

QUALIDADE EM CRECHE: OPINIÃO DOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

Relatório de Mestrado

PATRÍCIA LOPES PEREIRA

Trabalho realizado sob a orientação de:
Professora Doutora Maria Antónia Barreto

Leiria, Junho, 2013

Mestrado em Ciências da Educação - Gestão, Avaliação e Supervisão Escolares

ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

QUALIDADE EM CRECHE: OPINIÃO DOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

Relatório de Mestrado

PATRÍCIA LOPES PEREIRA

Trabalho realizado sob a orientação de:
Professora Doutora Maria Antónia Barreto

Leiria, Junho, 2013

Mestrado em Ciências da Educação - Gestão, Avaliação e Supervisão Escolares

ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

Agradecimentos

Ao longo desta longa jornada foram várias as pessoas que me ajudaram a superar algumas dificuldades e às quais não posso deixar de agradecer.

À minha família por todo o apoio que me deram e pela ausência que sentiram noutras tarefas, as quais não me foi possível realizar pelo facto de estar envolvida neste projeto.

Ao meu namorado por me incentivar sempre a continuar esta batalha e a não desistir dela.

À minha coordenadora pedagógica que me deu apoio a nível profissional e me facilitou a vida em momentos mais difíceis da concretização deste projeto.

A todas as instituições nas quais foram entregues os questionários e a todos os encarregados de educação que responderam aos mesmos.

A todos os colegas de mestrado que, de uma forma ou de outra, me ajudaram neste percurso.

Por último, mas não menos importante, a todos os professores que fizeram parte deste percurso curricular e em especial à Professora Doutora Maria Antónia Barreto que me orientou na realização deste projeto, dando sempre apoio tanto científico como moral para poder terminar esta jornada.

Resumo

Os bebês ou crianças pequenas necessitam de especial atenção às suas necessidades físicas e psicológicas, o que revela que a creche é um local fundamental e que deve ser de qualidade a todos os níveis, desde o quadro de pessoal aos materiais lúdico-pedagógicos, às refeições e a todos os outros assuntos relativos à mesma. Existem normas que todas as creches têm de cumprir para que possam funcionar com qualidade. Este estudo pretende clarificar quais são as condições importantes para que uma creche seja de qualidade aos olhos dos encarregados de educação, que são aqueles que escolhem o local onde os seus filhos vão passar grande parte do dia.

O trabalho teórico consistiu no estudo dos conceitos, nomeadamente os conceitos de creche e de qualidade, numa perspetiva educativa e de melhoria contínua.

O trabalho empírico compreendeu a realização de um estudo comparativo das condições disponibilizadas por uma creche no meio rural e outra no meio urbano. Foram inquiridos encarregados de educação de crianças, pretendendo perceber quais as condições determinantes para que uma creche seja considerada de qualidade e analisando se existem diferenças entre estes dois casos, ou seja, se a opinião dos encarregados de educação é influenciada pelo meio onde a instituição está inserida. Também se averiguou se as condições definidoras da qualidade, identificadas pelos encarregados de educação, coincidem com os indicadores de qualidade apresentados nos modelos de avaliação da qualidade em creche .

Através da análise dos dados foi possível verificar que os encarregados de educação valorizam todos os aspetos que estão relacionados com a criança diretamente, principalmente no que diz respeito aos seus cuidados, e dão menos importância às

questões burocráticas e de organização, às condições físicas e aos serviços fornecidos pela instituição. Foi possível verificar também que a zona onde a instituição está inserida não influencia diretamente a opinião dos encarregados de educação sobre o conceito de qualidade em creche. A sua opinião vai ao encontro da Escala de Avaliação do Ambiente em Creche (Infant Toddler Environment Rating Scale – ITERS), mais do que dos Manuais propostos pelo Instituto da Segurança Social sobre qualidade em creche, que incidem sobre a organização e funcionamento da instituição.

Palavras-chave

Creche, qualidade em creche, avaliação da qualidade em creche.

Abstract

Babies or young children needs special attention to their physical and psychological needs, which reveals that nursery is a fundamental place that should be of quality at all levels, from the staff to the recreational and educational materials, meals and all matters related to it. There are standards that all daycare centers have to meet so that they can work with quality. This study aims to clarify what are the important conditions for a daycare center to have quality is in the eyes of carers, who are the ones who choose the location where your children will spend much of the day.

The theoretical work consisted in the study of concepts, in particular the concepts of daycare and quality, in an educational perspective and continuous improvement.

The empirical work consisted of conducting a comparative study of conditions provided by a daycare center in rural areas and other in urban areas. Respondents were carers of children, intending to perceive the conditions determining that a daycare is considered quality and analyzing whether there are differences between these two cases, ie, if the opinion of carers is influenced by the area where the institution is inserted. We also examined whether the conditions defining the quality, identified by carers, match the quality indicators presented in models of quality assessment in daycare centers.

Through data analysis we found that carers appreciate all aspects that are directly related to the child, especially in regard to their care and they give less importance to the bureaucratic and organizational issues, as well as physical conditions and services provided by the institution. It was also verified that the area where the institution is located does not influence the opinion of carers about the concept of quality in daycare. Their opinion

meets the Infant Toddler Environment Rating Scale - ITERS, more than the manuals proposed by the Institute of Social Security on quality in daycare, which focus on the organization and functioning of the institution.

Keywords

Daycare, daycare quality, quality assessment in daycare.

Índice geral

Agradecimentos.....	ii
Resumo.....	iii
Abstract.....	v
Índice geral	vii
Índice de figuras.....	ix
Índice de tabelas.....	x
Índice de gráficos.....	xi
Abreviaturas.....	xii
Introdução.....	1
Parte I – Enquadramento teórico.....	3
1. Educação e cuidados na primeira infância em Portugal.....	3
1.1. Evolução histórica dos serviços para a infância.....	3
1.2. As respostas sociais existentes em Portugal para crianças com idade inferior a três anos	8
1.3. Enquadramento legal dos serviços de creche.....	11
2. A qualidade em creche.....	15
2.1. Conceito de qualidade nas organizações de cuidados infantis.....	15
2.2. Avaliação da qualidade enquanto processo de melhoria.....	21
2.3. Modelos de avaliação da qualidade em creche.....	24
Parte II – Metodologia.....	33
1. Problemática e pergunta de partida.....	33
2. Objetivos do estudo.....	33
3. Design da investigação.....	34
4. Instrumento de recolha de dados.....	34
5. Definição da população em estudo.....	38

Parte III – Apresentação, análise e comentário dos dados.....	40
1. Apresentação e análise dos dados.....	40
1.1. Encarregados de Educação de creches situadas em zona rural.....	40
1.2. Encarregados de Educação de creches situadas em zona urbana.....	52
2. Comentário dos dados.....	63
Parte IV – Conclusões.....	72
Referências bibliográficas.....	74
Anexos.....	79

Índice de figuras

Figura 1 - Modelo para avaliação da qualidade dos cuidados às crianças..... 19

Figura 2 - Modelo tridimensional de qualidade 20

Índice de tabelas

Tabela 1 – Subescalas e itens da ITERS-R.....	30
Tabela 2 – Questionários meio rural.....	37
Tabela 3 – Questionários meio urbano.....	37
Tabela 4 – Questionários recolhidos.....	37
Tabela 5 – Relação entre as instalações e a qualidade (zona rural).....	42
Tabela 6 – Relação entre os recursos humanos e a qualidade (zona rural).....	43
Tabela 7 – Relação entre as rotinas e cuidados pessoais e a qualidade (zona rural)....	45
Tabela 8 – Relação entre as atividades e serviços e a qualidade (zona rural).....	46
Tabela 9 – Relação entre a organização da instituição e a qualidade (zona rural).....	47
Tabela 10 – Outras condições importantes para que uma creche seja de qualidade (zona rural).....	50
Tabela 11 – Relação entre as instalações e a qualidade (zona urbana).....	54
Tabela 12 – Relação entre os recursos humanos e a qualidade (zona urbana).....	55
Tabela 13 – Relação entre as rotinas e cuidados pessoais e a qualidade (zona urbana). 57	
Tabela 14 – Relação entre as atividades e serviços e a qualidade (zona urbana).....	58
Tabela 15 – Relação entre a organização da instituição e a qualidade (zona urbana)....	60
Tabela 16 – Outras condições importantes para que uma creche seja de qualidade (zona urbana).....	62
Tabela 17 – Médias de cada conjunto de itens (zona rural).....	65
Tabela 18 – Médias de cada conjunto de itens (zona urbana).....	65
Tabela 19 – Diferenças entre a zona rural e a zona urbana	66

Índice de gráficos

Gráfico 1 – Sexo dos inquiridos (zona rural).....	40
Gráfico 2 – Sala frequentada pela criança (zona rural).....	40
Gráfico 3 – Relação entre as instalações e a qualidade (zona rural).....	41
Gráfico 4 – Relação entre os recursos humanos e a qualidade (zona rural).....	43
Gráfico 5 – Relação entre as rotinas e cuidados pessoais e a qualidade (zona rural)...	44
Gráfico 6 – Relação entre as atividades e serviços e a qualidade (zona rural).....	46
Gráfico 7 – Relação entre a organização da instituição e a qualidade (zona rural).....	47
Gráfico 8 – Média global (zona rural).....	48
Gráfico 9 – Desvio padrão global (zona rural).....	49
Gráfico 10 – Sexo dos inquiridos (zona urbana).....	52
Gráfico 11 – Sala frequentada pela criança (zona urbana).....	53
Gráfico 12 – Relação entre as instalações e a qualidade (zona urbana).....	53
Gráfico 13 – Relação entre os recursos humanos e a qualidade (zona urbana).....	55
Gráfico 14 – Relação entre as rotinas e cuidados pessoais e a qualidade (zona urbana).....	56
Gráfico 15 – Relação entre as atividades e serviços e a qualidade (zona urbana).....	58
Gráfico 16 – Relação entre a organização da instituição e a qualidade (zona urbana)..	59
Gráfico 17 – Média global (meio urbano).....	60
Gráfico 18 – Desvio padrão global (meio urbano).....	61

Abreviaturas

ME – Ministério da Educação

MESS – Ministério do Emprego e da Segurança Social

OCEPE – Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar

ISS – Instituto da Segurança Social

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

NAYEC – The National Association for the Education of young children

PC – Processos-chave

EFQM – European Foundation for Quality Management

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SQRS – Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

ITERS – Infant Toddler Environment Rating Scale

ITERS – R – Infant Toddler Environment Rating Scale – Revised Edition

ECERS – Early Childhood Environment Rating Scale

FDRS – Family Daycare Rating Scale

SPSS – Statical Package for the Social Sciences

Introdução

No campo da educação, a creche tem a função de estimular o desenvolvimento integral da criança de forma lúdica, estimulando a autonomia, propiciando bem-estar e preparando-a para a vida sociedade.

A creche deve assegurar a satisfação das necessidades da criança: físicas (comer, beber, dormir, movimento), afetivas (proximidade física, ser abraçado e mimado), de segurança (saber o que se pode e não pode fazer, poder contar com os outros em caso de necessidade), de reconhecimento e de afirmação (sentir-se aceite, apreciado, ser escutado e respeitado, sentir que pertence a um grupo), de se sentir competente (sentir-se capaz e ser bem sucedido, alcançar objetivos, ultrapassar obstáculos), de significados e valores (sentir-se bem consigo próprio, com os outros e com o mundo) (Portugal, 2012). Assim, os adultos que trabalham com as crianças, educadores de infância e auxiliares de ação educativa, têm uma importante tarefa a cumprir, na tentativa de lhes proporcionar atividades significativas que contribuam para o seu desenvolvimento, dentro de um ambiente harmonioso e saudável, procurando satisfazer todas estas necessidades.

Para a família, a creche é imprescindível, pois significa ter um local para deixar a criança até aos três anos sob cuidados que investem no seu desenvolvimento. Em Portugal só existem instituições públicas vocacionadas para crianças a partir dos três anos de idade. As creches existentes surgem por iniciativa do Instituto da Segurança Social ou por iniciativa privada. Em relação a todas colocam-se as questões da qualidade, dos fatores determinantes dessa qualidade, da influência do meio na perceção da qualidade pelos os encarregados de educação. A qualidade em educação assume critérios objetivos que têm a ver com o bem-estar físico, material e social das pessoas e também com aspetos de natureza subjetiva, ou seja, o que as pessoas pensam e sentem sobre a qualidade, pois o que é qualidade para uns pode não o ser para outros.

Estão disponíveis manuais, alguns propostos pelo Instituto de Segurança Social, com procedimentos para as creches se organizarem de forma a obterem padrões de qualidade. Está criada uma escala de avaliação do ambiente em creche, Infant Toddler Environment Rating Scale (ITERS) que mede a qualidade do ambiente em creche.

Pretende-se com este estudo identificar quais as condições determinantes para os encarregados de educação considerarem uma creche de qualidade, perceber se o meio onde a instituição está inserida influencia a sua opinião e verificar se os modelos de avaliação da qualidade existentes vão de encontro dessa opinião.

Na primeira parte do relatório é apresentado o enquadramento teórico. Clarificando os conceitos de creche e de qualidade, no primeiro capítulo são apresentadas a evolução histórica dos serviços para a infância, as condições existentes no nosso país para as crianças dos 0 aos 3 anos e a legislação existente para esta resposta social. No segundo capítulo, enquadrámos o conceito de qualidade em creche, apresentamos a avaliação da qualidade enquanto processo de melhoria e os modelos existentes para avaliação da qualidade em creche.

Na parte empírica do relatório apresentamos a metodologia do estudo e fazemos a análise e comentário dos dados obtidos, comparando as opiniões dos encarregados de educação de crianças em creche situadas em meio rural e em meio urbano.

Numa última parte apresentam-se as conclusões e as limitações do estudo.

Parte I – Enquadramento teórico

1. Educação e cuidados na primeira infância em Portugal

1.1. Evolução histórica dos serviços para a Infância

Em Portugal, tal como em outros países de Europa, a educação na primeira infância começou a ganhar ênfase com a evolução política e económica que o país viveu. A revolução industrial veio acentuar a necessidade, já antes sentida, da existência de um local onde as crianças pudessem estar, pois a classe feminina deixou de ter apenas trabalhos domésticos e passou a entrar no mercado de trabalho.

Segundo Davidson e Maguin (1986), a primeira creche surgiu em França, em 1770, pelo Pároco de Ban de La Roche, com o intuito de ajudar as famílias que trabalhavam nos campos. Em Portugal, a revolução industrial não teve tanto impacto como em outros países da Europa, o que levou a um aparecimento mais tardio deste tipo de instituições. Apenas em 1834, após a revolta liberal, é que foi criada a primeira instituição para crianças. Essa instituição pertencia à Sociedade das Casas da Infância Desvalida e tinha como finalidade dar proteção, educação e instrução às crianças pobres. No entanto, apesar desta sociedade começar por ter uma função essencialmente assistencial, foi sempre sublinhada também a sua função educativa (Cardona, 1997).

Em 1878 foi publicado um decreto-lei de 2 de maio, onde foram definidas condições para a criação de Asilos de Educação para as crianças dos 3 aos 6 anos. Este decreto determinava que a criação deste tipo de instituições devia partir das autarquias, devendo o governo fornecer dinheiro para que isso fosse possível. Apesar da valorização da função educativa atribuída às instituições destinadas à guarda de crianças pequenas, estas apenas passaram a ser chamadas por jardim de infância a partir de 1879 (Cardona, 1997). Em 1882, abriu assim o primeiro jardim de infância oficial em Lisboa (Bairrão, Barbosa, Borges, Cruz, Macedo-Pinto, 1990).

Para a educação de crianças com menos de 3 anos foi fundamental a realização da Conferência de Berlim em 1890, pois foi na sequência da mesma que foi decretada a obrigatoriedade de todas as fábricas com mais de 50 trabalhadoras criarem creches com condições básicas de funcionamento (Cardona, 1997).

Em 1911 foi criada a rede privada de Jardins-Escola João de Deus, que funcionava de acordo com o modelo pedagógico do seu fundador (Ministério da Educação [ME], 2000). Em 1926, quando se deu o golpe de estado de 28 de Maio, o número de crianças que frequentavam o ensino infantil era apenas de 1%. Assim, até 1937 a educação pré-escolar ainda se encontrava integrada no ensino oficial, mas com o intuito de reduzir a despesa, justificando que o número de crianças que frequentavam o ensino infantil não justificava essa mesma despesa, o ensino da educação pré-escolar foi entregue à “Obra Social das Mães pela Educação Nacional”, que tinha a responsabilidade de apoiar as mães na tarefa de educar os filhos. A partir dessa data e até aos anos 70 foram desenvolvidos dois tipos de resposta: uma com funções assistenciais, da competência das Misericórdias e de outras instituições do mesmo género; e outra com funções educativas, de iniciativa privada, que era supervisionada pela Inspeção Geral do Ensino Particular (ME, 2000).

No final dos anos 60, o então Ministério da Saúde e Assistência, criou creches e jardins de infância que se destinavam à 1ª e 2ª infância e tinham como função cuidar das crianças, substituindo as famílias durante os seus horários de trabalho ou outros impedimentos que surgissem. Nem sempre estes serviços eram completamente satisfatórios, quer a nível qualitativo, quer a nível quantitativo, mas era necessário expandi-los, pois por mais que se defendesse que a família era o meio natural para a educação das crianças, a falta de disponibilidade das mulheres devido à sua entrada no mercado de trabalho e outras transformações económico-sociais faziam com que fossem cada vez mais necessários espaços para acolher crianças pequenas, promovendo-lhes educação, proteção e estabilidade.

Também na década de 60 surgiram outras opções para as famílias como respostas alternativas às creches tradicionais: o serviço de amas e a creche familiar (ME, 2000).

Em 1973, a Lei nº 5/73 de 25 de Julho, que aprovou a Reforma do Sistema Educativo, voltou a colocar a educação pré-escolar no sistema educativo oficial (ME, 2000). Neste mesmo ano, a Comissão Permanente Interministerial para o Desenvolvimento Social publicou um relatório com algumas recomendações e normativos para o funcionamento e criação de infantários e jardins de infância, onde se defendia a existência de “Centros de Bem-Estar Social”, que tinham as valências de creche (para crianças dos 0 aos 2 anos) e de jardins de infância (destinados a crianças dos 3 aos 5 anos). Estas instituições

deveriam proporcionar às crianças atividades de proteção à infância, dando resposta às necessidades das crianças na ausência do seu meio familiar. Sobretudo nas creches, dava-se mais importância à função social, deixando para segundo plano a função educativa, pois defendia-se que deveriam ser orientadas por enfermeiras e não por educadores, dando especial importância aos cuidados de saúde e higiene (Cardona, 1997).

É fundamental salientar que a Revolução de 25 de Abril de 1974 veio permitir uma maior abertura na sociedade portuguesa, conduzindo a uma maior consciencialização das mulheres sobre o seu papel na sociedade, o que exigiu a abertura de mais creches, jardins de infância, e escolas de formação. Também a educação das crianças passou a ser mais valorizada e a educação pré-escolar não foi exceção. Com a multiplicação dos jardins de infância da rede pública em 1978, os educadores passaram a ir trabalhar pela primeira vez em pequenas aldeias, ou seja, passaram a conhecer realidades diferentes daquelas a que estavam habituados.

Como já foi referido, em 1978 “iniciam funções os primeiros Jardins de Infância oficiais do Ministério da Educação, tendo a lei nº 5/77, de 1 de Fevereiro, criado o sistema público de educação pré-escolar” (ME, 2000, p.19). No que diz respeito às crianças com menos de 3 anos, nada foi definido pelo Ministério da Educação, no entanto a guarda destas crianças continuou a ser alvo de preocupação por parte da Segurança Social que trabalhou em cooperação com a Comissão da Condição Feminina. Graças a essa cooperação começou-se a pensar na necessidade de formar amas profissionais, uma vez que se considerava que esse tipo de resposta seria mais adequado do que a creche tradicional. Foram criadas a partir de 1985 creches familiares, com amas que funcionavam sob o enquadramento técnico de educadores de infância (Cardona, 1997).

