

FAMÍLIAS EM INTERVENÇÃO PRECOCE

Maria Isabel São Miguel Fidalgo

Dissertação de Mestrado em Família e Sistemas Sociais - 'Famílias em Intervenção Precoce – Avaliação da Satisfação das Famílias em Intervenção Precoce'

Orientador: Luís Soczka

Data da defesa: 19/03/04.

Qualidade é um atributo complexo que se estabelece em conformidade ou adequação com aquilo que é oferecido e o que é esperado pelo seu usuário. Por essa razão, é de difícil apreensão e avaliação, pois o grande desafio recai sobre a delimitação de complexo número de factores que envolvem elementos individuais e colectivos, de juízo de valor.

A avaliação de um serviço de Intervenção Precoce está, então, intimamente ligada à definição e ao consenso: é um produto social e implica valores, ideologias e experiências vividas, e, por essa razão, a participação das famílias tem sido de extrema importância na obtenção de informações sobre a qualidade do serviço prestado. Particularmente nos serviços de Intervenção Precoce, a participação das famílias é inerente à própria tarefa, pois ela é co-participante nas várias acções desenvolvidas no processo de intervenção.

Esta posição contraria o que, em tempos passados, justificava o não envolvimento das famílias na avaliação. Eram mantidas à distância da possibilidade de participarem na avaliação sob a alegação de que seriam desprovidas de conhecimento técnico e, portanto, sem preparação para avaliar. Posteriormente, a opinião das famílias em Intervenção Precoce é utilizada com reserva, pois considerava-se que era influenciada por diferentes situações, expectativas e antecedentes, dificultando a delimitação de critérios inerentes à própria avaliação.

Donabedian (1994) relacionou o constructo “satisfação” com aquilo que denominou como os principais “pilares da qualidade” aspectos como a eficácia, eficiência, conformidade, equidade, adequação e legitimidade.

Presentemente, a literatura sobre Intervenção Precoce, em geral, revela que o processo de implantação da qualidade destes serviços tem sido impulsionado no sentido de promover a participação e envolvimento das famílias na identificação e mensuração do constructo “satisfação”. Parte-se, assim, do pressuposto de que a qualidade dos serviços de Intervenção Precoce passa pela percepção subjectiva da satisfação das famílias sobre a prestação desses mesmos serviços.

A motivação e atenção sobre esta temática decorrem da minha prática profissional – Supervisão em Intervenção Precoce – a qual é maioritariamente analisada em função da perspectiva dos técnicos com que trabalho diariamente. Há todo um ‘lado de lá’ que se torna urgente conhecer pela voz dos próprios, pois só assim será possível uma imagem global do cenário da Intervenção Precoce.

METODOLOGIA

Pretendeu-se, com a realização desta pesquisa, proceder à identificação de factores que se revelaram promotoras da satisfação ou insatisfação nas famílias atendidas pelo serviço de Intervenção Precoce de Castelo Branco (PROIP). A colaboração neste estudo resultou na participação voluntária de 60 famílias, distribuídas pelos concelhos de Castelo Branco, Covilhã, Fundão, Proença-a-Nova, Sertã e Belmonte.

A opção metodológica para a recolha de informação foi a European Parental Satisfaction Scale about Early Intervention (EPASSEI), recentemente traduzida e aplicada às famílias apoiadas pelo Projecto Integrado de Intervenção Precoce de Coimbra.

Este instrumento foi criado em 1999 pelo Eurllyaid, grupo de trabalho da comunidade europeia que reúne profissionais, investigadores e representantes de associações de pais, oriundos dos vários Estados membros, envolvidos na Intervenção Precoce.

A escala apresenta-se dividida em 2 partes:

- A primeira parte relaciona-se com os dados de caracterização geral: identificação e caracterização da pessoa inquirida, caracterização da família, caracterização da criança apoiada e caracterização do apoio prestado pelo serviço de Intervenção Precoce;
- A segunda parte é composta por 66 questões relativas à satisfação do apoio recebido pelo serviço de Intervenção Precoce.

Lanner e Momberts (2000) definem satisfação como a diferença entre as expectativas dos pais sobre o serviço de Intervenção Precoce e aquilo que recebem desse mesmo serviço. Esta Escala determina oito categorias inerentes ao conceito de satisfação em Intervenção Precoce: Apoio aos pais; Apoio à criança; Ambiente social; Relação entre pais e profissionais; Modelo de apoio, Direitos dos Pais; Localização e ligações do serviço e Estrutura e administração do serviço.

Este instrumento permite compreender e avaliar o serviço de Intervenção Precoce, através do conhecimento do grau de satisfação das famílias, sendo este o indicador imprescindível para a compreensão do sucesso ou insucesso da intervenção e do próprio serviço.

Este trabalho consiste numa abordagem qualitativa da pesquisa, a qual julgo melhor se enquadrar no caso em estudo. Os resultados de um estudo de caso são válidos somente para o caso que se estuda, mas o seu valor científico reside na possibilidade de contribuir para o conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada cujos resultados atingidos podem permitir e formular hipóteses para o encaminhamento de outras pesquisas.

RESULTADOS E CONCLUSÕES

Amostra

Os protagonistas da amostra foram 60 famílias que se disponibilizaram para responder à Escala EPASSEI (European Parental Satisfaction Scale about Early Intervention), abrangidas pelo atendimento do PROIP de Castelo Branco.

A idade média dos inquiridos situa-se nos 32 anos, sendo a faixa etária mais representada a que se situa entre os 26-35 anos (45%).

A maior parte das respostas foi proveniente dos principais prestadores de cuidados, registando-se 74% de mães e 6% de avós maternas. Verifica-se, assim, o predomínio de respostas dadas por pessoas do sexo feminino (80%).

Quanto ao nível de escolaridade dos inquiridos, registam-se valores mais elevados em pessoas com apenas a 4ª classe (61%), logo seguidos, percentualmente, do 9º ano (33%). Acima da escolaridade obrigatória registam-se apenas 3% com o 12º ano e 3% com um curso superior.

Os resultados encontrados em relação à actividade desempenhada pelos participantes, revelaram que 67% se situam entre a situação de desemprego e a actividade do trabalho doméstico. Os restantes 33% exercem uma profissão.

A análise da composição do agregado familiar mostra que a dimensão das famílias é reduzida (82%), sendo na sua maioria famílias nucleares compostas por pai, mãe e filho (s). Mais de metade das famílias (60%) têm entre 1 a 2 filhos e há um número reduzido de famílias numerosas (10%) que têm entre 5 a 6 filhos.

Podemos ainda constatar, em relação à composição do sistema familiar que se verificam 18% de monoparentalidade, o que para alguns autores poderá constitui um factor de risco a ter em conta na elegibilidade para o apoio em Intervenção Precoce.

As crianças das famílias inquiridas são 53% do sexo masculino e os restantes 47% do sexo feminino.

As idades cronológicas das crianças situam-se entre os primeiros meses de vida e os quatro anos. Este dado é indicador de que a referenciação de casos para apoio em Intervenção Precoce, foi realizada em tempo útil atendendo a que, entre o nascimento e primeiro ano de vida, se verificou o atendimento de 51% das crianças. Das idades observadas pode-se constatar que a elegibilidade deste serviço de Intervenção Precoce recai sobre o apoio a crianças dos 0 aos 3 anos.

O motivo de apoio relacionado com a problemática da criança é de 40% para casos de Atraso de Desenvolvimento Global (ADG) e de 27% para situações de deficiência. As restantes situações em apoio ligam-se a 33% de casos de risco ambiental.

Embora se tenha optado por definir 3 grandes categorias quanto à problemática para apoio, há que salientar que as situações de risco ambiental poderiam tender a aumentar se a pesquisa não se situasse apenas na tentativa de se encontrar o motivo principal para atendimento pela Intervenção Precoce.

