto. Foi com estas pessoas que realizamos o nosso Projeto. E se se reforçou a nossa autonomia, fez-nos também perceber as vantagens do pensar e atuar participado, o que ajudou a singularizar o nosso Projeto.

Vivemos, é sabido, numa época em que as mudanças são cada vez mais, e mais velozes, e mais imprevisíveis. As opções de ontem já não oferecem soluções aos contextos e narrativas de hoje. Mas como nada se cria do nada, as soluções que serviram os nossos pais devem ser reavaliadas, reformuladas e atualizadas. Até o nosso Projeto é disso sinal, por que, de facto, o Projeto não termina neste relatório. Não pretendemos, porém, mudar por mudar, nem desenhar ações apenas por desenhar. A mudança impõe-se porque a realidade e as suas circunstâncias mudam; e quando mudam as narrativas exige-se para elas respostas diferenciadas. A prova está aqui: As novas situações em Projeto, ocorridas entre nós e a equipa CAFAP, entre o CAFAP e as EE entre os profissionais e a família Ferreira.

Julgamos ter oferecido uma leitura lógica e luminosa de um processo que de todo não começou em nós, mas dependeu de nós, da nossa intuição e do nosso mérito e nossa intervenção profissional, pois nele nos envolvemos intensamente, participamos de coração e contribuímos com o nosso grão de areia.

O Projeto (Re)Construção do olhar proporcionou-nos um conjunto significativo de aprendizagens, tanto a nível pessoal como profissional. A nossa proposta e a realização do Projeto revelou-se basilar para uma maior consciência da responsabilidade que nos cabe no exercício da profissão, essencialmente no que diz respeito ao impacto do nosso papel no bem-estar dos indivíduos e das famílias, bem como na credibilização da profissão junto de colegas de outras áreas, famílias, e instituições. Segundo Noguero e Solís (2003) o objetivo final das ações

é conseguir a participação de todos as pessoas com o fim de transformar a realidade. (...) supõe, aprendizagem de uma série de valores, atitudes e estratégias que estejam de acordo com o espírito crítico, a participação ativa, a transformação social de todos com os quais trabalhamos (p.6).

Consequentemente, percebemos que ser profissional social envolve, acima de tudo, o respeito pela dignidade e direitos da pessoa, aceitando todas as suas

opiniões, crenças e preferências (mesmo não concordando), procurando-se assim o equilíbrio (por vezes difícil de atingir) entre a promoção da autonomia do indivíduo e o seu bem-estar psicológico. Para Noguero e Solís (2003) o profissional deverá ter presente a forma como trabalha com as pessoas, facultando

ferramentas necessárias (atitudes, valores, capacidades, motivação, etc.) para que a autonomia das pessoas com que trabalha cresça progressivamente (...). A sua forma de ser e de estar com as pessoas com as quais trabalha tem um tempo e nesse tempo tratará de facilitar em todo o momento que as pessoas aprendam e adquiram os meios necessários para uma autogestão individual e coletiva (p. 7).

Esta reflexão é também fruto do diálogo de articulação com as EE.

Foi uma experiência de aprendizagem enriquecedora que permitiu a integração das nossas dificuldades e limitações e, o aprofundamento dos conhecimentos adquiridos no mestrado.

Poder-se-á, então, assumir como sendo acessível o diálogo entre a investigação e a prática profissional? Não, não é de todo fácil. É, porém, uma tarefa desafiante e compensadora. Deveremos, aliás, ter sempre presente as características próprias das pessoas, e a necessidade de promover a abrangência do maior número possível de pessoas de uma determinada realidade social. Não nos podemos perder, porém, em papéis e burocracias; deveremos antes centrar-nos, direcionando o olhar para a pessoa como elemento de um sistema.

A família são as pessoas: a sua história, a sua narrativa; e narrativas há que são autênticas tragédias, raramente gestas ou epopeias inolvidáveis e resolvidas com fim feliz. Em boa verdade, as pessoas não são fáceis, as suas narrativas não são fáceis, e obviamente as suas famílias também não! Por essa razão, em cada sessão, em cada intervenção/avaliação, somos desafiadas, enquanto profissionais sociais, a ousar ser diferentes e melhores em cada dia. Por mais essa razão, urge-se que a articulação entre os profissionais seja eficaz e profícua. Sendo o CAFAP de Viana do Castelo de âmbito distrital (10 concelhos) verifica-se que os encaminhamentos que temos recebido são, na sua maioria, encaminhados por Viana do Castelo e Ponte de Lima. Por todas estas razões, pareceu-nos que no biénio 2018/2019 se deveria desenvolver

a intervenção em grupo com as famílias destes dois concelhos, chamando-as a colaborar com a Equipa CAFAP e os demais técnicos das EE.

Em todo o Projeto, procurámos posicionar-nos numa metodologia de IAP para desenvolvimento do Projeto com os profissionais sociais do CAFAP e das EE, a fim de co construir o empoderamento de famílias multidesafiadas. Será de notar que a reconstrução e a criação dos instrumentos e procedimentos no CAFAP, implicou, numa primeira fase, apenas o compromisso das profissionais CAFAP, e que, posteriormente, foi seguida da reflexão conjunta do CAFAP com as EE e com a família Ferreira (estudo de caso) – uma participação muito positiva, consideramos! O questionário on-line proposto aos profissionais das EE demonstrou o real interesse destes em se reunirem periodicamente com o CAFAP para favorecer e potenciar a intervenção familiar integrada.

Em boa verdade, a realidade conhecida é a realidade inquirida. São as questões, a perspetiva que incorporam, o foco que apontam e a sua formulação precisa que dão forma às respostas que se obtêm, circunscrevendo-as substantivamente. Nos termos de Alarcão “o que sabemos depende de como o sabemos” (Alarcão, 2000, p. 473).

O saber e o conhecimento pressupõem muitas das vezes uma rutura com o conhecido e uma partida para o desconhecido. Esta transição disruptiva nem sempre foi assumida em equipa, de forma tranquila e pacífica, na medida em que com frequência, as resistências geraram alguns conflitos (Apêndice F, nº8, p.147).

Por último, consideramos que neste momento em que fechamos a porta do Projeto, ainda não é possível registar a amplitude dos resultados desejados, nem se consegue determinar totalmente a sua eficácia. Por isso, esta não é uma porta que inteiramente se feche, mas que se abre!

Este Projeto é caminho! Uma parte do caminho. De algum modo confere aos profissionais sociais e às famílias um vínculo de unidade nas respostas à urgência de seguir em frente, porque “cada um de nós compõe a sua história/Cada ser em si/Carrega o dom de ser capaz/De ser feliz” (Tocando em Frente, por Almir Sater e Renato Teixeira).

## REFERÊNCIAS

- Alarcão, M. (2000). *(Des)Equilíbrios familiares*. Coimbra: Quarteto.
- Arnold, C. C., & Frandsen, K. D. (1984). Conceptions of rhetoric and communication. In C. Arnold & J. W. Bowers (Eds.), *Handbook of rhetorical and communication theory* (pp. 3-50). Boston: Allyn and Bacon.
- Artz, S., Nicholson, D., Halsall, E., & Larke, S. (2001). *Review of literature on assessment, risk, resilience and need*. The National Crime Prevention Centre. Department of Justice File No. 3150-U1.
- Ausloos, G. (1996). *A competência das famílias: tempo, caos, processo*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Atieno, O. (2009). Limitation of qualitative and quantitative research paradigms. *Problems of education in the 21st century*, 13, 13-18.
- Bravo, P., & Cattalán, R. (1993). *Evaluación de programas. Una guía práctica*. Sevilla: Editorial Kronos.
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Berg, I. K., & Kelly, S. (2000). *Building solutions in child protective services*. New York: W. W. Norton.
- Berry, M., & Cash, S. J., (2009). Continuous family assessment. How are you going? How are you going now? *Children Australia*, 34 (1), 47-53.
- Bronfenbrenner, U. (1977). Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, 32, 513-531.
- Boutinet, J. (2002). *Antropologia do projeto*. Lisboa: Artmed.
- Bogdan, R., & Biklen, S., (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Cancrini, L. (1995). *La caja de Pandora*. Barcelona: Paidós
- Carvalho, A. D., & Baptista, I. (2004). *Educação Social. Fundamentos e estratégias*. Porto: Porto Editora.
- Carvalho, M. I. (2012). *Serviço social, desafios do passado e do futuro: Perspetivas*. Madrid: Editorial Académica Española.

- Ceballos, P.L. (1994). *Un método para la investigación – acción participativa*. Barcelona: Editorial Popular.
- Cembranos, F., Montesinos, D.H., & Bustelo, M., (2001). *La animación Socio-cultural: una proposta metodológica* (8.ªEd). Barcelona: Editorial Popular.
- Cohen, E., & Franco, R. (1999). *Avaliação de Projetos Sociais*. Petrópolis: Editorial Vozes.
- Coutinho, C., Sousa, A., Dias, A., Bessa, F., Ferreira, M., & Vieira, S. (2009). Investigação acção: metodologia preferencial nas práticas educativas. *Psicologia Educação e Cultura, XII* (2), 455-479.
- Rego, A., Cunha, R., & Cardoso C. (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Rh editora.
- Denzi, N., & Lincoln, Y. (2000). *Handbook of qualitative research* (2.ª Ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Direção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança. (2006). *Respostas sociais-nomenclaturas/conceitos (Versão eletrónica)*. Consultado a 23 de Agosto de 2018, em [https://observatorio-lisboa.eapn.pt/ficheiro/Conceitos\\_das\\_Respostas\\_Sociais.pdf](https://observatorio-lisboa.eapn.pt/ficheiro/Conceitos_das_Respostas_Sociais.pdf)
- Dunst, C. J., Trivette, C. M., & Johanson, C. (1994). Parent-professional collaboration and partnership. In C. J. Dunst, C. M., Trivette, & A. G. Deal (Eds), *Supporting and strengthening families – Methods, strategies and practices* (pp.197-211). Cambridge: Brookline Books.
- Dunst, C. J., Trivette, C. M., & LaPointe, N. (1994). Meaning and key characteristics of empowerment. In C. J. Dunst, C. M., Trivette, & A. G. Deal (Eds), *Supporting and strengthening families – Methods, strategies and practices* (pp.12-28). Cambridge: Brookline Books.
- Gabinete de Atendimento à Família (2018). *Institucional do Gabinete de Atendimento à Família*, consultado a 10 de janeiro de 2018 em <http://www.gaf.pt/pt>
- Goldenberg, I., & Goldenberg, H. (1980). *Family therapy, an overview*. California: Brooks/Cole Publishing Company.

- Gonçalves, M., Calheiros, M., Parente, V., Vieira, C., & Vieito, M. (2017). *Panfleto informativo do CAFAP*. Disponível em <https://gaf.pt/pt/servicos/protecaofamiliacrianca/cafap>
- Hohmann, M., & Weikart, D. P. (1997). *Educar a criança*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Hur, M. (2006). Empowerment interms of theoretical perspectives: exploring a typology of the process and componentes across disciplines. *Journal of Comunity Psychology*, 34, (5), 523-540.
- Jardim, J., & Pereira, A. (2007). *Competências pessoais e sociais. Guia prático para a mudança positiva*. Porto: Edições ASA.
- Lei n.º 147/1999. *Lei de proteção de crianças e jovens em perigo*. Diário da República - I Série – A, N.º 175 -8 de Setembro de 2015, pp.7198- 7232
- Lopes, F. (2009). *Putos do Pombal... Uma nova narrativa social?* (Dissertação de Mestrado não publicada). Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal.
- Manalo, V., & Meezan, W. (2000). Toward building a typology for the evaluation of services in Family Support Programs. *Child Welfare*, 4, 405-429.
- Martínez, M. (2003). La familia multiproblemática y el modelo sistémico. *Portularia*, 3, 89-115.
- Melo, A., (2011). *As forças dos profissionais e da família multidesafiada na proteção da Criança: Um modelo de avaliação e intervenção familiar integrada para os CAFAP*. (Tese de doutoramento publicada). Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Melo, A., & Alarcão, A. (2010). Manual de orientação para a implementação do Modelo de Avaliação e Intervenção Familiar Integrada. *Psicologia & Sociedade*, 21(1), 55-64.
- Minuchin, S. (1982). *Famílias funcionamento e tratamento*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Minuchin, S., & Fishman, C. (1990). *Técnicas de terapia familiar*. Porto Alegre: Artes Médicas:
- Monteiro, A. (1996), A avaliação nos projectos de intervenção social: reflexões a partir de uma prática. *Sociologia – Problemas e Práticas*, 22, 137-154.

- Morin, E. (2001). *L'identité humaine – La méthode – 5.L'humanité de l'humanité*. Paris: Éditions du Seuil.
- Noguero, F., & Solís, L.(2003). *El educador social como educador no formal: un gestor de grupos*. España: Universidad de Huelva. Consultado a 11 de Novembro de 2018 em <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3502/b15761721.pdf?sequence=1>
- Núncio, M. J. (2013). *Políticas de família e intervenção social com famílias*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Pais, J. M. (1993). Nas rotas do quotidiano. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 37, 105-115.
- Peduzzi, M. (2001). Equipe multiprofissional de saúde. *Saúde Pública*, 35 (1), 103-109.
- Perez, V. (1992). *Evaluación de la animación sociocultural: guía de orientación para animadores*. (s.l.): Editorial Popular.
- Petrus, A. (1997). *Pedagogia social*. Barcelona: Ariel Educación.
- Pinto, C. (1998). Empowerment, uma prática de serviço social. In O. Barata(coord),*Política social* (pp.246-277). Lisboa: ISCSP.
- Portaria n.º 139/2013. Diário da República I Série N.º 64 - de 2 de Abril de 2013, pp. 1942-1946.
- Ramos, N. (2004). *Psicologia clínica e da saúde*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Relvas, A. P. (1996). *O ciclo vital da família: Perspectiva sistémica*. Porto: Edições Afrontamento.
- Rogers, C. (1961). *Tornar-se pessoa*. Lisboa: Moraes.
- Saramago, J. (1995). *Ensaio sobre a cegueira*. Lisboa: Editorial Caminho.
- Sater, A., & Teixeira, R. (1990). *Tocando em frente*. Consultado a 15 de Novembro de 2018 em <https://www.youtube.com/watch?v=wmG7w3HEkYw>
- Simões, J., Fonseca, M.,& Belo, A. (2006). Relação de ajuda: Horizontes de existência. *Revista Referência*, 2(3). 45-54.
- Soares, N. (2006). A investigação participativa no grupo social da infância. *Currículo sem fronteiras*, 6 (1), 25-40.

- Soriano, J. M. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. (2ªEd.). Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer.
- Sousa, L. (2005). *Famílias multiproblemáticas*. Coimbra: Quarteto.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J., (1995). *Evolución sistemática: Guía teórica y práctica*. Barcelona, Buenos Aires & México: Ministério de Educación e Ciencia.
- Stringer, E. (2007). *Action research*. Los Angeles: Sage.
- Turnbull, A. P., Turbiville, V., & Turnbull, H. R. (2000). Evolution of family-professional partnerships: Collective empowerment as the model for the early twenty-first century. In J. P. Shonkoff & S. J. Meisels (Eds.), *Handbook of early intervention* (pp. 630-650). Cambridge: Cambridge University Press.
- Zimmerman, M. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23(5),581-599.
- Zimmerman, D. E. (2000). *Fundamentos básicos das grupoterapias* (2.ª ed.) São Paulo: Artmed.

## **ANEXOS**

### **ANEXO A - ÁREAS DE INTERVENÇÃO DO GABINETE DE ATENDIMENTO À FAMÍLIA E OS SEUS SERVIÇOS**

As áreas de intervenção do GAF são as seguintes:

(a) Área de intervenção de apoio à Comunidade, com os serviços Comunidade de Inserção, Apoio Comunitário, Rendimento Social de Inserção, Serviço de Distribuição de Alimentos e Roupas, e Refeitório Social.

(b) Área de Intervenção da Saúde e Comportamentos Desviantes, com os seguintes serviços e projetos: Unidade de Apoio na Toxicodependência; Centro de Aconselhamento Psicossocial HIV/SIDA; Equipa de Rua.

(c) Área de Prevenção e Intervenção na violência doméstica, com os seguintes serviços: Casa Abrigo; e o Núcleo de Atendimento.

(d) Área de Proteção da Família e da Criança com o CAFAP - Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental.

(e) Área dos Serviços Socialmente Solidários, com: Wash-GAF (lavagem de automóveis); e as Oficinas (ateliers ocupacionais da Comunidade de Inserção).

(GAF, 2018)

## ANEXO B - OBJETIVOS DO CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL DO GABINETE DE ATENDIMENTO À FAMÍLIA

Os objetivos referenciais do CAFAP são:

- (a) Prevenção de situações de risco e de perigo, através da promoção do exercício de uma parentalidade positiva;
- (b) Avaliação das dinâmicas de risco e de proteção das famílias e as possibilidades de mudança;
- (c) Desenvolvimento de competências parentais, pessoais e sociais que permitam a melhoria do desempenho da função parental;
- (d) Capacitação das famílias; promovendo e reforçando dinâmicas relacionais de qualidade e rotinas quotidianas; potenciando a melhoria das interações familiares; visando atenuar a influência de fatores de risco nas famílias; prevenindo situações de separação das crianças e jovens do seu meio natural de vida;
- (e) Aumentar a capacidade de resiliência familiar e individual;
- (f) Favorecer a reintegração da criança ou do jovem em meio familiar;
- (g) Reforçar a qualidade das relações da família com a comunidade, bem como identificar recursos e respetivas formas de acesso.

(Gonçalves, Calheiros, Parente, Vieira, & Vieito, 2017)

## ANEXO C - VALORES PELOS QUAIS O GABINETE DE ATENDIMENTO À FAMÍLIA SE REGE

Os valores pelos quais se rege o GAF são:

1) Família: Por ser uma “unidade estruturante da sociedade e o contexto mais significativo do desenvolvimento do ser humano. Tendo um desígnio educativo e formativo tão exigente, e uma responsabilidade crucial no equilíbrio psicossocial dos seus membros, o GAF pretende, por isso, potenciar a Família nas suas diferentes dimensões, promovendo a qualidade das experiências e das relações interpessoais aí vividas;

2) Equidade: Proceder de forma justa e imparcial, atuando segundo princípios de neutralidade, não prejudicando nem beneficiando ninguém em função da sua ascendência, idade, sexo, orientação sexual, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, nível sócio-económico ou condição de saúde e eliminando efeitos de preconceitos ou ideias pré-concebidas;

3) Individualidade: A par da não discriminação, é essencial o respeito pelas características individuais e experiências de vida que definem cada pessoa e a distinguem dos demais;

4) Autodeterminação: Respeitar, tanto quanto possível, as escolhas e decisões dos utentes é um fator essencial quer para o seu bem-estar físico e emocional, quer para a sua autonomização;

5) Autonomia: Promoção e incentivo à autonomia dos utentes, encorajando tanto quanto possível, a sua independência e auto-suficiência;

6) Confidencialidade: Preservar a integridade e privacidade dos utentes, assim como atuar com reserva e discrição no que respeita a informações pessoais de carácter sigiloso, não as divulgando ou utilizando em proveito pessoal e/ou de terceiros;

7) Inovação: A antecipação de necessidades e problemas, assim como o surgimento de novos desafios e problemáticas, exige a constante evolução das práticas. Com efeito, fomenta-se a inovação através de um ambiente estimulador de impulsos criativos e de uma atitude empreendedora de todos os seus membros;

8) Qualidade: Cultivar o rigor, eficiência e a transparência nas práticas, de forma a providenciar serviços personalizados e com qualidade, orientados para o cliente e para a sociedade.

([www.gaf.pt](http://www.gaf.pt)).

## ANEXO D - PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL NO TRABALHO COM AS FAMÍLIAS

Os princípios orientadores do CAFAP são:

- 1) Promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem, isto é, o foco da intervenção é o bem-estar das crianças e a família;
- 2) Intervenção sistémica, preferencialmente em meio natural de vida;
- 3) Processo centrado na família, focado na valorização das competências/forças parentais e familiares e culturalmente sensível;
- 4) Abordagem respeitadora da privacidade, individualizada e o menos intrusiva possível;
- 5) Autonomia das famílias, ou seja, o seu envolvimento direto e autoria nos planos e decisões, sem nunca ser substituída ou marginalizada, evitando o discurso paralelo restringido aos profissionais – visto que, segundo a investigação científica, tal gera ruído e retira poder aos principais agentes de mudança, pois não permite o acesso à informação específica do seu processo e respetiva evolução;
- 6) Participação e corresponsabilização da família, fomentando a sua participação, envolvimento e compromisso ativos, cingindo-se a ação dos profissionais apenas à vertente facilitadora das mudanças;

7) Colaboração entre profissionais, clarificando os papéis de cada interveniente no processo, juntamente com a família, evitando, assim, respostas múltiplas e sobreposição de atuações, e garantindo a distribuição de tarefas entre os diversos agentes interventivos, de forma clara, objetiva e mensurável, que facilite a avaliação da eficácia do Plano Integrado de Apoio Familiar;

8) Orientação para os resultados, desenvolvendo uma intervenção especializada, apenas com a obtenção da informação indispensável à avaliação, que se pretende isenta, neutra e imparcial, afastada, portanto, de hipóteses explicativas anteriores infrutíferas ou pouco eficazes, para concretizar uma efetiva intervenção que faça emergir o reservatório de competências encobertas, renováveis e expansíveis das famílias, que podem ser usadas para facilitar a mudança, segundo o pressuposto de que a maioria das pessoas muda o seu comportamento quando devidamente apoiada e com os recursos adequados (dose de intervenção);

9) Cada criança tem o direito a ter uma família permanente;

10) Cada criança e membro da família deve ser “empoderado” para trabalhar na prossecução dos seus objetivos e satisfação das suas necessidades;

11) A maioria dos pais gosta ou quer gostar das suas crianças.