Após 1974, os serviços de educação infantil passaram a estar dependentes de dois Ministérios: o Ministério da Educação (ME) em relação aos jardins de infância, e o Ministério do Emprego e da Segurança Social (MESS) em relação às creches (Bairrão et al, 1990). Atualmente o sistema funciona da mesma forma: as creches pertencem à tutela do Instituto da Segurança Social (ISS), não existindo até ao momento uma única creche pertencente ao ME.

Em 1979 foi publicado o estatuto dos Jardins de Infância, decreto-lei nº542 de 31 de Dezembro, referente ao ME e ao Ministério dos Assuntos Sociais (MAS), onde foi regulamentada a educação pré-escolar e foram estabelecidos os direitos e os deveres legítimos dos profissionais, e as normas de funcionamento para uma educação de qualidade (ME, 2000). Este estatuto foi apenas aplicado às crianças com idade superior a 3 anos e nele define-se que:

A educação pré-escolar é o início de um processo de educação permanente a realizar pela acção conjugada da família, da comunidade e do Estado, tendo em vista: assegurar as condições que favoreçam o desenvolvimento harmonioso e global da criança; contribuir para corrigir os efeitos discriminatórios das condições socioculturais no acesso ao ensino escolar; estimular a sua realização como membro útil e necessário ao progresso espiritual, moral, cultural, social e económico da comunidade. (Cardona, 1997, p.87)

Em 1986 foi publicada a Lei de Bases do Sistema Educativo, atualizada em 1997 e 2005. Nela define-se que a educação pré-escolar complementa e/ou substitui a ação educativa da família na ausência da mesma, e deve manter com ela uma estreita cooperação. Define também objetivos para a educação pré-escolar, sendo eles: *a)* estimular as capacidades de cada criança e favorecer o desenvolvimento equilibrado e harmonioso de todas as suas potencialidades; *b)* contribuir para a estabilidade e segurança afetivas da criança; *c)* favorecer a observação e a compreensão do meio natural e humano para facilitar a integração e participação da criança; *d)* desenvolver a formação moral da criança e o sentido da responsabilidade, associado também ao sentido da liberdade; *e)* fomentar a integração da criança em grupos sociais diversos, complementares da família, tendo em vista o desenvolvimento da socialização; *f)* desenvolver as capacidades de expressão e comunicação da criança, assim como a criatividade e o espírito crítico, estimulando a atividade lúdica; *g)* inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde pessoal e coletiva; *h)* proceder à despistagem de inadaptações, deficiências ou precocidades e promover a melhor orientação e encaminhamento da criança. (Lei nº 49/2005)

A evolução da educação pré-escolar exigiu cada vez mais qualidade a nível dos profissionais que trabalham com as crianças. Assim, em 1986 as Escolas Superiores de Educação iniciaram cursos de formação de educadores de infância de nível bacharelato para que os profissionais tivessem uma formação de qualidade (Cardona, 1997).

Em 1996, o governo iniciou o Programa para a Expansão e Desenvolvimento da Educação Pré-Escolar, dirigido pelo ME em conjunto com o Ministério do Trabalho e Solidariedade Social e o Ministério do Equipamento, Planeamento e Administração do Território. O principal objetivo deste programa era elaborar propostas de alargamento e expansão da rede, numa parceria entre o setor público e privado (ME, 2000).

No ano seguinte, 1997, foi aprovada a Lei Quadro da Educação Pré-Escolar que a define como:

A primeira etapa da educação básica no processo de educação ao longo da vida, sendo complementar da acção educativa da família, com a qual deve estabelecer estreita relação, favorecendo a formação e o desenvolvimento equilibrado da criança, tendo em vista a sua plena inserção na sociedade como ser autónomo, livre e solidário. (Ministério da Educação [ME], 2002, p.15)

Tal como a Lei de Bases do Sistema Educativo, também a Lei Quadro estabelece objetivos para a educação pré-escolar, sendo eles: promover o desenvolvimento pessoal e social da criança, com base nas suas vivências; fomentar a inserção da criança em grupos sociais diversos, respeitando a diversidade cultural, favorecendo a consciencialização do seu papel como membro da sociedade; contribuir para a igualdade de oportunidades no acesso ao ensino e para o sucesso da aprendizagem; estimular o desenvolvimento global de cada criança, respeitando-a individualmente, inculcando comportamentos que favoreçam aprendizagens diferenciadas; desenvolver a expressão e a comunicação através da utilização de múltiplas linguagens; despertar a curiosidade e o espírito crítico; proporcionar a cada criança condições de bem-estar e segurança; proceder à despistagem de problemas associados ao desenvolvimento de cada criança; incentivar a participação das famílias no processo educativo e estabelecer relações de cooperação com a comunidade (ME, 2002).

Os objetivos apresentados nos dois documentos são em grande parte coincidentes, o que nos leva a considerar que são os objetivos primordiais para qualquer organização infantil, incluindo as que acolhem crianças com idades inferiores a 3 anos (creche).

Também em 1997, o ME publicou as Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar (OCEPE) que consistem num conjunto de princípios para apoiar o educador nas suas práticas, ou seja, orientar o educador no processo educativo a desenvolver com as crianças. É de referir que não são um programa, pois têm uma perspetiva centrada em orientações para o educador para que este crie situações de aprendizagem das crianças.

Ao constituírem um quadro de referência para todos os educadores, as OCEPE pretendem contribuir para promover uma melhoria da qualidade da educação pré-escolar (ME, 2002). Sendo este o único documento oficial existente com orientações para o educador de infância, é também este que os educadores que exercem funções em creche usam na sua prática pedagógica.

Em 1989 foi publicado o despacho nº99/89, na sequência do decreto-lei nº30/89 que definiu as condições para implantação e funcionamento de uma creche. Em 1996 surgem os guiões técnicos disponibilizados pela Direção-Geral da Ação Social, onde são definidas as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento das creches. Estas surgem como uma resposta social necessária, onde a criança é acolhida, amada e respeitada individualmente, e ajudada a crescer de forma harmoniosa. Assim, como estes primeiros anos de vida são fundamentais para o desenvolvimento humano, este “documento integra um conjunto de normas que constituem princípios orientadores por forma a que as creches estejam organizadas de modo a criarem um quadro de vida capaz de responder, de forma particular, às necessidades e interesses das crianças.” (Rocha, Couceiro & Madeira, 1996, p.5).

Desde então até à atualidade tem havido publicação de legislação sobre as creches e em termos gerais as normas que regem o seu funcionamento mantêm-se. O ME apenas se responsabiliza pela educação de crianças a partir dos 3 anos, enquanto o ISS tem como sua responsabilidade a educação de crianças com idades inferiores a 3 anos.

1.2. As respostas sociais existentes em Portugal para crianças com idade inferior a 3 anos

A Constituição Portuguesa de 1976 representou um passo fundamental para a igualdade entre homens e mulheres, sendo reconhecidos os mesmos direitos a todos os cidadãos sem qualquer tipo de discriminação ou preconceito (ME, 2000). Com o ingresso de um número significativo de mulheres na vida ativa, com a gradual industrialização do país que concentrou as pessoas em grandes centros, e com a valorização da criança na sociedade e na própria família, surge a necessidade da existência de um local de guarda e educação também para as crianças com menos de 3 anos.

A crescente industrialização e a ida para centros urbanos afastaram muitos casais jovens das suas famílias que lhes poderiam prestar apoio, tornando os serviços destinados a crianças com idade inferior a 3 anos absolutamente necessários. Segundo o estudo temático da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) (ME, 2000), Portugal introduziu medidas de proteção à maternidade, dando o total do salário à mulher durante a licença de parto de três meses, período em que ficava em casa. Atualmente as licenças de parto são de 4 meses, mas as creches acolhem as crianças a partir dos 3 meses, desde que esteja definido nas normas do seu regulamento interno. No entanto a promoção de serviços para crianças com idade inferior a 3 anos não está, no nosso país, tão desenvolvida como a que se destina a crianças em idade pré-escolar (3 a 5 anos). O primeiro obstáculo é o facto de não existir, ao contrário do que acontece em outros países da União Europeia, uma política educativa que considere globalmente a infância, pelo menos no que concerne ao período que antecede o da escolaridade obrigatória. O sistema educativo exclui as modalidades de atendimento à primeira infância ao definir na Lei de Bases como destinatários da educação pré-escolar as crianças entre os 3 e os 5 anos. Este facto tem consequências relevantes a nível organizacional, curricular, social e cultural, uma vez que valoriza as funções assistenciais para as crianças com menos de 3 anos.

Mas são conferidas às creches grandes finalidades: “apoiar as famílias na tarefa de educação dos filhos” e “proporcionar a cada criança oportunidades de desenvolvimento global, promovendo a sua integração na vida em sociedade.” (ME, 2000, p.40) A estas finalidades correspondem três objetivos específicos dos cuidados das crianças dos 0 aos 3 anos, a saber:

Proporcionar o bem estar e o desenvolvimento integral das crianças num clima de segurança afectiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar através de um atendimento individualizado; colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e de responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças; colaborar de modo eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, assegurando o seu encaminhamento adequado. (ME, 2000, p.40)

Para as crianças dos 3 meses aos 3 anos de idade, existem ofertas formais e não formais. Estas são constituídas por entidades como a família, amigos, vizinhos, empregadas domésticas, amas não licenciadas e baby-sitters. No entanto, hoje em dia a procura por este tipo de ofertas já não é tão comum, tanto porque o número de mulheres empregadas aumenta e começa a ser mais difícil conseguir estes tipos informais de apoio, como

porque as pessoas procuram sítios organizados e com todas as condições necessárias, para que a educação dos seus filhos seja a melhor possível. Em termos de modalidades formais de oferta encontram-se as creches, mini-creches, amas oficializadas e creches familiares (ME, 2000, Bairrão et al, 1990).

Segundo Bairrão et al (1990) as respostas oferecidas nem sempre tem sido suficientes face às necessidades da população, mas tem-se notado uma evolução gradual do aumento de número de vagas.

Bairrão et al (1990) diz-nos que a creche “é um centro infantil cujo objetivo é acolher crianças dos três meses aos três anos de idade, durante o período de trabalho ou impedimento por qualquer outra razão dos pais” (p.24). Esta creche pode funcionar até 11 horas por dia e em termos de recursos humanos é constituída por um diretor técnico, uma enfermeira de saúde pública, educadores de infância consoante o número de crianças existentes, e pessoal de cozinha e de limpeza. As crianças são distribuídas por salas consoante as suas idades, sendo que os grupos seriam: bebés (3 a 12 meses), médios (12 a 24 meses) e grandes (24 a 36 meses). A idade cronológica é a principal razão para a divisão dos grupos, no entanto poderá ser posta de lado a favor do nível de desenvolvimento da criança.

No que concerne à mini-creche, Bairrão et al (1990) define-a como sendo uma instituição mais pequena que acolhe somente 12 a 15 crianças, sendo portanto mais próxima do ambiente familiar e também uma opção mais económica. O pessoal é constituído por uma educadora, pessoal auxiliar técnico (2 pessoas) e pessoal de limpeza. A mini-creche foi uma opção na qual o MESS se envolveu bastante, mas no entanto, em 1986 só estiveram em funcionamento quatro mini-creches.

As amas oficializadas estão essencialmente em zonas carenciadas, onde se pensa que uma creche tradicional não é uma boa opção para determinada comunidade. Estas amas trabalham por conta própria e recebem um salário fixo pelo MESS. Cada ama pode ter até quatro crianças, cinco dias por semana, por um período mínimo de quatro e máximo de doze horas por dia. A sua atividade tem de estar licenciada, cumprindo as normas de funcionamento dos Centros Regionais de Segurança Social. (Bairrão et al, 1990).

Por último, outro tipo de instituição vocacionada para os cuidados infantis é a creche familiar constituída por um grupo de 12 a 20 amas, residentes na mesma zona

geográfica, “funcionando em instalações autónomas e que são apoiadas técnica e financeiramente por um estabelecimento maior, tanto público como privado” (Bairrão et al, 1990, p.25), onde as normas de funcionamento eram exatamente as mesmas que das amas oficializadas.

Atualmente existem todas estas respostas à exceção das mini-creches. De acordo com o Guia Prático Respostas Sociais – Infância e Juventude, Crianças e Jovens (Instituto da Segurança Social [ISS], 2011) as respostas sociais existentes em Portugal para crianças com idade inferior a 3 anos são: ama, creche familiar e creche. As definições de ama e creche familiar continuam a ser as mesmas, sendo que se acrescentam os seus objetivos: “apoiar as famílias, acolhendo as crianças e cuidando delas; manter as crianças em condições de segurança; criar, num ambiente familiar, as condições adequadas ao desenvolvimento integral das crianças. (ISS, 2011, p.6)

No que diz respeito à creche, a definição também se mantém, sendo que os seus objetivos são:

Proporcionar às crianças um clima de segurança física e emocional que contribua para o seu bem-estar e desenvolvimento das mesmas; partilhar com a família os cuidados e a responsabilidade do desenvolvimento das crianças; fazer o despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, garantindo um encaminhamento adequado para cada caso; prevenir e compensar falhas sociais e culturais do meio familiar. (ISS, 2011, p.6)

No que diz respeito às instituições responsáveis pela educação e cuidados das crianças dos 3 meses aos 3 anos de idade, estas são sempre tuteladas pelo ISS, sejam de iniciativa particular, cooperativa ou Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS).

1.3. Enquadramento legal dos serviços de creche

No que diz respeito à legislação existente no nosso país em relação aos serviços de creche, esta data de 27 de Outubro de 1989 com o Despacho Normativo nº99/89, emitido pelo MESS, onde foram aprovadas as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches com fins lucrativos. Este despacho surge no seguimento do decreto-lei nº 30/89, de 24 de Janeiro, onde o MESS visava reforçar a capacidade fiscalizadora dos centros regionais e sujeitar obrigatoriamente a

licenciamento prévio, instalação e funcionamento dos estabelecimentos que desenvolvessem atividades de apoio social. Neste decreto-lei consta que cada estabelecimento social devia ter as suas normas num documento autónomo, pelo que surge então o despacho normativo em questão.

Mais tarde, em 1996, a Direção Geral da Ação Social disponibilizou os Guiões Técnicos para a creche, que definem as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento (Rocha et al, 1996). Este documento é composto por 10 normas com vários aspetos semelhantes aos do referido despacho normativo de 1989. A primeira norma define o âmbito de aplicação do regulamento, a segunda norma define os objetivos das creches, sendo eles:

Proporcionar o bem estar e desenvolvimento integral das crianças num clima de segurança afectiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar através de um atendimento individualizado; colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças; colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado. (Rocha et al, 1996, p.7)

No que diz respeito à terceira norma, esta corresponde às condições gerais de implantação, localização e instalação, a quarta norma diz respeito aos espaços necessários, sendo eles: átrio de acolhimento, átrio de serviço, berçário, salas de atividades e de refeições, instalações sanitárias, cozinha e anexos, gabinetes e outros espaços de apoio. A quinta norma define as características dos materiais e acabamentos, a sexta descreve as condições ambientais que a creche deve respeitar para a promoção do bem estar dos utentes e a sétima trata do mobiliário e equipamento pedagógico. No que concerne à oitava norma, esta fala-nos das recomendações técnicas que devem também ser levadas em consideração e que constam do despacho conjunto dos Ministérios do Plano e Obras Públicas e do Trabalho e Segurança Social (publicado no Diário da República nº147, de 3 de Junho de 1986), a nona norma explica o funcionamento das creches em termos de gestão e organização interna, ou seja, condições de admissão, critérios de prioridade, processo de admissão, documentação, inscrições, seguro obrigatório, participação familiar, capacidade e organização de grupos, horário de estabelecimento, férias, alimentação, condições de saúde e higiene, projeto pedagógico e recursos humanos. É de salientar a capacidade e organização de grupos que é definida da seguinte forma: dos 3 meses e meio à aquisição da marcha –

até 8 crianças; da aquisição da marcha aos 24 meses – até 10 crianças; dos 24 aos 36 meses – até 15 crianças.

Posteriormente, em 2005, o ISS publicou um conjunto de documentos com orientações específicas para as creches que já foram revistos, tendo uma segunda edição de 2010, são eles: Manual de processos-chave, Modelo de avaliação da qualidade e Questionários de avaliação de satisfação. Estes documentos surgem como um referencial normativo que permita avaliar a qualidade dos serviços prestados pela resposta social em questão. Dando destaque ao Manual de Processos chave, este está dividido em seis processos onde existem explicações e regras que a instituição deve cumprir para que esteja organizada da melhor forma. Esses processos são: 1) candidatura; 2) admissão e acolhimento; 3) plano individual; 4) planeamento e acompanhamento das atividades; 5) cuidados pessoais; 6) nutrição e alimentação. (Instituto da Segurança Social a [ISSa], 2010)

Apesar da legislação das creches ser escassa, existem normativos que se aplicam a outro tipo de instalações, mas também às creches. São exemplos: o decreto-lei nº123/97 e a lei nº38/2004 que apresentam as normas técnicas básicas de eliminação de barreiras urbanísticas e arquitetónicas em edifícios públicos, equipamentos coletivos e via pública; o decreto-lei nº379/97 que define e regulamenta as condições de segurança a observar na localização, implantação, conceção e organização funcional dos espaços de jogo e de recreio, respetivo equipamento e superfícies de impacto, criando ainda um sistema inspetivo e sancionatório adequado; o decreto-lei nº133-A/97 que substitui o decreto-lei nº30/89, estabeleceu uma nova regulamentação dos estabelecimentos e serviços privados para que sejam exercidas atividades de apoio social no âmbito da segurança social; o decreto-lei nº109/2000 de 30 de Junho que contém as regulamentações relativas à segurança, higiene e saúde no trabalho; e também legislação referente a estabelecimentos que servem e/ou confeccionam alimentos, como o decreto-lei nº67/98 de 18 de março e o decreto-lei nº425/99 de 21 de outubro.

A legislação mais recente data de 31 de Agosto de 2011, com a Portaria nº262/2011, onde é reforçada a ideia de que a creche tem um papel determinante para a conciliação efetiva entre a vida familiar e profissional das famílias, “proporcionando à criança um espaço de socialização e de desenvolvimento integral, com base num projecto pedagógico adequado à sua idade e potenciador do seu desenvolvimento, no respeito

pela sua singularidade” (Portaria nº262/2011). Assim, e também com o intuito de promover a natalidade, considera-se necessário proceder ao ajustamento desta resposta social às novas exigências, aliando uma gestão eficaz dos recursos a uma gestão de qualidade e segurança.

É fundamental combater o desajustamento entre o enquadramento normativo em vigor, contemplado no Despacho Normativo n.º 99/89, de 27 de Outubro, e a crescente preocupação ao nível da qualificação da creche. Esta portaria define os objetivos e vem clarificar quais são as atividades e serviços que uma creche deve prestar, sendo elas: cuidados adequados de modo a satisfazer as necessidades e interesses das crianças; nutrição e alimentação adequada à idade da criança, tanto a nível quantitativo como qualitativo; cuidados de higiene pessoal; atendimento individualizado de acordo com as capacidades e competências das crianças; atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade de acordo com as idades e necessidades específicas de cada criança; disponibilização de informação à família quer sobre o funcionamento da creche ou, principalmente, sobre o desenvolvimento da criança.

Esta recente legislação vem também dar ênfase ao projeto pedagógico, que é um fator essencial para o cumprimento dos objetivos definidos para a creche. O projeto pedagógico “constitui o instrumento de planeamento e acompanhamento das actividades desenvolvidas pela creche, de acordo com as características das crianças” (Portaria nº262/2011). Este projeto deve conter o plano de atividades sociopedagógicas de forma a promover o desenvolvimento global das crianças, nomeadamente a nível motor, cognitivo, pessoal e social; e deve conter também o plano de informação que integra um conjunto de ações de sensibilização das famílias na área da parentalidade.