O apoio semanal é o que apresenta maior percentagem (49%), seguindo-se o apoio bissemanal (33%). Registam-se 15% de situações em que o tempo de apoio é quinzenal e apenas 3% são apoios mensais. O tempo de apoio é distribuído e organizado em função da disponibilidade da família e dos técnicos e em consonância com o problema ou motivo pelo qual a família/criança estão em apoio. McWilliam (2002) refere que o tempo fundamental do apoio em Intervenção Precoce, e no qual se dão as verdadeiras aprendizagens, é aquele que decorre entre as visitas domiciliárias ou entre os momentos de apoio. Isto se houver todo um trabalho desenvolvido entre os profissionais e os principais prestadores de cuidados no sentido de encaixar as actividades inerentes ao desenvolvimento da criança nas rotinas e hábitos diários da família.

O local de apoio decorre maioritariamente no domicílio (53%). A modalidade de apoio misto (domicílio e creche) verifica-se em 30% dos casos (18% mais no domicílio e também na creche e 12% mais na creche e também no domicílio).

Avaliação da Satisfação das Famílias

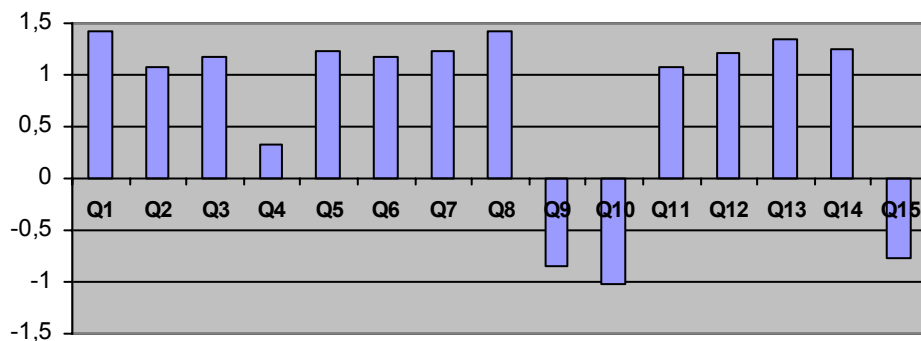
Relativamente às questões contidas na segunda parte da Escala, as quais se ligam aos factores associados à satisfação das famílias, foram encontrados os seguintes resultados:

Apoio aos Pais

Os dados relativos a esta categoria, observada numa forma global (Q1), evidenciam que 57% dos pais se sentem satisfeitos e 43% muito satisfeitos em relação ao apoio, em geral, que recebem do serviço de Intervenção Precoce.

Outro indicador de elevada satisfação refere-se à ajuda que o serviço proporcionou aos pais quanto a novas ideias para educar a sua criança no dia-a-dia (Q8; $\bar{\chi} = 1,43$).

Figura 1 - Níveis de satisfação por indicador de avaliação de Apoio aos Pais.



Quanto aos itens que dizem respeito ao suporte dado aos pais relativamente ao filho(a), nomeadamente nas questões relacionadas com contributos do serviço para ‘mudar a imagem que tinha do filho’ (Q2), ‘ver as capacidades e os problemas da sua criança’ (Q5), ‘sentir-se mais seguro ao lidar com a sua criança’ (Q6), ter ‘mais momentos agradáveis com a sua criança’ (Q7), são fornecidas ‘informações... acerca do problema da criança’ (Q14), podemos verificar que a satisfação dos pais é boa ($\bar{\chi} = 1,19$).

Os pais também revelam que o serviço lhes dá um bom suporte emocional (Q3; $\bar{\chi} = 1,17$) e segurança (Q6; $\bar{\chi} = 1,18$) na sua tarefa parental.

Em relação às informações e articulação com os serviços financeiros (Q11), administrativos (Q12) e estruturas de apoio à primeira infância (Q13) também se verifica a satisfação dos pais nestas áreas ($\bar{\chi} = 1,21$).

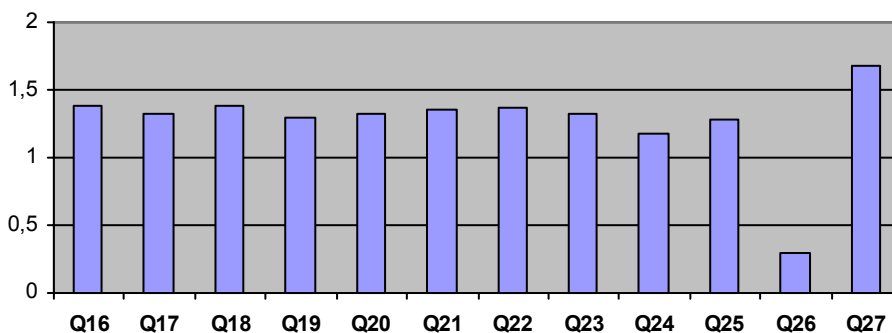
A insatisfação nesta categoria – *Apoio aos Pais* – situa-se face à fraca ocorrência de contacto com as outras famílias (Q9; $\bar{\chi} = -0,85$), e mesmo quando existem estes contactos a ajuda daí advinda, não se revela satisfatória (Q10; $\bar{\chi} = -1,02$). Também se registam valores negativos quanto às possibilidades de se desenvolverem actividades inseridas em grupos de pais (Q15; $\bar{\chi} = -0,77$).

Apoio à Criança

Na Figura 2, constata-se que o item que se refere à percepção dos pais sobre a relação entre os técnicos e as crianças, se situa num grau de elevada satisfação. A esta questão (Q27) 68,3% das respostas situam o relacionamento entre os técnicos/criança como “Muito Bom” e 31,7% como ‘Bom’.

Observando-se o apoio prestado à criança, duma forma geral, as famílias sentem-se satisfeitas, considerando que o apoio está adaptado às necessidades e características das crianças (Q17; $\bar{\chi} = 1,32$).

Figura 2 - Níveis de satisfação por indicador de avaliação do Apoio à Criança.



Também a satisfação é percebida pela positiva no que se relaciona com o apoio prestado ao desenvolvimento global (Q18 – Cognição; Q19 – Comunicação; Q21 – Motor; Q23 – Social) e aos problemas de comportamento das crianças (Q25), sendo a média de satisfação destes itens de 1,59.

Quanto à facilitação e adequação de materiais (Q24), brinquedos e jogos (Q20) às necessidades das crianças, a satisfação dos pais é positiva, sendo a média das respostas relativamente a estes dois aspectos de 1,24.

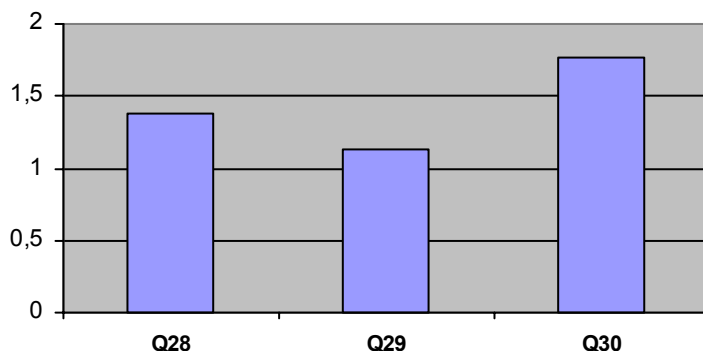
A satisfação manifesta-se igualmente pela positiva em relação às sugestões e aconselhamento que o serviço de Intervenção Precoce concede sobre as actividades de vida diária (Q22), verificando-se que este item é classificado um pouco acima do que é considerado ‘Bom’ ($\bar{\chi} = 1,37$).

As respostas dadas sobre a possibilidade do serviço de promover actividades com grupos de crianças (Q26), indicam um grau de satisfação um pouco baixa ($\bar{\chi} = 0,33$).

Em relação à questão que focaliza a satisfação sobre o apoio à criança em geral (Q16), pode verificar-se pela Figura 8, que há um elevado percentual de respostas que descrevem o apoio prestado como bastante satisfatório. Apenas 7% das famílias descrevem o apoio prestado pelo serviço à criança com insatisfação.