(Portaria n.º 139, de 2 de Abril de 2013.)

## ANEXO E - FICHA DE ENCAMINHAMENTO DA FAMÍLIA



### Ficha de Encaminhamento da Família

#### A preencher pelo CAFAP

Data encaminhamento:  N° Processo CAFAP/GAF:

#### A preencher pela Entidade Encaminhadora

N° Processo PP:  N° Processo RRP:

#### O CAFAP compromete-se a:

- acusar a receção da ficha de encaminhamento;
- discutir com a entidade encaminhadora as informações relevantes e definir as etapas a seguir;
- remeter relatório de avaliação/ intervenção no final dos respetivos processos.

#### A Entidade Encaminhadora compromete-se a:

- colaborar com o CAFAP na discussão e definição de etapas de atuação;
- respeitar o princípio de intervenção mínima, de modo a evitar sobreposição de atuações;
- informar o CAFAP sempre que se identifiquem informações/ diligências relevantes ao processo.

O CAFAP e a entidade encaminhadora comprometem-se a definir colaborativamente data e horário de admissão presencial da família ao processo CAFAP.

#### Dados Entidade Encaminhadora

Entidade encaminhadora

Morada

Código Postal

Nome(s) do(s) Técnico(s) responsável(eis)

Contactos

#### Dados Família

Tipo de família: Nuclear heteroparental:  Nuclear monoparental:  Reconstituída:

Família adotiva:  Outra:

Morada onde reside(em) o(s) menor(es):

Código Postal

**Identificação Família**

N	Nome	Papel/posição na família	Data Nasc	Escolaridade	Atividade Profissional	Situação Profissional	Contactos
1							
2							
3							
3							
4							
6							
7							
8							

**Outros Familiares e Elementos Significativos**

(Listar familiares conhecidos - avós, tios, primos – e pessoas significativas na vida da família - vizinhos, amigos relevantes, pessoas da comunidade, etc.)

N	Nome	Papel/posição na família	Data Nasc	Escolaridade	Atividade Profissional	Situação Profissional	Contactos
9							
10							
11							
12							

**Breve História do Aparecimento/Desenvolvimento dos Problemas**

### Identificação de Fatores de Risco e Proteção

Assinale os fatores de risco que identifica:

Informação relativa aos menores	Resposta	Elem. nº	Informação relativa aos adultos	Resposta	Elem. nº	Informação relativa ao ambiente familiar, físico e social	Resposta	Elem. nº
Abandono escolar			Abuso de álcool ou drogas			Dificuldades de gestão dos recursos existentes		
Absentismo escolar			Antecedentes criminais			Está desempregado		
Antecedentes de Institucionalização			Antecedentes de ameaça a algum profissional a trabalhar com a família			- Desempregado longa duração <input type="checkbox"/>		
Apresenta alguma doença física. Especifique:			Cariências na demonstração de afeto positivo às crianças/jovens			- Desempregado curta duração <input type="checkbox"/>		
Apresenta deficiência mental			Deficiência mental			Fontes de rendimento insuficientes		
Apresenta problemas de comportamento			Doença grave/ crónica			Habituação em zonas problemáticas		
Apresenta-se triste, deprimido, ansioso ou com medos/ baixa auto-estima			Especifique:			Existem fontes de apoio positivo na família alargada		
Consumo de álcool			Doença mental/ psicopatologia			Utilização dos recursos existentes na comunidade		
Consumo de drogas			Especifique:			Residência sem condições mínimas de habitabilidade (água canalizada, electricidade, saneamento básico, ...)		
Consumo de tabaco			Foi maltratado enquanto criança			Sinais de grande desorganização do espaço doméstico (coisa muito suja, alimentos deteriorados, ...)		
Está próximo de grupos delinquentes			Indícios prévios de maus tratos a crianças					
Existem ou existiram sinais de negligência de cuidados de higiene/ saúde/ alimentação.			Usa estratégias punitivas e de repressão física					
Existem ou existiram sinais físicos visíveis de maus tratos (assinale nas observações se no presente no ou passado)			Usa mau trato verbal face às crianças/jovens					
Já esteve separado dos pais			Violência conjugal					
Passa muitas horas sem supervisão adulta								
Prática de pequenos delitos								
Revela atraso no desenvolvimento físico								
Tem dificuldades de aprendizagem								

Legenda p/ resposta: Sim (S); Não (N); Não se Aplica (NA) e identifique o elemento do agregado segundo os dados de identificação do agregado.



**Objetivos de Avaliação / Intervenção CAFAP: Pedido** (artigo 3º, Portaria nº 139/2013)

- prevenir situações de risco e de perigo através da promoção do exercício de uma parentalidade positiva;
- avaliar as dinâmicas de risco e proteção das famílias e as possibilidades de mudança;
- desenvolver competências parentais, pessoais e sociais que permitam a melhoria do desempenho da função parentalidade;
- capacitar as famílias promovendo e reforçando dinâmicas relacionais de qualidade e rotinas quotidianas;
- potenciar a melhoria das interações familiares;
- atenuar a influência de fatores de risco nas famílias, prevenindo situações de separação das crianças e jovens do seu meio natural de vida;
- aumentar a capacidade de resiliência familiar e individual;
- favorecer a reintegração da criança ou do jovem em meio familiar;
- reforçar a qualidade das relações da família com a comunidade, bem como identificar recursos e respetivas formas de acesso.

A situação está sinalizada na CPCJ? Sim  Não

A situação está sinalizada na EMAT? Sim  Não

**Identificação da situação de perigo que despoletou a sinalização** (artigo 3º, Lei nº 147/1999)

A criança ou o jovem está numa das seguintes situações:

- abandonada ou vive entregue a si própria;
- sofre maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais;
- não recebe os cuidados ou a afeição adequados à sua idade e situação pessoal;
- 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;
- é obrigada a atividades ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento;
- está sujeita, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional;
- 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 guarda de facto se lhes oponham de modo adequado a remover essa situação.

CPCJ/ EMAT de  Há quanto tempo?  meses

Técnico(s) responsável(eis)

Contactos

Há história de processos anteriores na CPCJ/ EMAT? Sim  Não

Motivo



**Medidas de Proteção**

Descreva sucintamente as medidas de proteção e/ou projetos de intervenção e diligências efetuadas.

A família aderiu positivamente às medidas implementadas?

Sim  Não

Se não, justifique.

**Profissionais / Instituições a Trabalhar com a Criança/Família**

	Técnico(s)	Contactos
Educação		
Saúde		
Ação Social		
Justiça		
Outros		

A família já foi informada deste encaminhamento/ contacto com o CAFAP? Sim  Não

Se sim, a família manifestou disponibilidade para a cooperação com o CAFAP? Sim  Não

**A preencher pelo CAFAP**

Data Despacho: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_ Técnico \_\_\_\_\_

Enviar para [cafap@gaf.pt](mailto:cafap@gaf.pt) ou fax 258 811 313.

Doc. 0701 - 05/2018 - Ficha de Encaminhamento

## ANEXO F - FICHA DE ENCAMINHAMENTO DA FAMÍLIA – INTERVENÇÃO EM GRUPO



### Ficha de Encaminhamento da Família – Intervenção em Grupo

#### A preencher pelo CAFAP

Data encaminhamento:  N.º Processo CAFAP/GAF:

#### A preencher pela Entidade Encaminhadora

Entidade encaminhadora

Morada

Código Postal

Nome(s) do(s) Técnico(s) responsável(eis)

Contactos

A situação está sinalizada na CPCJ? Sim  Não

A situação está sinalizada na EMAT? Sim  Não

#### Dados Família

Morada onde reside(em) o(s) menor(es):

Código Postal

#### Identificação Família

N	Nome	Papel/posição na família	Data Nasc	Escolaridade	Atividade Profissional	Situação Profissional	Contactos
1							
2							
3							
3							
4							
6							
7							
8							

1/3

Doc. 0709 - 02/01/18 - Ficha de Encaminhamento - Intervenção em Grupo

### Identificação de Fatores de Risco e Proteção

Assinale os fatores de risco que identifica:

Informação relativa aos menores	Resposta	Elem. nº	Informação relativa aos adultos	Resposta	Elem. nº	Informação relativa ao ambiente familiar, físico e social	Resposta	Elem. nº
Abandono escolar			Abuso de álcool ou drogas			Dificuldades de gestão dos recursos existentes		
Absentismo escolar			Antecedentes criminais			Esta desempregado		
Antecedentes de institucionalização			Antecedentes de ameaça a algum profissional a trabalhar com a família			- Desempregado longa duração <input type="checkbox"/> - Desempregado curta duração <input type="checkbox"/>		
Apresenta alguma doença física. Especifique:			Carências na demonstração de afeto positivo às crianças/jovens			Fontes de rendimento insuficientes		
Apresenta deficiência mental			Deficiência mental			Habilitação em zonas problemáticas		
Apresenta problemas de comportamento			Doença grave/ crónica Especifique:			Existem fontes de apoio positivo na família alargada		
Apresenta-se triste, deprimido, ansioso ou com medos/ baixa auto-estima			Doença mental/ psicopatologia Especifique:			Utilização dos recursos existentes na comunidade		
Consumo de álcool			Foi maltratado enquanto criança			Residência sem condições mínimas de habitabilidade (água canalizada, eletricidade, saneamento básico, ...)		
Consumo de drogas			Indícios prévios de maus tratos a crianças			Sinais de grande desorganização do espaço doméstico (casa muito suja, alimentos deteriorados, ...)		
Consumo de tabaco			Usa estratégias punitivas e de repressão física					
Está próximo de grupos delinquentes			Usa mau trato verbal face às crianças/jovens					
Existem ou existiram sinais de negligência de cuidados de higiene/saúde/alimentação			Violência conjugal					
Existem ou existiram sinais físicos visíveis de maus tratos (assinala nas observações se no presente no ou passado)								
Ja esteve separado dos pais								
Passa muitas horas sem supervisão adulta								
Prática de pequenos delitos								
Revela atraso no desenvolvimento físico								
Tem dificuldades de aprendizagem								

Legenda p/ responder: Sim (S); Não (N); Não se (NS); Não se Aplica (NA) e identifique o elemento do agregado segundo os dados de identificação do agregado.



### Plano de Intervenção em Grupo

Por favor assinala os módulos de inscrição (X) e o nº de elemento do agregado familiar que encaminha:

Temas	Módulos	Inscrição	Elem. nº
Fatores ambientais e sociais	1: Habitação	<input type="checkbox"/>	
	2: Emprego	<input type="checkbox"/>	
	3: Recursos financeiros e gestão económica	<input type="checkbox"/>	
	4: Suporte social	<input type="checkbox"/>	
Fatores familiares	5: Dinâmicas familiares	<input type="checkbox"/>	
	6: Fatores que influenciam a parentalidade (SPA e Doença e mental)	<input type="checkbox"/>	
Capacidade Parental	7: Cuidados Básicos (alimentação, vestuário, higiene pessoal e saúde)	<input type="checkbox"/>	

# ANEXO G- GUIÃO DE INFORMAÇÃO DO PROCESSO FAMILIAR



Informação ao Processo  
Família XXXX

## 1. Identificação do Agregado Familiar

Processo XXXXXXXX n.º	
<b>Menor(es):</b> -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos); -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos); -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos); -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos);	<b>Filiação:</b> -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos); -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos);
Morada: XXXXXXXX	
<b>Outros significativos:</b> -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos) – relação; -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos) - relação;	

## 2. Informação ao processo

No seguimento do encaminhamento, por parte da xxxxxxxx (entidade) em xxx/xxx/xxxxx (data do encaminhamento), identificando que a criança/jovem (optar) está em perigo pois, (selecionar a opção, retirar excedente) "está abandonada ou vive entregue a si própria" | "sofre maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais" | "não recebe os cuidados ou a afeição adequados à sua idade e situação pessoal" | "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" | "é obrigada a atividades ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento" | "está sujeita, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional" | "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 guarda de facto se lhes oponham de modo adequado a remover essa situação", segundo o artigo 3º, anexo da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro.

Iniciou-se processo de avaliação a XX/XX/XX, promovendo-se XXXX (número por extenso e depois, entre parênteses, o algarismo) sessões individuais e/ou familiares, quer em domicílio, quer em gabinete, utilizaram-se metodologias de observação, entrevista semiestruturada, instrumentos formais e informais de avaliação psicológica e social. No final deste processo definiu-se, colaborativamente com a Família, um Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF) cujos objetivos são:

- Aumentar o autocontrolo emocional das crianças, através do treino de competências parentais, no âmbito da securização afetiva e orientação e estabelecimento de limites;
- XXXXX
- XXXXX
- XXXXX

Passado X (tempo em meses) avalia-se que o grau de cumprimento destes objetivos é satisfatório | insatisfatório (explicar....)

A Equipa CAFAP manifesta a sua inteira disponibilidade para prestar eventuais esclarecimentos.

Viana do Castelo, 03 de Janeiro de 2018

A Equipa CAFAP

1/1

# ANEXO H - INTERVENÇÃO E DESCRIÇÃO DO COMPORTAMENTO DA CRIANÇA



## Intervenção: Descrição Comportamento Criança

Processo CAFAP / GAF		Família									
Data / Hora / Local	Descrição a birra	Qual acha ter sido o motivo da birra?	Como se acabou?	O que fez para travar a birra	Resultou?						
____/____/____ ____:____	_____ _____	_____	_____	_____	_____						
____/____/____ ____:____	_____ _____	_____	_____	_____	_____						
____/____/____ ____:____	_____ _____	_____	_____	_____	_____						
____/____/____ ____:____	_____ _____	_____	_____	_____	_____						
____/____/____ ____:____	_____ _____	_____	_____	_____	_____						

# ANEXO I - GUIÃO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO



## Relatório de Avaliação Família XXXX

### 1. Identificação do Agregado Familiar

Processo XXXXXXX n.º	
<b>Menor(es):</b> -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos); -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos); -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos); -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos);	<b>Filiação:</b> -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos); -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos);
Morada: XXXXXXXX	
<b>Outros significativos:</b> -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos) – relação; -xxxxxxx, nascido a xx/xx/xxxx (xxx anos) - relação;	

### 2. Encaminhamento

O presente relatório diz respeito ao encaminhamento, por parte da xxxxxxxxx (**entidade**) – gestoras do processo Dr.º. xxxxxxx e Dr.º. xxxxxxx – em xxx/xxx/xxxxx (**data do encaminhamento**), identificando que a criança/ jovem (*optar*) está em perigo pois, (**selecionar a opção, retirar excedente**) “está abandonada ou vive entregue a si própria” | “sofre maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais” | “não recebe os cuidados ou a afeição adequados à sua idade e situação pessoal” | “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” | “é obrigada a atividades ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento” | “está sujeita, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional” | “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 guarda de facto se lhes oponham de modo adequado a remover essa situação”, segundo o artigo 3º, anexo da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro.

O quesito para o CAFAP foi (**selecionar a opção, retirar excedente**) “prevenir situações de risco e de perigo através da promoção do exercício de uma parentalidade positiva” | “avaliar as dinâmicas de risco e proteção das famílias e as possibilidades de mudança” | “desenvolver competências parentais, pessoais e sociais que permitam a melhoria do desempenho da função parentalidade” | “capacitar as famílias promovendo e reforçando dinâmicas relacionais de qualidade e rotinas quotidianas” | “potenciar a melhoria das interações familiares” | “atenuar a influência de fatores de risco nas famílias, prevenindo situações de separação das crianças e jovens do seu meio natural de vida” | “aumentar a capacidade de resiliência familiar e individual” | “favorecer a reintegração da criança ou do jovem em meio familiar” | “reforçar a qualidade das relações da família com a comunidade, bem como identificar recursos e respetivas formas de acesso”, segundo o artigo 3º, Portaria nº 139/2013.

### 3. Resumo do Processo e Metodologia de Avaliação

O processo de avaliação teve início a XX/XX/XX, aquando do acolhimento na resposta CAFAP, promovendo-se XXXX (número por extenso e depois, entre parênteses, o algarismo) sessões individuais e/ou familiares, quer em domicílio, quer em gabinete. Promoveram-se ainda contactos com outros serviços, nomeadamente com a na pessoa de XXXXX, respectivamente.

As técnicas foram responsáveis por esta avaliação e utilizaram metodologias de observação, entrevista semiestruturada, instrumentos formais e informais de avaliação psicológica e social.

Quanto ao agregado este revelou uma postura (**participativa** | **desafiante** | **etc. explicar...**), verificando-se a construção de uma relação colaborativa, que facilitou o processo de avaliação.

#### 4. Síntese da Avaliação

- 4.1. Avaliação dos fatores de risco e proteção ambientais e sociais
- 4.1.1. Habitação
- Ⓜ Organização dos espaços e adequação da habitação à dimensão do agregado familiar
  - Ⓜ Estado de conservação, conforto e salubridade (água canalizada, luz, esgotos, cozinha, quarto de banho) e condições de acessibilidade
  - Ⓜ Arrumação, limpeza e higiene dos espaços interiores e exteriores
- 4.1.2. Recursos financeiros e gestão económica
- Ⓜ Identificação dos recursos financeiros (quais são de onde vêm)
  - Ⓜ Capacidade de manter o emprego
  - Ⓜ Gestão financeira em função dos recursos existentes
- 4.1.3. Suporte Social
- Ⓜ Qualidade da rede de suporte social
  - Ⓜ Envolvimento em atividades de ocupação dos tempos livres e/ou envolvimento em atividades comunitárias
  - Ⓜ Conhecimento dos direitos sociais, recursos de apoio formal, serviços existentes na comunidade e utilização eficaz dos recursos comunitários
- 4.2. Avaliação dos fatores de risco e proteção familiares
- 4.2.1. Fatores que influenciam a capacidade parental e dinâmicas familiares
- Ⓜ Identidade familiar positiva clara, com traços distintivos mantidos por rituais e crenças familiares que lhe oferecem singularidade / Perceção de força partilhada, orientação para o futuro, otimismo e esperança, coerência, boa disposição;
  - Ⓜ Ao nível da interação familiar há coesão, união e envolvimento familiar;
  - Ⓜ Ao nível da interação familiar há coesão, união e envolvimento familiar;
  - Ⓜ Organização da vida familiar, tomada de decisão e definição de papéis;
  - Ⓜ Comunicação aberta, clara e funcional / fechada;
  - Ⓜ Flexibilidade e capacidade de resolução de problemas conjunta;
  - Ⓜ Satisfação/ Qualidade da relação conjugal;
  - Ⓜ Integração da história desenvolvimental (dos prestadores de cuidados) e consciência do seu impacto na perceção de si, no exercício da parentalidade e no funcionamento familiar;
  - Ⓜ Auto-perceção positiva dos prestadores de cuidados;
  - Ⓜ Grau de satisfação no exercício da parentalidade;
  - Ⓜ Ao nível individual (pai/mãe/ outros) dos cuidadores consumo de substâncias psicoativas (álcool, drogas, etc.), psicopatologia, desenvolvimento cognitiva, regulação emocional e comportamental, agressividade, delinquência/ história de criminalidade
  - Ⓜ Motivação para a mudança
- 4.2.2. Capacidade parental
- Ⓜ Cuidados básicos
  - Ⓜ Segurança
  - Ⓜ Segurança afetiva
  - Ⓜ Estimulação
  - Ⓜ Orientação e estabelecimento de limites
  - Ⓜ Estabilidade
- 4.3. Avaliação dos fatores de risco e proteção das crianças
- 4.3.1. Funcionamento global
- Ⓜ Gravidez não aceite/mal vigiada/não vigiada e/ou tentativa de Interrupção Voluntária da Gravidez;
  - Ⓜ Prematuridade/baixo peso ao nascer;
  - Ⓜ Criança/Jovem portador de necessidades de saúde especiais (deficiência física/mental ou doença crónica) vs. Bom nível de desenvolvimento global;
  - Ⓜ Problemas do comportamento (impulsividade, agitação psicomotora, comportamentos de oposição, temperamento "difícil") vs. Temperamento fácil;
  - Ⓜ Crianças com dificuldades de aprendizagem ou "sobredotadas";
  - Ⓜ Vinculação insegura/desorganizada vs. Vinculação segura à família

- Ⓜ Relação afetiva segura com um dos cuidadores e/ou adulto significativo
  - Ⓜ Criança saudável
- 4.3.2. Escola
- Ⓜ Ameaçador vs. Sentimentos de Pertença
  - Ⓜ Rejeição por pares ou Fraca ligação à escola vs. Clima escolar positivo
  - Ⓜ Integração em grupos de pares desviantes vs. Grupo de pares pro-social ou Incentivo à responsabilização e inter-ajuda
  - Ⓜ Insucesso escolar vs. Oportunidades de sucesso e reconhecimento
- 4.3.3. Auto-perceção
- Ⓜ Fracas competências sociais vs. Capacidade de resolução de problemas e/ou pedir ajuda quando necessário; Competências sociais; Competências adaptativas
  - Ⓜ Baixa auto-estima vs. Auto-conceito positivo
  - Ⓜ Crenças morais / Otimismo / Desejo de autonomia e comportamentos exploratórios

## 5. Conclusões e Parecer

Após a exposição dos parâmetros de avaliação supra-identificados que se constituem como vulnerabilidades – XXXXXXX, XXXX, XXXX, condições de higiene, falta de supervisão dos menores, etc. – a família também demonstrou possuir recursos/ forças essenciais para que se dê continuidade ao trabalho de colaboração com o CAFAP – afeto positivo, desejo de aprendizagem por parte da mãe, XXX, XXX, XXXX -. Assim, a equipa propõe-se continuar a acompanhar a família, negociando os seguintes objetivos de intervenção, num projeto de mudança construído colaborativamente com a Família: Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF):

- Aumentar o autocontrolo emocional das crianças, através do treino de competências parentais, no âmbito da securização afetiva e orientação e estabelecimento de limites;
- XXXXX
- XXXXX
- XXXXX

A família irá ter conhecimento deste relatório no próximo atendimento, dia \_\_\_\_\_, e aguarda-se feedback da entidade encaminhadora para se poder levar a cabo a persecução dos objetivos de intervenção identificados.