A principal alteração a nível prático que a presente portaria veio definir foi a capacidade das salas. Assim, a organização dos grupos passou a ser: 10 crianças até à aquisição da marcha (berçário), 14 crianças da aquisição da marcha até aos 24 meses (sala de 1 ano) e 18 crianças dos 24 aos 36 meses (sala de 2 anos). Estes números apenas se podem aplicar desde que exista o espaço necessário que são 2 m² por criança. Esta nova legislação veio provocar algum desagrado por parte dos profissionais que trabalham com crianças destas idades, pois a qualidade dos serviços prestados nunca pode ser a mesma se a única coisa que aumenta é o número de crianças e não o número de adultos a trabalhar com essas crianças. A portaria contempla ainda outros artigos fundamentais

para que a gestão, organização e funcionamento de uma creche seja da melhor qualidade possível.

É uma necessidade sentida, pois em termos de leis proclamadas em diário da república nada tinha sido declarado em relação à creche desde 1989. É de salientar a preocupação crescente com a vertente educativa na creche e com a qualificação dos serviços a todos os níveis.

2. A qualidade em creche

2.1. Conceito de qualidade nas organizações de cuidados infantis

A qualidade é um conceito que tem vindo a ganhar algum impacto nos últimos anos. É um conceito muito vasto e difícil de definir, pois o que é qualidade para uns pode não o ser para outros, daí a sua complexidade. Hoje em dia todas as empresas ou instituições têm uma preocupação crescente com a qualidade, pois sem ela a organização não sobrevive (Pires, 2000).

A qualidade é considerada universalmente como algo que afecta a vida das organizações e a vida de cada um de nós de uma forma positiva. Referimo-nos a um produto como produto de qualidade se este cumpre a sua função da forma que desejamos. Um serviço tem qualidade se vai de encontro ou se supera as nossas expectativas. (Gomes, 2004, p.7)

A qualidade em creche baseia-se na qualidade do serviço, serviço que deve ir de encontro ou superar as expectativas dos clientes, neste caso, os pais e encarregados de educação, tal como nos confirma Rupérez (1994) que nos diz que a qualidade é a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.

Segundo Pires (2000) a qualidade tem um conjunto de características que, de um modo geral, podem ser divididas em duas grandes categorias, sendo elas: características funcionais e características técnicas. Define características funcionais como “aquelas que são directamente úteis ao consumidor e que permite ao produto dar respostas ao quadro de necessidades do utilizador” (p.21). Como características técnicas entendem-se “aquelas que resultam da solução técnica encontrada” (p.21). Apesar de serem definições muito direccionadas ao produto, podemos adaptá-las à realidade de creche, nomeadamente como características funcionais os adultos que estão com as crianças, e

como características técnicas os materiais que estes utilizam para trabalhar com as crianças.

O conceito de qualidade é definido de diferentes formas. Goetsch e Davis (1994) dão-nos algumas dessas definições: qualidade é o desempenho de acordo com as expectativas dos clientes; é ir ao encontro das necessidades do cliente em todas as ocasiões; é fornecer produtos e serviços aos clientes que vão ao encontro das suas necessidades e expectativas; e é fazer as coisas certas desde a primeira vez, procurando sempre melhorar e satisfazer o cliente. Grande parte das pessoas associam a qualidade apenas a um produto ou serviço, no entanto, a qualidade não pode ficar reduzida apenas a estes dois critérios, pois deverá incluir também os processos, o ambiente e as pessoas (Dias & Melão, 2009). Como se pode verificar, apresentar uma definição de qualidade é uma tarefa difícil, uma vez que é definida consoante o setor de atividade a que se referimos, no entanto existem alguns elementos comuns em todas as definições (Goetsch & Davis, 1994), sendo eles: a qualidade implica ir ao encontro ou superar as expectativas do cliente; a qualidade aplica-se a produtos, serviços, pessoas, processos e ambientes, e a qualidade é um estado em permanente mudança, ou seja, o que hoje é considerado qualidade, pode não o ser amanhã.

Quando falamos em qualidade das organizações e serviços, falamos também de vários fatores que contribuem para esta qualidade: a estrutura em termos de recursos físicos, materiais e equipamentos, recursos humanos, *ratio* adulto/criança, formação do pessoal, organização e funcionamento da própria instituição, cuidados infantis e educação que é prestada às crianças. Quando o encarregado de educação vai escolher o local onde o seu filho vai passar grande parte do seu dia, deve ter em conta estes fatores, mas para um encarregado de educação pode ser mais importante e dar indícios de qualidade uma escola que seja nova, com materiais e equipamentos modernos, e para outro a presença de uma pessoa calorosa e carinhosa pode ser um indicador de qualidade independentemente das instalações serem novas ou antigas. No geral, uma creche será de qualidade para os encarregados de educação se estes e os seus educandos se sentirem confortáveis e seguros.

Segundo Moss (1994) não há uma definição única de qualidade, pois qualquer definição reflete “valores e crenças, necessidades e prioridades, influência e aumento de poder por parte daqueles que organizam esses serviços” (p.1). Mas existe o consenso em que pelo

menos nos países da Europa e nos Estados Unidos a qualidade tem a ver com as características das pessoas que trabalham nesses serviços, as características dos programas trabalhados e as políticas educativas (Ministério da Educação [ME], 1998).

De acordo com The National Association for the Education of Young Children (NAEYC) o conceito de alta qualidade “consiste num meio ambiente rico que promove o desenvolvimento físico, social, emocional e cognitivo das crianças, respondendo igualmente às necessidades das famílias” (ME, 1998). Por sua vez, alta qualidade implica práticas de desenvolvimento adequadas, não só ao grupo das crianças, mas também a cada uma como ser individual.

A European Comission Childcare Network (1990, in Barros, 2007) propõe que os serviços de elevada qualidade devem ter como objetivo assegurar que as crianças tenham oportunidade de experienciar uma vida saudável, que se expressem espontaneamente, que sejam estimadas enquanto indivíduos, lhes deem dignidade e autonomia, autoconfiança na aprendizagem, ambiente afetuoso, sociabilidade, amizade e cooperação com os outros, oportunidades equivalentes independentemente do género, da raça ou da incapacidade, proporcionem diversidade cultural, que lhes deem apoio como parte de uma família e de uma comunidade, e por último mas não menos importante, a felicidade.

Zabalza (1998) identifica “eixos semânticos” que permitem especificar o conceito de qualidade e aplicá-lo à análise de diferentes realidades da vida social. Assim, define três visões frequentes sobre a qualidade na educação. A primeira é a qualidade vinculada aos valores, ou seja, podemos dizer que algo possui qualidade se corresponder de forma adequada aos valores que se esperam dessa situação, instituição ou pessoa. A segunda visão é a qualidade vinculada à efetividade e a terceira visão é a qualidade vinculada à satisfação dos participantes no processo, o que nos remete para a expressão “qualidade de vida” e, nos casos empresariais, “satisfação dos empregados” e na educação será a satisfação dos encarregados de educação e das crianças. Estas três visões de qualidade complementam-se. Podemos dizer que estamos perante uma escola de qualidade se houver identificação com os seus valores educativos, bons resultados e um ambiente de trabalho satisfatório. Zabalza (1998) refere ainda aspetos funcionais essenciais para que as visões de qualidade anteriormente referidas possam ser exequíveis. Esses aspetos são: os produtos ou resultados que se pretendem alcançar, o processo ou meio pelo qual

a organização passa até se atingirem esses resultados, e o próprio desenvolvimento organizacional que integra o aperfeiçoamento das condições das próprias instituições.

Katz (1992 e 1995, in ME, 1998) reflete sobre a qualidade em educação pré-escolar, que denominou de “Perspetivas múltiplas da qualidade de programas pré-escolares.” Essas perspetivas são cinco:

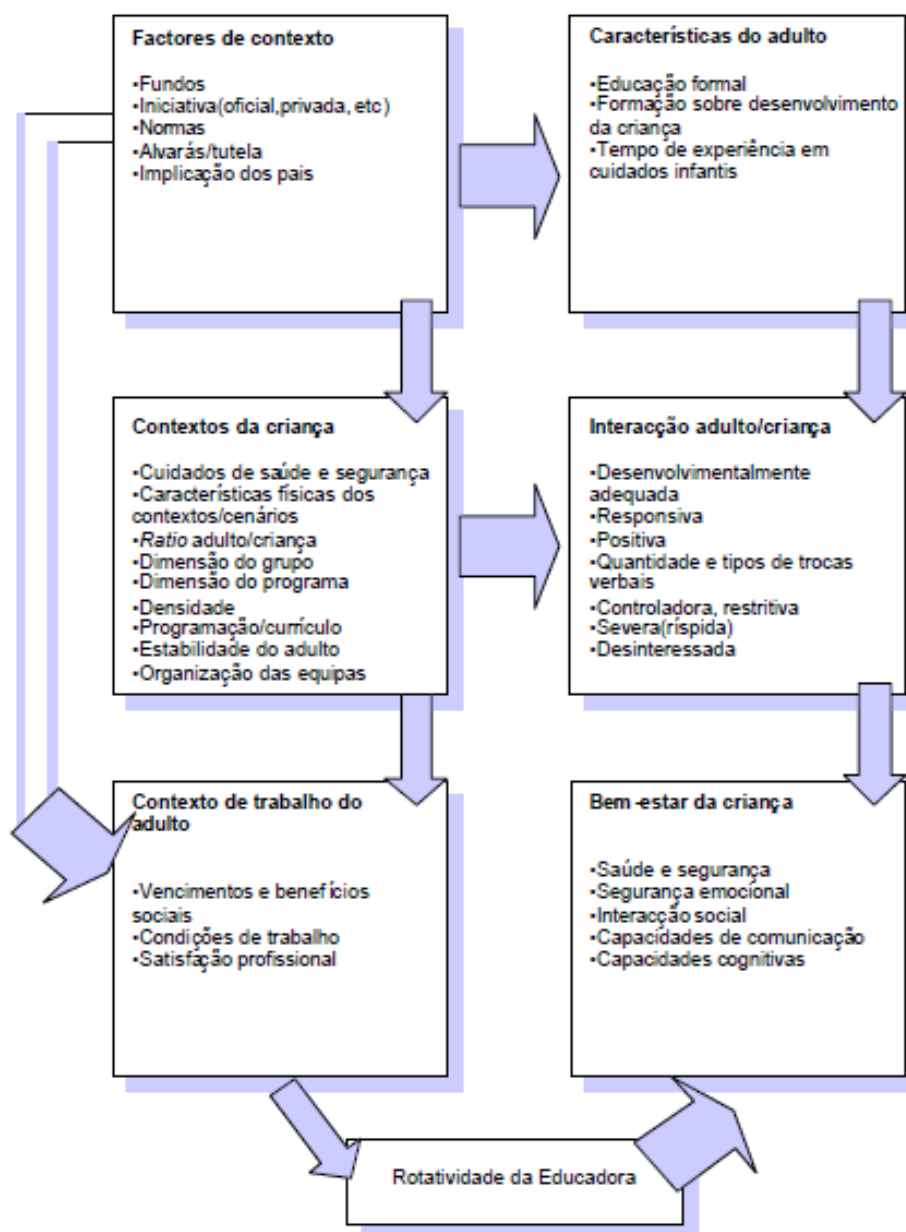
1. **Perspetiva orientada de cima para baixo:** tem a ver com o *ratio* adulto/criança, materiais e equipamentos, espaços, qualificações e condições de trabalho dos profissionais, cuidados de saúde, higiene e segurança.
2. **Perspetiva orientada de baixo para cima:** tem a ver com a opinião da própria criança, se ela se sente bem na escola, se é aceite pelos outros, se o seu ponto de vista conta.
3. **Perspetiva orientada de fora para dentro:** tem a ver com as relações dos pais e das famílias com a respetiva escola.
4. **Perspetiva orientada a partir do interior:** tem a ver com as relações entre colegas, entre os educadores e os pais, entre os colaboradores e a sua tutela. Um local só será de qualidade para as crianças se nele for sentido um bom ambiente com os adultos que lá trabalham.
5. **Perspetiva social:** tem a ver com a forma com que a sociedade em geral avalia as potencialidades e recursos oferecidos pela escola verificando se estas vão ao encontro das necessidades das crianças e das suas famílias.

(ME, 1998)

Doherty (1991, in ME, 1998) apresenta-nos um diagrama da qualidade dos cuidados às crianças. Este diagrama apresenta as categorias que têm influência direta sobre outras categorias ou sobre o bem-estar e desenvolvimento da criança, e as categorias que têm influência indireta sobre outras categorias ou sobre a criança.

Figura 1

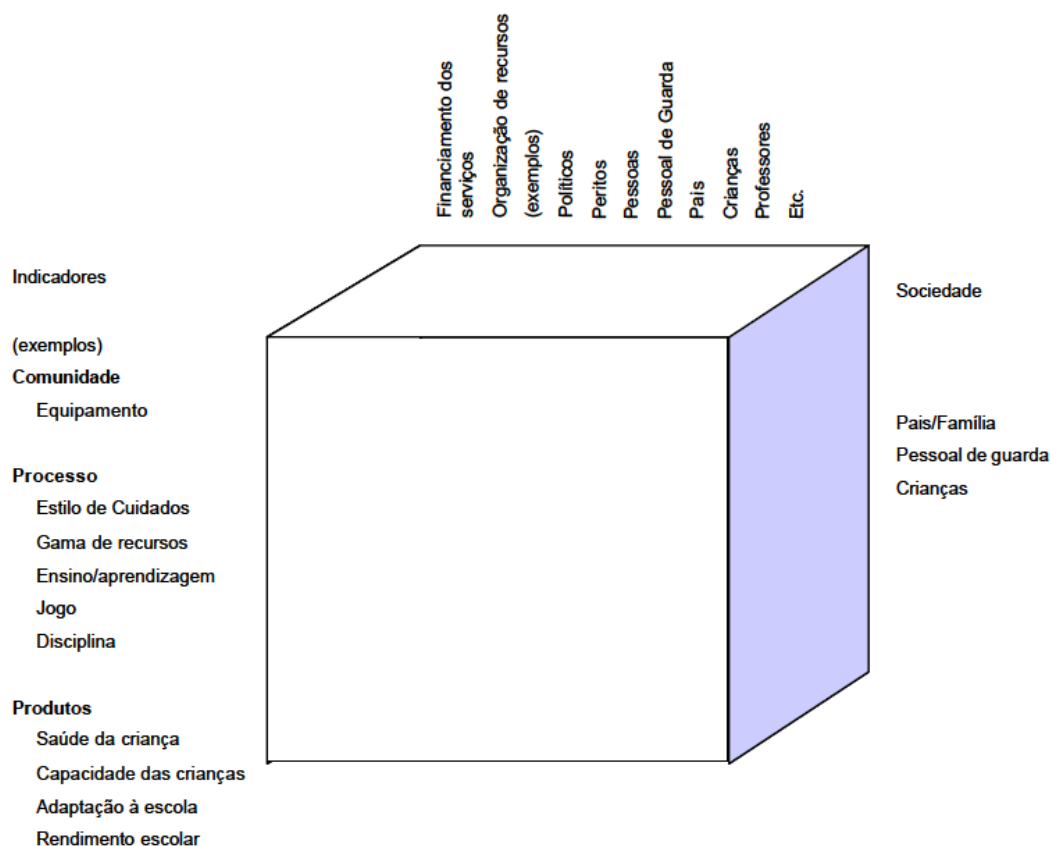
Modelo para avaliação da qualidade dos cuidados às crianças (Doherty, 1991, in ME, 1998, p.50)



À semelhança de Doherty, também Woodhead (1996, in ME, 1998) nos apresenta um modelo tridimensional de qualidade na educação pré-escolar, que é representado graficamente por um cubo. Segundo o autor, este modelo pode incluir várias visões de qualidade que poderão fazer parte das diversas faces do cubo.

Figura 2

Modelo tridimensional de qualidade segundo Woodhead (1996, in ME, 1998, p.48)



O que estes modelos vêm questionar é até que ponto é que é benéfico existir uma definição concetual única de qualidade, que provocaria a estandardização e uniformização dos programas em educação de infância, tal como iria impor padrões inapropriados que poderiam ser prejudiciais ao invés de benéficos para as crianças.

Para a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) é difícil dissociar os conceitos “educação” e “cuidados”, sendo que um serviço para ser de boa qualidade tem de fornecer ambos (OCDE, 2002). Segundo a mesma fonte, as conceções de qualidade variam consoante os países e os diversos grupos de pessoas neles envolvidos (membros do governo, pais, crianças, empregadores e prestadores de serviços). Apesar de considerar que devem existir considerações nacionais ao nível da qualidade, é necessário também que existam condições para que se possa responder, individualmente, às necessidades das crianças, potencializando o seu desenvolvimento e aprendizagem.

O estudo realizado pela OCDE (2002) permitiu concluir que, excetuando os países que desenvolveram um sistema integrado de educação e cuidados, a questão da qualidade nas estruturas para crianças com menos de 3 anos é menos favorável do que para crianças mais velhas. Em muitos países os problemas diagnosticados são o baixo investimento público e elevados custos para os pais, falta de formação do pessoal e pouca importância dada às orientações pedagógicas. Para a Austrália, onde foram surpreendidos pelas condições precárias de trabalho e pela falta de formação do pessoal, e para os Estados Unidos da América a OCDE aponta para uma necessidade de melhoria da qualidade, principalmente nas instituições vocacionadas para as crianças dos 0 aos 3 anos; a Itália é considerada pela OCDE como tendo uma qualidade excepcional de serviços para os primeiros anos de vida das crianças.

Num estudo realizado em Portugal, “Qualidade em contexto de creche na área metropolitana do Porto” de Aguiar, Bairrão e Barros (2002, in Barros, Aguiar & Bairrão, 2006), utilizando a escala de avaliação do ambiente em creche ITERS, foram observadas 30 salas de creche na área metropolitana do Porto, que revelaram a existência de valores médios, o que indica uma baixa qualidade, não tendo sido encontradas salas de creche de boa qualidade. No entanto, foram encontrados efeitos associados à faixa etária (maior qualidade nas salas de 2 e 3 anos do que nas salas entre 1 e 2 anos), ao tipo de instituição (qualidade mais elevada nas creches particulares do que nas IPSS), e à categoria profissional (maior qualidade nas salas orientadas por educadores de infância do que por auxiliares de ação educativa). Este estudo foi realizado há cerca de 11 anos, se fosse realizado agora, talvez os resultados já fossem um pouco diferentes, pois Portugal está a caminhar no sentido da qualidade devido à implementação do sistema de certificação de qualidade.

2.2. Avaliação da qualidade enquanto processo de melhoria

O conceito de avaliação é, tal como o da qualidade, um conceito muito vasto. Está relacionado com a ação e o efeito de avaliar, que permite assinalar, estimar, apreciar ou calcular o valor de algo. Por avaliação institucional entende-se aquela em que o processo de avaliação é realizado, quer no público quer no privado, com o objetivo de melhorar a qualidade do ensino (Santos, 2007). Avaliar escolas, de forma genérica, não

é uma tarefa fácil, pois cada escola é uma realidade específica constituída por dinâmicas e culturas próprias. Isto significa que apesar dos vários modelos que existem e de poderem ser aplicados a várias escolas, são apenas uma ferramenta que as ajuda na respetiva avaliação da qualidade, pois cada uma tem características específicas e por isso não são todas iguais.

Segundo Clímaco (2005), avaliar é verificar até que ponto é que os resultados que se alcançam correspondem aos objetivos propostos. É por assim dizer uma forma de aperfeiçoamento ou progresso daquilo que está a ser avaliado, quer se trate de indivíduos, programas, projetos ou organizações. É ainda uma função formativa importante nos processos de aprendizagem desde que exercida como uma atividade ao serviço do conhecimento.