Ambiente Social

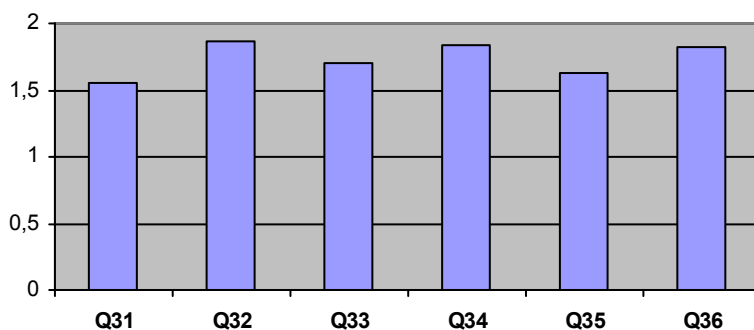
Em relação a esta categoria – Ambiente Social – os níveis de satisfação dos pais são consideravelmente positivos sobre os três itens avaliados e que se ligam a questões de apoio à família para lidar com os irmãos da criança apoiada pelo serviço, e com a sua família alargada, vizinhos e parentes (Q30) (a média dos 3 itens é de 1,43).

Figura 3 - Níveis de satisfação por indicador de avaliação do Ambiente Social

Os pais manifestam-se satisfeitos pelas oportunidades que lhes são dadas para poderem abordar assuntos relacionados com os outros filhos (Q28) e com a disponibilidade dos técnicos para atenderem também às necessidades das outras crianças do agregado familiar (Q29).

Relação entre Pais e Profissionais

Os níveis de satisfação referenciados em todos os itens revelam-se francamente positivos.

Figura 4 - Níveis de satisfação por indicador de avaliação ao nível da Relação entre Pais e Profissionais

Podem-se destacar os itens de maior satisfação, os quais passam pelo respeito pela privacidade familiar (Q32; $\bar{\chi} = 1,87$); pela aceitação das decisões da família (Q34; $\bar{\chi} = 1,83$).

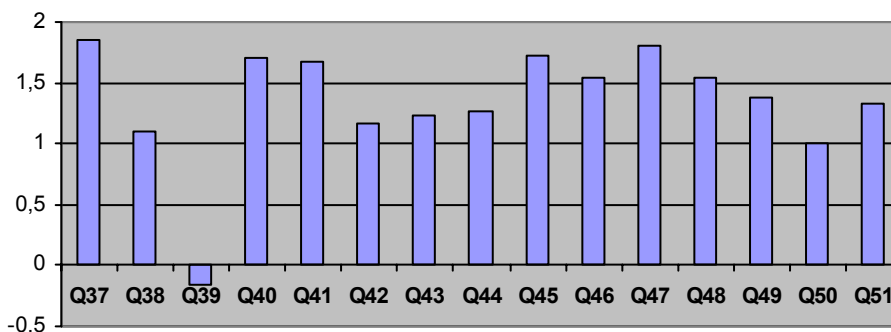
Modelo de Apoio

A Figura 5 mostra que há um ligeiro destaque do item que se liga à satisfação que os pais sentem pelo respeito dos valores e estilos de vida familiar (Q37; $\bar{\chi} = 1,85$).

Outros índices de satisfação são encontrados nos itens que se referem ao conhecimento sobre o que o serviço de intervenção Precoce pode proporcionar ou não (Q42;

$\bar{\chi} = 1,17$) e sobre as acções que o mesmo pode desencadear em termos de comunicação e cooperação com outros serviços e instituições na procura de respostas para os seus problemas (Q43. $\bar{\chi} = 1,23$).

Figura 5 - Níveis de satisfação por indicador de avaliação ao nível do Modelo de Apoio



O modelo de apoio do serviço é percebido como favorável quanto ao número de técnicos (Q38), pela possibilidade de poder colocar questões aos profissionais (Q40), pela confiança que os pais conferem às competências dos técnicos (Q48), pela capacidade revelada pelos profissionais em envolver os serviços locais em resposta às necessidades da criança (Q49) (a média destes itens é de 1,43).

Confirmam-se também resultados positivos relativamente aos itens que se relacionam com a participação dos pais e as competências dos técnicos em relação a domínios do processo de intervenção, nomeadamente, a planificação da intervenção e avaliação do desenvolvimento da criança (Q44; Q45; Q46; Q47; $\bar{\chi} = 1,59$).

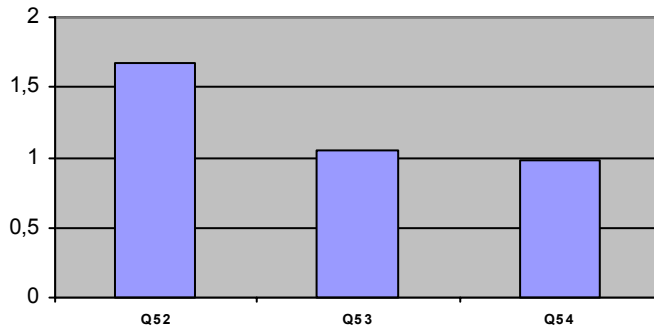
Os resultados mostram, também, que os técnicos incentivam os pais a promoverem contactos entre os seus filhos e outras crianças (Q50; $\bar{\chi} = 1,00$), e que é desempenhado um bom trabalho em relação à integração social dos filhos (Q51; $\bar{\chi} = 1,33$).

O conjunto de respostas ao item Q39 – “O apoio exige-lhe tanto tempo no trabalho com o seu filho que fica com pouco tempo livre para si e para as outras pessoas da família” ($\bar{\chi} = -0,15$) terá que ser analisado como satisfatório, apesar de na Figura 11 surgir como negativo. Isto porque as respostas são cotadas nas seguintes possibilidades: *Muitas vezes*; *Algumas vezes*; *Poucas vezes* e *Nunca*. Assim, cerca de 42% das famílias inquiridas responderam *Algumas vezes*, 20% *Poucas vezes* e 29% *Nunca*. Estes resultados são reveladores de que o trabalho que as famílias têm de efectuar com as crianças surge como algo que interfere, um pouco, com as outras tarefas e actividades pessoais e familiares, sem no entanto, as privar da sua concretização.

Direito dos Pais

Da análise global da Figura 6, a média de satisfação das famílias é de 1,23, o que equivale ao nível “Bom”. A satisfação, nesta categoria, salienta-se em relação ao item Q52 ($\bar{\chi} = 1,68$) o qual se refere ao facto de as famílias saberem que podem entrar em contacto com os técnicos quando se encontram em situações problemáticas.

Figura 6 - Níveis de satisfação por indicador de avaliação nível dos direitos da família



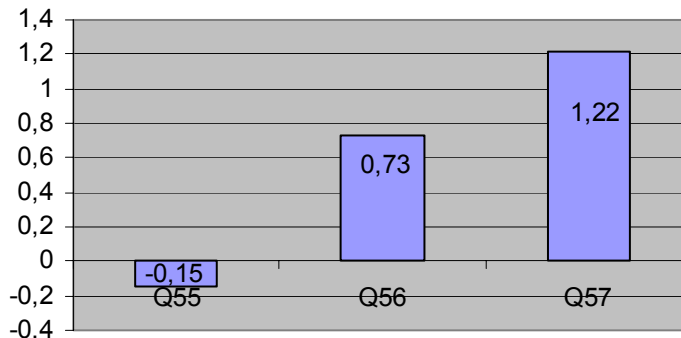
Quanto ao conhecimento das famílias sobre a possibilidade de decisão de continuidade ou términos do apoio (Q53), 18% desconheciam esse direito.

A maioria das famílias manifesta-se um pouco abaixo do nível “Bom” de satisfação ($\bar{\chi} = 0,98$) em relação à informação geral que o serviço fornece sobre os direitos das famílias

Localização e Ligações do Serviço

Na Figura 7, pode perceber-se que há um bom nível de satisfação relativamente à flexibilidade do serviço (Q57; $\bar{\chi} = 1,22$).