A Equipa CAFAP manifesta a sua inteira disponibilidade para prestar eventuais esclarecimentos.

Viana do Castelo, 03 de Janeiro de 2018

A Equipa CAFAP



# ANEXO K - OBJETIVOS DE MUDANÇA



## Objetivos de Mudança

Sub Área	Data	Grau Exec.	Tarefas a Realizar	Compromisso	Data Reav.	Grau Execução	Manutenção
	____-____-____	1 2 3 4 5			____-____-____	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> Não iniciada <input type="checkbox"/> Iniciada mas não cumprida <input type="checkbox"/> Interrompida por alteração de situação <input type="checkbox"/> Concluída	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
	____-____-____	1 2 3 4 5			____-____-____	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> Não iniciada <input type="checkbox"/> Iniciada mas não cumprida <input type="checkbox"/> Interrompida por alteração de situação <input type="checkbox"/> Concluída	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
	____-____-____	1 2 3 4 5			____-____-____	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> Não iniciada <input type="checkbox"/> Iniciada mas não cumprida <input type="checkbox"/> Interrompida por alteração de situação <input type="checkbox"/> Concluída	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
	____-____-____	1 2 3 4 5			____-____-____	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> Não iniciada <input type="checkbox"/> Iniciada mas não cumprida <input type="checkbox"/> Interrompida por alteração de situação <input type="checkbox"/> Concluída	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
	____-____-____	1 2 3 4 5			____-____-____	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> Não iniciada <input type="checkbox"/> Iniciada mas não cumprida <input type="checkbox"/> Interrompida por alteração de situação <input type="checkbox"/> Concluída	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>

Processo CAFAP / GAF \_\_\_\_\_ Família \_\_\_\_\_

## ANEXO L - ACORDO FAMILIAR



### Acordo Familiar

Direitos e Obrigações do CAFAP	Direitos e Obrigações da Família
<ul style="list-style-type: none"><li>• Agendar sessões de acordo com a disponibilidade da família;</li><li>• Avisar atempadamente qualquer necessidade de alteração de agenda;</li><li>• Fornecer à família informação acerca dos seus direitos, motivos que determinaram a intervenção e da forma como esta se processa;</li><li>• Remeter informações à entidade encaminhadora, sempre com o conhecimento da família.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participar em todas as sessões agendadas com o CAFAP;</li><li>• Avisar atempadamente qualquer necessidade de alteração de agenda, justificando o motivo da ausência;</li><li>• Compromete-se com o cumprimento das atividades delineadas colaborativamente no PIAF;</li><li>• Durante o processo de avaliação/intervenção, deverá dirigir qualquer dúvida ou questão exclusivamente à equipa do CAFAP.</li></ul>

Data: |\_|\_|/|\_|\_|/|\_|\_|\_|\_|

Assinaturas dos técnicos

Assinaturas dos elementos da família

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Doc. 0704 - 02/2018 - Acordo Familiar









**Outros Familiares e Elementos Significativos**

(Listar familiares conhecidos - avós, tios, primos - e pessoas significativas na vida da família - vizinhos, amigos relevantes, pessoas da comunidade, etc.)

N.º	Nome	Grau Familiar	Data Nascimento	Estado Civil	Atividade Profissional	CC	NIB3	NIF	ENB	Comércio
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

**2. Morada da Família**

Morada 1 \_\_\_\_\_  
 Código Postal \_\_\_\_\_

Morada 2 \_\_\_\_\_  
 Código Postal \_\_\_\_\_

### 3. Caracterização da Família

Caraterização Sócio-Profissional do Agregado Familiar						
Elemento	Profissão	Tipo Contrato	Entidade Empregadora	Início a	Término a	Vigência do Contrato
				____/____/____	____/____/____	____/____/____
				____/____/____	____/____/____	____/____/____
				____/____/____	____/____/____	____/____/____
				____/____/____	____/____/____	____/____/____
				____/____/____	____/____/____	____/____/____

Habitação		
Tipo Habitação	N.º Divisões	Regime Ocupação

Saúde	
Problemas de Saúde	Centro de Saúde



Educação			
Elemento	Estabelecimento de Ensino	Ano Escolaridade	Diretor Turma

Rendimentos			
Elemento	Tipo Rendimento	Montante	Data de Alteração



Despesas			
Elemento	Tipo Despesa	Montante	Tarifa Social

Dividas		
Elemento	Tipo Divida	Valor Total Divida

#### 4. Diagnóstico da Situação Atual da Família

Informação relativa aos meninos	Elem. nº	Resposta	Informação relativa aos estudos	Resposta	Elem. nº	Informação relativa ao ambiente familiar, físico e social	Resposta	Elem. nº
Revela atraso no desenvolvimento físico			Violência conjugal			Habituação em zonas problemáticas		
Apresenta deficiência mental			Abuso de álcool ou drogas			Fontes de rendimento insuficientes		
Apresenta alguma doença física. Especifique:			Doença mental/ psicopatologia Especifique:			Residência sem condições mínimas de habitabilidade (água canalizada, eletricidade, saneamento básico, ...)		
Apresenta problemas de comportamento			Deficiência mental			Não utilização dos recursos existentes na comunidade		
Tem dificuldades de aprendizagem			Doença grave/ crónica Especifique:			Dificuldades de gestão dos recursos existentes		
Apresenta-se triste, deprimido, ansioso ou com medos/ baixa auto-estima			Antecedentes de ameaça a algum profissional a trabalhar com a família			Está desempregado		
Abandono escolar			Indícios prévios de maus tratos a crianças			- Desempregado longa duração		
Prática de pequenos delitos			Cariéncias na demonstração de afeto positivo às crianças/ jovens			- Desempregado curta duração		
Está próximo de grupos delinquentes			Usa estratégias punitivas e de repressão física			Não existem fontes de apoio positivo na família alargada		
Consumo de álcool			Usa mau trato verbal face às crianças/ jovens			Sinais de grande desorganização do espaço doméstico (casa muito suja, alimentos deteriorados, ...)		
Consumo de tabaco			Foi maltratado enquanto criança					
Consumo de drogas								
Absentismo escolar								
Existem ou existiram sinais de negligência de cuidados de higiene/ saúde/ alimentação (assinale nas observações se no presente ou no passado)								
Existem ou existiram sinais físicos visíveis de maus tratos (assinale nas observações se no presente ou no passado)								
Antecedentes de institucionalização								
Passa muitas horas sem supervisão adulta								

Legenda p/ resposta: Sim (S); Não (N); Não se Aplica (NA) e identifique o elemento do agregado segundo os dados de identificação do agregado.

### 5. Fatores de Risco e Fatores de Proteção

Funcionamento Global		Criança Escola				Auto-Percepção	
Fatores de risco	Elem	Fatores de proteção	Elem	Fatores de risco	Elem	Fatores de proteção	Elem
Crianças com história de complicações de saúde (deficiência física/ mental ou doença crônica)		Bom nível de desenvolvimento global		Amegador		Capacidade de resolução de problemas e/ou pedir ajuda quando necessário	
Prematuridade/baixo peso ao nascer		Temperamento fácil		Rejeição por pares		Competências sociais	
Gravidez não aceita/mal cuidado/vigilância e/ou tentativa de interrupção durante a gravidez		Criança saudável		Frac. ligação a escola		Competências adaptativas	
Problemas de comportamento (impulsividade, agitação, inatencionalidade, comportamentos de oposição, temperamento "difícil")		Relação ativa segura com um dos cuidadores - e/ou adulto significativo		Integração em grupos de pares/diferentes		Desejo de autonomia e comportamentos exploratórios	
Crianças com dificuldades de aprendizagem ou "comportador inseguro"		Vinculação segura à família		Insucesso escolar		Crenças morais	
Vinculação insegura/desorganizada						Auto-conceito positivo	
						Optimismo	

Famíliares		Ambientais e Sociais			
Fatores de risco	Elem	Fatores de proteção	Elem	Fatores de risco	Elem
Impulsividade dos prestadores de cuidados		Prestadores de cuidados atentos e apoiantes		Falta de serviços de apoio	
Parentalidade precoce		Relações familiares estáveis		Discriminação	
Família monoparental		Acompanhamento médico regular (médico de família, especialidades, planeamento familiar, etc)		Isolamento	
Um ou ambos prestadores de cuidados ausentes				Melo comunitário violento/perigoso	
Prestadores de cuidados com vida social e/ou profissional baixa				Desemprego de longa duração	
Melo familiar disfuncional				Más condições habitacionais	
Prestadores de cuidados abusados, negligentes ou inatenciosos em criança					
Espectro de perturbações de comportamento em criança/adolescente					
Vinculação insegura e/ou ausência de manifestações de afeto à criança/jovem					

## 6. Diagnóstico Psicossocial da Família

1 - Nível de forças ou competência totalmente insatisfatório. Ausência total de capacidades, forças e/ou comportamentos desejados;  
 2 - Nível de forças ou competência insatisfatório na maioria das ocasiões e/ou os comportamentos desejados são excessos na maioria das situações;  
 3 - Nível de competência ou forças mais ou menos adequado/ há aspetos positivos mas também áreas ou momentos em que as forças não estão presentes e/ou competências não são aplicadas ou mostram-se inadequadas;  
 4 - Nível de competência ou forças bastante satisfatório. Há bastantes forças da família neste campo e/ou os comportamentos desejados estão presentes bastantes vezes;  
 5 - Nível de força/ competência excelente/ a família é claramente muito competente neste campo. Há excelência na aplicação destas competências ou presença das forças e grande consistência, uma vez que estão praticamente sempre presentes;  
 NS/NA - Não estão aplicáveis/não avaliado.

### 6.1 Questões ambientais e sociais

6.1.1 Habitação	NS/NA	1	2	3	4	5
Organização dos espaços e adequação da habitação à dimensão do agregado familiar						
Estado de conservação, conforto e salubridade (água canalizada, luz, esgotos, cozinha, quarto de banho) e condições de acessibilidade						
Arumação, limpeza e higiene dos espaços interiores e exteriores						

6.1.2 Recursos financeiros e gestão económica	NS/NA	1	2	3	4	5
Capacidade de manter o emprego						
Gestão financeira em função dos recursos existentes						

6.1.3 Suporte social	NS/NA	1	2	3	4	5
Qualidade da rede de suporte social						
Envolvimento em atividades de ocupação dos tempos livres e/ou atividades comunitárias						
Conhecimento dos direitos sociais, recursos de apoio formal, serviços existentes na comunidade e utilização eficaz dos recursos comunitários						

### 6.2 Questões familiares

6.2.1 Fatores que influenciam a capacidade parental e dinâmicas familiares	NS/NA	1	2	3	4	5
Identidade familiar positiva clara, com traços distintivos mantidos por rituais e crenças familiares que lhe oferecem singularidade						
Identidade familiar perceção de força partilhada, orientação para o futuro, otimismo e esperança, coerência, boa disposição						
Interação familiar, Coesão, união e envolvimento familiar						
Organização da vida familiar, tomada de decisão e definição de papéis;						
Comunicação aberta, clara e funcional						
Flexibilidade e capacidade de resolução de problemas conjunta						
Satisfação/ Qualidade da relação conjugal						
Integração da história desenvolvimental (dos prestadores de cuidados) e consciência do seu impacto na perceção de si, no exercício da parentalidade e no funcionamento familiar;						
Auto-perceção positiva dos prestadores de cuidados;						
Grau de satisfação no exercício da parentalidade;						
Motivação para a mudança						

6.2.2 A nível individual (pai/ mãe/ outros significativos)	NS/NA	1	2	3	4	5
Consumo de álcool						
Consumo de substâncias psicoativas						
Psicopatologia						
Especificar:						
Desenvolvimento cognitivo						
Regulação emocional e comportamental						
Agressividade						
Delinquência/ história de criminalidade						

6.3 Capacidade Parental			NS/NA	1	2	3	4	5
Cuidados Básicos	Alimentação	Capacidade de proporcionar alimentos adequados às necessidades nutricionais da criança quer em quantidade quer em qualidade						
		Capacidade de garantir higiene na confeção alimentar e qualidade dos alimentos						
		Capacidade de acompanhar/supervisionar as refeições das crianças						
	Higiene pessoal	Capacidade de proporcionar banhos regulares e higiene cuidada de todas as zonas do corpo						
	Vestuário	Capacidade de garantir tratamento adequado de roupas, proporcionar vestuário próprio à criança, adequado ao clima e em boas condições						
Saúde	Capacidade de garantir o cumprimento com indicações médicas, acompanhamento médico regular e vacinação obrigatória							
Segurança Física	Capacidade de criar condições para garantir a segurança da criança relativamente à proteção perante objetos, substâncias ou circunstâncias que ameacem a segurança física da criança (debar fora do acesso da criança objetos cortantes ou tóxicos, impedir acesso a janelas ou varandas, circuitos elétricos, etc.)							
	Capacidade de proteção da criança face a contactos com adultos ou outras crianças passíveis de colocarem em causa a sua segurança							
	Capacidade de supervisionar e monitorizar o comportamento da criança							
Segurança Afetiva	Capacidade de estar atento, alerta e sensível, de perceber e interpretar adequadamente o comportamento, os estados emocionais e as necessidades da criança							
	Capacidade de ser responsivo ao comportamento e perturbação emocional da criança; proporcionar conforto, calor e cuidado nas respostas à criança, de forma previsível e consistente							
	Capacidade de aceitar incondicionalmente a criança e de a apreciar, de proporcionar atenção positiva, elogios e reforços positivos							
Estimulação	Capacidade de proporcionar segurança, apoiar e incentivar a exploração do mundo físico e relacional por parte da criança, de forma que promova a sua autonomia e sentido de competência							
	Capacidade de manter expectativas desenvolvimentalmente apropriadas para o comportamento da criança							
	Capacidade de garantir o envolvimento da criança em atividades ou experiências passíveis de promoverem e estimularem o seu desenvolvimento a diferentes níveis (físico, psicológico, social, cognitivo, emocional, académico)							
Orientação e Estabelecimento de Limites	Capacidade de estabelecer regras, tarefas e limites adequados							
	Capacidade de utilizar estratégias de disciplina positivas e consistentes							
	Capacidade de promover a competência emocional da criança							
Estabilidade	Capacidade de assegurar estabilidade no acompanhamento da vida da criança e de manter estabilidade nos contextos de vida							
	Capacidade de proporcionar oportunidades para que criança crie vínculos com várias figuras e contextos importantes e que mantenha contactos regulares com os mesmos							



## 7. Fragilidades e Potencialidades Familiares

Estatuto do prestador de cuidados em relação ao estado de motivação para a mudança dos problemas identificados:

- Pré-contemplanção
- Contemplanção
- Aceitação de que há problema
  - Reconhecimento de responsabilidade sobre o problema
  - Desconforto com problema
  - Reconhecimento da importância da mudança
  - Reconhecimento do seu papel na mudança
  - Reconhecimento das consequências da mudança vs manutenção
  - Reconhecimento da necessidade de se começar a preparar para a mudança e dos passos necessários
- Preparação para a Ação
- Ação
- Manutenção
- Recaida



### 8. Objetivos e Priorização

Objetivos		Data Contratualização dos Objetivos			
Áreas	sub-áreas	Objetivos	Priorização dos objetivos	Recursos	Período Profissional & Envolvimento
Criança	Ambientais e Sociais	Saúde			
		Habituação			
		Educação			
		Emprego/Qualificação Profissional			
		Gestão Financeira Doméstica			
		Suporte Social			
		Consulta psicológica individual			



## APÊNDICES

### APÊNDICE A - AUTORIZAÇÃO DO GABINETE DE ATENDIMENTO À FAMÍLIA PARA UTILIZAÇÃO DO NOME DA INSTITUIÇÃO

#### Declaração

O Gabinete de Atendimento à Família, sediado em Rua da Bandeira, n.º342 com o código postal 4900- 561, Viana do Castelo, autoriza que **Verónica Raquel Guimarães Parente**, no âmbito da unidade curricular "Projeto" do Mestrado em Educação e Intervenção Social - Especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco, utilize o nome da instituição na produção de documentos para fins académicos e no Relatório Final que será apresentado publicamente e, posteriormente, disponibilizado no Repositório do Instituto Politécnico do Porto.

PH O Diretor  
  
www.ipsf.pt

Viana do Castelo, 04 de setembro de 2018

## APÊNDICE B - CONSENTIMENTO INFORMADO PARA PARTICIPAÇÃO EM PROJETO DE MESTRADO – REUNIÕES COM PROFISSIONAIS<sup>3</sup>

No âmbito do curso de Mestrado em Educação e Intervenção Social, da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto, na especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco, os mestrandos obrigam-se a desenvolver um projeto participado com os sujeitos envolvendo as diferentes redes sociais. Este trata-se de um projeto de investigação e de intervenção social baseado nos pressupostos da metodologia de investigação ação participativa.

É nesta qualidade que a mestranda Verónica Parente se propõe desenvolver o projeto no âmbito da sua prática profissional, em articulação com os profissionais da equipa do CAFAP e os profissionais das entidades encaminhadoras, nomeadamente a CPCJ e a EMAT.

O conhecimento co construído com o desenvolvimento do projeto acarretará a construção de um relatório escrito, que será objeto de avaliação e, posteriormente, ficará disponível online. A este nível, garante-se que a informação é absolutamente confidencial e sigilosa, mantendo-se o anonimato, nunca sendo divulgados os dados dos participantes.

Depois de ouvir as explicações acima referidas, declaro que aceito participar neste estudo.

Assinatura, \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2018

\_\_\_\_\_

<sup>3</sup>Este consentimento foi assinado pelos profissionais que participaram nas reuniões de trabalho, não sendo aqui divulgadas as suas assinaturas, de modo a manter o anonimato.

## APÊNDICE C - CONSENTIMENTO INFORMADO PARA PARTICIPAÇÃO EM PROJETO DE MESTRADO – QUESTIONÁRIO ON-LINE – ENTIDADES ENCAMINHADORAS<sup>4</sup>

No âmbito do curso de Mestrado em Educação e Intervenção Social da Escola Superior de Educação do IPP, na especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco, os mestrandos têm de desenvolver um projeto participado com os sujeitos e que envolva as diferentes redes sociais. Este trata-se de um projeto de investigação e de intervenção social, que se baseia nos pressupostos da metodologia de investigação ação participativa.

Neste sentido, a mestranda Verónica Parente desenvolverá o projeto no âmbito da sua prática profissional no CAFAP do Gabinete Social de Atendimento à Família, na articulação com os profissionais da equipa do CAFAP e com os profissionais das entidades encaminhadoras, nomeadamente a CPCJ e a EMAT.

O conhecimento co construído com o desenvolvimento do projeto acarretará a construção de um relatório escrito, o qual será objeto de avaliação e estará posteriormente disponível online. A este nível, garante-se que a informação recolhida nas reuniões é absolutamente confidencial e sigilosa, mantendo-se o anonimato, nunca sendo divulgados os dados dos participantes.

As informações são recolhidas através de um questionário on-line.

As suas respostas são confidenciais e não serão reveladas a terceiros.

Agradece-se a disponibilidade da sua melhor resposta a todas as questões!

Depois de ouvir as explicações acima referidas, declaro que aceito participar neste estudo.

---

<sup>4</sup>Este consentimento estava presente on-line no início do preenchimento do questionário pelos profissionais das EE.

## APÊNDICE D - CONSENTIMENTO INFORMADO PARA PARTICIPAÇÃO EM PROJETO DE MESTRADO – EQUIPA CAFAP<sup>5</sup>

No âmbito do curso de Mestrado em Educação e Intervenção Social da Escola Superior de Educação do IPP, na especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco, os mestrandos têm de desenvolver um projeto participado com os sujeitos e que envolva as diferentes redes sociais. Este trata-se de um projeto de investigação e de intervenção social, que se baseia nos pressupostos da metodologia de investigação ação participativa.

Neste sentido, a mestranda Verónica Raquel Guimarães Parente desenvolverá o projeto no âmbito da sua prática profissional no CAFAP do Gabinete Social de Atendimento à Família, na articulação com os profissionais da equipa do CAFAP e com os profissionais das entidades encaminhadoras, nomeadamente a CPCJ e a EMAT.

O conhecimento co construído com o desenvolvimento do projeto acarretará a construção de um relatório escrito, o qual será objeto de avaliação e estará posteriormente disponível online.

A este nível, garante-se que a informação é absolutamente confidencial e sigilosa, mantendo-se o anonimato, nunca sendo divulgados os dados dos participantes.

Depois de ouvir as explicações acima referidas, declaro que aceito participar neste estudo.

Assinatura, \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2017

\_\_\_\_\_

<sup>5</sup>Este consentimento foi assinado pelos profissionais que constituem a equipa CAFAP, não sendo aqui divulgadas as suas assinaturas, de modo a manter o anonimato.

## APÊNDICE E - REGISTO DAS REUNIÕES DAS PROFISSIONAIS DO CAFAP QUE EXISTIRAM NO ÂMBITO DO PROJETO

São apresentadas, seguidamente, notas de campo relativas às reuniões das profissionais do CAFAP, no âmbito do Projeto: (Re)Construção do olhar sobre o mesmo lugar.