As escolas estão cada vez mais ligadas à avaliação. Fala-se em avaliação dos alunos, avaliação das organizações escolares, avaliação dos projetos, avaliação dos planos de atividades, relatórios de gestão, avaliação dos programas e, de forma mais mediática, em avaliação dos docentes. Todos estes temas são objetos de estudo muito importantes e com enorme interesse, mas focar-nos-emos agora mais na avaliação das escolas. A avaliação escolar é caracterizada por um exercício conjunto assente no diálogo e no confronto de perspetivas sobre o sentido da escola e da educação (Rocha, 1999); um processo desenvolvido por professores e outros intervenientes, no qual se diagnostica o ponto da situação (Sanches, 2007); um processo reflexivo, contínuo, de análise e interpretação da escola que leva à sua atualização constante e que a transforma numa organização dinâmica (Alaíz, Góis & Gonçalves, 2003); um meio para identificar os problemas que há a resolver e indicar os resultados obtidos (Vallejo, 1979). Assim, “a avaliação da escola pode ser definida como a investigação sistemática da qualidade da escola e do modo como bem pode servir as necessidades da comunidade” (Sanders & Davidson, 2003, p. 807).

É essencial relacionar os conceitos de avaliação e qualidade. Atualmente, as organizações vivem em constantes adaptações à realidade em que estão inseridas, pois nada é estável, nada está conquistado, pelo que o desempenho com qualidade e excelência fazem a distinção entre a organização sustentada e aquela que desaparecerá a curto prazo. Os clientes são exigentes e atentos ao mercado, pelo que as organizações não podem satisfazer apenas as suas necessidades, têm de superar as suas expectativas,

cativando e envolvendo-os para obter a sua confiança e consequente fidelização sustentada.

Face a esta realidade, também as organizações escolares entendem que essa é a estratégia a seguir, pelo que promovem atividades de autoavaliação em busca de um desempenho organizacional competente, da melhoria do ensino/formação e da qualificação das pessoas, ou seja, constataam a necessidade imperativa de percorrer o caminho da melhoria contínua que culminará na excelência. Deve-se ter sempre em conta a melhoria da qualidade como um esforço continuado para aumentar os níveis de satisfação do cliente (Rupérez, 1994). Para tal, recorrem a modelos de gestão e avaliação da qualidade que apoiam e orientam as organizações no diagnóstico e análise do seu desempenho e posterior definição das áreas onde é necessário intervir. A avaliação é assim vista como uma estratégia para melhorar a eficácia das escolas.

Thélot (2006, in Dias & Melão, 2009) diz-nos que a avaliação tem duas grandes utilidades, sendo uma considerada externa e outra interna. A utilidade externa é destinada a informar a sociedade sobre o estado do serviço educativo, nomeadamente sobre a qualidade, sobre os seus resultados, mas também sobre os custos e sobre o seu funcionamento. A utilidade interna é destinada a informar os próprios atores do sistema (professores, alunos, gestores, etc) sobre os mesmos elementos, destinada a ajudá-los a refletir sobre as suas ações e sobre a própria organização e, como tal, procurando obrigá-los a mudar para melhorar a qualidade do serviço que prestam à comunidade escolar em que se inserem, e num âmbito mais alargado, a todo o público em geral. Esta avaliação interna é cada vez mais necessária para que se consiga melhorar alguns aspetos que estejam em falha na instituição ou na organização a que pertencemos.

Na procura da garantia da qualidade e da adequação da oferta educativa aos interesses e necessidades de quem deposita nas escolas expectativas e finalidades diversas, torna-se evidente o papel essencial desempenhado pelas estruturas e estratégias avaliativas dirigidas à esfera escolar, assumindo a avaliação como elemento fundamental para a sustentação e capacitação das escolas, dos seus atores no prosseguimento do trabalho educativo. Face a esta realidade, há cada vez mais escolas, sejam creches, jardins-de-infância ou escolas de outros níveis de escolaridade a entenderem que a avaliação é mesmo um instrumento decisivo de processos de melhoria e de estratégia de desenvolvimento, acionando por isso, processos de autoavaliação ou contratando

avaliações externas que recorrem a diferentes e inúmeros modelos para as avaliar. Em termos gerais, as escolas privadas aperceberam-se mais cedo da necessidade de serem “organizações aprendentes”, também como componente de uma estratégia de *marketing* (Costa, Neto-Mendes & Ventura, 2002), ou seja, estas escolas privadas sentem necessidade de se autoavaliar para que consigam melhorar as suas falhas, podendo ultrapassar as escolas públicas, e esse ser um motivo de escolha por parte dos encarregados de educação.

De acordo com Scarr, Einsenberg e Deater-Deckard (1994, in Barros, 2007) a utilização de medidas da qualidade dos serviços de educação e cuidados que vão para além do meio familiar, tem dois objetivos fundamentais: a regulação e melhoria dos programas, e a investigação acerca dos efeitos da qualidade dos contextos no desenvolvimento das crianças. Para cumprir o primeiro objetivo é necessário utilizar inventários exaustivos, que incluam muitos aspetos da qualidade, pois para melhorar a qualidade do programa é necessário assegurar que os critérios de qualidade são cumpridos. No entanto, para o cumprimento do segundo objetivo, ou seja, para fins de investigação, não é necessária a utilização de instrumentos exaustivos, mas sim de instrumentos que assegurem a fidelidade e validade dos dados recolhidos de forma eficaz e económica.

2.3. Modelos de Avaliação da Qualidade em Creche

Podemos dizer que, atualmente, a gestão da qualidade é “um elemento-chave de qualquer organização, quer no sector privado, quer no sector público, envolvendo todos os colaboradores da organização, independentemente do nível hierárquico em que se encontrem.” (ISSa, 2010, p.3) Só é possível haver uma boa gestão se todos estivermos unidos para o mesmo fim independentemente da nossa função, desde os membros da direção aos serviços de limpeza.

Em Portugal as creches não são públicas, estando sob tutela do ISS, ou da iniciativa privada. O ISS sentiu necessidade de ajustar as respostas sociais à realidade com que nos confrontamos, lançando o Manual de Processos Chave, o Modelo de Avaliação de Qualidade e os Questionários de Avaliação da Satisfação de Clientes, Colaboradores e Parceiros pela primeira vez em 2005, com uma edição revista em 2010. Estes manuais são semelhantes em todas as respostas sociais pertencentes ao

ISS mas estão adaptados à resposta social que é a Creche. Ao nível do modelo organizacional, na creche, independentemente do número de crianças têm de existir os seguintes serviços: administrativos, educativos, nutrição e alimentação, higiene, segurança e limpeza (ISSa, 2010). Para uma creche funcionar de forma eficaz, todos estes elementos têm funções a cumprir e são elementos fundamentais para o sucesso da mesma. O manual de processos-chave apresenta alguns elementos para a implementação de um sistema de gestão da qualidade de acordo com os critérios estabelecidos no modelo de avaliação da qualidade em creche (outro dos manuais da segurança social). São identificados seis processos-chave (PC) fundamentais para o bom funcionamento de uma creche, sendo eles: PC01 – Candidatura; PC02 - Admissão e Acolhimento; PC03 - Plano Individual; PC04 - Planeamento e Acompanhamento das Atividades; PC05 - Cuidados Pessoais e PC06 - Nutrição e Alimentação (idem). Cada processo-chave tem claramente definidos:

- Objetivo, campo de aplicação, modo operativo, indicadores, dados de entrada e saída e responsabilidades;
- Instruções de trabalho que explicam como realizar as atividades associadas a cada processo “baseadas num conjunto de boas práticas que se pretendem facilitadoras para a implementação dos respetivos processos”;
- Impressos que tanto podem ser instrumentos de trabalho como registos das ações realizadas.

(ISSa, 2010, p.4)

Estes processos-chave, as instruções de trabalho e os respetivos impressos são fundamentais para que qualquer pessoa que vá trabalhar para a instituição conheça facilmente a forma como a mesma trabalha e está organizada. Apesar de estarem estipulados estes processos como sendo os mais importantes, cada instituição tem liberdade de definir outros processos-chave, instruções de trabalho e impressos que considere mais importantes para o seu funcionamento. O que interessa é que independentemente dos processos-chave que cada instituição adote, o objetivo seja melhorar os serviços da resposta social em questão.

O Manual de processos-chave serve de apoio ao cumprimento do Modelo da Avaliação da qualidade Creche. Os dois são complementares e indissociáveis. Ajudam a definir

um dos processos de avaliação mais usual no ensino da primeira infância. As inspeções feitas pelo Instituto da Segurança Social definiram-no como sendo aquele que deve ser implementado.

No seguimento do manual de processos-chave surgiu o Modelo de avaliação da qualidade em creche, criado pelo ISS, “com o objectivo de constituir um referencial normativo que permita avaliar a qualidade dos serviços prestados e consequentemente diferenciar positivamente as Respostas Sociais.” (Instituto da Segurança Social b [ISSb], 2010, p.5) Este modelo baseia-se nos princípios de gestão da qualidade e estão nele estabelecidos os requisitos necessários à implementação do Sistema de Gestão de Qualidade dos serviços prestados pelas respostas sociais. O modelo tem como objetivos:

- Ser um instrumento de diferenciação positiva da creche, melhorando os serviços prestados;
- Ser um instrumento de autoavaliação da creche, permitindo rever o desempenho da organização, as oportunidades de melhoria e a relação daquilo que se faz com os resultados que se atingem;
- Apoiar no desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade (para as instituições que o possam fazer), permitindo uma melhoria significativa da sua organização e funcionamento, nomeadamente através de: melhoria da eficiência e eficácia dos seus processos, maior grau de participação dos clientes, maior participação da família na creche, aumento do grau de satisfação das expectativas e necessidades dos clientes e de todo o meio envolvente da organização e da sociedade em geral.

(ISSb, 2010)

O modelo de avaliação da qualidade em creche foi desenvolvido com base num modelo de avaliação bastante conhecido que é o Modelo de Excelência da *European Foundation for Quality Management* (EFQM), modelo criado em 1992, por esta fundação, para ajudar as empresas europeias a estabelecer um sistema de gestão apropriado, capaz de melhorar o seu desempenho e, posteriormente, para avaliar as organizações (Dias & Melão, 2009). O Modelo de Excelência da EFQM propõe a aplicação de nove critérios ou práticas com vista a atingir a excelência. Os primeiros cinco critérios são agrupados como critérios de Meios e abrangem aquilo que uma

organização faz, ou seja, liderança, pessoas, política e estratégia, parcerias e recursos, e processos. Os restantes quatro critérios estão no grupo dos Resultados e abrangem o que uma organização alcança, ou seja, resultados – pessoas, resultados – clientes, resultados – sociedade; resultados chave do desempenho). “Os Resultados são causados pelos Meios, e os Meios são melhorados utilizando o feedback dos Resultados” (EFQM, 2004, p.5, in Dias & Melão, 2009, p.204)

Tal como o Modelo de Excelência da EFQM, também o Modelo de Avaliação da Qualidade em Creche se baseia em oito critérios, sendo quatro respeitantes aos meios, e os outros quatro aos Resultados. No que respeita aos Meios, encontramos os critérios que se reportam à forma como as atividades da creche são desenvolvidas, ou seja, “o que se faz e como se faz”. Assim temos a Liderança, Planeamento e Estratégia, isto é, “como a gestão desenvolve e prossegue a missão, a visão e os valores da organização e como a organização formula, implementa e revê a sua estratégia e em converge em planos e ações”; as Pessoas, ou seja, “como a organização gere, desenvolve e liberta o potencial dos seus colaboradores”; as Parcerias e Recursos, o que significa como a organização planeia e gere as suas parcerias externas e os seus recursos internos de uma forma eficaz e eficiente”; e por último os Processos, isto é, “como a organização concebe, gere e melhora os seus processos de modo a gerar valor para os seus clientes” (ISSb, 2010, p.8).

No que concerne aos critérios respeitantes aos Resultados, aqueles que avaliam o produto final das ações empreendidas, ou seja, “o que se conseguiu alcançar como consequência da gestão que é feita dos meios”, encontramos os Resultados dos clientes, ou seja, “o que a organização está a alcançar relativamente à satisfação dos clientes externos; os Resultados Pessoas, que significa “o que a organização está a alcançar relativamente à satisfação dos colaboradores”; Resultados Sociedade, isto é, “o que a organização está a alcançar relativamente à satisfação das necessidades e expectativas da comunidade”; e finalmente, o Resultados Chave do Desempenho, ou seja, “o que a organização está a alcançar relativamente ao desempenho planeado.” (ISSb, 2010, p.8)

Este modelo diz-nos assim que “resultados excelentes no que se refere ao desempenho, clientes, pessoas e sociedade são alcançados através da liderança, na condução do planeamento e estratégia, das pessoas, dos recursos e parcerias e dos processos” (ISSb, 2010, p.8).

O modelo apresentado baseou-se numa filosofia de melhoria contínua da qualidade, pelo que para cada critério foram estabelecidos três níveis de exigência para o cumprimento dos requisitos - Nível C, B e A, permitindo a sua implementação gradual ao longo de um determinado período de tempo. Assim temos:

- Nível C – Cumprimento dos requisitos assinalados no modelo na coluna “Nív” com C;
- Nível B – Cumprimento dos requisitos assinalados no modelo na coluna “Nív” com C e B;
- Nível A – Cumprimento dos requisitos assinalados no modelo na coluna “Nív” com C, B e A.

O nível mais exigente de qualidade será o A, pois todos os requisitos terão de ser cumpridos para atingir esse nível, no entanto, quando uma organização pretende implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é perfeitamente normal que numa primeira avaliação atinja apenas um nível C, pois o resto será implementado gradualmente.

Atualmente, apenas seguem à risca este modelo aquelas instituições que pretendem implementar um SGQ. No entanto, outras instituições procuram cumprir o máximo de requisitos possíveis para assim poder estar perto da excelência, pois podem não conseguir implementar o SGQ por uma questão financeira, uma vez que as auditorias são bastante dispendiosas.

O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais (SQRS) tem como objetivo a qualificação das respostas sociais através da avaliação da conformidade dos serviços com os requisitos estabelecidos nos critérios deste modelo. Este sistema é baseado num conjunto de regras, requisitos e melhorias, e será operacionalizado por entidades qualificadoras, externas, independentes e acreditadas no âmbito do Sistema Português da Qualidade. A qualificação “permitirá, a nível externo, evidenciar que a resposta social tem em funcionamento um sistema de gestão que garante a conformidade dos seus serviços com os requisitos deste Modelo, criando-se para o efeito metodologias de divulgação pública das respostas que obtenham qualificação” (ISSb, 2010, p.8) Para a qualificação por níveis das respostas sociais (seja ela Creche, ou outra qualquer), a metodologia de avaliação prevista no SQRS, tem por base a realização de auditorias

efetuadas por uma entidade externa reconhecida no âmbito do Sistema Português da Qualidade.

Como ferramenta de apoio à implementação do Modelo de Avaliação da Qualidade em Creche, particularmente no que se refere aos critérios 5 e 6, ou seja, resultados clientes e resultados pessoas, foram desenvolvidos, também pelo ISS, questionários destinados aos clientes, colaboradores e parceiros que visam sobretudo: “avaliar o grau de satisfação em relação a aspectos específicos e globais da resposta social e identificar pontos fortes e áreas de melhoria.” (Instituto da Segurança Social c [ISSc], 2010, p.1)

O grau de satisfação dos clientes prende-se com a análise das seguintes variáveis: instalações, equipamentos e sinalética, fiabilidade, competência técnica, responsabilidade e receptividade e atendimento e comunicação. O grau de satisfação dos colaboradores é analisado consoante outras variáveis, sendo elas: instalações, autonomia profissional e pessoal, compensação financeira, outros benefícios, desempenho funcional, supervisão, formação, relações de trabalho internas, relações de trabalho externas, política e estratégia, mudança e inovação, qualidade e segurança. Por sua vez, o grau de satisfação dos parceiros apresenta-nos outras variáveis: relação institucional – formalidades, relação institucional – contactos, utilidade e responsabilidade. Cada questionário apresenta um conjunto de questões dentro de cada variável, as quais são respondidas em termos de concordância, utilizando a escala de Likert, de cinco valores, onde 1 corresponde a discordo totalmente e 5 a concordo totalmente. Ao realizar estes questionários, cria-se expectativas de melhoria junto dos destinatários, tornando-se necessário divulgar os resultados obtidos para que se introduzam ações de melhoria e estas sejam efetivamente implementadas (ISSc, 2010). O ISS possui assim três manuais essenciais, que se complementam mutuamente, para que as creches possam conseguir chegar a este nível de qualidade que é proposto.

A escala de avaliação do ambiente em creche, que se denomina por *Infant Toddler Environment Rating Scale* (ITERS), foi criada para permitir uma avaliação global da qualidade de organizações educativas para crianças com menos de 30 meses de idade. A primeira edição da ITERS resultou de uma adaptação da *Early Childhood Environment Rating Scale* (ECERS) que é a escala de avaliação do ambiente em educação de infância, e da *Family Daycare Rating Scale* (FDRS). A nova edição revista da ITERS,

ficando assim ITERS-R foi publicada em 2003 e traduzida para português em 2004 (Barros et al, 2006).

Os autores da ITERS-R basearam-se em três fontes essenciais para o seu desenvolvimento: evidências da investigação em várias áreas relevantes (saúde, desenvolvimento e educação), perspectivas dos profissionais acerca das melhores práticas e constrangimentos da vida real nos contextos de educação e cuidados para crianças (Harms et al, 2003, in Barros, 2007).

Esta escala é constituída por 39 itens, que se encontram agrupados em 7 áreas ou subescalas: Espaço e mobiliário, Rotinas de cuidados pessoais, Escuta e conversação, Atividades, Interação, Estrutura do programa, e Pais e pessoal. Os itens, distribuídos pelas respetivas subescalas, encontram-se representados na Tabela 1 (Barros et al, 2006).

Tabela 1 - Subescalas e itens da ITERS-R

Subescalas	Itens
I – Espaço e mobiliário	1. Espaço interior 2. Mobiliário para cuidados de rotina e jogo 3. Condições para relaxamento e conforto 4. Arranjo da sala 5. Material exposto para as crianças
II – Rotinas de cuidados pessoais	6. Chegada/partida 7. Refeições/Refeições ligeiras 8. Sesta 9. Mudança de fraldas/idas à sanita 10. Práticas de saúde 11. Práticas de segurança
III – Escuta e conversação	12. Ajudar as crianças a compreender a linguagem 13. Ajudar as crianças a usar a linguagem 14. Utilizar livros
IV – Atividades	15. Motricidade fina 16. Jogo físico ativo

	17. Arte 18. Música e movimento 19. Blocos 20. Jogo dramático 21. Jogo de areia e água 22. Natureza/ciência 23. Uso de TV/vídeo e/ou computador 24. Promover a aceitação da diversidade
V – Interação	25. Supervisão do jogo e da aprendizagem 26. Interação entre pares 27. Interação adulto-criança 28. Disciplina
VI – Estrutura do programa	29. Horário 30. Jogo livre 31. Atividades de grupo 32. Medidas para crianças com incapacidades
VII – Pais e Pessoal	33. Iniciativas para envolver os pais 34. Condições para satisfazer as necessidades pessoais do pessoal 35. Condições para satisfazer as necessidades profissionais do pessoal 36. Interação e cooperação entre o pessoal 37. Continuidade do pessoal 38. Supervisão e avaliação do pessoal 39. Oportunidades para desenvolvimento profissional

Cada um destes 39 itens é apresentado numa escala de 7 pontos, com indicadores para 1 - inadequado, 3 - mínimo, 5 – bom e 7 – excelente. Segundo Pinto e Grego (1994, in Barros, 2007), inadequado diz respeito aos serviços que não satisfazem as necessidades relacionadas com cuidados básicos de guarda; mínimo descreve serviços que respondem a necessidades de guarda e, em pequeno grau, a necessidades de desenvolvimento básicas; bom descreve dimensões básicas de cuidados de carácter desenvolvimental; e excelente descreve cuidados personalizados de elevada qualidade. Segundo Harms et al (1990, in Barros et al, 2006), as condições de inadequado e mínimo usualmente

correspondem à provisão de materiais básicos e precauções de saúde e segurança. Por sua vez, as cotações de bom e excelente requerem interação positiva, planeamento e cuidados personalizados, assim como bons materiais.