Figura 7 - Localização e Ligações do Serviço



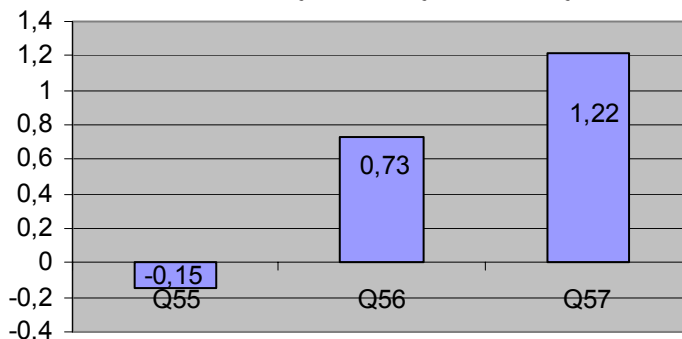
Salienta-se, pelo item Q55, que a percepção dos pais sobre o conhecimento que a comunidade tem sobre o serviço de Intervenção Precoce é relativamente baixo ($\bar{\chi} = -0,15$). Por outro lado, os resultados relativos à facilidade de se recorrer ao serviço (Q56; $\bar{\chi} = 0,73$) não indicam que a acessibilidade seja muito satisfatória (valores encontrados um pouco abaixo do 'Bom').

Poderá relacionar-se este resultado com o que se verifica sobre a facilidade em recorrer ao serviço (Q56; $\bar{\chi} = 0,73$). Assim, a satisfação dos pais sobre a divulgação e conhecimento do serviço por outras pessoas situa-se abaixo do nível 'Bom'.

Estrutura e Administração do Serviço

Nesta categoria, relativamente ao item que se refere ao conhecimento que as famílias têm da estrutura que suporta o serviço de Intervenção Precoce, o grau de satisfação é negativo (Q58; $\bar{\chi} = -0,55$). Quando inquiridas sobre o conhecimento que têm das equipas de supervisão e de coordenação, verifica-se que 70% das respostas são reveladoras de que os pais conheciam mal ou desconheciam mesmo estas estruturas.

Figura 8 - Níveis de satisfação por indicador de avaliação ao nível da Estrutura e Administração do Serviço de Intervenção Precoce



Também se verifica que os pais não sabem a quem recorrer em caso de necessidade de efectuar queixa ou se o serviço não os estiver a agradar (Q59; $\bar{\chi} = -0,18$). Os resultados mostram que há alguma insatisfação das famílias quanto ao conhecimento que têm sobre a equipa de intervenção local (Q60; $\bar{\chi} = 0,7$).

Este último resultado poderá relacionar-se com o facto de as famílias interagirem mais directamente com um responsável ou gestor de caso. O item Q61 "Gostava que os técnicos não mudassem tantas vezes," salienta o descontentamento ($\bar{\chi} = 1,33$) das famílias face à mudança frequente dos técnicos que as apoiam. Os itens Q62, Q63 e Q64 relacionam-se com aspectos inerentes às etapas do processo de intervenção; sendo os primeiros contactos (Q62) descritos como satisfatórios. Cerca de 66% dos inquiridos consideraram os primeiros momentos da intervenção como bons e 34% como muito bons. Também se encontram resultados favoráveis quanto ao envolvimento e participação das famílias no processo de avaliação do desenvolvimento das crianças (Q63; $\bar{\chi} = 1,25$). O Plano Individualizado da Família é aceite enquanto uma boa ajuda para planificação do trabalho com a criança (Q64; $\bar{\chi} = 1,10$).

Embora o nível de satisfação em relação ao Plano seja bom, o mesmo não se verifica relativamente aos demais documentos de registo utilizados para perceber as tarefas a desempenhar e compreender o desenvolvimento das crianças (Q65; $\bar{\chi} = 0,95$).

Duma forma geral, as famílias revelam-se satisfeitas pela ajuda que o serviço de Intervenção Precoce prestou com vista a sentirem-se mais confiantes na resolução dos seus problemas (Q66; $\bar{\chi} = 1,30$).

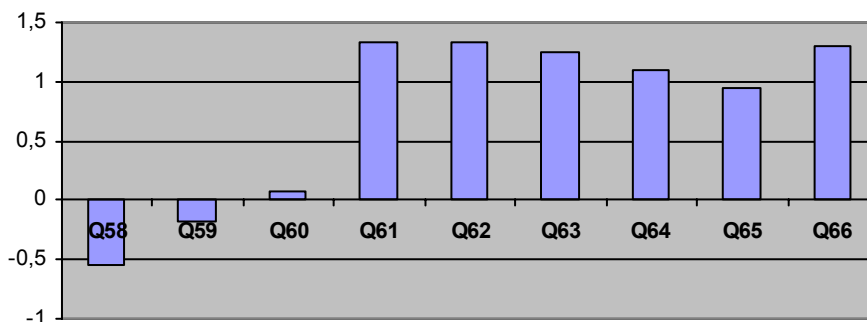
Nível Global de Satisfação das Famílias

A análise global dos resultados permite verificar que as famílias apoiadas pelo PROIP de Castelo Branco estão satisfeitas com o atendimento e os serviços prestados. A maioria das famílias manifesta-se muito satisfeitas (63%) com o apoio que recebem deste serviço, as restantes 37% também confirmam a sua satisfação.

A média global de satisfação das famílias inquiridas é de 1,14, traduzindo-se este valor no nível de satisfação 'Bom'.

A análise comparativa (Figura 9) mais detalhada, das oito categorias, permite observar que a área de maior satisfação das famílias é a da *Relação entre Pais e Profissionais* ($\bar{\chi} = 1,73$). Seguindo-se as categorias como a do *Ambiente Social* ($\bar{\chi} = 1,43$), *Modelo de Apoio* ($\bar{\chi} = 1,35$), *Apoio à Criança* ($\bar{\chi} = 1,26$) e o *Direitos dos Pais* ($\bar{\chi} = 1,24$).

Figura 9 - Análise comparativa das categorias de satisfação



A categoria identificada com menor grau de satisfação diz respeito à acessibilidade ao serviço – *Localização e Ligações ao Serviço* ($\bar{\chi} = 0,60$). Outras áreas de fraca satisfação são as relativas à *Estrutura e Administração do Serviço* ($\bar{\chi} = 0,73$) e *Apoio aos Pais* ($\bar{\chi} = 0,76$).

Discussão dos Resultados e Conclusões

Tomados no seu conjunto, os resultados apresentados indicam que as famílias que participaram neste estudo estão satisfeitas com o serviço prestado pelo PROIP de Castelo Branco.

O estudo permitiu a identificação de algumas características das famílias. Estas são, na sua maioria, pequenas. O agregado familiar é composto principalmente pelos pais e um ou dois filhos.

Os elementos da família que mais colaboraram nesta pesquisa foram as mães. A média da idade das mães situa-se nos 32 anos. As mães passam grande parte do tempo

em casa em actividades domésticas e na prestação de cuidados aos filhos. Este aspecto poderá relacionar-se com a distribuição dos papéis femininos e masculinos e com os valores e cultura de origem das famílias inquiridas. A tarefa educativa dos filhos, em particular, os de tenra idade, é conferida às mães, em muito, também por razões ligadas à especificidade e importância da relação que se estabelece nos primeiros anos de vida, bem como o género de cuidados que a criança carece nesse período de vida.

Por outro lado, a permanência das mães em casa também poderá decorrer do factor desemprego. Estas, duma maneira geral, possuem baixa formação académica, o que poderá constituir um factor agravador das situações de desemprego, quer por falta de qualificação quer pela dificuldade em encontrar emprego e manter-se nele. Assim, verifica-se que muitas das mães se dedicam a actividades rurais. Este aspecto poderá relacionar-se com tudo o que anteriormente referi, mas também com os factores demográficos do âmbito deste estudo, onde o trabalho rural é privilegiado, por vezes dando lugar ao abandono escolar ou à interrupção da continuidade dos estudos. Isto quer por motivos que se podem prender com a necessidade de mais recursos económicos para o sistema familiar ou por questões ligadas a valores culturais e de mentalidade inerentes ao papel feminino.