<b>Registo 1</b>	
Local	Instituição – Equipa CAFAP
Data; hora	6 de dezembro de 2017 — 10h às 11h30
Presenças	Equipa CAFAP
Objetivos	Analisar e reformular os instrumentos e os procedimentos utilizados com as EE, pois verificamos que os instrumentos existentes recolhiam informação excessiva, que não necessitávamos nem facilitava na intervenção familiar integrada;
Estratégias	Reunião de trabalho
Descrição	<p>Com a aproximação do final do ano de 2017, a equipa CAFAP reuniu para avaliar as atividades desenvolvidas. Nesta reunião destacou-se, entre outras as ações:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) A realização do projeto Família Pipoca;</li> <li>2) A organização das XXIII jornadas do GAF que teve como equipa organizadora o CAFAP;</li> <li>3) A intervenção familiar integrada);</li> <li>4) A necessidade de melhorar a articulação e os procedimentos do CAFAP com as EE.</li> </ol> <p>A Equipa identifica-se com a necessidade de uma melhor articulação entre as EE e o CAFAP, para melhorar a intervenção familiar integrada.</p> <p>De facto, ao longo dos últimos anos a Equipa verifica alguma resistência, e até alguma indefinição do serviço que caracteriza cada uma das entidades (EE e CAFAP). Obviamente a Equipa neste ponto sente a</p>

	<p>necessidade de redefinir procedimentos e esclarecer linhas de atuação e limites; alguns dos apontamentos sobre este assunto (melhoria de procedimentos) brotaram das reflexões produzidas em contexto de um mestrado em Educação e Intervenção Social – Especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco e do trabalho exploratório/investigativo sobre as práticas da IAP.</p> <p>Reconhecendo a assertividade de que toda a informação deva ser considerada e devidamente analisada, a Equipa CAFAP propôs-se dar continuidade ao trabalho de qualidade realizado em 2017, e ponderar e programar o ano de 2018 envidando os esforços necessários conducentes a melhorar este aspeto. No horizonte mais próximo de ação encontra-se a exigência de revisão de procedimentos CAFAP com as EE.</p>
Reflexão	<p>Consideramos que os conteúdos da reunião se revelaram muito pertinentes, pois deram mote à melhoria da prestação do serviço do CAFAP às famílias, para as quais direciona a intervenção. No contexto da reunião de trabalho foi referido: “Está bem de ver que para além da urgência de melhoria na articulação de procedimentos com as EE, estas duas intervenções em grupo vão ao encontro de necessidades que vimos sentindo no trabalho com as famílias do Eixo 1” [PC1 - CAFAP]; outra profissional referiu:</p> <p style="padding-left: 40px;">“Olhando o conjunto das famílias com que trabalhamos, verifico que existe um número significativo de adolescentes a urgir alguma coisa da nossa parte. É necessário, por exemplo, oferecer-lhes novas perspetivas de ocupação de tempo para os períodos de férias” [PC3 – CAFAP].</p> <p>Por último, no seguimento da reflexão uma profissional referiu: “Já temos um bom arranque de ações de intervenção para o ano de 2018” [PC4 - CAFAP]!</p>

<b>Registo 2</b>	
Local	Instituição – Equipa CAFAP
Data; hora	10 de janeiro 2018 – 10h - 12h30
Presenças	Profissionais do CAFAP
Objetivos	(Re)conhecimento e avaliação dos instrumentos de trabalho
Estratégias	Reunião de trabalho, partilha, debate e reflexão
Descrição	<p>Nesta reunião começou-se por recolher, identificar e avaliar os instrumentos de trabalho, as metodologias que em uso pela equipa do CAFAP do GAF, desde a sua génese com a implementação do MAIFI. As metodologias/procedimentos em uso pela equipa do CAFAP eram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preenchimento e receção da ficha de encaminhamento;</li> <li>✓ Primeiras hipóteses e leitura integradora/compreensiva do caso;</li> <li>✓ Contactos com EE e outros profissionais envolvidos;</li> <li>✓ Designação da equipa gestora do caso;</li> <li>✓ Avaliação das dinâmicas familiares e fatores que influenciam a capacidade parental;</li> <li>✓ Avaliação dos fatores ambientais e sociais;</li> <li>✓ Compromissos de mudança;</li> <li>✓ PIAF.</li> </ul>
Reflexão	<p>Ao longo da reunião a reflexão produzida pela equipa CAFAP do GAF revelou-se muito produtiva; uma das profissionais da Equipa fez, inclusive, a seguinte observação:</p> <p>“Os procedimentos do CAFAP deveriam ter sido revistos há mais tempo. O que estamos a fazer poderia estar melhor operacionalizado, e seria para nós mais prático quando temos que elaborar os relatórios para as EE ou mesmo articular e devolver à famílias os nossos pareceres” [PC2 - CAFAP].</p> <p>A Equipa partilhou desta opinião, sendo que alguém comentou:</p> <p>“De facto, podemos melhorar o trabalho que temos vindo a realizar nas intervenções/avaliações com as famílias, pois são elas quem mais beneficia com os novos procedimentos” [PC1 - CAFAP].</p>

Na sequência da realização/reflexão que fazíamos, uma das profissionais da Equipa referiu:

“Quanto melhor é a nossa prestação de serviço, também mais nos sentimos realizadas profissionalmente” [PC2 - CAFAP].

E foi muito relevante alguém ter referido que

“a eficácia da nossa intervenção melhora, naturalmente, com a simplificação, e permite que o tempo com as famílias seja de maior qualidade” [PC3 - CAFAP].

Desta forma, ficou, definitivamente, decidido empreender os esforços necessários para melhorar os nossos procedimentos. E assim, discutíamos, dávamos ideias, aperfeiçoávamos sugestões, apresentávamos ideias que íamos tendo sobre os instrumentos de trabalho que utilizávamos, e começámos a trabalhar a fundo, no sentido de tornar os procedimentos mais funcionais. Durante as reuniões e, na partilha que se foi realizando, concordámos que na área social em que atuamos, temos de ser, realmente, um pouco mais versáteis; por isso, reunimos muito, reconhecemos e falámos sobre os problemas e sobre a forma como deveríamos agir. Houve ainda o cuidado de consultar outros serviços e, por vezes, até se pediu opinião a pessoas mais experientes, para testar a forma como poderíamos melhorar os procedimentos no CAFAP do GAF.

Nestas reuniões de trabalho eram partilhados saberes, e o apoio das profissionais do CAFAP foi uma constante. Estes momentos constituíram-se como uma orientação precisa e como discussão e reflexão. Reuniões com muitos desafios. No horizonte da nossa reflexão tínhamos como objetivo informar as EE acerca dos procedimentos e metodologias do CAFAP, a fim de melhorar a articulação dos profissionais encaminhadores na intervenção do CAFAP — havia necessidade, como já se reconheceu, de fazer alterações de procedimentos.

<b>Registo 3</b>	
Local	Instituição – Equipa CAFAP
Data; hora	18 de janeiro 2018 – 10 às 12h30
Presenças	Profissionais do CAFAP
Objetivos	(Re)conhecimento e avaliação dos instrumentos de trabalho
Estratégias	Reunião de trabalho, partilha, debate e reflexão
Descrição	<p>A reunião de Equipa CAFAP do GAF (10 de janeiro), no seguimento do que já vinha sendo refletido, vincou em nós a preocupação pela optimização do serviço CAFAP na relação com as famílias e com as EE. Aproveitou-se, por isso, a nova reunião de Equipa para dar seguimento à reflexão, dando mais tempo para a produção dos instrumentos de trabalho/procedimentos.</p> <p>Nesta reunião, a Equipa CAFAP do GAF centrou a sua reflexão nos seguintes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Preenchimento e receção da ficha de encaminhamento;</li> <li>2) Primeiras hipóteses e leitura integradora/compreensiva do caso;</li> <li>3) Contactos com o encaminhador e outros profissionais envolvidos;</li> <li>4) Designação da equipa gestora do caso;</li> <li>5) Avaliação das dinâmicas familiares e fatores que influenciam a capacidade parental;</li> <li>6) Avaliação dos fatores ambientais e sociais;</li> <li>7) Compromissos de mudança, por parecer existirem uns instrumentos/procedimentos mais urgentes a serem analisados que outros.</li> </ol> <p>Ao longo desta reflexão a Equipa produziu vários comentários, nomeadamente:</p> <p style="padding-left: 40px;">“penso que na ficha de encaminhamento deveriam constar os motivos pelos quais a EE encaminha para o CAFAP, suportados pela portaria n.º 139/2013, publicada no Diário da República n.º 64, 1.ª Série, de 3 de abril de 2013” [PC2 - CAFAP];</p> <p>e outra profissional reforçou:</p>

	<p>“quando nos encaminhamentos existe demasiada informação isso produz ruído e gera um viés nas intervenções com as famílias” [PC1 - CAFAP].</p> <p>Ao longo da reunião houve o cuidado de se verificar, ponto por ponto, a ficha de encaminhamento e outros procedimentos, procurando antecipar a existência de dificuldades concernentes aos encaminhamentos e à articulação com as EE ao longo dos diferentes níveis do processo.</p> <p>Em função desta avaliação que se ia produzindo, decidimos proceder à alteração/mudança de alguns procedimentos/instrumentos internos e externos; tais como: (a) quando o CAFAP recebe uma nova ficha de encaminhamento comprometer-se a acusar a sua receção; (b) Posteriormente, em sede de reunião CAFAP, discutir-se o caso; (c) e define-se a díade responsável pelo processo (perfil profissional adaptado ao caso); 4) caberá a esta díade a articulação com a EE e, em colaboração com ela, definir a data e horário em que ocorrerá a admissão da família.</p> <p>Ao longo desta análise ia-se partilhando ideias, tais como:</p> <p>“é correto começar por aqui, pois esta é a porta de entrada da família no CAFAP, e desta forma estamos a pensar na melhoria da articulação com as EE e com as famílias. Assim teremos muito presente o papel de cada um” [PC1 - CAFAP].</p> <p>Note-se que a admissão acontece nas instalações da EE, e visa esclarecer a família sobre a função e modo que cabe a cada Equipa no decorrer do processo (princípio da intervenção mínima).</p> <p>Posteriormente, iniciar-se-á o processo de avaliação, com duração de dois meses. No final deste período, o CAFAP compromete-se a produzir e enviar o relatório à EE, explicitando ali o estado do processo: se finalizou – por não existirem condições para assegurar o processo de intervenção; ou por se dar “drop-out” ou se avalia a necessidade de encaminhamento; ou se se abre processo de intervenção, caso a Equipa do CAFAP se proponha intervir com o agregado familiar, os objetivos de</p>
--	---

	<p>intervenção serão explanados em relatório, num projeto de mudança construído com a família: o Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF). Aliás, como alguém reconheceu,</p> <p style="padding-left: 40px;">“note-se que para iniciar a intervenção sempre aguardamos feedback da EE, pois quanto mais claros forem os procedimentos melhor será a intervenção e a articulação com as EE” [PC3 - CAFAP].</p> <p>Por fim, importa dizer que o processo de intervenção é maioritariamente reavaliado passados seis meses (reavaliação do PIAF) e poderá concluir após um ano de intervenção, o que geralmente não acontece, o tempo da avaliação e intervenção não é igual para todas as famílias que são encaminhadas para o CAFAP. As famílias também não são. Os objetivos são diferentes. Ao longo do processo o CAFAP disponibiliza-se para remeter à EE toda a informação, sempre que esta o solicite e, no final do processo, obriga-se a enviar relatório sobre a intervenção desenvolvida.</p>
Reflexão	<p>No seguimento desta reunião de trabalho, que refletiu e trabalhou sobre uma problemática que já vinha sido identificada nos últimos meses, pareceu-nos haver-se produzido uma boa base de reflexão e atualização/operacionalização dos novos procedimentos. De fato, os procedimentos em uso encontravam-se obsoletos, confusos, e por vezes forneciam informação desnecessária. No final desta reunião conclui-se que o trabalho realizado urgia desde há muito tempo, visto que se haviam simplificado os procedimentos e se aumentara a eficácia da ação do CAFAP. Chama-se atenção para o facto da reflexão ter dado lugar a uma nova ficha de encaminhamento, que se encontra disponível em: <a href="http://www.gaf.pt/content/documents/GAF_CAFAP_Ficha_Encaminhamento.pdf">http://www.gaf.pt/content/documents/GAF_CAFAP_Ficha_Encaminhamento.pdf</a>.</p>

<b>Registo 4</b>	
Local	Instituição – Equipa CAFAP
Data; hora	24 de janeiro 2018 – 10h às 12h30
Presenças	Profissionais do CAFAP

Objetivos	(Re)conhecimento e avaliação dos instrumentos de trabalho
Estratégias	Reunião de trabalho, partilha, debate e reflexão
Descrição	<p>Com a aproximação da reunião com as EE apontada para a tarde do dia 8 de fevereiro 2018, importava concluir e aprimorar a nossa reflexão rumo à efetivação de atualizações e geração dos novos procedimentos do CAFAP. A reunião tratou de operacionalizar os novos procedimentos, pelo que se tratou de compilar os demais instrumentos num só documento – PIAF – (Avaliação das dinâmicas familiares e fatores que influenciam a capacidade parental; Avaliação dos fatores ambientais e sociais; Compromissos de mudança.</p> <p>Falou-se e procurou-se ajustar a articulação entre a Equipa do CAFAP, e entre a Equipa CAFAP e os vários serviços e/ou as várias EE para depois se reunir com as EE.</p> <p>Sublinhou-se a exclusividade da resposta para todo o território distrital, bem como a preferência pela intervenção em meio natural de vida, de resto onde “todas as coisas acontecem”, por se crer ser fulcral a continuidade no investimento, quer logístico, quer humano, apostando na rentabilização de sinergias com as EE em matéria da proteção da família e da criança (CPCJ, EMAT, Tribunais, Centros de Saúde, Escolas, entre outras); como se sabe são estas entidades que nos solicitam ajuda especializada em situações de tamanha complexidade e desafio, com efeitos particularmente danosos para as crianças e jovens do Alto Minho.</p> <p>Como reconheceu uma profissional:</p> <p style="padding-left: 40px;">“Em Equipa temos uma boa relação e reconhecemos que nenhuma de nós sabe tudo; e que as EE são muito imprevisíveis, tais como as famílias com que trabalhamos... temos de mudar procedimentos/instrumentos, pois vão surgindo sempre situações novas e diferentes, e temos de crescer e fortalecer o nosso trabalho; aliás, a partilha de informações e competências com outras instituições também nos ajuda a refletir um bocadinho” [PC3 - CAFAP].</p>

	<p>Neste sentido, ao abrigo da Portaria nº 139/2013, de 2 de Abril, que estabelece a forma de intervenção, organização e funcionamento dos CAFAP, o CAFAP do GAF propõe-se desenvolver duas de três modalidades de intervenção possíveis, atendendo, por um lado, à sua experiência e “know-how”, à sua missão institucional, bem como às características e necessidades da população que serve.</p> <p>No acompanhamento realizado através dessas duas modalidades de intervenção, o CAFAP compromete-se a acompanhar 67 famílias: 58 famílias na modalidade preservação familiar, e nove na modalidade de reunificação familiar, nas tipologias individual ou grupal, mediante a adequação às necessidades das famílias.</p>
Reflexão	<p>Tendo em vista a existência do Acordo atípico com a Segurança Social e a publicação da Portaria n.º 139/2013, no Diário da República n.º 64, 1.ª Série, de 2 de abril de 2013, o CAFAP de Viana do Castelo encontrava-se obrigado a avaliar criticamente os instrumentos em uso. Entre as profissionais da Equipa do CAFAP sentia-se a urgência de aperfeiçoar os instrumentos que refletiam/favoreciam as nossas práticas.</p> <p>Comentou-se:</p> <p style="padding-left: 40px;">“As fichas que se encontravam dispersas, foram compiladas num só documento, o PIAF; isto permite uma outra organização e ganho de tempo” [PC1- CAFAP].</p> <p>Em reforço da ideia surgiram outros comentários: “Eu quando tenho de proceder a avaliação/intervenção com as famílias sinto que são demasiadas grelhas que temos de preencher; além disso, é um facto que se encontram muito dispersas. Não me faz sentido desta forma. [PC3- CAFAP]; “</p> <p style="padding-left: 40px;">Eu proponho que trabalhem no sentido de simplificar os instrumentos. Já repararam no excesso de burocracia e de trabalho em que nos envolvemos, e por isso, acabamos por não estar com as famílias como gostaríamos?” [PC4- CAFAP]; “Se é verdade que a simplicidade facilita a nossa intervenção devemos ocupar-nos na</p>

	<p>produção de novos procedimentos” [PC3- CAFAP].</p> <p>Tendo em conta toda esta reflexão produzida, as profissionais do CAFAP analisaram, demoradamente, os antigos procedimentos, de modo a alcançar a desejável e necessária a simplificação. Ao comparar as fichas, as alterações efetuadas (Anexo E, F, G, H, I, J, K, L, M, N))cumprem os objetivos e revelam-se benéficas, pois melhoram a operacionalização dos instrumentos, ajustando-os aos novos critérios, tal como se impunha.</p> <p>A reunião finalizou com a consciência de que o trabalho realizado ao longo de várias reuniões de trabalho beneficia a própria equipa, melhora a articulação com as EE e defende o superior bem das famílias multidesafiadas, com as quais trabalhamos; uma das profissionais referiu:</p> <p style="padding-left: 40px;">“Temos os instrumentos de avaliação/intervenção mais limpinhos. Vale a pena trabalhar em equipa” [PC3 - CAFAP]; ao que alguém acrescentou: “Já podemos fazer a reunião com as EE e dar-lhes a conhecer os novos instrumentos/procedimentos, que produzimos ao longo destas reuniões de trabalho. Esperemos que vá ao encontro das necessidades e das solicitações que as EE nos faziam; quando, nomeadamente, nos pediam uma ficha de encaminhamento mais reduzida e funcional” [PC1 - CAFAP].</p>
--	--

Registo 5	
Local	Instituição – Equipa CAFAP
Data e hora	8 de fevereiro – 14H00 - 16H30
Presenças	Elementos da CPCJ do Distrito, EMAT, Coordenadora da Instituição, Profissionais do CAFAP
Objetivos	Apresentação dos novos instrumentos/procedimentos CAFAP às EE. Promover a articulação entre profissionais. Partilha de informação. Discussão de metodologias e estratégias globais de intervenção e criação de grupos de trabalho e ações de formação.
Estratégias	Reunião de trabalho, partilha, debate e reflexão

<p>Descrição</p>	<p>Nesta reunião de trabalho destacou-se que o CAFAP — Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, do Gabinete Social de Atendimento à Família — é o serviço especializado de apoio às famílias com crianças e jovens, do distrito de Viana do Castelo, vocacionado para a prevenção e reparação de situações de risco psicossocial, através do desenvolvimento de competências parentais, pessoais e sociais das famílias.</p> <p>Assinalou-se que o CAFAP se rege pela Portaria n.º 139/2013, publicada no Diário da República n.º64, 1.ª Série, de 3 de abril de 2013.</p> <p>Destacou-se que em 2018 (e no seguimento de um sentimento já anterior), a Equipa teve necessidade de avançar com a alteração de alguns procedimentos internos, bem como dos instrumentos de comunicação externa, por forma a tornar a intervenção mais eficaz e eficiente, e por esse motivo nos encontrávamos ali para os apresentar às entidades parceiras/encaminhadoras.</p> <p>Na reunião, uma profissional do CAFAP interveio, dizendo</p> <p>“(…) Temos que tentar perceber o que funciona menos bem na articulação convosco (entidades encaminhadoras), e realmente acho que as coisas poderiam funcionar melhor, para que os problemas sejam colmatados” [PC2 - CAFAP].</p> <p>É de notar que a alteração mais relevante é a criação da nova ficha de encaminhamento do CAFAP apresentada naquela reunião de parceiros [Apêndice E] e que também se pode encontrar na página da Instituição (<a href="http://www.gaf.pt">www.gaf.pt</a> – serviço CAFAP – Encaminhamento)]. É uma ficha que se apresenta em formato pdf editável; de fácil preenchimento e pretende-se que sumarie quer a informação recolhida, quer a avaliação efetuada pela entidade encaminhadora; bem como defina objetivos de avaliação/intervenção que cada encaminhamento enceta.</p>
<p>Reflexão</p>	<p>A reunião gerou consensos (mutuamente aguardados!) e revelou-se muito proveitosa, visto que as alterações introduzidas são potenciadoras de melhorias na transmissão/comunicação de</p>

	<p>informação e no agilizar dos processos em que o CAFAP é chamado a intervir.</p> <p>Isso mesmo assumiu alguém:</p> <p>“Então, vamos partilhando, vamos trocando informações, vamos procurando formação, tentando também... adaptar-nos... [PEE4 - CPCJ].</p> <p>Na reunião com as EE privilegiou-se como metodologia a constituição de um grupo de trabalho observador. As participações efetuadas ao longo da reunião constituíram momentos de discussão, reflexão e planeamento. Tudo isto ia correspondendo a um sentimento que se impusera: a Equipa do CAFAP trabalhara com a finalidade de uma melhor articulação com as EE, procurando renovar métodos e procedimentos que evitassem ações dissonantes e incongruentes, visto que sempre procuráramos, através da eficácia dos procedimentos em uso, assegurar serviços de qualidade na articulação com as EE e com as famílias. Como, porém, nos fôramos apercebendo, tais procedimentos encontravam-se desfasados pela sua complexidade e exigiam uma atenção especializada das demais respostas comunitárias que cooperam estreitamente com o CAFAP. Ora, como cada vez mais urge, além de eficaz, ser-se congruente e veloz na transmissão da mensagem (informação), impunha-se promover a clarificação de papéis e o seu distanciamento temporário, a fim de se gerar abertura para leituras alternativas das narrativas familiares; tal como assinalou uma das participantes na reunião: “Eu acho que é preciso muita dose de paciência, e ser-se muito compreensivo com os outros profissionais e conosco mesmas; e é preciso gostar deste trabalho, porque é um trabalho, na minha opinião, que não é de todo visível e valorizável” [TC1- CAFAP].</p>
--	---