O método de cotação de um item começa pela leitura dos indicadores de 1 (inadequado), avançando depois para os indicadores seguintes até se atingir a pontuação adequada. Na folha de cotação deve-se analisar cada indicador e verificar se este se verifica ou não na sala de creche que está a ser estudada, assinalando a resposta Sim (S) ou Não (N), dependendo se esse indicador se verifica ou não. É ainda possível atribuir a cotação Não Aplicável (NA), a alguns itens devidamente identificados no instrumento de avaliação. A cotação de 1 é dada se qualquer um dos indicadores de 1 estiver presente, por sua vez, a cotação 3 é dada quando todos os indicadores de 1 não são cotados, ou seja, não estão presentes, e todos os indicadores 3 estão presentes. As cotações de 5 e 7 são atribuídas quando todos os requisitos destas cotações e das inferiores estão presentes. As cotações 4 e 6 são aplicadas quando os indicadores da cotação imediatamente inferior estão todos presentes, mas da pontuação imediatamente superior apenas são preenchidos em parte (Barros et al, 2006).

O modelo de avaliação de qualidade em creche proposto pelo ISS dá mais ênfase à própria instituição em si e ao seu funcionamento, enquanto que a ITERS-R dá especial relevância à criança e a tudo o que nela está envolvida na creche.

Parte II - Metodologia

1. Problemática e pergunta de partida

As creches têm vindo a ganhar alguma importância no nosso país, porque cada vez mais as famílias necessitam de um lugar de qualidade onde possam deixar as suas crianças. No entanto, no nosso país não existem creches públicas do ministério da educação. As creches surgem por iniciativa do ISS ou por iniciativa privada.

Apesar de existirem normas e condições para uma creche funcionar, surge a questão se todas serão um espaço de qualidade e que proporciona qualidade aos seus clientes. Surge também a questão se os encarregados de educação com crianças em creches situadas em meio rural e em meio urbano tem o mesmo conceito de qualidade. Assim, este trabalho de investigação pretende clarificar quais as condições consideradas importantes para que uma creche seja considerada de qualidade para os encarregados de educação, uma vez que são estes que escolhem as creches onde colocam os seus filhos, se estas se mantêm quer falemos de creches urbanas e creches rurais e se os requisitos fundamentais da qualidade se enquadram nos parâmetros de qualidade propostos pelos modelos de avaliação da qualidade existentes.

Para esta investigação definimos duas questões de partida:

Quais as condições determinantes para que uma creche seja considerada de qualidade pelos encarregados de educação?

Encarregados de educação de crianças em creches urbanas e creches rurais enunciam os mesmos indicadores de qualidade?

2. Objetivos do estudo

Os objetivos para esta investigação são:

- Identificar as condições que os encarregados de educação consideram determinantes para que uma creche seja considerada de qualidade;

- Perceber se o meio onde a instituição está inserida influencia o conceito da qualidade em creche para os encarregados de educação;
- Verificar se os modelos de avaliação da qualidade em creche existentes vão de encontro à opinião dos encarregados de educação.

3. Design da investigação

Este estudo centra-se numa metodologia quantitativa, pois pretendemos ver as frequências e regularidades existentes no que diz respeito à opinião dos encarregados de educação sobre a qualidade em creche. Segundo Fortin (1999) a abordagem quantitativa, que se baseia no positivismo, “constitui um processo dedutivo pelo qual os dados numéricos fornecem conhecimentos objectivos no que concerne às variáveis em estudo” (p.322).

Trata-se de um estudo comparativo de duas situações, uma que decorre no meio rural e outra no meio urbano. Cada uma dessas situações é composta por 3 instituições e 2 instituições respetivamente. Pretendemos assim comparar os resultados do meio rural com o meio urbano, verificando se o meio onde a instituição está inserida influencia o conceito de qualidade em creche para os encarregados de educação. Considerámos cada uma das situações como um caso. “O estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não são claramente evidentes.” (Yin, 2010, p.39).

É ainda importante salientar que os resultados deste estudo só são válidos para as situações estudadas.

4. Instrumento de recolha e tratamento de dados

O instrumento de recolha de dados utilizado foi o inquérito por questionário (ver anexo 2) elaborado com base no Manual de Qualidade em Creche da Segurança Social e na ITERS. Entende-se por questionário “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo

por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc.” (Gil, 1999, p.128) Uma vez que o estudo é sobre a opinião dos encarregados de educação sobre a qualidade em creche e que se pretendia ter um número elevado de respostas, verificou-se que este instrumento seria o mais correto a ser utilizado.

Este questionário é composto por perguntas fechadas e apenas uma pergunta aberta, pois os encarregados de educação poderiam ter a necessidade de expressar outra opinião para além dos itens que estavam mencionadas no questionário. De acordo com Hill e Hill (2005) a junção dos dois tipos de questões “é útil quando se pretende obter informação qualitativa para complementar e contextualizar a informação quantitativa obtida pelas outras variáveis”. (p.95) Optou-se por questões fechadas pois permitem uma maior rapidez e facilidade de resposta, uma maior uniformidade e simplicidade na análise de dados. Na maioria das questões utilizou-se a escala de likert, utilizando cinco níveis de resposta em grau de importância, tal como se pode verificar no anexo 2. Utilizou-se esta escala pois pretendia-se recolher um “grande número de enunciados que manifestam opinião ou atitude acerca do problema a ser estudado” (Gil, 1999, p.146). Os cinco níveis de resposta possíveis eram:

1. Sem importância
2. Pouco importante
3. Importante
4. Muito importante
5. Extremamente importante

A utilização dos cinco níveis de resposta e não apenas quatro prendeu-se com o facto de aquando a execução do pré-teste as pessoas não utilizarem o número 3 como o mais comum. Assim, tomou-se que o número ímpar de respostas seria o mais correto a ser utilizado, pois segundo Hill e Hill (2005) quando um questionário é anónimo reduz a tendência em dar respostas conservadoras, e portanto suporta a utilização de um número ímpar de respostas alternativas, pois os respondentes têm mais segurança e vontade de dar respostas verdadeiras. As perguntas do questionário são feitas de uma forma generalizada para que o questionário seja exequível.

Aquando da elaboração do questionário foi importante ter em conta a interação indireta entre o inquirido e o investigador, uma vez que este não está presente para resolver qualquer dúvida suscitada no guião do questionário. Assim, é imperativo pensarmos em quem vai responder ao questionário, pois as perguntas devem ser feitas de uma maneira clara e objetiva, tendo em conta as possíveis habilitações literárias e o vocabulário dos respondentes. (Hill & Hill, 2005)

A importância dos questionários passa também pela facilidade com que abrange um grande número de inquiridos, num reduzido espaço de tempo. Contudo, e como qualquer outra metodologia, apresenta vantagens e desvantagens associadas à sua aplicabilidade. Como vantagens, proporciona uma abrangente sistematização dos resultados e facilidade de análise num curto período de tempo a custo reduzido. Como principal desvantagem destaca-se a dificuldade na formulação das questões e a elevada taxa de não respostas. (Carmo & Ferreira, 1998)

A identificação atempada de erros de elaboração do inquérito é essencial, tais como a existência de perguntas dúbias, a qualidade da linguagem utilizada ou a não compreensão de alguma questão por parte dos inquiridos. Com o objetivo de salvaguardar essa possibilidade, procedeu-se ao pré-teste. Para este processo foram escolhidas 7 educadoras de infância que por sua vez já são mães, pois assim são pessoas conhecedoras da área da infância e já passaram pelo facto de ter os seus filhos na creche. Foram assim identificadas algumas anomalias que foram imediatamente corrigidas obtendo então o questionário definitivo.

Numa primeira fase foi enviada uma carta a cada instituição (ver anexo 1), pedindo autorização para entregar os questionários aos encarregados de educação correspondentes à resposta social de creche. Após esta resposta, que foi positiva por todas as partes contactadas, desloquei-me presencialmente a cada instituição para entregar os questionários, pois estes teriam de ser entregues em papel. O processo de recolha aconteceu da mesma forma passado um mês da data de entrega. Nas tabelas seguintes verifica-se a quantidade de questionários entregues e recolhidos.

Tabela 2 – Questionários meio rural

Meio rural		
	Entregues	Recolhidos
Instituição A	38	24
Instituição B	50	41
Instituição C	8	7
TOTAL	96	72
Percentagem	100%	75%

Tabela 3 – Questionários meio urbano

Meio urbano		
	Entregues	Recolhidos
Instituição D	40	24
Instituição E	82	28
TOTAL	122	52
Percentagem	100%	42,6%

Tabela 4 – Questionários recolhidos

Recolhidos	Frequência	Percentagem
Rural	72	58%
Urbano	52	42%
TOTAL	124	100%

Tal como é visível nas tabelas anteriores, apesar da quantidade de questionários entregues no meio urbano ser maior do que no meio rural, o mesmo não se verifica no número recolhido. Verificou-se assim uma maior disponibilidade por parte dos encarregados de educação pertencentes ao meio rural.

Depois de recolhidos os questionários procedeu-se ainda à verificação da sua fiabilidade. Para tal, recorreu-se ao método conhecido como Alfa de Cronbach, dado que o questionário é constituído por itens que apresentam várias alternativas de resposta, mediante uma escala, situação em que se recomenda este processo. Assim, o cálculo é realizado através da seguinte fórmula matemática (Cronbach, 1990)

$$\alpha_k = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_{total}^2} \right]$$

Onde: α = Alfa de Cronbach; K = número total de itens; $\sum_{i=1}^K \sigma_i^2$ = soma da variância dos itens e σ_{total}^2 = variância total da dimensão.

O resultado deste teste, realizado com recurso ao programa estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 20.0, apresentou o valor de 0,915. Comparando este valor com a escala de avaliação do valor de uma medida de fiabilidade apresentada por Hill e Hill (2005) onde: maior que 0,9 – excelente; entre 0,8 e 0,9 – bom; entre 0,7 e 0,8 – razoável; entre 0,6 e 0,7 – fraco e abaixo de 0,6 – inaceitável, podemos considerar que a fiabilidade do questionário tem boas garantias, uma vez que o valor corresponde ao nível excelente.

O tratamento dos dados foi realizado recorrendo ao programa estatístico SPSS onde se fez uma análise estatística descritiva baseada na análise univariada que consiste, tal como o nome indica, na realização do estudo sobre uma única variável. Cada variável é estudada isoladamente e de forma descritiva, sendo os resultados apresentados sobre a forma de médias, modas, medianas e gráficos de percentagens.

5. Definição da população em estudo

A população em estudo foi definida consoante os objetivos propostos para esta investigação. Assim, foram escolhidas instituições situadas em dois meios diferentes. Duas instituições situam-se num meio urbano, onde foram entregues 122 questionários;

e as outras três instituições localizam-se num meio rural, onde foram entregues 96 questionários.

As instituições do meio urbano situam-se em Leiria, são de iniciativa privada, sendo ambas são muito procuradas na cidade e foram escolhidas por conveniência. Como o número de crianças de uma dessas instituições era bastante elevado, foram escolhidas três instituições no meio rural com a intenção de equiparar o número de questionários entregues em cada realidade. No meio rural a escolha das instituições foi também por conveniência (instituição onde exerço funções, outra por onde passo todos os dias no trajeto de casa para o trabalho e ainda outra localizada na localidade onde resido). Encontram-se todas num raio de 30km e pertencem à Segurança Social, tendo a categoria de IPSS.

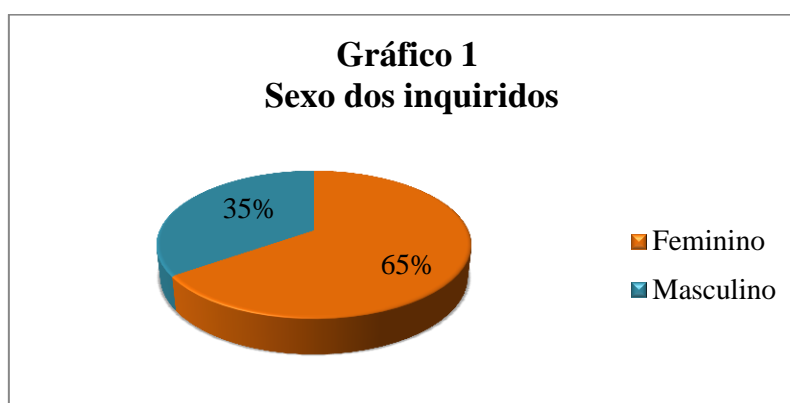
Parte III – Apresentação, análise e comentário dos dados

1. Apresentação e análise dos dados

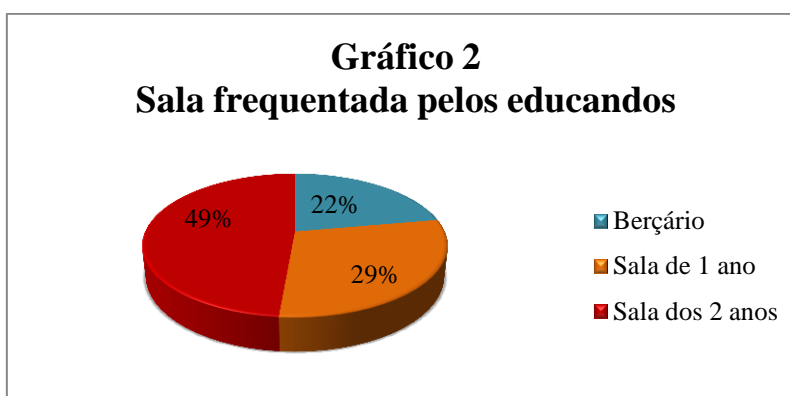
Após a recolha dos questionários, procedeu-se à sua análise. Para esse efeito, recorreu-se à ajuda do programa estatístico SPSS, versão 20.0. Como foram analisadas duas realidades diferentes, numa primeira parte apresentamos os resultados correspondentes ao meio rural e numa segunda parte ao meio urbano.

1.1. *Encarregados de educação de Creches situadas em zona rural*

Pretendia-se caracterizar quem respondeu ao questionário:

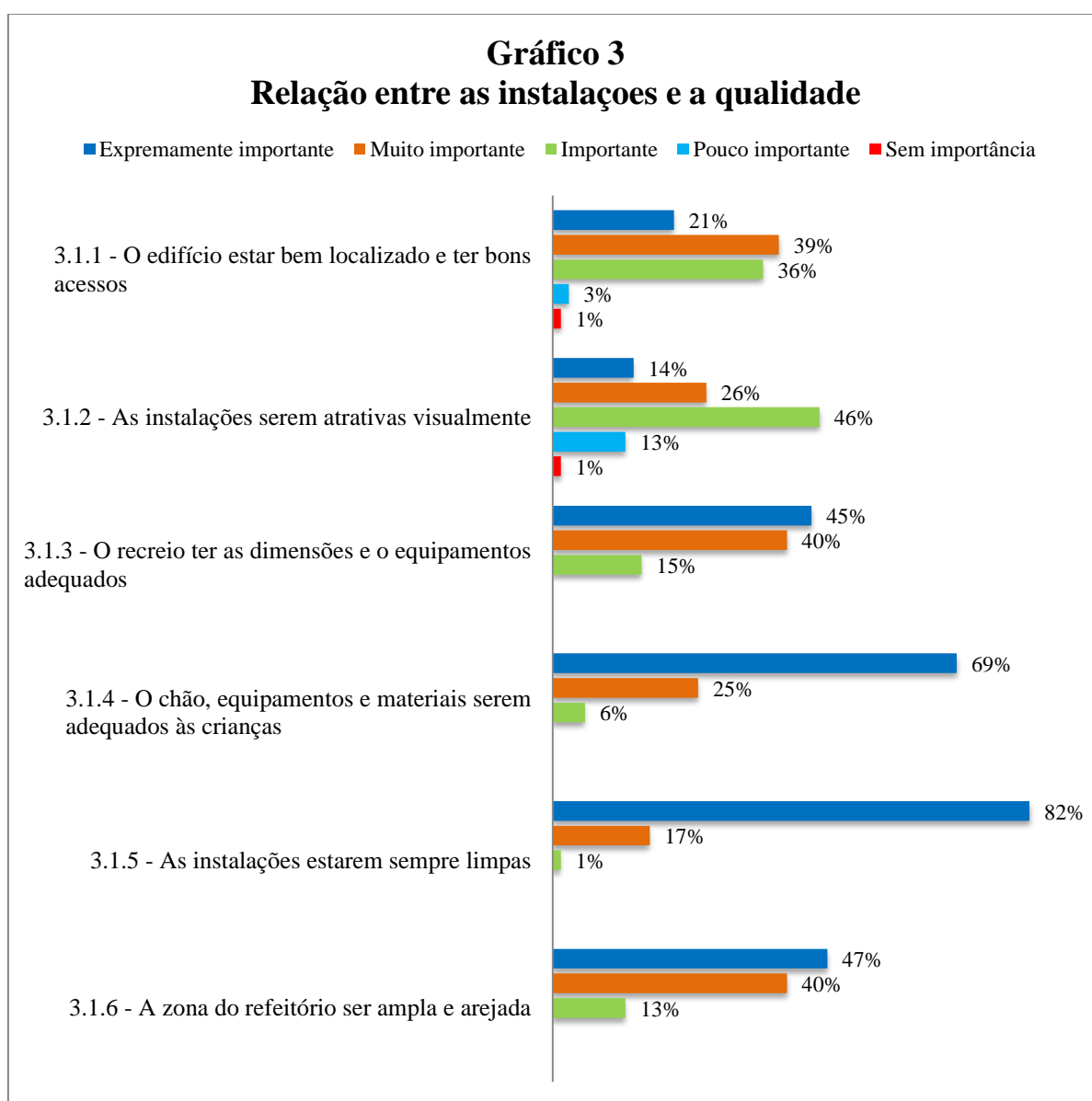


Como podemos verificar pelo Gráfico 1, o sexo feminino tem uma maior representatividade em relação ao sexo masculino, pelo que se pode constatar que são os encarregados de educação do sexo feminino que mais acompanham a vida dos seus filhos na creche.



No gráfico 2, destaca-se maior resposta por parte dos encarregados de educação correspondentes à sala dos 2 anos, possivelmente pelo facto de ser a sala que tem mais crianças, uma vez que o berçário e a sala de 1 ano têm um número mais reduzido de crianças de acordo com a lei. No entanto, pode ser também pelo facto dos pais das crianças mais velhas terem mais interesse pelo tema da qualidade do que propriamente os pais das crianças mais novas.

Nos gráficos e tabelas seguintes, apresentamos o grau de importância que os encarregados de educação atribuem às condições para que uma creche seja considerada de qualidade.