Relativamente às crianças pertencentes às famílias que participaram neste estudo, as suas idades situam-se entre os primeiros meses de vida e os 4 anos. Conforme já adiantei na apresentação dos resultados, verifica-se que em termos de elegibilidade, a faixa etária a contemplar por este serviço é, preferencialmente, a que se situa entre os primeiros meses de vida e os 3 anos, tal como está previsto nas orientações contidas no Despacho Conjunto nº 891/99. Contudo, é de referir, pelo conhecimento que temos da prática, que não é raro observar-se o apoio a mães durante o tempo de gravidez. Esta é uma das medidas preventivas possíveis a ter em conta em casos de famílias de risco ambiental, de forma a assegurar que a criança possa nascer num cenário físico e relacional mais adequado às suas necessidades. Ou ainda, em famílias nas quais há factores que interferem com o bem-estar geral da mãe, como, por exemplo, mães que carecem de grande suporte emocional por anteriormente terem passado por experiências negativas ou traumáticas, como seja o nascimento de um filho deficiente.

A referência para apoio das crianças prende-se maioritariamente com motivos ligados a problemas de Atraso de Desenvolvimento Global ou devido a deficiências de vária ordem (paralisia cerebral, surdez, problemas motores e visuais graves). O número das situações de risco ambiental poderia aumentar se, no questionário da Escala, fosse dada a possibilidade de mencionar mais do que uma problemática da criança. Por outro lado, não podemos esquecer que a questão do risco é demasiadamente subjectiva e de abordagem delicada, porque entra nos domínios da fragilidade e da sensibilidade das famílias. Nem sempre as famílias têm a percepção exacta de que estão em apoio porque são consideradas de risco. Geralmente, são alegadas razões que remetem para o desenvolvimento da criança, mesmo que à partida não estejam confirmados problemas ou atraso nesse domínio. Esta é uma realidade que tenho vindo a constatar, não só pela prática que tenho do trabalho com famílias como também pelo testemunho que tenho dos profissionais. Nem sempre é fácil definir, identificar e clarificar a razão do apoio quando se tratam de situações de risco ambiental.

Os técnicos, frequentemente, referem a dificuldade que sentem em abordar aspectos do contexto familiar, da organização e gestão económica, questões de segurança e higiene (entre outros), quando estas áreas constituem factores de risco, mas as famílias não as percebem enquanto tal.

Os profissionais de Intervenção Precoce têm oportunidade de expor e trabalhar em equipa estas problemáticas, não abdicando da necessidade de formação e de treino sobre estratégias de resolução de problemas, apelando, em simultâneo, a uma abordagem transdisciplinar.

Verifica-se que o tempo de apoio dedicado a cada caso vai ao encontro das orientações previstas pela literatura reconhecida em Intervenção Precoce. Assim, o apoio semanal é assumidamente privilegiado. Acredita-se nas capacidades dos principais prestadores de cuidados para darem continuidade a um plano de acções e implementação de estratégias, previamente definidas entre as famílias e os profissionais.

Segundo McWilliam et al. (1995) o verdadeiro tempo de apoio é aquele que acontece entre as visitas domiciliárias dos técnicos. Com isto não se quer desprestigiar a sua intervenção mas antes reforçar a ideia da importância da intervenção da própria família no seu contexto natural, seguindo os ritmos e rotinas próprias do seu sistema familiar. O que se prevê como ideal é que a intervenção decorra sem fazer recurso a cenários, materiais e equipamentos exteriores ao contexto natural da criança. Sem dúvida que esta questão dos materiais e equipamentos, quando relacionada com situações de deficiência carece de uma outra abordagem. Isto porque pode verificar-se a necessidade de se proceder a adaptações a vários níveis. Contudo, a validade e benefício da intervenção em contextos naturais mantêm-se igualmente para estes casos.

A importância da intervenção nos contextos naturais confirma-se pelos resultados maioritários sobre o apoio no domicílio (53%). No entanto, não podemos deixar de reflectir sobre o apoio domiciliário noutras perspectivas. Este pode surgir não só percebido como o contexto mais adequado, enriquecedor e facilitador do desenvolvimento da criança, mas também entendido como a opção familiar inerente à idade das crianças, as quais carecem de maior suporte e acompanhamento quanto às suas necessidades básicas e a questões ligadas à sua autonomia, ou, ainda, por razões de carência ou inexistência de estruturas de suporte à primeira infância, concretamente, a falta de creches.

Passando à análise dos resultados contidos na 2ª parte da Escala EPASEI, verifica-se que os pais, duma maneira geral, estão satisfeitos com o apoio que lhes é mais direccionado. Este apoio pretende proporcionar orientações e sugestões para saber lidar com as crianças, para gerir tempos, afectos e emoções dos pais, dar informação sobre os serviços administrativos, financeiros, bem como os de suporte às necessidades da criança e o próprio serviço de Intervenção Precoce, e ainda, sobre grupos de suporte constituídos pelos próprios pais.

Segundo uma intervenção centrada na família o serviço de Intervenção Precoce tem como tarefa accionar os mecanismos necessários para que os pais possam estar informados sobre as possibilidades dos vários serviços e instituições locais para que assim lhes seja facilitada a tomada de decisão sobre aspectos relacionados quer com o

desenvolvimento da criança quer com o funcionamento e bem-estar familiar. Por outro lado, há que ter em atenção a parte emocional dos pais. Por vezes, o estado de fragilidade face aos problemas das suas crianças toma tais proporções que estes carecem de ajuda e de orientação porque, na realidade, podem experimentar a sensação do vazio, incapacidade e impotência. Exemplo do que é referido é o conjunto de sentimentos e tensões face ao nascimento de um filho com deficiência. Nas famílias denominadas de risco podem encontrar-se situações sobre as quais é necessário intervir ao nível da auto-estima e autoconfiança. O desânimo e a apatia são variáveis que, por vezes, dominam estas famílias conduzindo-as à inoperância, ao 'deixar andar e correr tudo ao sabor do tempo'.

Os resultados revelam que os pais estão satisfeitos com o apoio que recebem do serviço de Intervenção Precoce sob os aspectos acima referidos. Contudo muito há a fazer em relação à organização de grupos de pais. Estes não existem e os pais manifestam-se insatisfeitos com este facto.

Beckman (1996) identifica vários benefícios nos grupos de pais. Estes proporcionam oportunidades para expressar emoções, partilhar informação, incrementar a entajuda, quebrar temas tabus, tomar consciência de que há outras pessoas com problemas idênticos e, assim, esbater um pouco a solidão, estabelecer metas e resolver problemas comuns. Em suma, os grupos de pais podem constituir um espaço de ajuda na vida das famílias, no qual lhes é possível testar as suas capacidades, colocar as suas ideias, dúvidas e ansiedades. Beckman (1996) refere que existem investigações neste domínio, mais concretamente em pais com filhos deficientes, que apontam como um factor de redução da ansiedade e de algum controlo sobre estados depressivos dos pais, quando estes integram grupos, cuja função também consiste em aumentar o sentimento de aceitação e da auto-estima sob a tarefa parental.