<b>Registo 6</b>	
Local	Instituição – Equipa CAFAP

Data e hora	11 fevereiro 2018 – 10h00 às 12h30
Presenças	Técnicas do CAFAP e Coordenadora da Instituição
Objetivos	Avaliação da reunião com as EE havida no dia 8 de fevereiro
Estratégias	Reunião de Trabalho com partilha, debate e reflexão
Descrição	<p>Depois de havermos reunido com as EE a equipa do CAFAP reuniu para avaliar o impacto da reunião. É de registar que a maioria (8 em 10) das CPCJ do Distrito se tinham feito representar por um ou dois elementos, e a EMAT de Viana do Castelo estivera representada pela sua coordenadora. À equipa CAFAP agradou bastante a presença da grande maioria das CPCJ, bem como da EMAT (16 profissionais), o que, disse-se a seu tempo,</p> <p style="padding-left: 40px;">“significa um reconhecimento da valia do nosso trabalho, e supõe o desejo de melhor colaboração institucional em benefício das famílias” [PTC4 - CAFAP].</p> <p>A Equipa do CAFAP mostrava-se muito satisfeita com as observações muito positivas e colaborantes das EE. Uma das profissionais do CAFAP referiu:</p> <p style="padding-left: 40px;">“pareceu-me ter havido uma ótima receção por parte das EE; é como se estivessem à espera, desde há muito tempo, da proposta de simplificação e redução da ficha de encaminhamento” [PC3 - CAFAP];</p> <p>e acrescentou-se:</p> <p style="padding-left: 40px;">“a mim pareceu-me que, sobretudo, as EE estiveram atentas às referências sobre a simplificação dos procedimentos/instrumentos” [PC1 - CAFAP];</p> <p style="padding-left: 40px;">“Estamos em tempos de valorizar a velocidade de comunicação. Para todos o tempo é dinheiro; não admira que as EE tenham apreciado o nosso trabalho, pois ele simplifica a articulação entre o CAFAP e as EE em benefício das famílias”[TC2 - CAFAP];</p> <p style="padding-left: 40px;">“Não se trata apenas de simplificar os nossos procedimentos, pois eles trazem clareza ao processo e são uma mais valia, até porque</p>

	<p>estão fundadas na portaria da Segurança Social e da CPCJ, pelo que é de extrema importância que o CAFAP vá ao encontro destas diretrizes” [PC4 - CAFAP].</p>
Reflexão	<p>O consenso gerado na reunião de 8 de fevereiro com as EE foi de mútuo agrado. O CAFAP sente que a recriação/elaboração com os contributos das EE para a reformulação dos novos instrumentos/procedimentos enriqueceram positivamente o trabalho de avaliação do CAFAP e posteriormente enriqueceria o trabalho com as famílias na intervenção familiar integrada; percebemos pelo feedback das EE, e com os seus valiosos contributos que, periodicamente, deveríamos proceder à revisão/atualização, avaliação das metodologias em uso, pois o que hoje temos vigente amanhã poderá já não ser assertivo e eficaz. Esta reunião com EE foi muito importante o contributo das mesmas nesta fase de avaliação.</p>

## APÊNDICE F - ANÁLISE E RECONSTRUÇÃO DE INSTRUMENTOS E PROCESSOS AVALIATIVOS DO CAFAP

No âmbito da reconstrução dos instrumentos e processos avaliativos do CAFAP foram registados nas reuniões de equipa CAFAP, e nas reuniões com as EE os seguintes discursos, próximo destes termos:

N.º do Registo	Descrição
1	<p>Uma das profissionais, muito assertiva, assumiu que “a ideia já lhe bailava na cabeça” [PC1], pelo que entendia não se devia perder a oportunidade, embora lhe parecesse que “já que estamos com a mão na massa, o mais importante era produzir uma revisão ainda bem cuidada de alguns instrumentos existentes para que ficassem como novos” [PC1]. Vendo que a PC2 e a PC3 anuíam a este novo item do Projeto, a mestranda sugeriu que se pensasse na ficha de Reavaliação da Intervenção Familiar Integrada, pelo que esta fase do Projeto começou pela reflexão sobre este assunto.</p>
2	<p>“Até porque este Projeto nos está a facilitar a reflexão sobre as nossas práticas e instrumentos” [PC1], e não “é de bom tom perder a oportunidade de beneficiarmos desta reflexão que aproveita a todos, sobretudo às famílias com quem intervimos.” [PC3]</p>
3	<p>À medida que o trabalho se ia concluindo e nos era devolvido pelo designer da Instituição, uma das participantes concluiu: “foi um ótimo trabalho, ficaram como novos!” [PC2 - CAFAP], “Sim, estão ótimos e prontos a partilhar em reunião com as EE. Este Projeto proporcionou-nos uma valiosa reconstrução das fichas; esta revisão foi tão profunda que já nem conhecemos as antigas” [PC1 - CAFAP]; e outra, muito afirmativa, reconheceu: “Andava tudo tão disperso que, por vezes, perdíamos informação; esta reorganização da informação facilita o manuseio e o acesso à</p>

	informação. Ora a isso chama-se: rentabilização de tempo e recursos.”[PC4 - CAFAP]
4	“Claro que temos dúvidas, e é nas reuniões de equipa que as devemos expor, partilhando-as, como fizemos, para melhor decidirmos o que fazer e as estratégias que devemos adotar; mas também me parece que a dinâmica deste Projeto beneficia esta análise e incentiva o processo de mudança e de renovação dos procedimentos que não víamos maneira de começar, é óbvio que esta renovação que agora nos é proposta irá beneficiar as famílias. Em boa hora este Projeto nos espreitou!” [PC1 - CAFAP]
5	“Este Projeto em que entrámos alerta-nos ainda mais para a urgência de mudanças internas e externas; os profissionais das EE que encaminham para o CAFAP não têm muito bem definido o papel que devam assumir no processo pós-encaminhamento. Concordo plenamente com este Projeto e que reunamos com os profissionais das EE para que se sintam integrados e as famílias não tenham todos os profissionais a telefonar para elas, e estas se sintam emaranhadas e confusas! Vamos reunir com eles; concordo que é fundamental mostrar-lhes a forma de como o CAFAP intervém com as famílias, e ouvir deles o que nos podem ajudar e beneficiar neste Projeto. O trabalho em rede parte disto e este projeto mais nos desperta.” [PC1, CAFAP]
6	A mestrandia interveio, com um discurso próximo destes termos: “Foi nossa preocupação (e do CAFAP) tentar perceber o que funciona menos bem na articulação convosco (EE); na verdade, para bem das famílias, a articulação entre nós, entidades parceiras, as coisas poderiam funcionar melhor. Se intervimos com famílias multidesafiadas exige-se da parte dos profissionais sociais um trabalho em conjunto: todos somos poucos; esse trabalho tem aqui um (re)início de qualidade que se mostra neste documento (nova ficha de encaminhamento - Anexo E) que renovámos. Não me

	<p>estranharia que este documento ou qualquer outro procedimento exigisse uma revisão periódica ou até incluía, desde já, sugestões que julgueis necessárias! Que vos parece? Se existe um problema de articulação e congruência de informação é bom que o resolvamos a bem das famílias, não concordam?”</p>
7	<p>“Apesar das dificuldades que há e sempre haverá, reconheço que é uma sorte trabalhar nesta valência CAFAP e nesta Instituição... Esta também é muito a filosofia da instituição GAF... São as orientações que a Instituição tem seguido estes anos todos; e nós, técnicos, temos que tentar fazer a diferença nos resultados de um serviço que trabalha com famílias! Acolho com agrado a ideia de se procurar melhorar a articulação com as EE, o sermos nós a sair se tiver que ser, a ir ao encontro das famílias, aos contextos onde as coisas realmente se passam... [PC2, CAFAP];</p> <p>Por sua vez, alguém acrescentou ainda:</p> <p>“Apesar de ter muito pouca experiência aqui no CAFAP, estava a colocar-me no lugar das famílias... que é essencial... acho que, de facto, depois da proposta de reflexão sobre a mudança, podemos ajudar nos encaminhamentos, podemos melhorar no tipo de respostas, na articulação com as EE e, definitivamente, com as famílias.”[PC3, CAFAP]</p>
8	<p>Nas conversas intencionais com as minhas colegas do CAFAP, uma profissional do CAFAP disse:</p> <p>“(...) Reconheço que temos de tentar perceber o que funciona menos bem na articulação com as EE, e realmente acho que as coisas poderiam funcionar melhor. O trabalho em conjunto acho que deveria funcionar melhor, para que os problemas sejam colmatados, a fim de que as famílias beneficiem com as intervenções.” [PC2 - CAFAP]</p>

## APÊNDICE G - CALENDARIZAÇÃO DAS AÇÕES

<b>Mês</b>	<b>2017</b>	
<b>Dezembro</b>	6	Início das Reuniões de trabalho - Avaliação – Equipa CAFAP (reuniões prolongaram-se semanalmente até junho 2018)
<b>Mês</b>	<b>2018</b>	
<b>Janeiro</b>	10	Início das reuniões de trabalho Revisão dos procedimentos – Equipa CAFAP
	4,8,15,23	Estudo de caso - Avaliação com a Família Ferreira
	18	Reuniões de trabalho Revisão dos procedimentos – Equipa CAFAP
	24	Reuniões de trabalho Revisão dos procedimentos – Equipa CAFAP
<b>Fevereiro</b>	8	Apresentação – Revisão dos procedimentos internos às entidades encaminhadoras
	11	Avaliação da reunião com as E.E. no dia 8 de fevereiro
	5,19,20,22	Continuação do processo de avaliação da Família Ferreira – Estudo de caso
	27	Reunião com outros profissionais - Estudo Caso Família Ferreira

<b>Março</b>	13	Continuação do processo de avaliação da Família Ferreira - Estudo de caso
	21	Término da Avaliação - Família Ferreira - Estudo de caso
<b>Abril</b>	4	Articulação com as EE - Família Ferreira - Estudo de caso
	10, 15	Processo de Intervenção-Família Ferreira - Estudo de Caso
<b>Maio</b>	3,11,21,29	Processo de Intervenção - Família Ferreira - Estudo de Caso
<b>Junho</b>	1, 11	Articulação com as EE - Família Ferreira - Estudo de Caso
	1	Envio do Questionário on-line às Entidades Encaminhadoras
	4,6	Processo de Intervenção - Família Ferreira - Estudo de Caso
	18,25	Reunião Equipa CAFAP - Família Ferreira - Estudo de caso
<b>Julho</b>	7,11	Processo de Intervenção – Família Ferreira - Estudo de Caso
<b>Agosto</b>	7	Processo de Intervenção – Família Ferreira - Estudo de Caso
<b>Setembro/Outubro</b>		Avaliação de Processo/ Produto

## APÊNDICE H - SÍNTESE DAS ALTERAÇÕES EFETUADAS PELO CAFAP NOS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO/INTERVENÇÃO

Neste apêndice apresenta-se a síntese das alterações efetuadas pelo CAFAP nos instrumentos de avaliação/intervenção:

<b>Ficha encaminhamento da Família – Intervenção em Grupo (Anexo E)</b>	
NO PRESENTE	NO PASSADO
Incluímos: 1) Identificação de fatores de Risco e proteção; 2) Plano de Intervenção no grupo.	Breve descrição de encaminhamento e dos pedidos por parte da EE.

<b>Informação ao processo da família (Anexo G)</b>
Antes não existia formulário, mas escrevia-se relatório espontâneo. É realizado após desenvolvermos uma intervenção integrada em várias áreas de funcionamento e nos vários contextos e sistemas em que a família se movimenta.

<b>Intervenção: descrição do comportamento da criança (anexo H)</b>
Proposta pelo CAFAP sintetiza a informação sobre o desenvolvimento da criança/jovem e a satisfação das suas necessidades nestas arestas fundamentais: ✓ Área da educação; Desenvolvimento emocional e comportamental; Identidade; Relações familiares e sociais; Relações e apresentação social da criança e competências de autocuidado A descrição proposta poderá ser preenchida, no final de um primeiro período de avaliação e no final da intervenção

<b>Relatório de Avaliação (anexo I)</b>	
No presente	No passado
Obedece a uma grelha de análise com	Escrevia-se o relatório livre seguindo

especificações detalhadas dos itens a descrever.	uma grelha de análise sem especificações dos pontos mais relevantes para cada um dos itens.
--	---

<b>Tarefas do cumprimento do PIAF (anexo J)</b>	
No presente	No passado
Permite contratualizar objetivos de mudança com a família.	Não existia.
Consideramos que os pais são os principais responsáveis por estimular um desenvolvimento positivo das suas crianças. Por esta razão, as suas capacidades nas tarefas de prestação de cuidados devem ser tidas em consideração no PIAF quando se avalia a capacidade da família proteger e assegurar o bem-estar das crianças e se pesa o risco a que a criança pode estar exposta.	

<b>Objetivos de Mudança (anexo K)</b>	
No presente	No passado
Permite planificar e contratualizar mais compromissos, objetivos de mudança, ao mesmo tempo que se visualiza mais globalmente o conjunto de compromissos.	Só permitia contratualizar com a família um objetivo de mudança.
Neste item parece-nos fundamental valorizar a avaliação da motivação para a mudança.	

<b>Acordo familiar (anexo L)</b>	
No presente	No passado
Assina-se o acordo familiar onde se encontram descritos os direitos e obrigações do CAFAP e os direitos e obrigações da família. Este documento é	A família tomava conhecimento dos direitos e obrigações, que se registavam na folha de compromisso de avaliação ao fim da sessão de acolhimento.

transversal a todas a intervenções familiares integradas.	
---	--

Reavaliação e intervenção integrada (anexo M)	
No presente	No passado
Permite reavaliar com a família o que foi trabalhado ao longo do processo de avaliação e intervenção familiar.	Não existia documento formal.

PIAF (anexo N)	
No presente	No passado
<p>1 - Criou-se um cabeçalho com a informação de todo o processo da família.</p> <p>2- Consta toda a informação disponível relativa à família nuclear e alargada.</p> <p>3- Caracterização da família ao nível socioprofissional, habitação, saúde, educação, rendimentos, despesas, dívidas.</p> <p>4- Realização do diagnóstico da situação atual da família, no qual está descrita:</p> <p>a) Informação relativa aos menores;</p> <p>b) Informação relativa aos adultos;</p> <p>c) Informação relativa ao ambiente familiar, físico e social</p>	<p>1,2,3 -Toda a informação da família não se encontrava com informações relativas à família nuclear e alargada, nível socioprofissional, saúde, educação, despesas, dívidas.</p> <p>4 - Realização do diagnóstico da situação atual da família.</p> <p><b>Nota:</b> Recolhia-se a informação excessiva e não pertinente para a intervenção familiar.</p> <p>5- Fatores de risco e fatores de proteção</p> <p>a) Avaliação do desenvolvimento e ajustamento da criança;</p> <p>b) Avaliação da capacidade parental</p> <p>c) Avaliação dos fatores ambientais e sociais.</p>

<p><b>Nota:</b> Neste item só se recolhe informação considerada pertinente para a intervenção familiar integrada.</p> <p>5- Fatores de risco e fatores de proteção a) relativos à criança relativos aos familiares; relativos aos fatores ambientais e sociais</p> <p><b>Nota:</b> Este item já existia, encontra-se com outra organização e só se recolhe informação considerada pertinente para a intervenção familiar integrada.</p> <p>6 - Diagnóstico psicossocial da família 6.1 - Questões ambientais e sociais 6.1.1 - Habitação 6.1.2 - Recursos financeiros e gestão económica 6.1.3 - Suporte social</p> <p>6.2 - Questões familiares 6.2.1 - Fatores que influenciam a capacidade parental e dinâmicas familiares 6.2.2 - A nível individual (pai, mãe e outros significativos)</p> <p>6.3 - Capacidade parental. Cuidados básicos, segurança física e afetiva, estimulação, orientação e</p>	<p><b>Nota:</b> Recolhia-se informação excessiva e não pertinente para a intervenção familiar.</p> <p>6- Questões ambientais e sociais, questões familiares, capacidade parental,</p> <p><b>Nota:</b> Recolhia-se a informação excessiva e não pertinente para a intervenção familiar.</p> <p>7- Fragilidades e potencialidades familiares não estavam descritas</p> <p>8- Objetivos a atingir pela família Não existia grelha de análise pormenorizada</p>
---	---

<p>estabelecimento de limites, estabilidade.</p> <p><b>Nota:</b> Este item já existia, encontra-se com outra organização e só se recolhe informação considerada pertinente para a intervenção familiar integrada.</p> <p>7- Fragilidades e potencialidades familiares</p> <p><b>Nota:</b> Neste item só se recolhe informação considerada pertinente para a intervenção familiar integrada.</p> <p>8- Objetivos e priorização (contratualizados entre a família e CAFAP)</p> <p><b>Nota:</b> Este item já existia, encontra-se com outra organização e só se recolhe informação considerada pertinente para a intervenção familiar integrada.</p>	
<p>Observação: O PIAF acentua o impacto dos fatores ambientais e familiares na definição das trajetórias desenvolvimentais da criança/jovem pelo que se aconselha a avaliação dos fatores ambientais e familiares que possam influenciar a qualidade desenvolvimental da criança/jovem, e a satisfação das suas necessidades, incluindo: a avaliação da história e funcionamento familiar; a qualidade das relações com a família alargada; as dimensões da habitação; emprego; rendimentos e integração social, e recursos comunitários. Recomenda-se o seu preenchimento no início e no final da avaliação.</p>	

<b>Ficha de Encaminhamento (anexo E)</b>		
	<b>No Presente</b>	<b>No passado</b>
<b>1</b>	<b>Dados da Entidade Encaminhadora</b> a) Entidade encaminhadora: b) Morada: c) Código postal: d) Nome do Técnico responsável: e) Função desempenhada: f) Contatos:	<b>A preencher pelo CAFAP:</b> a) Data de encaminhamento b) Nº Processo CAFAP <b>A preencher pela EE:</b> Nº processo PP (Promoção e Proteção) Nº processo RRP (Regulação das Responsabilidades Parentais)
<b>2</b>	<b>Dados da Família:</b> a) Morada: b) Código postal: c) Contatos telefónicos ou outros : d) Tipo de família: <input checked="" type="checkbox"/> Nuclear heteroparental: <input checked="" type="checkbox"/> Nuclear monoparental: <input checked="" type="checkbox"/> Reconstituída: <input checked="" type="checkbox"/> Família adoptiva: <input checked="" type="checkbox"/> Outra:	<b>Discrição do que o CAFAP se compromete e o que a EE se compromete</b>
<b>3</b>	<b>Identificação do agregado familiar</b>	<b>Dados da EE</b> a) EE b) Morada c) Código Postal d) Nome dos técnicos responsáveis e) Contactos
<b>4</b>	<b>Breve história da família</b>	<b>Dados da família</b> Tipo de família: <input checked="" type="checkbox"/> Nuclear heteroparental <input checked="" type="checkbox"/> Nuclear Monoparental

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconstituída</li> <li>✓ Família adoptiva</li> <li>✓ Outra_____</li> </ul> <p>Morada onde residem os menores</p> <p>Código Postal</p>
5	<p><b>Outros familiares e elementos significativos</b></p> <p>a) Número de elementos</p> <p>b) Nome</p> <p>c) Papel/posição da família</p> <p>d) Data de nascimento</p> <p>e) Escolaridade</p> <p>f) Actividade profissional</p> <p>g) Situação profissional</p> <p>Observações:</p>	<p><b>Identificação da família</b></p> <p>a) Nome</p> <p>b) Papel/posição na família</p> <p>c) Data de nascimento</p> <p>d) Escolaridade</p> <p>e) Atividade Profissional</p> <p>f) Situação profissional</p> <p><b>g) Contatos</b></p> <p><b>Outros familiares significativos</b></p>
6	<p><b>Motivos e enquadramento do encaminhamento e pedidos</b></p> <p>(Campo aberto e a EE descrevia)</p>	
7	<p><b>Identificação de Riscos e desafios</b></p> <p><b>Informação relativa às crianças</b></p> <p>/jovens: (assinalar com cruces)</p> <p>a) Atraso no desenvolvimento físico (especifique a extensão do mesmo)</p> <p>b) Deficiência mental (especifique)</p> <p>c) Doença e/ou incapacidade física. Especifique:</p> <p>d) Dificuldades de aprendizagem</p> <p>e) Absentismo escolar</p> <p>f) Abandono escolar</p>	<p><b>Breve história do aparecimento /desenvolvimento dos problemas</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>g) Prática de pequenos delitos</li> <li>h) Proximidade com grupos delinquentes</li> <li>i) Indicadores de consumo de álcool</li> <li>j) Indicadores de consumo de tabaco</li> <li>k) Indicadores de consumo de drogas</li> <li>l) Problemas com o comportamento/sintomas de</li> <li>m) Agressividade (descreva que tipo de comportamentos e qual a severidade dos mesmos)</li> <li>n) Indicadores de tristeza prolongada, depressão, ansiedade, medos, insegurança, etc, ou de perturbação</li> <li>o) Da adaptação/saúde mental (especifique)</li> <li>p) Indicadores de negligência de cuidados de higiene/ Saúde/ alimentação (assinale nas observações se no presente no ou passado e especifique)</li> <li>q) Indicadores de negligência de supervisão como passar</li> <li>r) Muitas horas sem supervisão</li> </ul>	
--	--	--