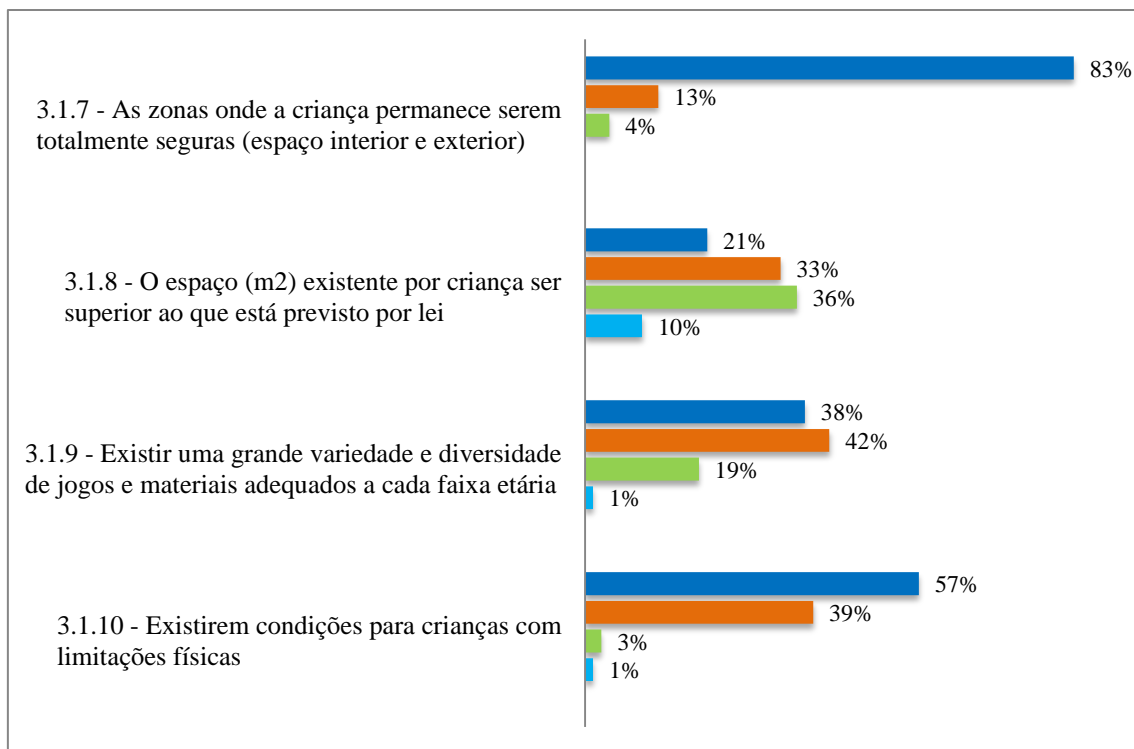


Tabela 5

Relação entre as instalações e a qualidade										
	3.1.1	3.1.2	3.1.3	3.1.4	3.1.5	3.1.6	3.1.7	3.1.8	3.1.9	3.1.10
Média	3,75	3,39	4,29	4,64	4,81	4,35	4,79	3,65	4,15	4,51
Mediana	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00
Moda	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5
Desvio padrão	0,868	0,928	0,721	0,589	0,432	0,695	0,502	0,922	0,781	0,628

Através do gráfico 3, percebemos que no grupo das instalações, espaço e mobiliário se dá mais importância à segurança das crianças, tendo o número 5, *extremamente importante*, um valor de 83%, bem como a limpeza das instalações que também tem um percentagem similar. A tabela 5 complementa o gráfico 3, sendo que o item que apresenta maior média corresponde então à limpeza das instalações, assim como o menor desvio padrão, ou seja, foi a resposta em que os encarregados de educação mais estiveram de acordo. Os únicos itens que têm como moda o valor 3, bem como menor média, são os itens correspondentes ao facto das instalações serem atrativas visualmente, e o espaço ser superior ao que está previsto por lei, sendo aqueles que

apresentam menos preocupação por parte dos encarregados de educação dentro do grupo das instalações, espaço e mobiliário.

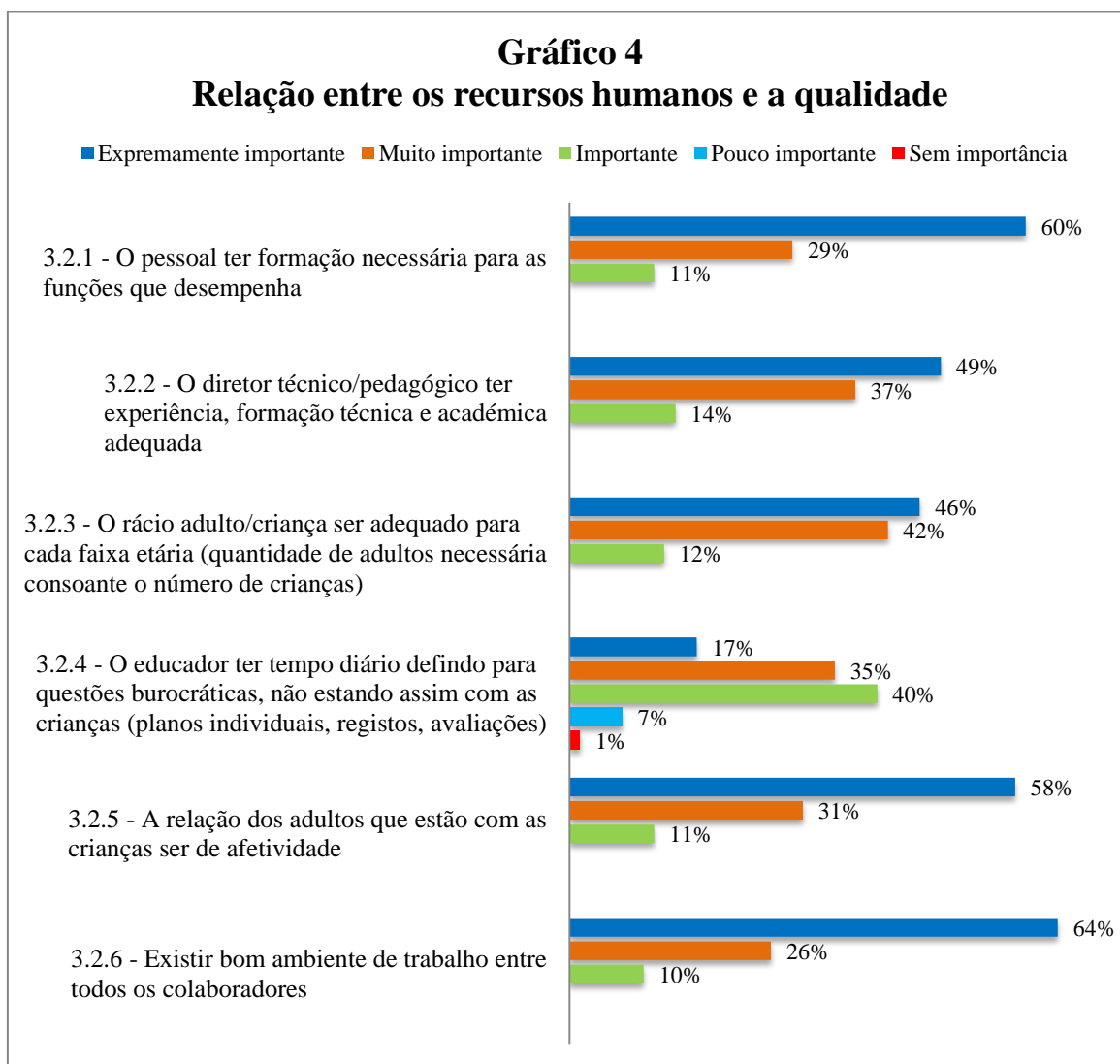
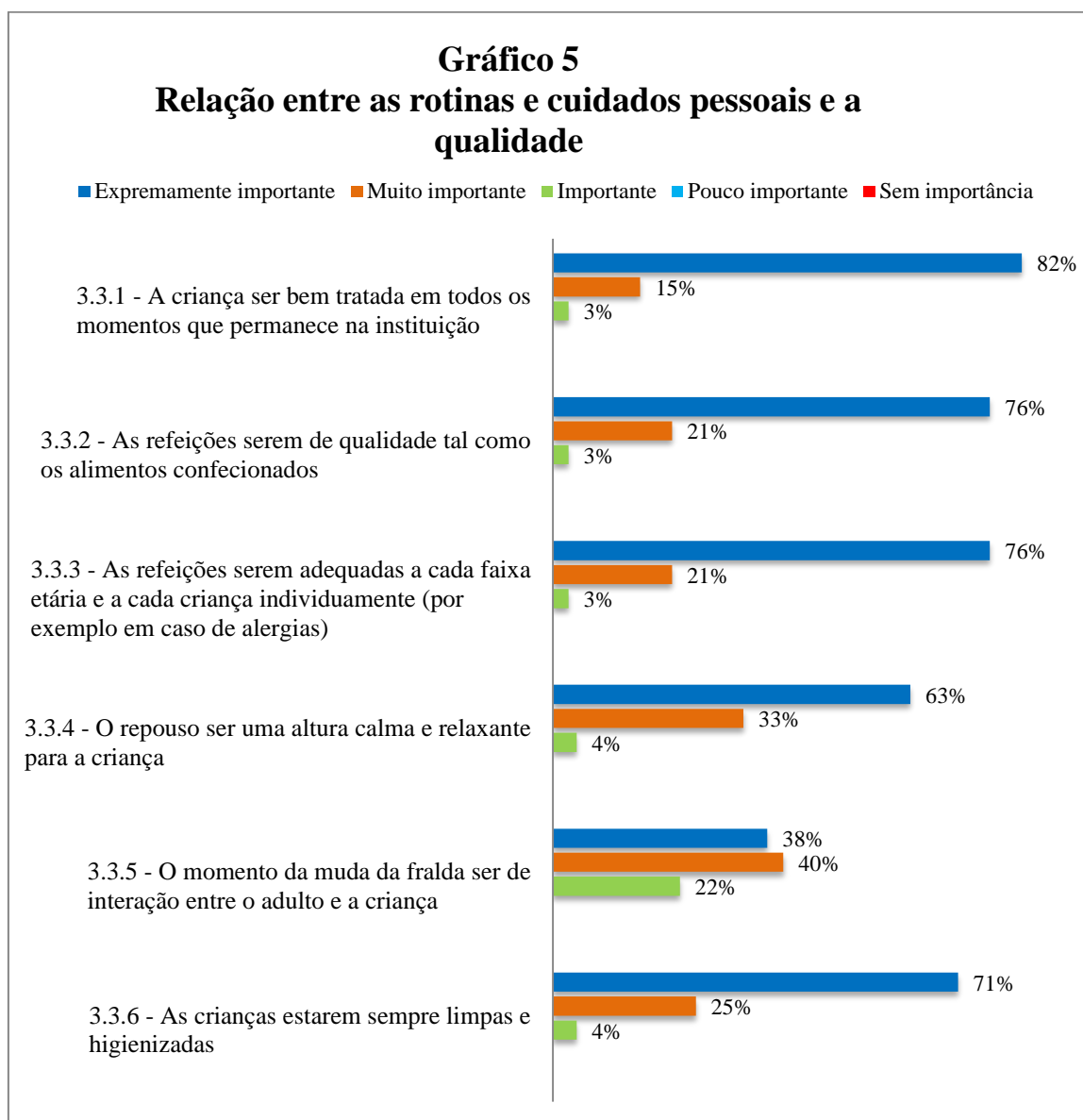


Tabela 6

Relação entre os recursos humanos e a qualidade						
	3.2.1	3.2.2	3.2.3	3.2.4	3.2.5	3.2.6
Média	4,49	4,35	4,33	3,58	4,47	4,54
Mediana	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
Moda	5	5	5	3	5	5
Desvio padrão	0,692	0,715	0,692	0,900	0,691	0,670

Dentro do grupo de condições relacionadas com os recursos humanos, através do gráfico 4 e da tabela 6, verificamos que se destacam o bom ambiente entre os colaboradores e a formação adequada para a função que desempenha. Apesar da média entre o item 3.2.6, 3.2.1 e 3.2.5 ser próxima, é interessante verificar que aquele que tem mais cotação é o bom ambiente entre os trabalhadores, sobrepondo-se à afetividade e à formação. Pelos valores da moda, podemos verificar que o item menos cotado foi o facto do educador não estar com as crianças por ter que realizar registos e planos diversos, o que nos demonstra que os pais estão mais preocupados em que o educador acompanhe as crianças do que propriamente nas funções burocráticas que estes são obrigados a fazer.



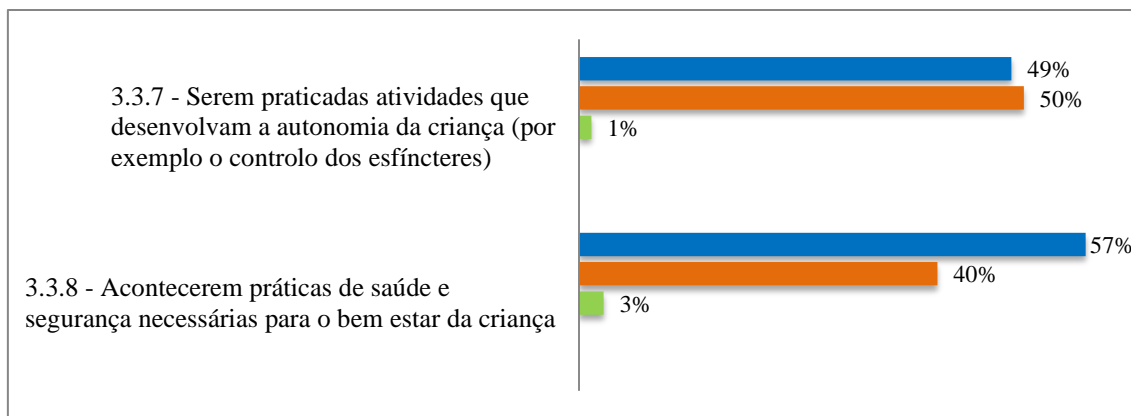


Tabela 7

Relação entre as rotinas e cuidados pessoais e a qualidade								
	3.3.1	3.3.2	3.3.3	3.3.4	3.3.5	3.3.6	3.3.7	3.3.8
Média	4,79	4,74	4,74	4,58	4,15	4,67	4,47	4,54
Mediana	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
Moda	5	5	5	5	4	5	4	5
Desvio padrão	0,473	0,503	0,503	0,575	0,763	0,557	0,530	0,555

No que diz respeito ao grupo das rotinas e cuidados pessoais, podemos verificar, através do gráfico 5, que nenhum item obteve os valores 1 e 2, *sem importância* e *pouco importante* respetivamente, o que demonstra que para os encarregados de educação tudo é importante no que diz respeito aos cuidados pessoais da criança. No entanto, existem condições que se destacam, sendo elas o facto da criança ser bem tratada (maior média), e as refeições serem de qualidade e serem também adequadas a cada faixa etária ou individualmente se necessário, por exemplo em casos de alergias. Na tabela 7, que complementa o gráfico 5, verificamos que a moda é maioritariamente 5, sendo apenas de 4 nas questões “o momento da muda da fralda ser de interação entre o adulto e a criança” (menor média) e “serem praticadas atividades que desenvolvam a autonomia da criança”.

Gráfico 6
Relação entre as atividades e serviços e a qualidade

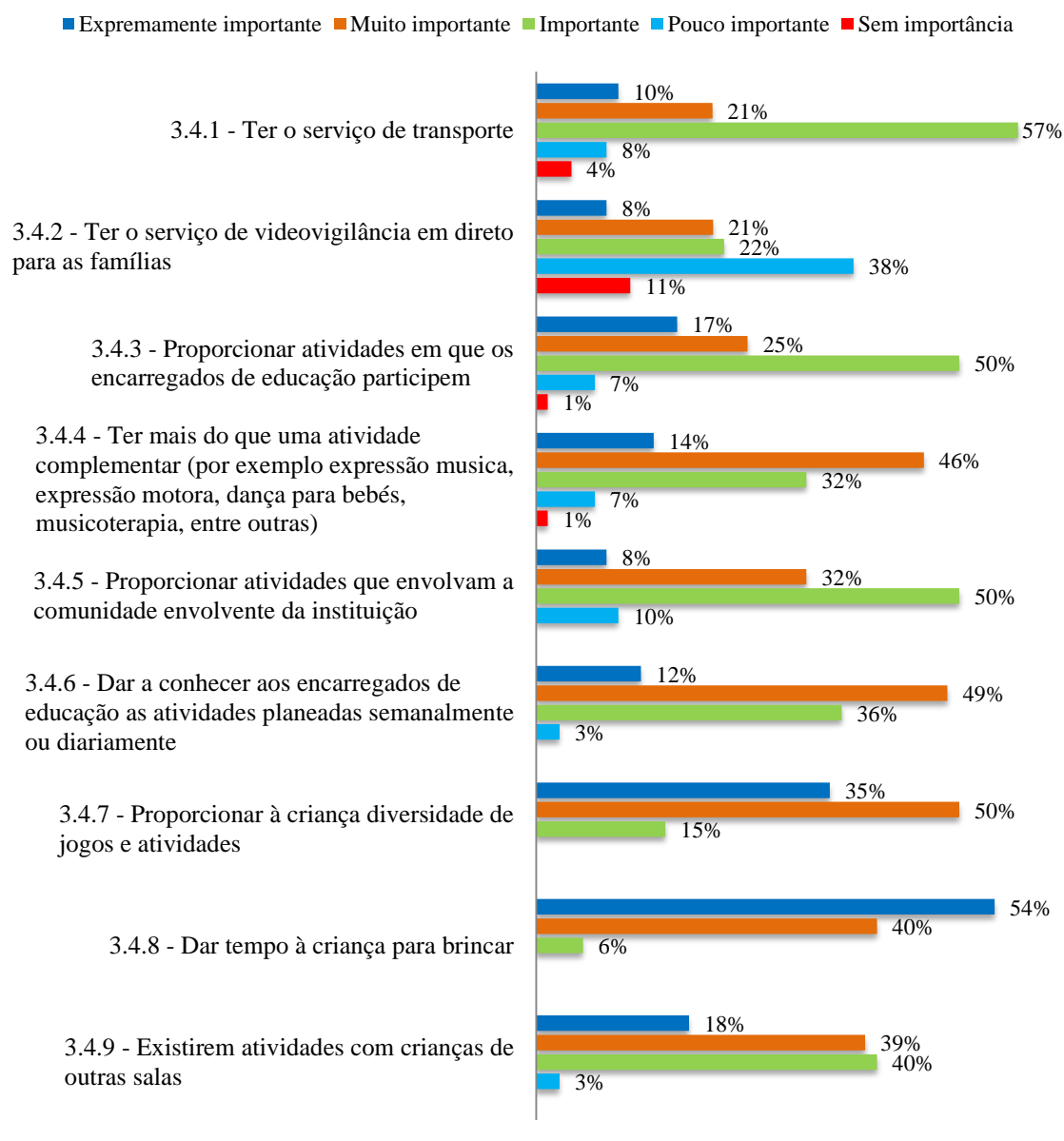


Tabela 8

Relação entre as atividades e serviços e a qualidade									
	3.4.1	3.4.2	3.4.3	3.4.4	3.4.5	3.4.6	3.4.7	3.4.8	3.4.9
Média	3,24	2,78	3,49	3,64	3,39	3,71	4,19	4,49	3,72
Mediana	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00
Moda	3	2	3	4	3	4	4	5	3
Desvio padrão	0,896	1,153	0,904	0,861	0,779	0,721	0,685	0,605	0,791

Neste grupo das atividades e serviços, a única questão que se destaca como *extremamente importante* é dar tempo à criança para ela brincar, sendo o único item com a moda no valor 5. Este valor demonstra que a preocupação dos encarregados de educação é realmente com a criança. Ao contrário do grupo anterior, das rotinas e cuidados pessoais, este é o grupo onde se encontra a maior percentagem de respostas nos valores 1 e 2, nomeadamente na resposta 3.4.2 que diz respeito à creche ter um sistema de videovigilância em direto para as famílias. Este item tem a menor média e ao mesmo tempo o maior desvio padrão, tal como se pode verificar na tabela 7, o que demonstra que houve um maior número de respostas diferentes por parte dos encarregados de educação.