Parece-me, no entanto, que apesar de não existirem os referidos grupos, as famílias estão satisfeitas com o serviço que o PROIP lhes proporciona quanto ao apoio emocional e ao suporte dado para lidarem com as suas crianças com segurança. Estes aspectos positivos poderão estar relacionados com factores que julgo fundamentais em Intervenção Precoce: a capacidade que os profissionais têm em saber ouvir as famílias e, posteriormente, face às preocupações expressas terem o cuidado de dar as informações adequadas a cada uma delas. Assim, as famílias são informadas sobre onde e como podem recorrer a outros serviços (administrativos, financeiros, saúde, de apoio à criança, etc.). O facto de dominarem informações sobre onde podem encontrar algumas respostas para os seus problemas confere aos pais alguma tranquilidade e controlo sobre as situações (Winton et al, 1997), e, em simultâneo, torna-os elementos activos nessa procura de soluções. Por outro lado, o facto das famílias se sentirem satisfeitas com o suporte emocional poderá ter a ver com a relação estabelecida com os profissionais que mais directamente os apoiam (responsável ou gestor de caso).

De um modo geral, os resultados na categoria *Relação entre os pais e os profissionais* é de elevada satisfação. Pode considerar-se que os pais têm confiança nas competências profissionais dos técnicos que apoiam as suas crianças. Este aspecto reflecte-se nos resultados sobre o *Apoio à Criança*, quando as famílias se pronunciam positivamente sobre a aceitação de sugestões de actividades, inseridas nas rotinas da família. A intervenção para decorrer com sucesso tem de assentar numa base de confiança, cola-

oração e partilha, sem que a família sinta que o técnico é alguém estranho e intrusivo nas suas vidas (Widerstrom 1997).

Constata-se, também, pela positiva, que as famílias consideram que os técnicos prevêem e procedem à adequação dos materiais, brinquedos e jogos, às necessidades e características das crianças; bem como, estão atentos e dão um bom suporte às questões do desenvolvimento global e do comportamento das crianças.

Quanto à oferta de actividades de grupo para as crianças o nível de satisfação é relativamente baixo. Isto porque o PROIP não contempla a modalidade de apoio a grupos de crianças em Intervenção Precoce. O apoio decorre maioritariamente no domicílio, sendo a possibilidade de promover actividades de grupo um pouco restrita, podendo apenas contar com a participação dos irmãos, outras crianças da família ou vizinhos. Uma das funções do serviço de Intervenção Precoce consiste em dar suporte à necessidade expressa pelas famílias na procura de estabelecimentos de educação / (Creches e Jardins-de-infância) que respondam às suas expectativas e preocupações quanto à guarda das crianças. Quando integradas nessas estruturas de educação o apoio divide-se entre o domicílio e as Creches/Jardins-de-infância (apoio misto). As actividades com outras crianças surgem integradas nestas circunstâncias.

A insatisfação dos pais parece-nos que se relaciona mais com a falta de recursos da comunidade em relação a estruturas de suporte à Infância, do que propriamente com o serviço de Intervenção Precoce. Presentemente, assiste-se a uma grande solicitação destas estruturas por parte das famílias e a oferta é escassa. Não nos foi possível apurar, com objectividade, as razões do elevado número de figuras femininas que permanecem em casa. Alvitrei motivos correlacionados com questões de valores, hábitos, costumes e cultura e salientei a realidade do desemprego. Sem dúvida que me questiono, também, se algumas das mulheres inquiridas que ficam em casa a tomar conta dos filhos terão outra alternativa ou resposta comunitária para deixar as suas crianças e poderem procurar um outro tipo de actividade?

A implementação de uma intervenção centrada na família não pode ignorar todo um conjunto de sistemas que influenciam a dinâmica do funcionamento familiar. Algumas famílias, embora consideradas competentes e capazes para responder às necessidades dos seus filhos, são, contudo, particularmente vulneráveis quando confrontadas com experiências menos positivas. Situações negativas e problemáticas podem, por sua vez, influenciar as interacções familiares ao nível dos vários subsistemas (marital, parental e fraternal). Esta influência parece manifestar-se na satisfação conjugal, na disfuncionalidade das relações pais-filhos, na modificação qualitativa das interacções entre irmãos, no aumento das dificuldades económicas e num maior isolamento e diminuição da mobilidade social (Boone 1995).

Os parentes, amigos e vizinhos podem desempenhar um papel fundamental em termos de suporte emocional e no alargamento das interacções sociais familiares. Também os profissionais são um apoio importante com que as famílias deverão contar para se expressarem sobre as suas relações pessoais com o ambiente social que as rodeia. É neste sentido que as famílias se manifestam satisfeitas relativamente à possibilidade que os profissionais proporcionam para que possam falar acerca de questões e reacções com os outros familiares e amigos. Por outro lado, também é identificada esta possibilidade, com satisfação, em relação à atenção que os técnicos dedicam aos outros filhos.

A aplicação prática do modelo transaccional e ecológico salienta a importância de se entender a família na sua totalidade como foco da intervenção, e não apenas na criança sinalizada para apoio. Assim, segundo esta perspectiva cabe ao técnico atender aos aspectos do ambiente físico e social bem como às interações estabelecidas, pois estes são factores que interferem no sucesso (ou não) quer da autonomia e capacidades das famílias quer do desenvolvimento das crianças.

Ainda sobre a categoria *Ambiente social*, da Escala, julgo ser importante referir a importância dos conteúdos que lhes estão implícitos relacionados com a categoria *Relação entre Pais e Técnicos*. O trabalho com famílias assenta em laços de confiança que se constroem através de atitudes marcadas pela disponibilidade, respeito e compreensão. O suporte emocional às famílias é fundamental em termos de lhes dar tempo para falarem das suas preocupações, angústias, expectativas e sonhos. É ouvindo as suas histórias, estando atentos aos pequenos sinais emitidos nas entrelinhas de conversas informais, dando espaço para pequenos desabaços e confidências, que esta relação vai crescendo. São estes pequenos gestos que vão permitir conhecer e compreender a família numa perspectiva mais alargada, senão mesmo mais humana.

Contudo, apesar da história das relações entre pais e profissionais nem sempre ter sido descrita positivamente, dos resultados encontrados neste estudo, confirmam que grandes mudanças têm sido operadas no sentido da partilha de poder e reconhecimento de capacidades das famílias. Os pais expressam-se satisfeitos sobre a compreensão dos técnicos que as apoiam, bem como sobre a informação que eles lhes dão em resposta às questões que colocam. Por outro lado, também sentem que podem colocar dúvidas e fazer críticas ao apoio e que lhes é conferido o papel de decisores da intervenção. Sente-se que o clima é de grande abertura e isso agrada às famílias.

As questões da privacidade familiar e a sua forma única de ser e de viver é algo salvaguardado, e considerado como muito positivo. A intervenção do técnico de Intervenção Precoce jamais poderá ser sentida pela família como uma intrusão, pois isso comprometeria todo o processo. O profissional deve respeitar os limites estabelecidos pela própria família, respeitando os seus ritmos e formas de funcionamento, os seus valores, crenças, hábitos e cultura e, em simultâneo, encontrar o equilíbrio para a intimidade, a cumplicidade e a confidência, de modo a não se deturparem os papéis e funções de cada um (Winton et al. 1997).

Ainda sobre as relações entre as famílias e os profissionais, os pais sentem que têm um controlo activo e influência directa sobre as decisões a tomar durante o processo de intervenção. Estes são indicadores fundamentais para confirmar que se investe numa intervenção centrada na família, dado que aquilo que a família prevê como prioritário para a sua vida é o ponto de partida das acções e estratégias a implementar para a resolução dos problemas que têm de resolver em conjunto.

O modelo de apoio que o PROIP pretende implementar tem subjacentes as bases conceptuais inerentes à perspectiva ecológica e à intervenção centrada na família. A criança é percebida enquanto membro de um sistema familiar, o qual está inserido numa comunidade local que, por sua vez, faz parte integrante duma sociedade. Partindo desta perspectiva que considera a família como um sistema social, Dunst e Trivette (Veiga 1995), assumem a existência de uma interdependência entre os elementos desse sistema, salientando ainda a influência das variáveis dos outros sistemas, os

quais interferem, necessariamente, no desenvolvimento da criança e no funcionamento e dinâmica familiar.