	<p>adulta (assinale nas observações se no presente no ou passado e especifique)</p> <p>s) Indicadores físicos visíveis de maus tratos (assinale nas observações se no presente no ou passado e especifique)</p> <p>t) Antecedentes de institucionalização</p> <p>u) Antecedentes de separação dos pais</p> <p>v) Toxicologia positiva ao nascimento</p> <p>w) Criança planejada/desejada</p> <p>x) Descreva outras circunstâncias que podem ter desafiado o desenvolvimento positivo da criança:</p>	
<b>8</b>	<p><b>Informação relativa aos adultos</b> (assinalar com cruces)</p> <p>a) Deficiência mental (especifique)</p> <p>b) Indicadores de violência conjugal (especifique frequência, história e severidade)</p> <p>c) Indicadores de abuso/dependência de álcool ou drogas (especifique)</p>	<p><b>Identificação dos fatores de risco e proteção</b> (Assinalar os fatores de risco que identifica)</p>

	<p>d) Indicadores de perturbação da adaptação/saúde mental (especifique)</p> <p>e) Doença /incapacidade física (especifique)</p> <p>f) Maltrato na infância (especifique)</p> <p>g) Indícios prévios de maltrato e negligência a crianças</p> <p>h) (especifique indicando história, frequência e severidade)</p> <p>i) Indicadores de comportamentos de maltrato físico (especifique indicando história, frequência e severidade)</p> <p>j) Indicadores de comportamentos de maltrato psicológico (especifique indicando história, frequência e severidade)</p> <p>k) Indicadores de negligência (nos cuidados básicos, emocional, de supervisão, etc.) (especifique indicando história, frequência e severidade);</p> <p>l) Indicadores da utilização de estratégias de disciplina duras, punitivas e de</p>	
--	--	--

	<p>repreensão física (especifique indicando história, frequência e severidade;</p> <p>m) Indicadores de estratégias duras de repreensão verbal (especifique indicando história, frequência e severidade)</p> <p>n) Indicadores de baixa exibição de afecto ou contacto físico positivo e adequado face à criança (especifique indicando história, frequência e severidade)</p> <p>o) Histórias de processos anteriores por maltrato</p> <p>p) História de processos anteriores por negligência</p> <p>q) História de processos anteriores por abuso sexual</p> <p>r) Antecedentes criminais</p> <p>s) Antecedentes de ameaça a profissionais</p> <p>t) Descreva outras circunstâncias que podem ter desafiado o desenvolvimento positivo dos adultos/prestadores de cuidados:</p>	
9	<p><b>Fatores relativos ao ambiente familiar físico e social</b> (Assinalar com cruzes)</p>	<p><b>Objetivos de Avaliação/intervenção CAFAP:</b> (Pedido tendo por base o artg3.º Portaria n.139/2013)</p>

	<p>a) Sinais de grande desorganização do espaço doméstico (casa muito suja, alimentos deteriorados, ...) (especifique)</p> <p>b) Residência com condições insatisfatórias de habitabilidade (água canalizada, electricidade, saneamento básico, ...) (especifique)</p> <p>c) Ambiente comunitário adverso (especifique)</p> <p>d) Rendimentos insuficientes para satisfazer necessidades da família (especifique)</p> <p>e) Dificuldades de gestão dos recursos existentes (especifique)</p> <p>f) Desempregado longa duração ..... (meses)</p> <p>g) Desempregado curta duração ..... (meses)</p> <p>h) Empregabilidade reduzida (especifique)</p> <p>i) Rede de suporte social reduzida/empobrecida (especifique)</p> <p>j) Escassez de recursos comunitários adequados</p> <p>k) Utilização inadequada/pobre</p>	<p>(Assinalar com cruces)</p>
--	---	-------------------------------

	<p>dos recursos comunitários disponíveis</p> <p>l) Descreva outras circunstâncias sociais e ambientais que podem ter desafiado o desenvolvimento positivo da família:</p>	
<b>10</b>	<p><b>Identificação das Forças familiares</b></p> <p>Preenchimento do Questionário de Forças Familiares (em anexo) por parte do encaminhador:</p> <p>Sim: _____</p> <p>Não: _____</p>	<p><b>Se a situação está sinalizada na CPCJ ou na EMAT</b></p>
<b>11</b>	<p><b>A situação foi/está sinalizada na CPCJ?</b></p> <p>Sim; Não</p> <p>Motivo (descrever com a maior precisão possível os episódios ou relatos associados à sinalização/denúncia inicial bem como aqueles que, após uma primeira avaliação, motivaram a continuidade do processo independentemente do facto de a denúncia se ter confirmado ou não):</p> <p>CPCJ de: _____</p> <p>Há quanto tempo? Meses _____</p> <p>Técnico responsável:</p>	<p><b>Identificação da situação de perigo que despoletou a sinalização (art. 3.º, Lei nº 147/1999</b></p> <p>(Assinalar com cruzes)</p>
<b>12</b>	<p><b>Após a sinalização e a averiguação dos factos/fundamento da denúncia considerou-se</b></p>	<p><b>CPCJ /EMAT de onde</b></p> <p><b>Quanto tempo; técnico responsável</b></p> <p><b>Contatos; e se há história na CPCJ /EMAT</b></p>

	<p>existirem indicadores/motivo de preocupação que justificam a manutenção do processo na CPCJ e/ou uma avaliação mais aprofundada?</p>	<p>anteriores, qual o motivo</p>
13	<p>Há história de processos anteriores da família na CPCJ resultantes da averiguação de situações de perigo? (Nota: na impossibilidade de confirmar esta informação questionar a família a este respeito e colocar uma nota acerca da fonte de informação bem como reservas à mesma) Sim; Não Motivo Criança identificada:</p>	<p>Medidas de Proteção ( Descrever sucintamente as medidas de proteção e/ou projetos de intervenção e diligências efetuadas</p>
14	<p><b>Medidas de Proteção</b> Descreva sucintamente as medidas de protecção e/ou projectos de intervenção e diligências efetuadas no passado, caso existam, e os resultados obtidos</p>	<p><b>Se a família aderiu às medidas; se não, porquê</b></p>
15	<p><b>A família aderiu positivamente às medidas implementadas?</b> Sim; Não No caso das medidas passadas não terem sido bem sucedidas, indique causas prováveis (tanto quanto possível inclua as explicações/visões da família a este respeito):</p>	<p><b>Quais os profissionais a trabalhar com a criança/família na área da saúde, educação, acção social, justiça, outras</b></p>
16	<p><b>Descreva sucintamente as medidas</b></p>	<p><b>Se a família foi informada do</b></p>

	<b>de protecção e/ou projectos de intervenção e diligências efectuadas recentemente (nos últimos 6 meses):</b>	<b>encaminhamento CAFAP e se manifestou disponibilidade</b>
<b>17</b>	<b>A família tem aderido positivamente às medidas implementadas?</b> Sim; Não No caso das medidas tomadas recentemente não terem sido bem sucedidas, indique causas prováveis:	
<b>18</b>	<b>Profissionais/instituições a trabalhar no momento com a criança/família</b>	
<b>19</b>	<b>Informações adicionais/ Observações:</b>	
<b>20</b>	<b>A preencher pelo CAFAP</b> Despacho: de _____ de ____ <b>Técnico(s) destacado(s) para a gestão do caso:</b>	
<b>21</b>	<b>Genograma</b>	
<b>22</b>	<b>Ecomapa</b>	
<p>Observação: Consideramos que a ficha de encaminhamento deverá ser enviada para o CAFAP após outros serviços existentes na comunidade não conseguirem responder de forma satisfatória às necessidades da família, com vista à promoção da sua autonomia e bem estar integrado. Após a receção da ficha o CAFAP intervém, sempre que a família o deseja, e sente que são necessárias mudanças no seu funcionamento. Consideramos ainda que o CAFAP pode também intervir quando está eminente uma retirada dos menores, visando-se a prevenção da sua institucionalização, ou após esta, com o objectivo de ajudar a família a criar condições para o retorno dos menores à família.</p>		

## APÊNDICE I – GUIÃO DO QUESTIONÁRIO ON-LINE

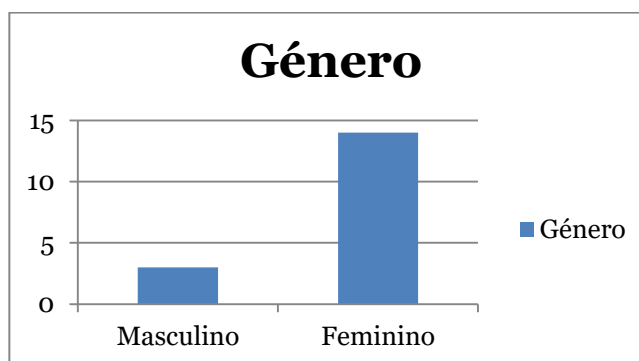
<b>Registo 1</b>	
Local	Instituição – Equipa CAFAP
Data	01 junho 2018
Colaborações	O Questionário foi enviado a todas as CPCJ do distrito e a EMAT de Viana do Castelo. A articulação Técnicos CPCJ de Viana do Castelo, CPCJ de Ponte de Lima, e EMAT de Viana do Castelo (as três entidades que mais encaminham para o CAFAP).
Objetivos	Aprofundar a exequibilidade da constante melhoria da articulação com as EE
Estratégias	Através de plataforma criada no Google forms
Descrição	<p style="text-align: center;">Questionário</p> <p>No âmbito do curso de Mestrado em Educação e Intervenção Social da Escola Superior de Educação do IPP, na especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco, os mestrandos têm de desenvolver um projeto participado com os sujeitos e que envolva as diferentes redes sociais. Este trata-se de um projeto de investigação e de intervenção social, que se baseia nos pressupostos da metodologia de investigação ação participativa.</p> <p>Neste sentido, a mestranda Verónica Parente desenvolverá o projeto no âmbito da sua prática profissional no CAFAP do Gabinete Social de Atendimento à Família, na articulação com os profissionais da equipa do CAFAP e com os profissionais das entidades encaminhadoras, nomeadamente a CPCJ e a EMAT.</p> <p>O conhecimento coconstruído com o desenvolvimento do projeto acarretará a construção de um relatório escrito, o qual será objeto de avaliação e estará posteriormente disponível on-line. A este nível, garante-se que a informação recolhida nas reuniões é absolutamente confidencial e sigilosa, mantendo-se o anonimato, nunca sendo divulgados os dados dos participantes.</p> <p>As informações são recolhidas através de um questionário on-line.</p> <p>As suas respostas são confidenciais e não serão reveladas a terceiros.</p>

<p>Agradece-se a disponibilidade da sua melhor resposta a todas as questões!          Depois de ouvir as explicações acima referidas, declaro que aceito participar neste estudo.</p>											
1	<p>Género</p> <table border="1"> <tr> <td>Masculino</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td></td> </tr> </table>	Masculino		Feminino							
Masculino											
Feminino											
2	<p>Qual a instituição em que exerce a sua atividade profissional e qual a sua profissão?</p> <p>Entidade <span style="float: right;">Encaminha-</span>          dora: _____.</p> <table border="1"> <tr> <td>Psicólogo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Assistente social</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Educador social</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Animador sociocultural</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Outra. Qual?</td> <td></td> </tr> </table>	Psicólogo		Assistente social		Educador social		Animador sociocultural		Outra. Qual?	
Psicólogo											
Assistente social											
Educador social											
Animador sociocultural											
Outra. Qual?											
3	<p>Qual a sua idade?</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>										
4	<p>Há quantos anos é profissional na instituição em que se encontra?</p> <table border="1"> <tr> <td>&lt; 5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5 -10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10 -15</td> <td></td> </tr> <tr> <td>&gt;15</td> <td></td> </tr> </table>	< 5		5 -10		10 -15		>15			
< 5											
5 -10											
10 -15											
>15											
5	<p>Integra uma equipa de profissionais com quantos elementos?</p> <table border="1"> <tr> <td>&lt; 3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>&lt; 5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>&gt; 5</td> <td></td> </tr> </table>	< 3		< 5		> 5					
< 3											
< 5											
> 5											
6	<p>Conhece os novos procedimentos da equipa CAFAP do GAF?</p> <table border="1"> <tr> <td>Sim</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Não</td> <td></td> </tr> </table>	Sim		Não							
Sim											
Não											

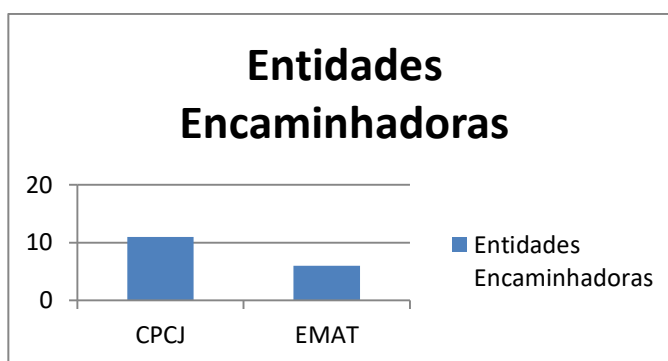
7	<p>Acha que os novos procedimentos beneficiam a articulação do CAFAP do GAF com as entidades encaminhadoras?</p> <table border="1" data-bbox="699 479 938 584"> <tr> <td data-bbox="699 479 858 533">Sim</td> <td data-bbox="858 479 938 533"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 533 858 584">Não</td> <td data-bbox="858 533 938 584"></td> </tr> </table>	Sim		Não			
Sim							
Não							
8	<p>Na sua atividade profissional, como se sente perante a sua articulação com o CAFAP do GAF:</p> <table border="1" data-bbox="699 689 1203 846"> <tr> <td data-bbox="699 689 1126 743">Muito satisfeito (a)</td> <td data-bbox="1126 689 1203 743"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 743 1126 797">Satisfeito (a)</td> <td data-bbox="1126 743 1203 797"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 797 1126 846">Pouco satisfeito (a)</td> <td data-bbox="1126 797 1203 846"></td> </tr> </table>	Muito satisfeito (a)		Satisfeito (a)		Pouco satisfeito (a)	
Muito satisfeito (a)							
Satisfeito (a)							
Pouco satisfeito (a)							
9	<p>Sente dificuldades na articulação com o CAFAP do GAF?</p> <table border="1" data-bbox="699 898 1088 1055"> <tr> <td data-bbox="699 898 879 952">Sempre</td> <td data-bbox="879 898 1088 952"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 952 879 1005">Às vezes</td> <td data-bbox="879 952 1088 1005"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 1005 879 1055">Nunca</td> <td data-bbox="879 1005 1088 1055"></td> </tr> </table>	Sempre		Às vezes		Nunca	
Sempre							
Às vezes							
Nunca							
10	<p>Considera a intervenção do CAFAP do GAF:</p> <table border="1" data-bbox="699 1106 1069 1263"> <tr> <td data-bbox="699 1106 1011 1160">Muito importante</td> <td data-bbox="1011 1106 1069 1160"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 1160 1011 1214">importante</td> <td data-bbox="1011 1160 1069 1214"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 1214 1011 1263">Pouco importante</td> <td data-bbox="1011 1214 1069 1263"></td> </tr> </table>	Muito importante		importante		Pouco importante	
Muito importante							
importante							
Pouco importante							
11	<p>Discute com a sua equipa de trabalho o desenvolvimento e resultados das intervenções/avaliações do CAFAP?</p> <table border="1" data-bbox="699 1368 992 1525"> <tr> <td data-bbox="699 1368 938 1422">Sim</td> <td data-bbox="938 1368 992 1422"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 1422 938 1476">Não</td> <td data-bbox="938 1422 992 1476"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 1476 938 1525">Às vezes</td> <td data-bbox="938 1476 992 1525"></td> </tr> </table>	Sim		Não		Às vezes	
Sim							
Não							
Às vezes							
12	<p>Sente necessidade de reuniões de trabalho com o CAFAP do GAF após o encaminhamento?</p> <table border="1" data-bbox="699 1630 1015 1733"> <tr> <td data-bbox="699 1630 954 1684">Sim</td> <td data-bbox="954 1630 1015 1684"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 1684 954 1733">Não</td> <td data-bbox="954 1684 1015 1733"></td> </tr> </table>	Sim		Não			
Sim							
Não							
13	<p>A (re)estruturação dos novos procedimentos implementadas na CAFAP corresponde às suas expectativas?</p> <table border="1" data-bbox="699 1832 992 1930"> <tr> <td data-bbox="699 1832 938 1886">Sempre</td> <td data-bbox="938 1832 992 1886"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 1886 938 1930">Nunca</td> <td data-bbox="938 1886 992 1930"></td> </tr> </table>	Sempre		Nunca			
Sempre							
Nunca							

		Às vezes	
14	Sente necessidade de reuniões de trabalho com o CAFAP ou com os parceiros com os quais a sua instituição se articula?		
	Sim		
	Não		
	Se sim, de quanto em quanto tempo entende que deveria ser a sua periodicidade? _____:		
Obrigada pela sua participação!			

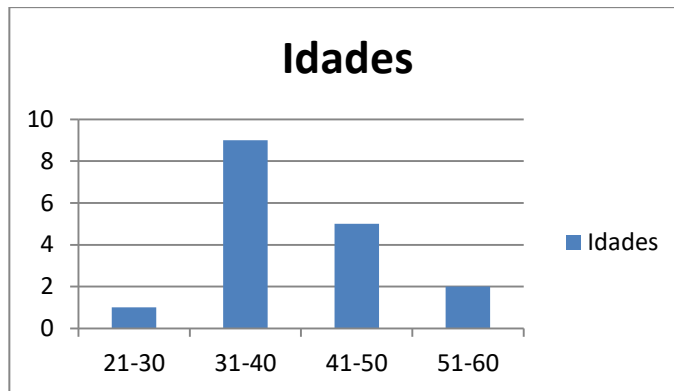
## APÊNDICE J - RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO ON-LINE – ENVOLVIMENTO DAS EE



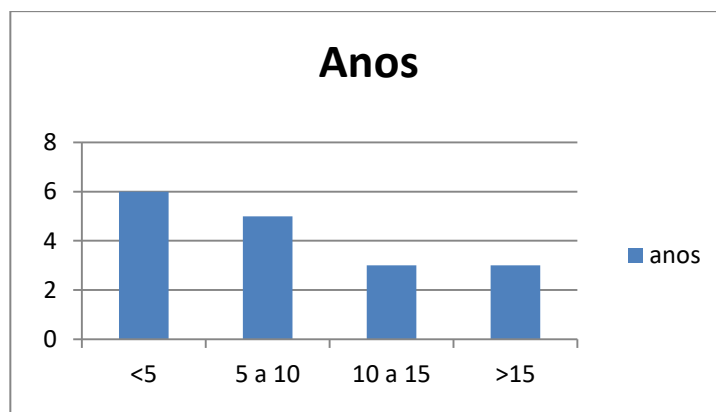
**Figura 1.** Gênero dos profissionais das entidades encaminhadoras que responderam



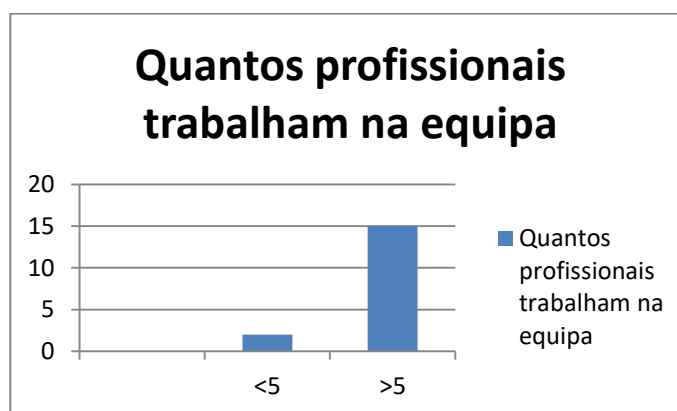
**Figura 2.** Entidades encaminhadoras que responderam



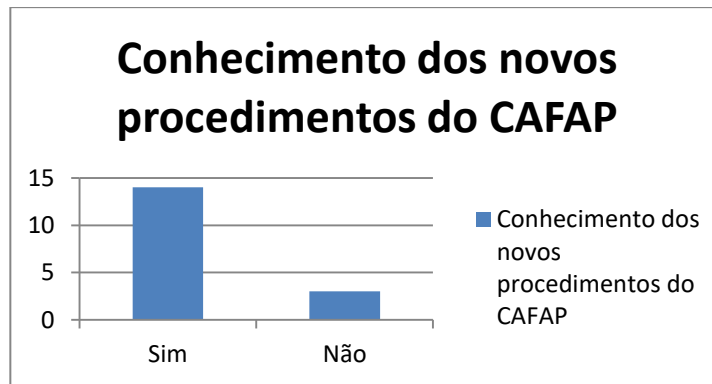
**Figura 3.** Idade dos Profissionais das EE



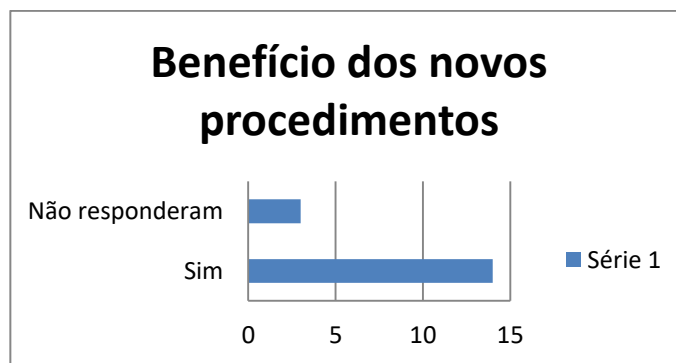
**Figura 4.** Anos de serviço como profissional na instituição



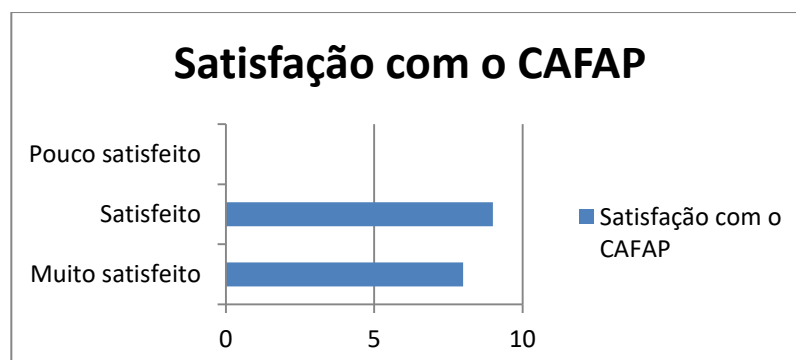
**Figura 5.** Quantos profissionais trabalham na equipa



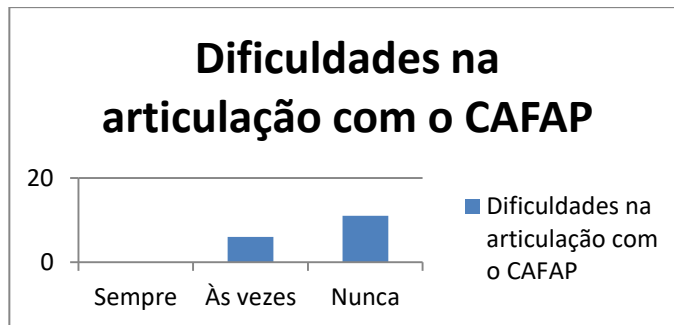
**Figura 6.** Conhecimento dos novos procedimentos da equipa CAFAP do GAF



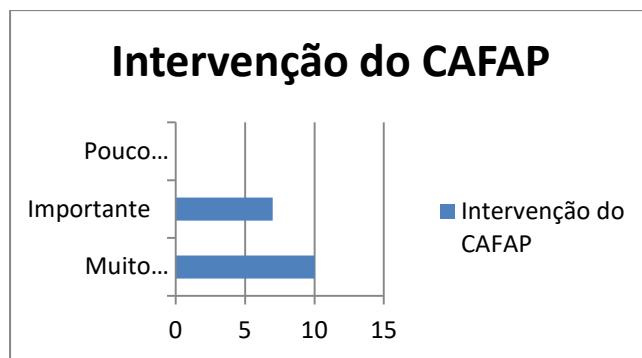
**Figura 7.** Os novos procedimentos beneficiam a articulação do CAFAP do GAF com as EE?