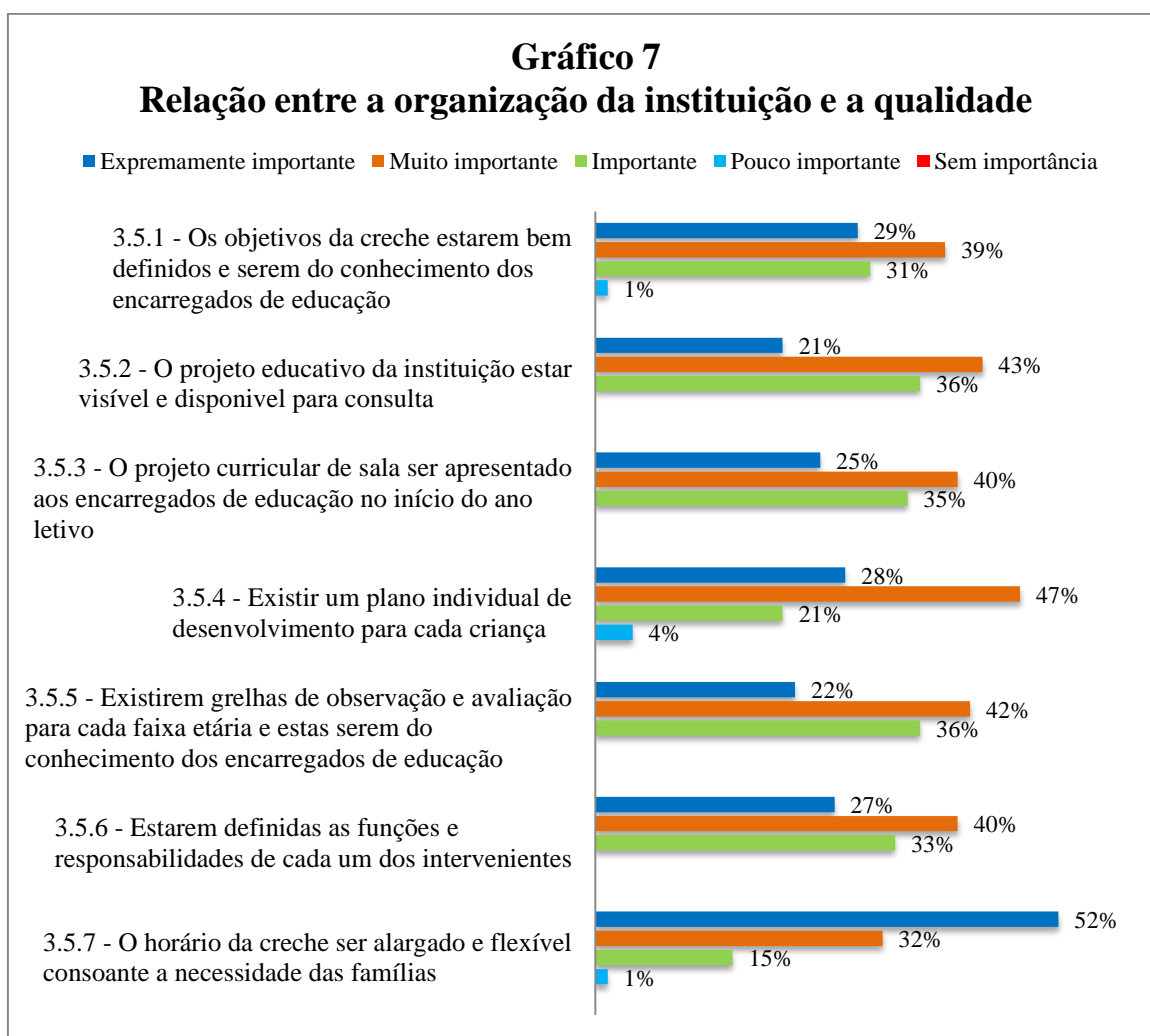


Tabela 9

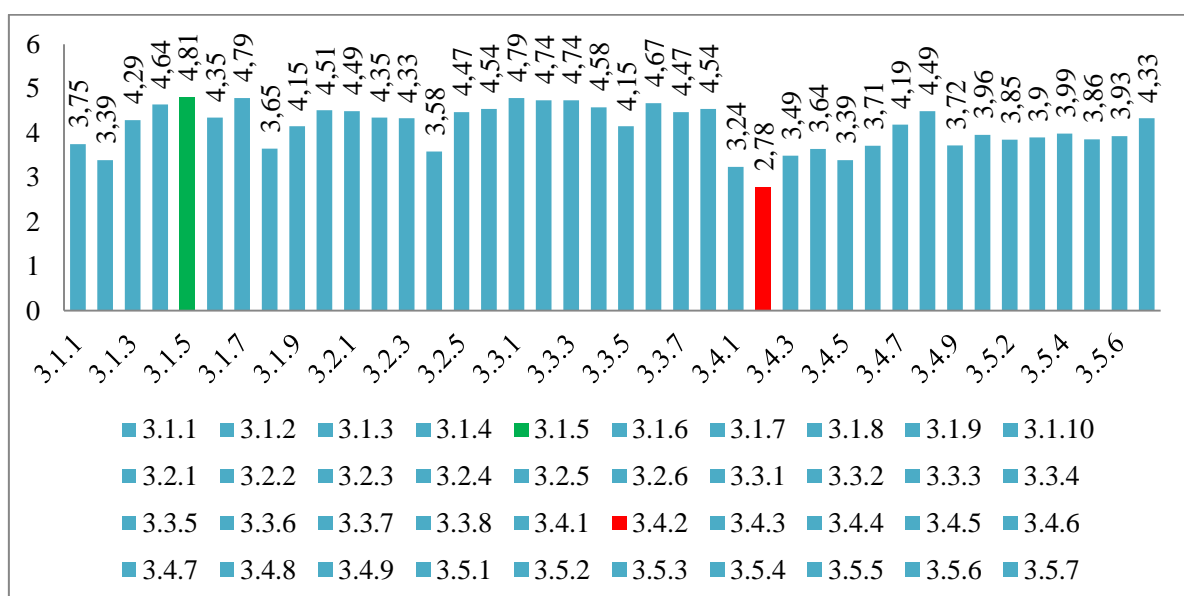
Relação entre a organização da instituição e a qualidade							
	3.5.1	3.5.2	3.5.3	3.5.4	3.5.5	3.5.6	3.5.7

Média	3,96	3,85	3,90	3,99	3,86	3,93	4,33
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
Moda	4	4	4	4	4	4	5
Desvio padrão	0,813	0,744	0,772	0,813	0,756	0,775	0,787

O último grupo de itens corresponde às condições relacionadas com a organização a instituição onde as respostas foram maioritárias na escala 4, prevalecendo apenas a escala 5 na questão do horário alargado consoante as necessidades das famílias, como se pode verificar no gráfico 7. Na tabela 8 confirmamos essa situação, sendo a única questão que tem na moda o valor de 5, bem como maior média. Todas as outras respostas que têm a ver principalmente com projetos, registos e avaliações, são *importantes*, mas são *menos importantes* do que por exemplo o grupo das rotinas e cuidados pessoais, ou seja, a criança e os seus cuidados prevalecem a qualquer tipo de papéis que são obrigatórios na organização e funcionamento da instituição.

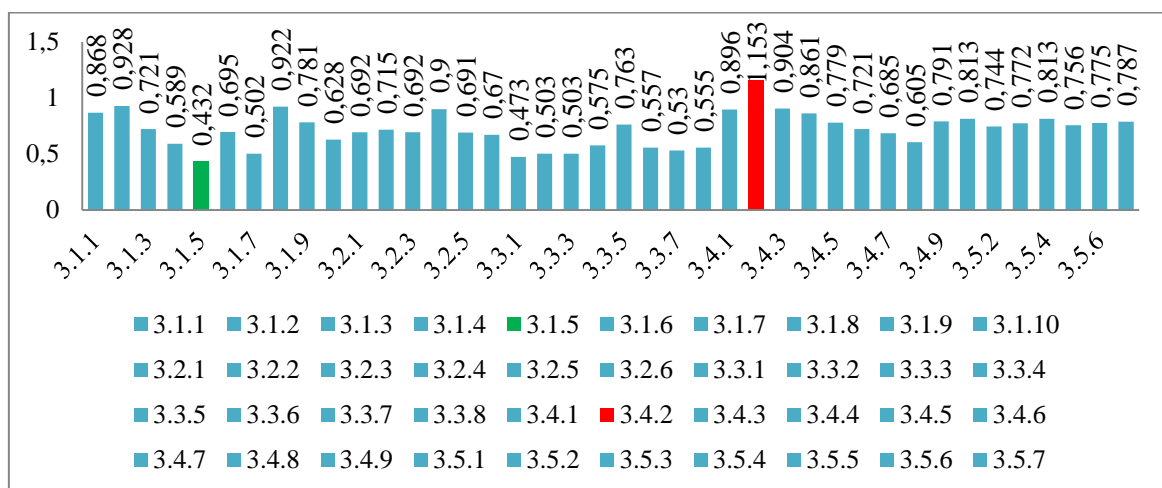
Após analisadas as questões em termos dos vários grupos em separado, verifiquemos agora a questão 3 de forma global, analisando os gráficos seguintes onde verificamos a média e o desvio padrão de todas as questões.

Gráfico 8
Média global



Pelo gráfico 8, verificamos que em termos globais de todas as condições mencionadas no questionário, os encarregados de educação do meio rural consideram como mais importante para que uma creche seja de qualidade o item 3.1.5 (marcado a verde), ou seja, a limpeza das instalações e menos importante o item 3.4.2 (marcado a vermelho), que corresponde ao sistema de videovigilância em direto para as famílias. Este último, encontra-se praticamente isolado, sendo o único item em que a média não chega ao valor 3, no entanto o mesmo não podemos dizer em relação ao item que apresenta maior média, pois existem vários outros itens que têm uma diferença mínima, nomeadamente a segurança das crianças (3.1.7), a criança ser bem tratada (3.3.1), as refeições serem de qualidade (3.3.2), e as refeições serem adequadas a cada faixa etária ou individualmente (3.3.3).

Gráfico 9
Desvio padrão global



No que diz respeito ao desvio padrão, confirmam-se os valores de média. A questão onde os encarregados de educação estiveram mais de acordo foi a 3.1.5, e onde houve uma maior diversidade de respostas foi na questão 3.4.2, sendo a única resposta em que o desvio padrão ultrapassou o valor de 1. Para atingir maior média, sendo o valor bastante próximo de 5, praticamente todos os encarregados de educação tiveram de dar essa mesma resposta, daí o desvio padrão ser bastante baixo. No entanto, na resposta que apresenta menor média e, por sua vez, maior desvio padrão, houve respostas em todos os valores, desde *o mais importante ao menos importante*, sendo que prevaleceu o valor 2, *pouco importante*.

Questionados os encarregados de educação para transmitirem outras condições que considerassem importantes para que uma creche seja de qualidade, que não estivessem presentes no questionário, obtivemos várias respostas que foram objeto de análise de conteúdo.

Tabela 10 – Outras condições importantes para que uma creche seja de qualidade

Categorias	Subcategorias	Descritores	Unidades de registo	Unidades de frequência
Segurança	Entrada na instituição	Impressão digital	Apenas entra na instituição quem tiver a impressão digital no aparelho (pais e funcionários)	1
Espaço	Parques de atividades	Parque ao ar livre coberto	Para além do parque ao ar livre normal deve existir um coberto onde as crianças possam brincar no inverno	2
	Zonas delimitadas	Separação e proteção da zona das salas para as zonas comuns	Existência de barreiras delimitadoras para que quando se abra a porta da sala a criança não corra o risco de sair	1
Conforto	Salas de atividades	Material confortável	Existência de tapetes para as crianças estarem sentadas e reforço nas paredes para	1

			estarem encostadas	
Recursos humanos	Formação	Adultos que estão com as crianças	Quem acompanha diariamente as crianças deve possuir formação em suporte básico de vida, em como atuar nas emergências e incêndios	1
		Responsável pelo plano alimentar	Possuir formação em nutrição adequada	1
	Não rotatividade do pessoal	Continuidade da educadora com o grupo	É importante a educadora acompanhar o grupo pois já conhece os meninos	1
		Continuidade dos funcionários na instituição	Boas condições contratuais que permitam que os funcionários andem “mais descontraídos e bem-humorados”	1
Administração	Disponibilidade	Dar respostas quando necessário	Estar disponível para qualquer esclarecimento por parte dos pais	1
Educação	Contacto com o mundo exterior	Parcerias com associações e autarquias	Proporcionar, através destas parcerias, visitas de estudo ou atividades culturais	1

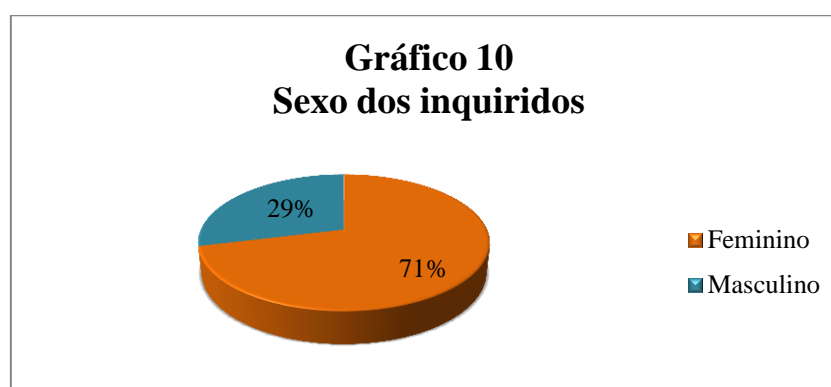
			como a dança, desporto ou música	
--	--	--	-------------------------------------	--

Como podemos verificar na tabela 9, através da coluna das unidades de frequência, apenas 11 dos 72 questionários analisados no meio rural tinham as linhas da questão 4 preenchidas. As condições mencionadas nesta questão prendem-se nomeadamente com a segurança, o espaço, o conforto, os recursos humanos, a administração e a educação.

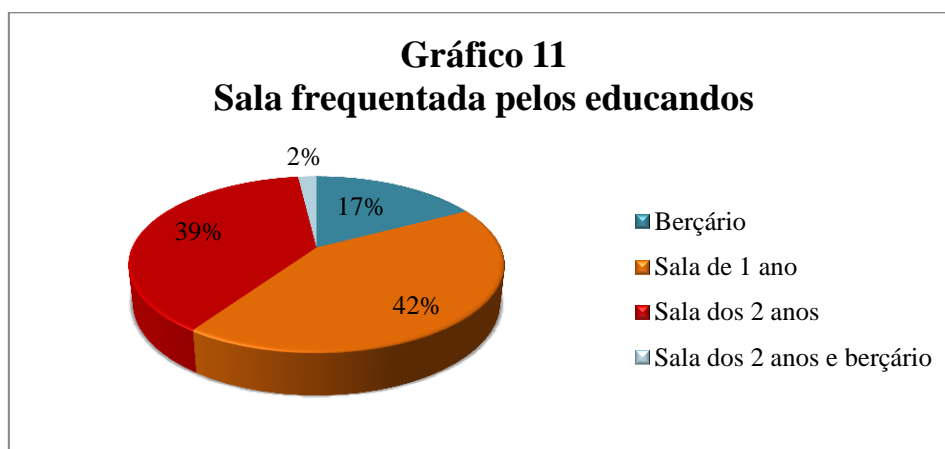
A meu ver, algumas respostas que foram dadas englobam-se em alguns itens do questionário, nomeadamente na formação dos recursos humanos onde existia o item 3.2.1 que dizia “O pessoal ter formação necessária para as funções que desempenha”; bem como a questão 3.1.4 que dizia “O chão, equipamentos e materiais serem adequados às crianças”, onde podemos englobar os materiais de conforto na sala de atividades mencionados pelo encarregado de educação; e também nos itens 3.4.5 e 3.4.7 onde constavam condições sobre proporcionar atividades que envolvessem a comunidade envolvente e também na diversidade dessas mesmas atividades, onde se engloba as parcerias com associações e autarquias e as suas atividades diversas mencionadas pelo encarregado de educação. São respostas mais pormenorizadas do que as que estão no questionário, mas não poderia ter colocado neste todos os pormenores de materiais, atividades, ou cada recurso humano em particular pois senão ao invés de serem cerca de 40 itens, teria de ter o dobro ou mais, o que tornaria o questionário muito maçador e inexequível.

1.2. *Encarregados de educação de Creches situadas em zona urbana*

Pretendia-se caracterizar quem respondeu ao questionário:

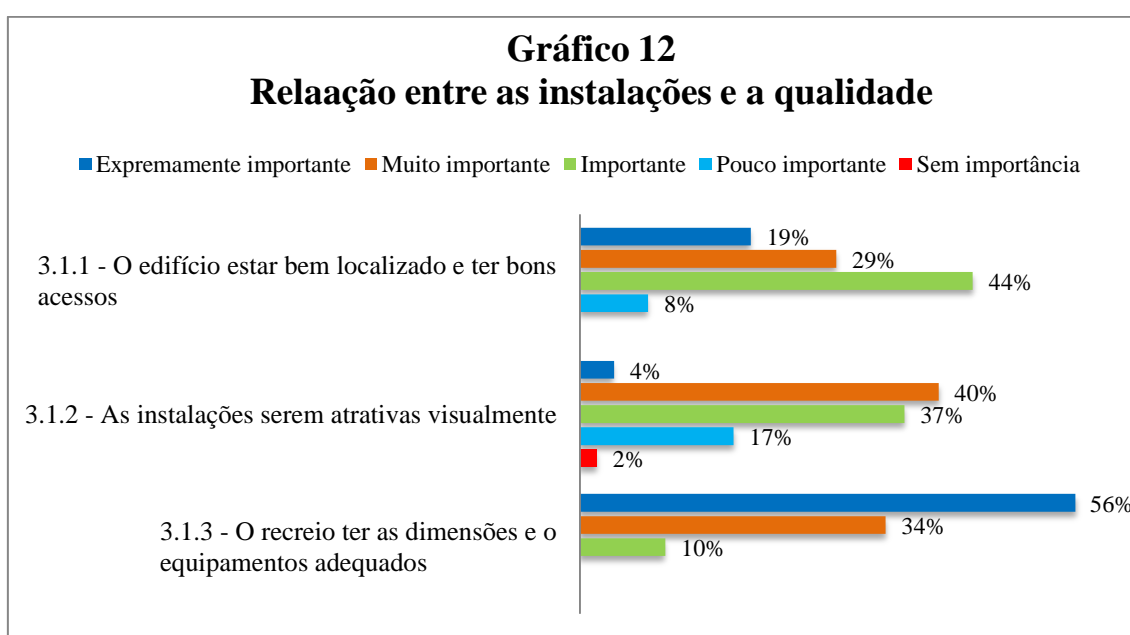


No gráfico 10 verificamos que o sexo feminino se sobrepõe bastante ao sexo masculino em termos de resposta ao questionário, o que volta a confirmar que são os encarregados de educação do sexo feminino que mais acompanham as crianças na creche.



Através do gráfico 11, analisamos o tipo de sala frequentada pela criança. Neste caso prevalecem os encarregados de educação que têm as crianças na sala de 1 ano, apesar de o valor ser muito próximo da sala dos 2 anos. Existe um novo setor, pois um encarregado de educação tem dois filhos na creche, sendo que um frequenta o berçário e outro a sala dos 2 anos.

Quanto às condições para que uma creche seja considerada de qualidade os encarregados de educação classificaram os vários fatores apresentados nos gráficos e tabelas seguintes.