Do exposto, facilmente se vislumbra que o desenvolvimento da criança deverá ser entendido tendo em conta a complexidade resultante de um conjunto de factores interligados que estão para além das características individuais da criança. Neste sentido, o modelo centrado na criança não tem razão de ser, pelo que a perspectiva centrada na família faz face à necessidade de uma abordagem holística do desenvolvimento da criança. Esta modalidade de intervenção pretende reforçar e ajudar as famílias a encontrarem e reconhecerem as capacidades e forças, para que assumam as funções e responsabilidades que lhes competem.

Segundo Bairrão (2002) colocar em prática uma intervenção centrada na família não é tarefa fácil. Apesar desta dificuldade os resultados da minha pesquisa revelam que os técnicos do PROIP têm privilegiado este tipo de abordagem. As famílias sentem que são consideradas elementos activos e decisores do processo de intervenção e, em contrapartida, os técnicos mantêm-se abertos às questões e sugestões colocadas pelas famílias. Este aspecto é fundamental na planificação e avaliação da intervenção, dado que a relação de confiança, colaboração e de parceria, bem como o respeito pelos valores e estilos de vida familiar são cruciais para o sucesso da intervenção.

Bairrão (2002) questiona até que ponto será que aquilo que se denomina de intervenção centrada na família não ficará, em muito, por um “acrescento” da informação dos pais a todas as outras indagações e opiniões?

Muito embora os pais manifestem a sua satisfação por as suas opiniões e informações serem consideradas na avaliação do desenvolvimento dos seus filhos, esta é uma questão que deixo em aberto pois carece de uma abordagem mais aprofundada e diferente da contida na presente pesquisa.

Um outro aspecto contido na categoria *Modelo de Apoio* prende-se com o crédito que os pais atribuem às competências dos técnicos em geral e, mais especificamente, aquelas que implicam a intervenção dos profissionais na articulação com os serviços locais adequados para dar respostas às necessidades das suas crianças.

Os resultados indicam evidências da preocupação dos técnicos quanto ao aspecto da socialização das crianças, pelo que incentivam os pais a promoverem contactos entre os seus filhos e outras crianças. Os pais mostram, também, satisfação quanto ao trabalho desenvolvido em termos da integração dos filhos em estruturas de apoio à infância.

Uma vez mais me parece pertinente remeter para a minha experiência profissional e expressar algumas considerações. Frequentemente, sou confrontada com a preocupação dos técnicos quanto à integração das crianças, quer pela falta deste tipo de estabelecimentos de educação quer pela falta de adesão e colaboração das famílias para o processo de integração. Julgo que nunca será demais relembrar que as famílias funcionam perante as suas necessidades e prioridades. Se não sentirem esta proposta como algo importante e útil, se não participarem convictamente nesta decisão não se pode esperar grande sucesso. Convém reflectirmos sobre o peso que a tradição e a cultura tem nas tomadas de decisão das famílias, bem como na importância que tem a forma como os pais foram criados e educados, no valor que as experiências passadas têm e que se repercutem ainda como modelo no seu presente. Para muitas famílias ainda é comum considerar que as suas crianças devem ficar em casa com as mães ou avós.

Por outro lado, poderá ser ilusório pensar-se que os problemas se resolvem só por si desde que a criança seja colocada numa creche ou Jardim-de-Infância. Não são raros os casos em que o verdadeiro problema se situa na interacção pais e filhos. Como tal, retirar a criança do seio da família pode constituir um agravamento desta situação ou tão-somente não se trabalhar o essencial. Contudo, há situações em que a integração das crianças pode minimizar todo um conjunto de problemas relacionados com as necessidades básicas, de segurança e de aprendizagem. Falo, muito concretamente, nas famílias denominadas de risco ambiental, cujo meio poderá revelar-se pouco facilitador do desenvolvimento e do seu bem-estar físico e emocional.

Quando a criança está integrada numa Creche ou Jardins-de-Infância cabe ao profissional de Intervenção Precoce fazer a ponte entre a família e os demais agentes educativos desses estabelecimentos. O seu trabalho consiste grandemente em reforçar a interacção entre a família e os outros prestadores de cuidados, isto através de estratégias que favoreçam não só as questões inerentes ao aspecto relacional mas também ao desenvolvimento e às aprendizagens a realizar pela criança.

Um dos papéis da Intervenção Precoce consiste em dar informação aos pais no sentido de reforçar as suas capacidades e promover a autonomia na resolução dos seus problemas. O conhecimento dos seus direitos e a partilha de informação permite aos pais participar de forma consciente e activa na tomada de decisões fundamentadas sobre vários aspectos da sua vida.

As famílias inquiridas mostram-se satisfeitas relativamente à informação que o PROIP fornece sobre o direito que têm sobre a possibilidade de continuar o apoio ou interromper o apoio a qualquer momento. Este tipo de informação cria condições para que possam decidir sobre outras hipóteses ou alternativas de apoio.

O apoio da Intervenção Precoce tem de ser sentido como uma necessidade e prioridade das famílias e não como uma imposição. Só quando estão na posse de informações e de um melhor conhecimento sobre o que o serviço lhes pode proporcionar (ou não) é que podem decidir sobre a importância do apoio para as suas problemáticas familiares.

McWilliam et al. (1995) referem num estudo recente sobre satisfação das famílias em Intervenção Precoce, que quanto mais informação os pais detêm mais reivindicativos se revelam. O conhecimento sobre os seus direitos confere aos pais o poder e a capacidade de exigir o que lhes é devido em relação a uma intervenção de qualidade.

Ainda nesta categoria, relativa aos *Direitos dos Pais*, é salientada a possibilidade que as famílias têm para recorrer aos técnicos em situação de crise ou de problema. O nível de satisfação das famílias é elevado sendo este resultado indicador de que conhecem as regras inerentes ao serviço, que existe uma relação de confiança bastante próxima, na qual cada um sabe até onde pode ir e o que esperar dos outros e, ainda, que os técnicos mostram grande disponibilidade para o atendimento, mesmo fora do tempo estipulado para apoio. É de realçar que quando as famílias conhecem os restantes elementos da equipa esta possibilidade de poderem contar com ajuda em situações de urgência poderá aumentar consideravelmente.

Relativamente à categoria *Localização e Ligações ao serviço*, isto é, a acessibilidade ao serviço, os resultados obtidos revelam que muito há ainda por fazer no que diz respeito à divulgação e sensibilização da comunidade sobre o PROIP. As famílias que

participaram neste estudo não se mostram satisfeitas com o facto de a maioria das pessoas não conhecer o serviço de IP e desconhecem como recorrer a ele (Q 55). No entanto, quanto à facilidade em se recorrer a este serviço os resultados estão próximos do 'Bom'. Julgo que todos estes resultados menos satisfatórios poderão estar relacionados ou com algum desconhecimento sobre o serviço de IP (é difícil recorrer ao que se desconhece!), ou por aspectos relacionados com a situação geográfica do próprio serviço (geralmente situados nas sedes dos concelhos).

Contudo, as famílias consideram que o PROIP é um serviço com elevada flexibilidade, sendo este aspecto indicador da existência de adequação às necessidades, preocupações e prioridades das famílias e boa capacidade de adaptação às mudanças que elas experimentam no decurso da intervenção bem como às propostas que fazem.

A última categoria da Escala engloba um conjunto de questões relativas ao funcionamento da estrutura e administração do serviço. Os resultados obtidos não são muito favoráveis sobre o conhecimento que as famílias mostram ter da estrutura do serviço. Para grande parte dos pais as equipas de coordenação e de supervisão são desconhecidas. Este aspecto prende-se com algo que deve se esclarecer desde o início da intervenção. Durante os primeiros contactos este tipo de informação deve ser facultado aos pais. É importante que estes tenham a percepção exacta sobre como o serviço está organizado, como funciona e que respostas podem oferecer enquanto recurso para a resolução dos seus problemas. Se as famílias não são esclarecidas sobre todos os aspectos inerentes à orgânica e funcionamento do serviço poderá incorrer-se num desvio do que se prevê para uma intervenção centrada na família. Como podem as famílias decidir e aderir a um serviço que desconhecem?