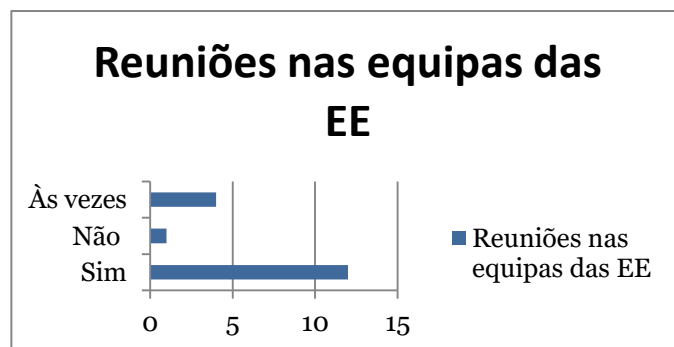
**Figura 8.** Na atividade profissional, como se sente perante a articulação com o CAFAP do GAF?



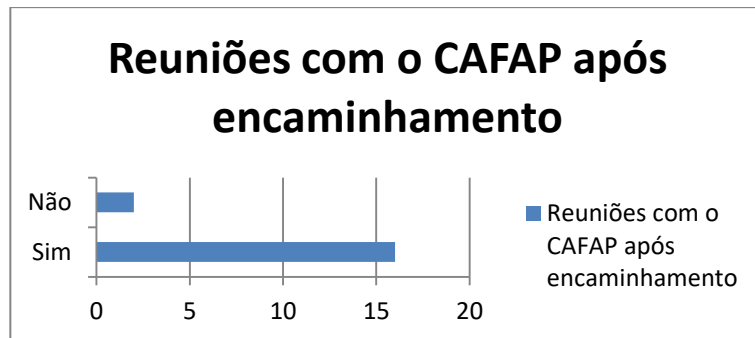
**Figura 9.** Dificuldades na articulação com o CAFAP do GAF



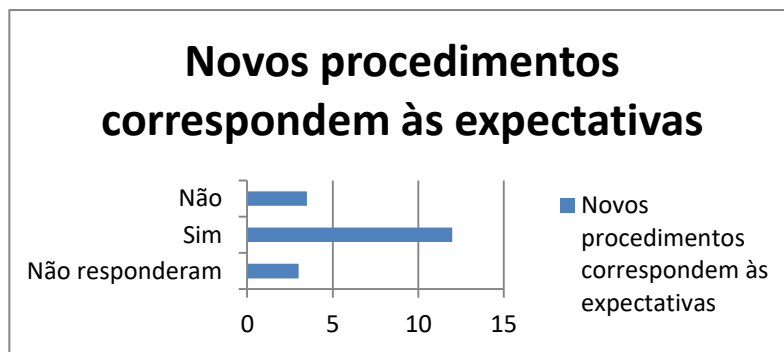
**Figura 10.** Como é que os profissionais consideram a intervenção do CAFAP do GAF



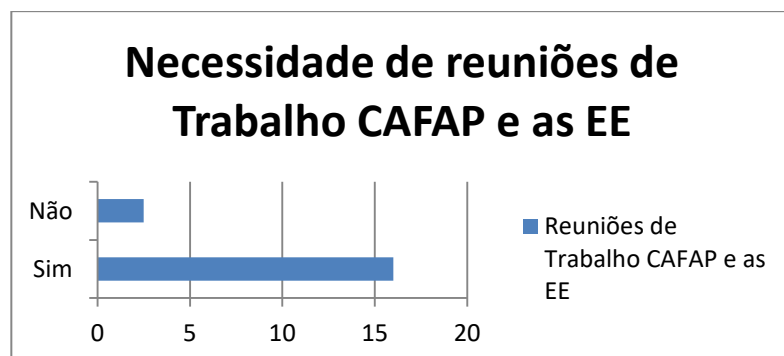
**Figura 11.** Discutem com a sua equipa de trabalho o desenvolvimento e resultados das intervenções/avaliações do CAFAP



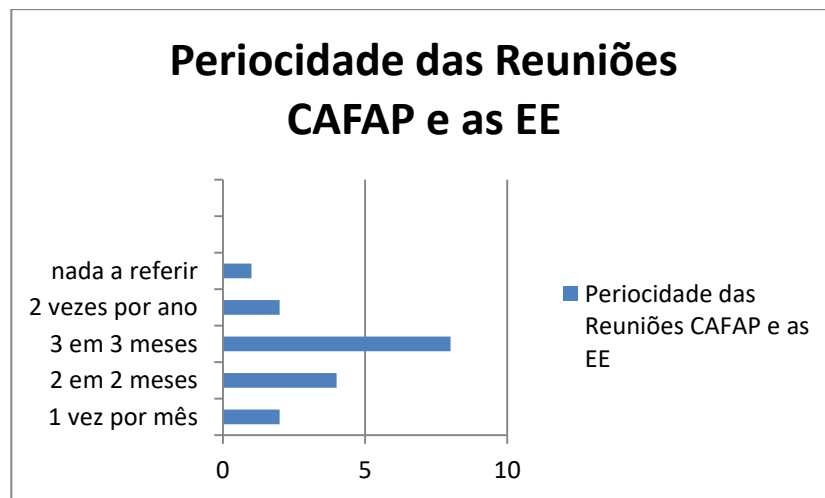
**Figura 12.** Necessidade de reuniões de trabalho com o CAFAP do GAF após o encaminhamento



**Figura 13.** A (re)estruturação dos novos procedimentos implementado no CAFAP corresponde às suas expectativas

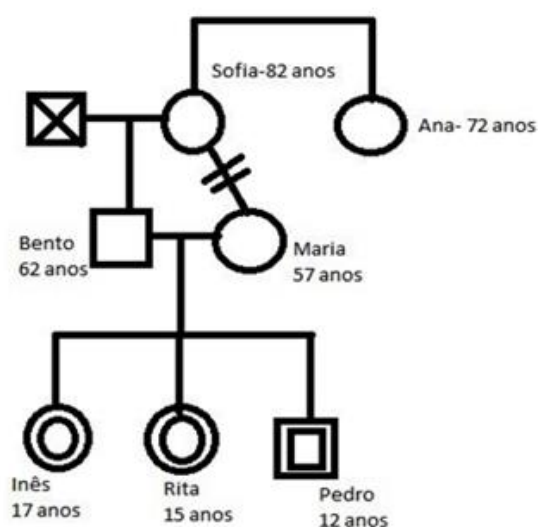


**Figura 14.** Necessidade de reuniões de trabalho com o CAFAP ou com os parceiros com os quais a sua instituição se articula?



**Figura 15.** De quanto em quanto tempo entende que deveria ser a periodicidade das reuniões com as EE

## APÊNDICE K - ANÁLISE DO ESTUDO DE CASO DA FAMÍLIA FERREIRA



**Figura 16.** Genograma da família Ferreira<sup>6</sup>

O presente caso em estudo é o da família Ferreira. Dela fazem parte adolescentes, jovens e adultos. Este caso, que nos foi sinalizado, diz respeito a um encaminhamento por parte de uma CPCJ do Distrito de Viana do Castelo, através dos dois gestores do processo (Assistente Social e PSP), em 13/11/2017. Ali se assinalava que os adolescentes estavam sujeitos, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetavam gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional, segundo o artigo 3º, anexo da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro. Estava encontrado o quesito para o CAFAP avaliar as dinâmicas de risco e a proteção da família e as possibilidades de mudança, segundo o artigo 3º da Portaria nº 139/2013.

Deu-se início ao processo de intervenção. Com a intervenção familiar integrada, a família Ferreira colaborou na reconstrução dos instrumentos de avaliação. Em cada

---

<sup>6</sup> Todos os nomes são fictícios

sessão e na medida do possível ia dando dicas importantes para que os mesmos instrumentos fossem ao encontro do que era necessário avaliar. (Anexo H, J, K, L, M, N). Esta intervenção teve início a 15/01/2018, dia em que teve lugar reunião de acolhimento pelo CAFAP. Na sequência promoveram-se cinco sessões individuais e/ou familiares, quer em domicílio, quer em gabinete. E após envio de relatório para a EE e a articulação com a mesma, deram-se contatos com outros serviços, nomeadamente com os serviços de Saúde (Assistente Social e Médica de Família).

As profissionais do CAFAP – nós, mestranda, e uma colega psicóloga – fomos responsáveis por esta avaliação e utilizamos a observação, entrevista semiestruturada, instrumentos formais e informais de avaliação psicológica e social (Anexos G,H,I,J,K,L,M,N, pp. 105-116). O agregado revelou uma postura participativa, verificando-se a construção de uma relação colaborativa, que facilitou o processo de avaliação/intervenção. A intervenção foi multidisciplinar e foi ao encontro das dificuldades verificadas no agregado familiar, tendo em vista o aumento dos processos de resiliência familiar, das competências parentais, das condições sociais, do bem-estar físico, psicológico e social dos indivíduos, e promoção da participação comunitária a fim de aumentar a autonomia familiar. Terminada esta fase, existe o apoio follow up. Da avaliação consta a leitura da capacidade parental ao nível da prestação de cuidados, segurança física e proteção face aos outros, segurança afetiva, estimulação, orientação/estabelecimento de limites e estabilidade; avaliação das dinâmicas familiares e fatores que influenciam a capacidade parental; e avaliação dos fatores ambientais e sociais ao nível da habitação, emprego/recursos financeiros, integração social, e gestão financeira e doméstica. Realizada a avaliação dos fatores de risco e de proteção ambientais e sociais relativos à habitação da família, através de visita domiciliária, verificou-se que durante todo o processo a mesma se encontrava devidamente arrumada, limpa e com higiene em todos os espaços interiores e circundantes. É de notar que se tratava de uma casa em contexto rural. Relativamente ao estado de conservação, conforto e salubridade e condições de acessibilidade, não foram identificadas lacunas significativas. Quanto à organização dos espaços e adequação da habitação à dimensão do agregado familiar, apenas registamos o facto dos quartos dos jovens denotarem excessiva impessoalidade, o

que se justificaria pela simplicidade e valores da família; isso, porém, não supunha ou evidenciava qualquer fator de risco. Identificamos, porém, ali, um aspeto a melhorar, nomeadamente em termos de conforto. No que concerne a avaliação dos recursos financeiros e gestão económica, os recursos são provenientes do trabalho do Sr. Bento e da venda de animais e produtos hortícolas produzidos pela família. Não foram identificados défices em nenhuma das áreas, tendo a equipa avaliado as estratégias de gestão utilizadas, assim como identificado valores de poupança, os quais se encontravam adequados às despesas atuais e/ou futuras da família.

A avaliação do suporte social foi realizada através da exploração do ecomapa familiar (Anexo M, pp.114-115), com o qual foi possível identificar a diversidade e qualidade da rede de apoio, não parecendo existir lacunas significativas que indiquem prejudicar o desenvolvimento dos menores. Ao nível do contexto de vizinhança e amigos, os elementos da família revelaram uma interação saudável. A rede de vizinhos acaba por ser suporte no que concerne a troca de serviços (empréstimos de máquinas agrícolas) e aquisição de bens alimentares e produtos hortícolas. A relação com a comunidade e serviços de apoio também é identificada como positiva, sendo realçada a relação com as escolas, diretores de turma, os donos do supermercado e o pároco da freguesia. Inês, Rita e Pedro participam em diferentes associações culturais e grupos de jovens, demonstrando entusiasmo na participação num grupo cultural na associação católica e religiosa. A participação nestas atividades é positiva para os mesmos, potenciando a melhoria das competências interpessoais, bem como o aumento da criatividade e integração na comunidade. Visto que a médica de família acompanhava toda a família há pouco tempo, a relação era identificada como pouco significativa, sendo descrita pela família como não sentindo ainda proximidade ou apoio, pretendendo-se assim investir neste domínio.

Foram identificados fatores positivos que influenciam a capacidade parental e dinâmicas familiares, tais como identidade familiar positiva, com traços distintivos, mantidos por vivências em contexto rural que oferecem singularidade às crenças e rituais familiares. Foram ainda identificados traços que conferem, ao nível da interação, coesão, união familiar e boa disposição. No decorrer das sessões familiares

foi visível o bom humor entre todos os elementos da família, que aparenta aumentar o bem estar e harmonia dentro do seio familiar. Relativamente à orientação para o futuro de Inês, Rita e Pedro, é assumido por Bento o apreço pelo percurso académico dos filhos e que os apoiará caso sigam os estudos para além do ensino obrigatório.

A organização da vida familiar torna-se funcional através da definição de papéis para cada elemento quanto às tarefas domésticas diárias. A definição de papéis tem por base uma educação associada a padrões culturais, sociais e ambientais vivenciados pelos progenitores no seu percurso de vida, onde o varão assume o papel de trabalhar fora de casa para obter sustento para a sua família, e a mulher assume as lides domésticas, bem como a educação dos filhos. A austeridade por vezes associada a este estilo de educação não se identifica neste contexto familiar, sendo facilitada pelos progenitores uma comunicação aberta, clara e funcional, verificando-se flexibilidade e capacidade de resolução conjunta dos problemas.

De referir que na habitação residem também a mãe e uma tia de Bento, embora seja descrito que as mesmas não fazem vida e economia conjunta com o agregado. A avó Sofia cuida da sua irmã Ana, portadora de deficiência, gerindo os rendimentos da mesma. A relação entre estes elementos é descrita como cordial e positiva.

Quer o Bento, quer a Maria, têm uma auto-perceção positiva quanto à prestação de cuidados aos menores. No entanto, parece existir grande fragilidade emocional e sintomas depressivos em Maria, que poderão influenciar negativamente as competências parentais, bem como a relação conjugal. Registaram-se igualmente algumas dificuldades na regulação emocional de Bento e Maria, gerando por vezes conflito no casal. Foi importante ao longo do processo motivar e dar continuidade ao acompanhamento médico e psiquiátrico, com o intuito de avaliar a situação e perceber as melhores estratégias a adotar. Entretanto, foi por nós efetuada uma melhor articulação com o contexto da saúde (Médica de família e Técnica Superior de Serviço Social do Centro de Saúde), acompanhando a Maria a uma consulta, tendo sido prescritos novos exames médicos e encaminhamento para a consulta do CRI – Centro de Respostas Integradas de Viana do Castelo, que decorreu em abril.

Quanto à capacidade parental básica, não foram identificados pontos que coloquem em risco o desenvolvimento adequado de Inês, Rita e Pedro. São

assegurados os cuidados no que respeita à alimentação, podendo existir melhorias relativamente à diversidade na confeção, aumentando a preocupação com um regime mais saudável. Inês, Rita e Pedro apresentaram-se sempre asseados e com brio quanto à higiene pessoal e vestuário. No que concerne à saúde, são devidamente acompanhados pela médica de família. Bento é identificado como o responsável pelos cuidados médicos dos filhos, assumindo o acompanhamento às consultas médicas, urgências e compra de medicamentos.

Quanto à capacidade de proteção dos jovens face a contactos com adultos passíveis de colocar em causa a sua segurança – um fator identificado pela CPCJ como de possível risco –, não foram identificados argumentos que corroborem essa hipótese. É de realçar a relação de proximidade que Inês tem com uma sua vizinha (adulta), ao ponto de ali dormir todos os noites, a pedido dos filhos daquela que estão emigrados. Inês é reconhecida pelos filhos da vizinha como uma jovem de confiança, responsável e cuidadosa, razão pela qual lhe pediram auxílio, visto que a senhora tem medo de ficar sozinha, em casa, durante a noite. A Inês é recompensada monetariamente. Esta relação não apresenta dados que indiquem que a Inês se encontra numa situação que a coloque em risco ou perigo. A jovem tem espaço próprio para dormir, só se deslocando para ali depois de ter jantando com a família, não afetando o seu horário escolar ou a rotina do seu dia-a-dia. Segundo ela, aliás, tem até mais tranquilidade para estudar e realizar as suas tarefas escolares. A jovem sempre que quer sair com os amigos ou tem alguma atividade e não consegue conciliar as duas coisas, avisa os filhos da vizinha e estes ficam encarregues de pedir ajuda a outra pessoa. É relatado pela mesma que essa situação já aconteceu várias vezes e que nunca lhe foi negado qualquer pedido.

O mesmo acontece com a relação que a Rita e o Pedro têm com uma outra vizinha, que a família considera como parte integrante da família, porque a Maria foi criada por esta. A Rita e o Pedro gostam de lhe fazer companhia, esporadicamente, aos fins de semana, sendo reconhecido pela vizinha o sentido de responsabilidade e confiança em ambos os adolescentes, pois lhe fazem companhia e/ou colaborem em pequenas tarefas, que ela não consegue realizar por motivos de saúde, tais como: realizar pequenas compras no mercado perto de casa. Recebem pequenos incentivos

monetários por parte da vizinha, sendo este dinheiro utilizado para pequenos “mimos pessoais” como por exemplo, guloseimas, lanches, etc.

Considera-se que estas situações acabam por resultar na estimulação do desenvolvimento dos jovens a diferentes níveis, inculcando nestes estratégias adequadas de gestão financeira, gestão de tempo, incentivando-os a explorar o mundo físico e relacional, promovendo assim a sua autonomia e sentido de competência e responsabilidade. O Bento e a Maria demonstram igualmente capacidade de supervisionar e monitorizar o comportamento dos filhos a este nível.

Foi também avaliada a capacidade de envolvimento afetivo, demonstrando-se os pais sensíveis e com capacidade de perceber e interpretar adequadamente diferentes estados emocionais e necessidades dos jovens. A Maria demonstra maior sensibilidade para abordar temas relativos a relações interpessoais e emoções associadas, como gestão de conflitos com amigos e relações amorosas. O Bento demonstra maior sensibilidade para ajudar os jovens a colmatar necessidades básicas, tanto na saúde, como na escola.

No contexto familiar dos Ferreira identificou-se a definição de tarefas, regras e limites adequados. No entanto, no que concerne à consistência na utilização de estratégias de disciplina positiva, poderá ser benéfico sensibilizar e trabalhar novas estratégias para ultrapassar pequenas lacunas. Considera-se estar assegurada a estabilidade nos contextos de vida, sendo proporcionada a oportunidade para que os jovens criem vínculos com várias figuras e contextos significativos.

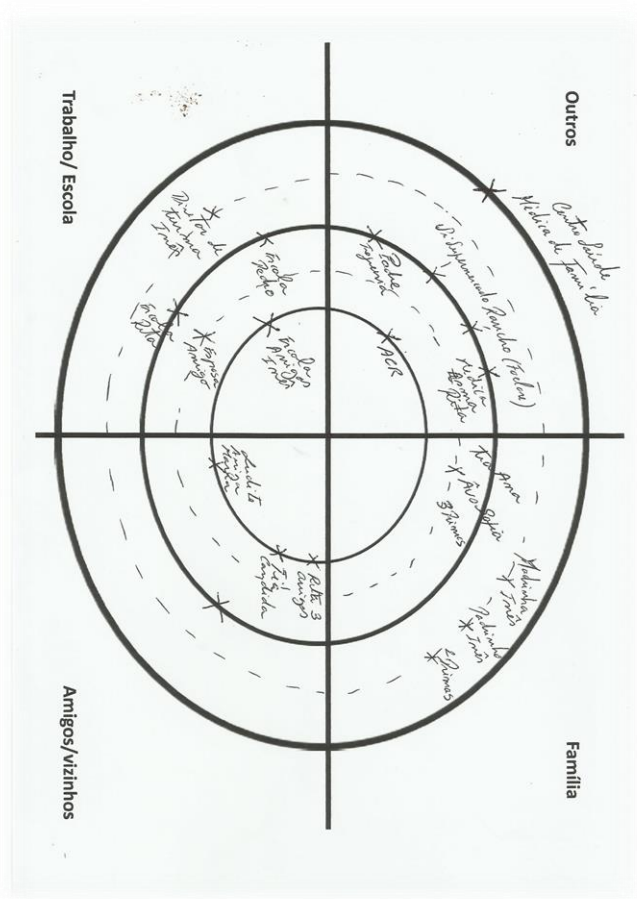
No que concerne ao funcionamento global dos jovens, todos apresentam um bom nível de desenvolvimento, facilidade em comunicar, vinculação segura à família, assim como uma relação afetiva segura com os seus pais. A Inês não apresenta qualquer fator de risco no âmbito escolar e auto-perceção, estando motivada para obter bons resultados escolares e continuar os estudos no ensino superior. A Rita, apesar de se inserir num clima escolar positivo, apresenta falta de sentido de pertença e fraca ligação à escola, que, por sua vez, se parece refletir no seu insucesso escolar. A Rita apresenta sinais de baixa autoestima, o que aparenta refletir-se na falta de comportamentos exploratórios e autonomia. Por sua vez, o Pedro demonstra capacidade de resolução de problemas, competências sociais e adaptativas, desejo

de autonomia e comportamentos exploratórios do seu meio envolvente. Relativamente à escola, demonstra estar bem integrado, apresentando um rendimento escolar satisfatório, embora um reduzido interesse e motivação para os conteúdos escolares. Foi sinalizada a necessidade de avaliar a autoestima de Pedro, mas não foram identificados comportamentos que corroborem tal parecer. Todavia, identifica-se nele alguma timidez, que poderá ser ultrapassada com a integração numa atividade desportiva e/ou num grupo associativo, que seja resposta para aumentar o seu autoconceito positivo. Após a exposição dos parâmetros de avaliação supra-identificados que se constituem como vulnerabilidades (condições de saúde física e emocional de Maria, que exercem influência na capacidade parental e dinâmicas familiares; dificuldades de autorregulação emocional; alguma inconsistência ao nível das estratégias de disciplina; um regime alimentar pouco variado e saudável; e, quanto aos menores Rita e Pedro, uma baixa autoestima) a família também demonstrou possuir recursos/forças essenciais para que se dê continuidade ao trabalho de colaboração com o CAFAP – uma identidade familiar positiva; motivação para a mudança e desejo de Maria e Bento proporcionarem as melhores condições para o bem-estar da família e dos jovens.

Em consequência, desta avaliação negociamos os seguintes objetivos de intervenção, num projeto de mudança construído colaborativamente com a família Ferreira: Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF) (Anexo I, pp.107-109): (a) Promoção das condições de saúde física e emocional de Maria (acompanhamento médico e CRI); (b) Promoção do acompanhamento médico regular para todos os elementos da família; (c) Desenvolvimento de estratégias de disciplina consistentes e adequadas ao nível de desenvolvimento dos menores; (d) Incremento de estratégias de autorregulação emocional de Maria e de Bento, procurando evitar situações de conflito; (e) Melhoria do conhecimento e aplicabilidade de um regime alimentar saudável, através de melhorias na variedade e na confeção das refeições; (f) Promoção da integração em contextos comunitários (desporto e/ou atividades associativas) dos menores, Rita e Pedro, pretendendo-se a promoção da sua autoestima e do seu autoconceito positivo.

## APÊNDICE L - ECOMAPA DA FAMÍLIA FERREIRA

Instrumento utilizado para complementar a avaliação do sistema familiar. Foi construído numa sessão familiar, tendo-se o cuidado de o efetuar numa fase em que se havia estabelecido um clima de confiança, procurando não se correr o risco de parecermos demasiado intrusivas, recolhendo-se algumas informações pertinentes. A partir da construção do Ecomapa pôde obter-se informação importante relativa à família Ferreira.<sup>7</sup>



<sup>7</sup>Todos os nomes são fictícios

## APÊNDICE M - RESUMO DAS SESSÕES FAMILIARES COM A FAMÍLIA FERREIRA

### 1- Encaminhamento para o CAFAP por parte da CPCJ da família Ferreira

<b>Registo 1</b>
Data: 04-01-2018 Contexto de Atendimento: Telefone Profissionais envolvidos: PC1 e PEE Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Articulação com Entidades/Profissionais

### 2- Admissão da família Ferreira nas instalações da CPCJ (CAFAP, EE, família Ferreira)

- a) Apresentação do CAFAP
- b) Definição de papéis do CAFAP, EE e família
- c) Assinatura do acordo familiar
- d) Marcação da sessão de Acolhimento

<b>Registo 2</b>
Data: 08-01-2018 Contexto de Atendimento: Gabinete da CPCJ Profissionais envolvidos: PC1, PC2, PEE, família Ferreira Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Admissão

### 3 - Sessão de acolhimento em domicílio (conhecer a família)

<b>Registo 3</b>
Data: 15-01-2018 Contexto de Atendimento: Gabinete GAF Profissionais envolvidos: PC1 e PC2, Intervenção: [Intervenção familiar individual]; ✓ Acolhimento

### 4 - Sessões que se seguem em domicílio ou em serviços (Centro de saúde, CRI, CPCJ, CAFAP)

O que é que aconteceu na vida da família Ferreira para haver uma sinalização à CPCJ? Como surgiu o problema? (interpretada por cada elemento da família) – E se é a primeira vez que algum dos filhos é sinalizado pela CPCJ?

De sublinhar que os instrumentos de avaliação foram utilizados como instrumentos de informação, reflexão e discussão com a família. Foi notório nas primeiras sessões a família sentir o CAFAP como uma entidade avaliadora, pelo que, foi necessário transmitir-lhe constantemente que tal não era o objetivo da nossa presença e reforçar que estávamos ali para colaborar com ela, para a ajudar, para perceber o que realmente acontecia na família e o que poderia ser melhorado.

#### **Qual é a visão que a família Ferreira tem, neste momento, do problema?**

Identificar pedido e problemas identificados; avaliar o benefício de medidas de proteção social; abordar perspetivas individual/familiar da situação pontos fortes e fracos; medos, oportunidades; avaliar as capacidades para a resolução da situação | problema; abordar problemáticas identificadas; quais as expectativas; definir estratégias.

Nota: Identificação do problema, por áreas (ambientais e sociais).

**a) Saúde**

- Inscrição no centro de saúde/ médico assistente; saúde física e mental: doenças crónicas; acompanhamento clínico especializado; identificar hospital/médico especialista/ assistente social.

(Recolha de dados com todos elementos do agregado familiar)

**b) Habitação**

- Explorar as condições habitacionais: regime habitacional; tipologia; condições habitacionais (ex.: infraestruturas; água/luz/gás; saneamento); distribuição dos elementos do agregado familiar pela habitação.

**c) Educação**

- Identificar habilitações literárias; abordar a situação escolar (Rita, Inês e Pedro) aproveitamento escolar; assiduidade/pontualidade; identificar estabelecimento de ensino; / Diretora de Turma.

**d) Emprego/qualificação (Maria e Bento)**

- Atividade profissional/ formação profissional; entidade empregadora.

**e) Gestão financeira / doméstica | Suporte social**

Valor da renda de casa; despesas fixas; existência de dívidas (se estão a ser pagas e como); avaliar e identificar se existem apoios e prestações sociais pecuniárias ou em géneros.

Composição do agregado familiar; relação familiar; identificar a rede familiar alargada, de vizinhança – Rede social e de apoio. Relação da rede social e de apoio. (Recorrer ao genograma e ecomapa)

Partindo do enquadramento teórico do relatório de projeto onde é efetuada uma abordagem à intervenção com famílias multidesafiadas bem como a teoria do empoderamento e relação de ajuda, pode considerar-se que não havia reconhecimento do problema e, por conseguinte, de necessidade de mudança. Neste

sentido o processo de avaliação constitui-se fundamental para a tomada de consciência dos problemas existentes e para a contemplação da mudança e sucessiva relação de ajuda.

Dificuldade dia a dia / rotina, alimentação, segurança, estimulação, gestão do comportamento de Pedro, da Rita e da Inês.

No processo de avaliação da família Ferreira, um dos elementos chave prendeu-se com a motivação para a mudança, conceito fundamental para se perceber a família numa perspetiva sistémica. Sendo esta uma família com jovens em situação de risco, o papel fundamental dos profissionais foi o de aumentar a consciência dos problemas e riscos da sua manutenção.

Árvore genealógica da família Ferreira

**Análise da sua história de vida, no sentido de percebermos a influência que a mesma tem/teve nas decisões que tomaram.**

- ✓ Memória da infância
- ✓ Linha da vida
- ✓ Descreverem em 5 palavras a relação com cada elemento da família. Porque é que cada um escolheu essas palavras

Apesar dos fatores de risco existentes, também se podem perceber nesta família algumas potencialidades. A família Ferreira manifesta o desejo de Inês, Pedro e Rita poderem conquistar uma maior autonomia bem como em investir no seu desenvolvimento escolar e futuramente profissional. Verificou-se existir nesta família união e envolvimento na realização das sessões. Ao longo do processo de avaliação do CAFAP, esta atitude foi devolvida aos profissionais, bem como a de mostrar disponibilidade para os compreender e ajudar, o que se revelou fundamental para o remover de barreiras e para o desenvolvimento da relação de ajuda.

**5- Avaliação da família Ferreira do serviço CAFAP**

**6- Elaboração do relatório de Avaliação para a EE**

## **7- Leitura do relatório de avaliação à família Ferreira**

### **8- Intervenção familiar integrada, tendo em consideração os objetivos delineados com a Família no final da avaliação**

Com o objetivo de proceder a uma avaliação e intervenção mais eficazes, várias foram as técnicas e métodos utilizadas.

Ao longo do processo de avaliação foram-se revelando fundamentais e extremamente necessárias as reuniões de equipa CAFAP. Nestas era dado conhecimento aos restantes elementos sobre o decorrido ao longo das sessões, procedendo-se à discussão do caso e análise dos instrumentos/procedimentos que tinham sido revistos nas reuniões de trabalho e nas reuniões de avaliação com as EE. Constitui-se um momento de reflexão, não apenas individual mas, acima de tudo, conjunta, no sentido de debater a informação nova, desenvolver explicações possíveis, discutir e analisar alguns aspetos que se verificam e que revelam maior preocupação na equipa, repensar a intervenção, discutir e planificar. Reconstruir o olhar sobre o mesmo lugar. Partilha de conteúdos teóricos para o delinear de uma intervenção no sentido da eficácia com o objetivo de prestar o melhor serviço possível à família Ferreira. Um momento de discussão de dificuldades dos obstáculos surgidos bem como a discussão do desempenho dos profissionais. Nestas promovia-se um questionamento constante por parte de cada profissional da equipa CAFAP, a necessidade de procurar novas explicações, contribuir para várias leituras, leituras alternativas sobre o caso da família Ferreira na medida em que, numa perspetiva sistémica, a realidade da família não só é apenas uma, nem as leituras efetuadas são as melhores ou piores do que outras, mas sim, mais ou menos possíveis. Em suma, ao longo das sessões, recorreremos a técnicas e instrumentos operativos complementares, tais como: observação (observamos as interações familiares; postura e apresentação e estado emocional. Neutralidade, circularidade, escuta ativa, reforço positivo.

No desenvolvimento das sessões privilegiou-se como metodologia a IAP. Momentos de reflexão e planeamento, bem como para preparar a síntese e finalização de cada

sessão, combinando-se a mensagem última a transmitir à família. A família mediante esta metodologia ia devolvendo a sua avaliação. Fundamental para se perceber a mudança nas narrativas da família Ferreira, bem como para discutir o desempenho e competências dos profissionais.

Ao longo de todo o processo de avaliação, foi perceptível a diferença nas atitudes da família. Se no início do processo se podia perceber uma certa desconfiança e uma avaliação empobrecida, com o decorrer da avaliação foi-se percebendo, claramente, a atribuição de qualidades, competências, a identificação das forças da família Ferreira.

A integração da família Ferreira foi salutar no Projeto, pois valorizaram-se os instrumentos utilizados e deu-se voz a todos os elementos familiares que foram capazes de verbalizar o que mais gostaram na fase da avaliação com satisfação.

<b>Registo 4</b>
Data: 23-01-2018 Contexto de Atendimento: Profissionais envolvidos: PC1 e PC2 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Avaliação de Fatores de Risco e Proteção Ambientais e Sociais
<b>Registo 5</b>
Data: 05-02-2018 Contexto de Atendimento: Domicílio Profissionais envolvidos: PC1 e PC2 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Avaliação de Fatores de Risco e Proteção Ambientais e Sociais ✓ Avaliação de Fatores de Risco e Proteção Familiares, ✓ Avaliação de Fatores de Risco e Proteção da Criança
<b>Registo 6</b>
Data: 19-02-2018 Contexto de Atendimento: Domicílio

Profissionais envolvidos: PC1 e PC2 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Avaliação de Fatores de Risco e Proteção Ambientais e Sociais
<b>Registo 7</b>
Data: 20-02-2018 Contexto de Atendimento: telefone Profissionais envolvidos: PC1, PC2 e Técnica Superior de Serviço Social do Centro de Saúde Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Articulação com Entidades/Profissionais
<b>Registo 8</b>
Data: 22-02-2018 Contexto de Atendimento: Telefone Profissionais envolvidos: PC1 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Contatos de Monitorização
<b>Registo 9</b>
Data: 27-02-2018 Contexto de Atendimento: Gabinete Externo – Centro Saúde Profissionais envolvidos: PC1, PC2, Técnica Superior de Serviço Social e Médica de família Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Articulação com Entidades/Profissionais, Saúde
<b>Registo 10</b>
Data: 01-03-2018 Contexto de Atendimento: Domicílio Profissionais envolvidos: PC1 e PC2 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Saúde

<b>Registo 11</b>
Data: 13-03-2018 Contexto de Atendimento: gabinete CAFAP Profissionais envolvidos: PC1 e PC2 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Elaboração de Informação/Relatório de Avaliação
<b>Registo 12</b>
Data: 21-03-2018 Contexto de Atendimento: Domicílio Profissionais envolvidos: PC1 e PC2 Intervenção: Intervenção familiar individual] ✓ Término da Avaliação (leitura do Relatório)
<b>Registo 13</b>
Data: 04-04-2018 Contexto de Atendimento: Telefone Profissionais envolvidos: PC1 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Articulação com Entidades/Profissionais
<b>Registo 14</b>
Data: 10-04-2018 Contexto de Atendimento: Profissionais envolvidos: PC2 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Saúde
<b>Registo 15</b>
Data: 16-04-2018 Contexto de Atendimento: Domicílio Profissionais envolvidos: PC2 e PC3 Intervenção: [Intervenção familiar individual]

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Negociação do PIAF</li> </ul>
<b>Registo 16</b>
<p>Data: 03-05-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Domicílio</p> <p>Profissionais envolvidos: PC2</p> <p>Intervenção: Ausência</p>
<b>Registo 17</b>
<p>Data: 11-05-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Telefone</p> <p>Profissionais envolvidos: PC2</p> <p>Intervenção: [Intervenção familiar individual]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contactos de Monitorização</li> </ul>
<b>Registo 18</b>
<p>Data: 21-05-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: CAFAP</p> <p>Profissionais envolvidos: PC1 e PC2</p> <p>Intervenção: [Intervenção familiar individual]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Articulação com Entidades/Profissionais,</li> <li>✓ Negociação do PIAF</li> </ul>
<b>Registo 19</b>
<p>Data: 29-05-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Domicílio</p> <p>Profissionais envolvidos: PC1 e PC2</p> <p>Intervenção: [Intervenção familiar individual]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Negociação do PIAF,</li> <li>✓ Orientação e Estabelecimento de Limites</li> </ul>
<b>Registo 20</b>
<p>Data: 01-06-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Telefone</p>

Profissionais envolvidos: PC1 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Articulação com Entidades/Profissionais
<b>Registo 21</b>
Data: 04-06-2018 Contexto de Atendimento: Telefone Profissionais envolvidos: PC1 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Contactos de Monitorização
<b>Registo 22</b>
Data: 04-06-2018 Contexto de Atendimento: Telefone Profissionais envolvidos: PC1 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Articulação com Entidades/Profissionais
<b>Registo 23</b>
Data: 06-06-2018 Contexto de Atendimento: Domicílio Profissionais envolvidos: PC1 e PC2 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Avaliação de Fatores de Risco e Proteção Familiares, ✓ Saúde, ✓ Estabilidade
<b>Registo 24</b>
Data: 11-06-2018 Contexto de Atendimento: Gabinete Externo – Centro de Saúde Profissionais envolvidos: PC1 e PC2 Intervenção: [Intervenção familiar individual] ✓ Articulação com Entidades/Profissionais

<b>Registo 25</b>
<p>Data: 11-06-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Domicílio</p> <p>Profissionais envolvidos: PC1 e PC2</p> <p>Intervenção:</p> <p>Intervenção familiar individual))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Saúde,</li> <li>✓ Suporte Social,</li> <li>✓ Dinâmicas Familiares,</li> <li>✓ Alimentação</li> </ul>
<b>Registo 26</b>
<p>Data: 18-06-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Gabinete GAF</p> <p>Profissionais envolvidos: PC1,PC2,PC3,PC4</p> <p>Intervenção: [Intervenção familiar individual]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Discussão do caso</li> </ul>
<b>Registo 27</b>
<p>Data: 18-06-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Telefone</p> <p>Profissionais envolvidos: PC1</p> <p>Intervenção: Intervenção familiar individual]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contatos de Monitorização</li> <li>✓ Saúde</li> </ul>
<b>Registo 28</b>
<p>Data: 25-06-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Gabinete GAF</p> <p>Profissionais envolvidos: PC1,PC2,PC3,PC4</p> <p>Intervenção: [Intervenção familiar individual]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Discussão de caso</li> </ul>

<b>Registo 29</b>
<p>Data: 28-06-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Domicílio</p> <p>Profissionais envolvidos: PC1 e PC2</p> <p>Intervenção: [Intervenção familiar individual]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Saúde</li> </ul>
<b>Registo 30</b>
<p>Data: 06-07-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Telefone</p> <p>Profissionais envolvidos: PC1 e PC2</p> <p>Intervenção: [Intervenção familiar individual]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contatos de Monitorização</li> </ul>
<b>Registo 31</b>
<p>Data: 11-07-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Domicílio</p> <p>Profissionais envolvidos: PC1 e PC2</p> <p>Intervenção: [Intervenção familiar individual]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Saúde,</li> <li>✓ Habitação,</li> <li>✓ Educação</li> </ul>
<b>Registo 32</b>
<p>Data: 07-08-2018</p> <p>Contexto de Atendimento: Domicílio</p> <p>Profissionais envolvidos: PC1 e PC2</p> <p>Intervenção: [Intervenção familiar individual]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contatos de Monitorização,</li> <li>✓ Dinâmicas Familiares</li> </ul>

Observação: assume-se como importante desde o início do Projeto que os profissionais do CAFAP procurassem estabelecer com os profissionais das EE e as famílias uma relação empática e de confiança, a fim de que pudessem partilhar as suas preocupações, dificuldades e problemas. Também se viu como fundamental que as famílias, nomeadamente a família Ferreira, compreendessem que os profissionais pretendem estabelecer uma postura de colaboração, transmitindo curiosidade e disponibilidade para ajudar. Foi ainda fundamental que os profissionais sociais (do CAFAP e EE), e doutros serviços em que a família se movimenta, oferecessem uma abordagem respeitadora e o menos intrusiva possível; coube-lhes, por isso, o reconhecimento e aceitação dos valores, interesses e crenças das famílias. Neste sentido, é nossa percepção que os profissionais na intervenção com famílias não se devem deixar levar por estereótipos e ideias pré-concebidas, e evitara julgar à luz dos seus princípios e modelos de vida, porque correm o risco de cair numa atitude etnocêntrica e por em causa a relação e, conseqüentemente todo o processo. Desta forma planeia-se analisar em Projeto, ao longo do processo de avaliação, a articulação existente entre CAFAP, EE e a família, a fim de que os profissionais com recurso a instrumentos/meios de avaliação familiar/novos procedimentos/melhor articulação entre os profissionais, sejam capazes de compreender a família num contexto histórico que lhes permita obter o maior conhecimento dos sistemas familiares. Em suma: definiu-se que ao longo do Projeto devíamos aumentar a consciência dos problemas identificados, adaptando estratégias que promovam a motivação (profissionais CAFAP, EE e famílias) para a mudança.

Uma família é um sonho; ora quando o sonho se interrompe o CAFAP instaura-se como uma oportunidade de a ele volver. E volve-se; mas estava bem de ver que a realidade das famílias obrigava as profissionais sociais a readaptações e a reajustes! E não era ironia. E das famílias o que esperam os profissionais? Das famílias os profissionais esperam disponibilidade para a mudança e colaboração nas estratégias; que cuidem, internamente, dos seus membros, que os protejam para que se desenvolvam de forma saudável; e que os preparem para lidar com o mundo lá fora, cumprindo, assim, uma dupla função, interna e externa, que permita criar um

sentimento de pertença e ao mesmo tempo um outro, o de autonomia. De acordo com Relvas (1996)

a família é efetivamente um sistema, (...) é um grupo com uma história que se vai construindo progressivamente no tempo (...) está sujeita a mudanças permanentes, mais ou menos acentuadas e causadoras de stress, mas que lhes permitem a necessária evolução na continuidade (p. 27).

**NM**