A percepção que tenho, vinda da minha prática de supervisão em Intervenção Precoce, é confirmada pelos resultados encontrados no presente estudo. Acredito que existem muitas famílias que confundem os serviços de Intervenção Precoce com outros serviços. Por um lado, talvez devido à falta de algum esclarecimento, por outro, devido ao facto de haver profissionais de Intervenção Precoce que trabalham noutros serviços já conhecidos pelas famílias. Passo a exemplificar o caso das Assistentes Sociais, Médicos e Enfermeiros que são categorias profissionais que exercem as suas funções em locais que as famílias recorrem com alguma regularidade. Estes técnicos ao integrarem a Equipa de Intervenção Precoce acumulam funções que nem sempre as famílias conseguem diferenciar. Este aspecto pode relacionar-se com os baixos resultados encontrados na questão que diz respeito ao conhecimento que as famílias dizem ter sobre os elementos que constituem a Equipa de Intervenção Precoce. Convém lembrar que as Equipas de Intervenção Directa são constituídas por técnicos que provêm de outros serviços e são disponibilizadas apenas umas horas do seu horário semanal para integrarem as tarefas destas equipas. Apenas os profissionais da educação são colocados por concurso da Rede dos Apoios Educativos do Ministério da Educação. Estes técnicos têm apenas de repartir o seu horário entre o apoio a dar nesta área (apoio a famílias com crianças, preferencialmente dos 0 aos 3 anos, em situação de risco estabelecido, biológico e/ou ambiental) e nos referidos Apoios Educativos (crianças dos 3 aos 6 anos, com deficiência ou atraso de desenvolvimento global). Daí a razão de grande parte dos responsáveis ou gestores de caso serem os Educadores de Infância e, conseqüentemente, haver uma grande rotatividade ou mobilidade destes profissionais. Todos os anos há

concurso, o que quase sempre compromete a garantia de continuidade do trabalho, constituindo este aspecto uma factor de insatisfação para as famílias.

Os resultados revelam elevados níveis de satisfação perante uma das primeiras etapas do processo de intervenção: os primeiros contactos. Estes primeiros momentos de trabalho entre as famílias e os profissionais são cotados acima do “Bom”. Parece-nos que este é um factor que acaba por anular um pouco a insatisfação perante a excessiva rotatividade dos técnicos e uma aceitação razoável dessas mudanças.

Foram também encontrados resultados pouco favoráveis à satisfação das famílias na questão relativa ao saberem a quem se podem queixar, no caso de a intervenção não estar a decorrer em conformidade com o que previsto. Este facto, em meu entender, pode dever-se ao desconhecimento que têm do serviço ou tão-somente porque nunca se lhes colocou esta questão. Da realidade da minha prática de supervisão não tenho conhecimento de grande número de queixas ou de razões para queixa sobre o trabalho desenvolvido com as famílias. Congratulo-me com este facto, pois pode ser interpretado como sinal de satisfação das famílias, bem como a implementação de boas práticas da Intervenção Precoce.

Noutro aspecto importante das boas práticas da Intervenção Precoce salienta-se o procedimento a ter em conta na avaliação do desenvolvimento da criança. Pelos resultados obtidos confirma-se que estes são colocados em prática, pois as famílias inquiridas estão satisfeitas com o envolvimento e participação que têm nesta etapa do processo de intervenção.

O PIAF (Plano Individualizado de Apoio à Família) constitui um documento de planificação da intervenção com base numa relação de parceria e de compromisso estabelecido entre a família e o responsável de caso, sobre todos os passos a percorrer durante a intervenção. O plano surge às famílias como algo que as ajuda muito a estruturar as suas necessidades e preocupações, a organizar as suas prioridades e a estabelecer metas a atingir para resolver os problemas com que se debatem. Por outro lado, os registos escritos, os quais permitem avaliar o próprio processo de intervenção e destacar os progressos da criança, também surgem como elementos que contribuem para a satisfação das famílias perante o serviço prestado.

Este foi um dos resultados que me surpreendeu bastante! Na minha prática de supervisão em Intervenção Precoce, a validade e impacte dos registos escritos nas famílias, têm-nos sido descritos, pela voz dos técnicos, como algo que elas desvalorizam e não aderem com facilidade. Os resultados encontrados contrariam estas opiniões. Sem dúvida que este ponto, noutras localidades, noutras equipas com que trabalho, carecia de uma abordagem mais pormenorizada para se poder concluir sobre quem valoriza ou não os registos escritos.

O último item desta categoria, e também da Escala, revela um elevado grau de satisfação das famílias sobre a ajuda que o serviço presta em favor do aumento de confiança para resolverem os seus problemas. Considero que isto é indicador de que o trabalho efectuado rumou no sentido da capacitação, envolvimento, participação e autonomia das famílias, pelo que se pode concluir que a intervenção decorreu em conformidade com o previsto pelas boas práticas da Intervenção Precoce.

Por fim, feita uma análise muito geral dos resultados pode concluir-se que as

famílias participantes neste estudo estão muito satisfeitas com o serviço prestado pelo PROIP de Castelo Branco.

Saliente-se, em termos de conclusão final, que as categorias da avaliação do grau de satisfação das famílias são as seguintes, por ordem crescente: Localização e Ligações do Serviço, Estrutura e Administração do Serviço; Apoio aos pais; Direitos dos Pais; Apoio à Criança; Modelo de Apoio; Ambiente Social, Relação entre Pais e Profissionais. Destaca-se o item relativo à relação que se estabelece entre os pais e os técnicos como o mais elevado em termos de satisfação das famílias. Daqui pode concluir-se que grande da satisfação e sucesso da qualidade do serviço de Intervenção Precoce depende da relação construída entre as famílias e os profissionais, desde o início da intervenção. Acredito que os laços de confiança e a atitude de partilha são marcos fundamentais para este sucesso!

REFERÊNCIAS

- Bairrão, J; Almeida, I. C.
2002 *Contributos para o Estudo das Práticas de Intervenção Precoce em Portugal*. Lisboa: Ministério da Educação – Departamento da Educação Básica.
- Beckman, P. J.
1996 'The Service System and its Effects on Families: An Ecological Perspective'. In *Early Intervention: Theory, Evaluation and Practice*. Editado por M. Brambring, H. Rauh e A. Beelmann. Berlim e Nova Iorque: De Gruyter. pp.175-95.
- Boone, H. A.; Moore, S. M.; Coulter, D. K.
1995 'Achieving Family-Centered Practice in Early Intervention'. *Infant-Toddler Intervention: The Transdisciplinary Journal* 5. pp.395-404.
- Despacho Conjunto 891/99
1999 *Diário da República*. II Série, nº 244 de 19.10.1999.
- Donabedian , A. A,
1994 *Gestão da Qualidade Total na Perspectiva dos Serviços de Saúde*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Lanners, Romain; Mombaerts, Dirk
2000 'Evaluation of Parents Satisfaction with Early Intervention Services within and among European Countries: Construction and Application of a New Parent Satisfaction Scale'. *Infants and Young Children* 12 (3). pp.61-70.
- McWilliam, R. A.; Lang, L.; Vandiviere, P.; Angell, R.; Collins, L.; Underdown, G.
1995 'Satisfaction and Struggles: Family Perceptions of Early Intervention Services'. *Journal of Early Intervention* 19. pp.43-60.

- McWilliam, R. A.; Scarborough, A. A.; Kim, H.
2002 'Adult Interactions and Child Engagement'. *Early Education & Development* 14.
- Widerstrom, A. H.; Mowder, A.; Sandall, S. R.
1997 *Infant Development and Risk*. Baltimore: Paul H. Brookes.
- Winton, P. J; McCollum, J. A .; Catlett, C.
1997 *Reforming Personnel Preparation in Early Intervention: Issues, Models, and Pratical Strategies*. Baltimore: Paul H. Brookes.