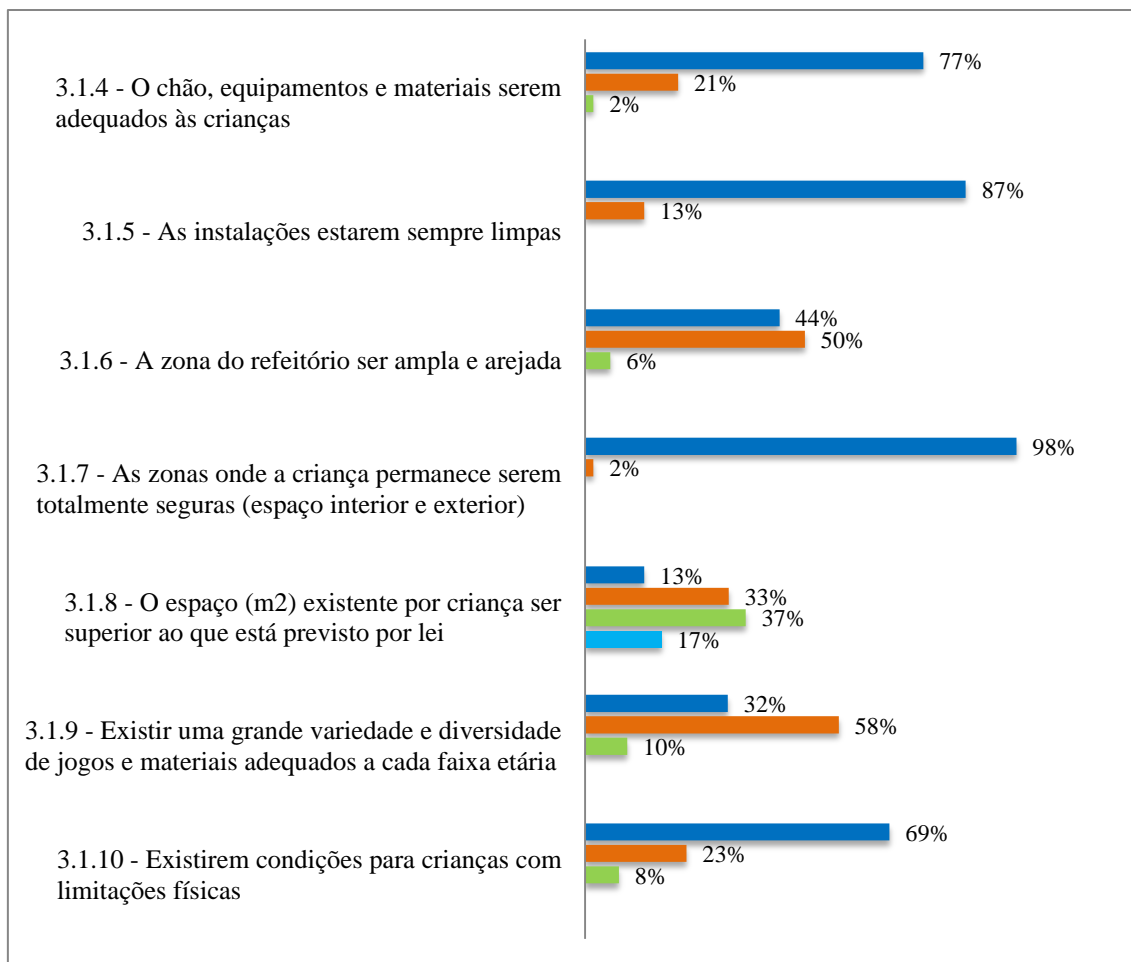


Tabela 11

Relação entre as instalações e a qualidade										
	3.1.1	3.1.2	3.1.3	3.1.4	3.1.5	3.1.6	3.1.7	3.1.8	3.1.9	3.1.10
Média	3,60	3,27	4,46	4,75	4,87	4,38	4,98	3,42	4,23	4,62
Mediana	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00
Moda	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5
Desvio padrão	0,891	0,866	0,670	0,480	0,345	0,599	0,139	0,936	0,614	0,631

Através do gráfico 12, verificamos que a resposta que obtém maior percentagem no valor 5 é a questão da segurança das crianças (3.1.7), tendo uma percentagem de 98% e sendo também o item que apresenta maior média (tabela 11). A limpeza das instalações e o facto do chão, materiais e equipamentos serem adequadas às crianças são os únicos itens que se destacam com mais respostas de valor 5. Ainda no gráfico 12 verificamos que a questão 3.1.2 é a única que apresenta respostas de valor 1, ou seja, *sem*

importância, sendo também a que apresenta menor percentagem de respostas de valor 5, o que demonstra que para estes encarregados de educação não é fundamental que a creche seja atrativa visualmente. A tabela 11 mostra-nos que o item 3.1.7 que obtém maior média obtém também um menor desvio padrão, pois praticamente todos os encarregados de educação responderam da mesma forma. A localização e os acessos do edifício, as instalações serem atrativas visualmente e o espaço ser superior ao que está previsto por lei são os itens *menos importantes* deste conjunto, sendo os únicos a que a média não chega ao valor 4.

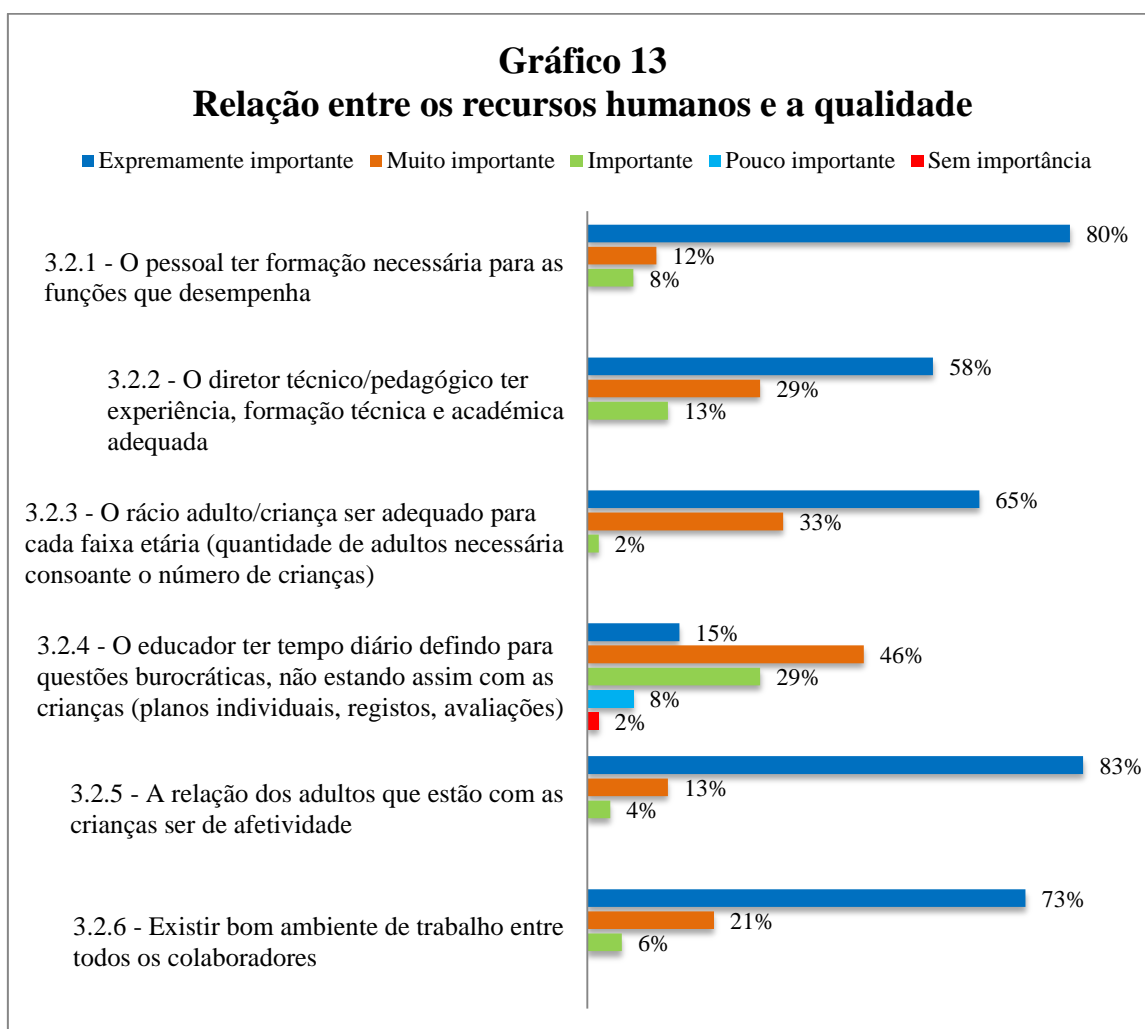
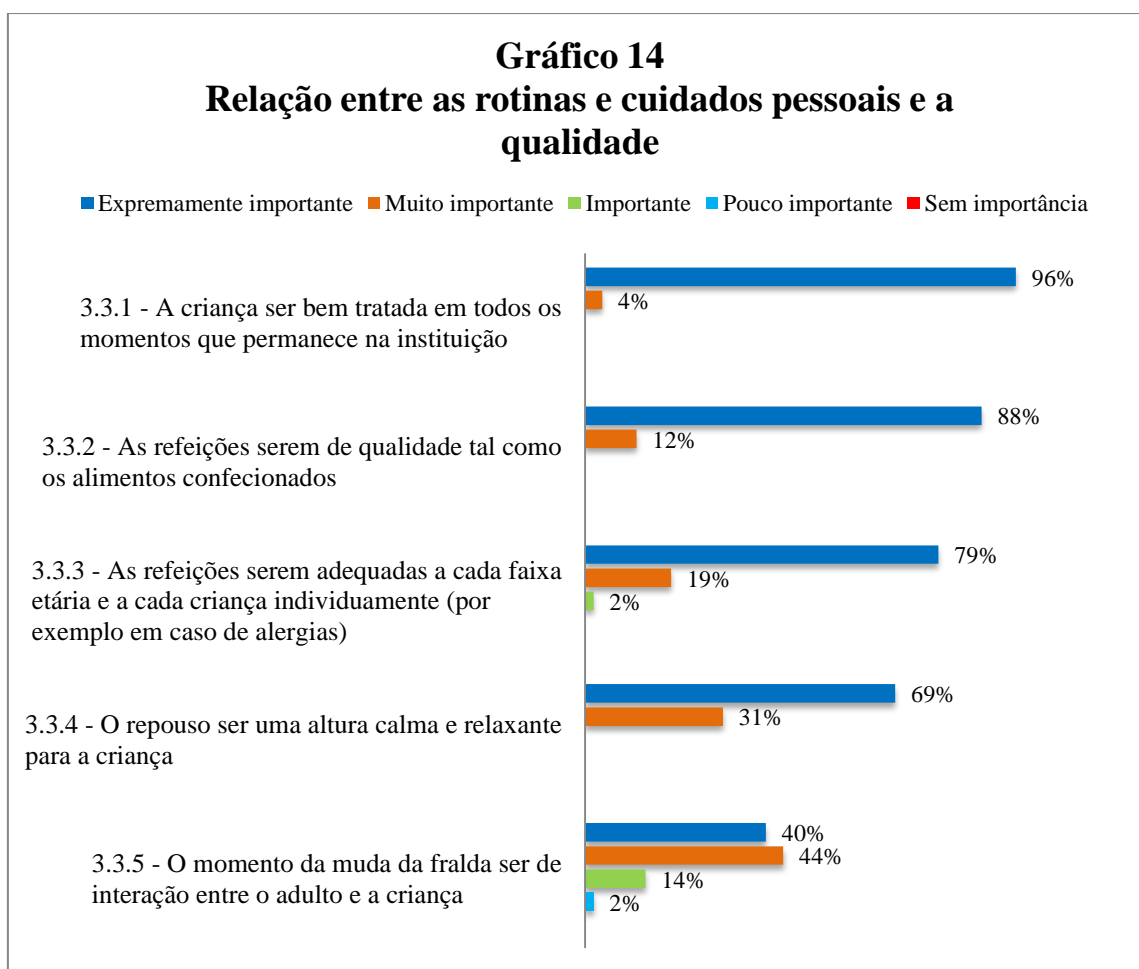


Tabela 12

Relação entre os recursos humanos e a qualidade						
	3.2.1	3.2.2	3.2.3	3.2.4	3.2.5	3.2.6
Média	4,73	4,44	4,63	3,65	4,79	4,67
Mediana	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00

Moda	5	5	5	4	5	5
Desvio padrão	0,598	0,725	0,525	0,905	0,498	0,585

No que diz respeito às condições correspondentes aos recursos humanos, para os encarregados de educação do meio urbano a condição mais importante para a qualidade de uma creche é que a relação dos adultos que estão com as crianças seja de afetividade, como podemos verificar no gráfico 13 e na tabela 11. A formação do pessoal encontra-se logo de seguida, bem como todos os outros itens que apresentam uma média bastante elevada, à exceção da questão 3.2.4 sendo o único item que apresenta uma média inferior a 4 e também que obteve respostas de valores 1 e 2, ou seja, *pouco importante e sem importância*. Estes resultados refletem que estes encarregados de educação preferem que o educador esteja perto das crianças e as acompanhe de uma forma afetiva, ao invés de estar longe das crianças para fazer registos, planos ou avaliações.



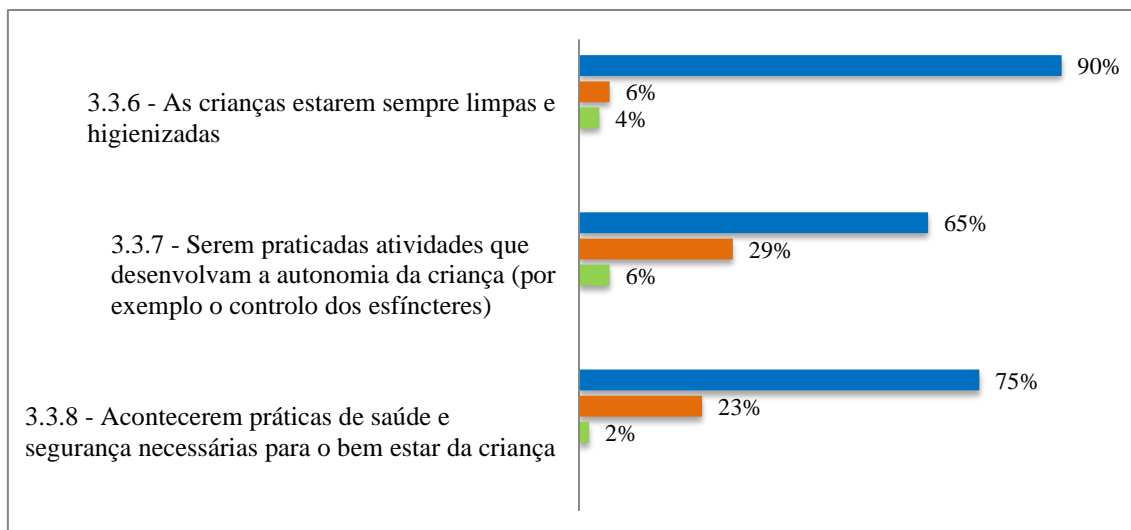


Tabela 13

Relação entre as rotinas e cuidados pessoais e a qualidade								
	3.3.1	3.3.2	3.3.3	3.3.4	3.3.5	3.3.6	3.3.7	3.3.8
Média	4,96	4,88	4,77	4,69	4,23	4,87	4,60	4,73
Mediana	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
Moda	5	5	5	5	4	5	5	5
Desvio padrão	0,194	0,323	0,469	0,466	0,757	0,444	0,603	0,490

O grupo das rotinas e cuidados pessoais tem valores bastante elevados em vários itens, destacando-se o facto da criança ser bem tratada em todos os momentos que permanece na instituição, o que demonstra preocupação direta pela criança. O único item que apresenta valores mais baixos, sendo o único que apresenta na moda um valor de 4 e não 5, é a interação entre o adulto e a criança no momento de muda da fralda, o que demonstra que para os pais é apenas um momento de rotina, onde não se destaca a importância da interação que o adulto pode ter com a criança. No entanto, todos os itens apresentam média superior a 4, pelo que verificamos que as rotinas e cuidados pessoais da criança são bastante valorizados pelos encarregados de educação.

Gráfico 15
Relação entre as atividades e serviços e a qualidade

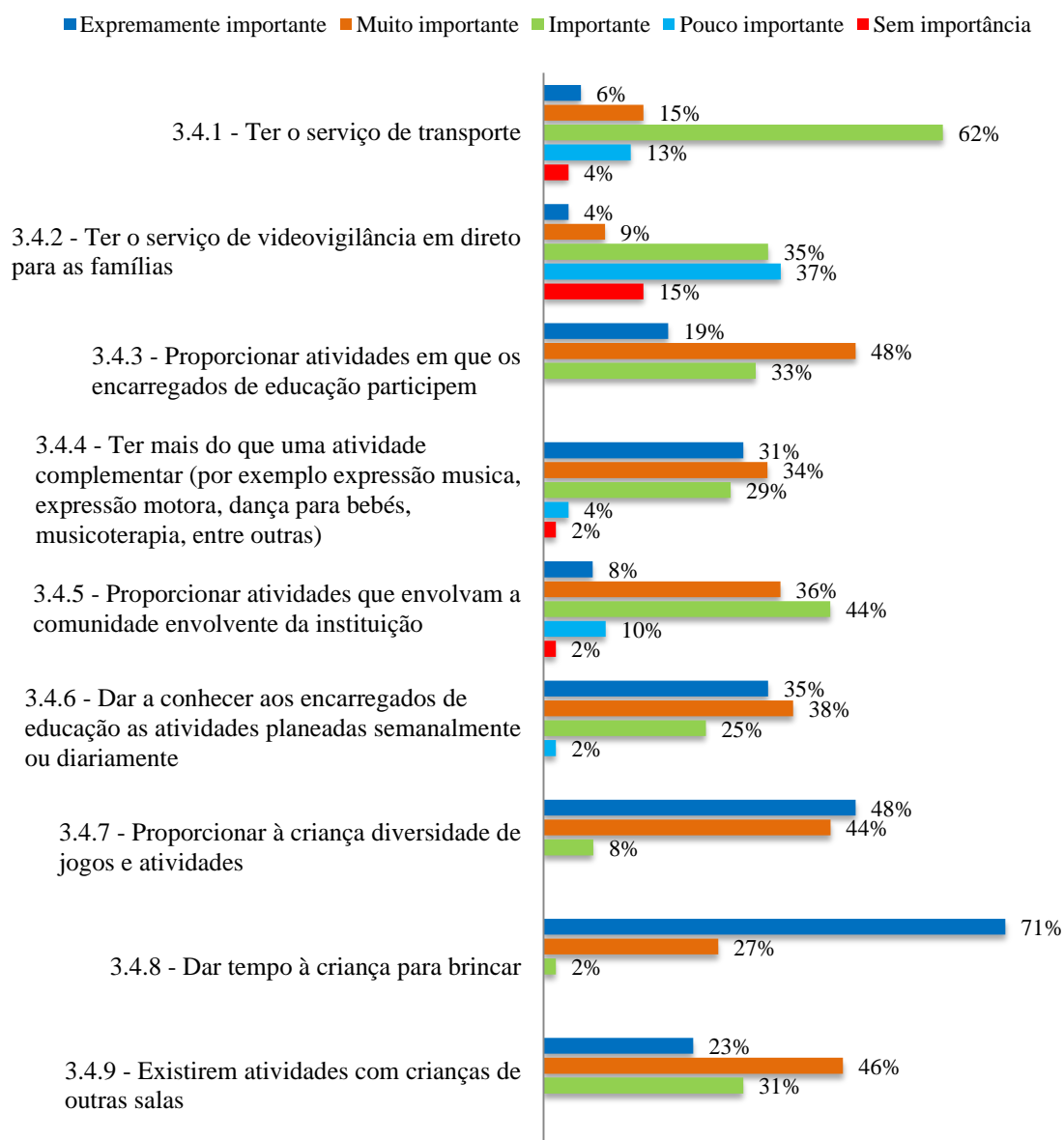


Tabela 14

Relação entre as atividades e serviços e a qualidade									
	3.4.1	3.4.2	3.4.3	3.4.4	3.4.5	3.4.6	3.4.7	3.4.8	3.4.9
Média	3,06	2,50	3,87	3,88	3,38	4,06	4,40	4,69	3,92
Mediana	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00
Moda	3	2	4	4	3	4	5	5	4
Desvio padrão	0,826	1,000	0,715	0,963	0,844	0,826	0,634	0,506	0,737

O grupo das atividades e serviços é, tal como em relação às creches no meio rural, aquele que apresenta valores mais baixos. Como podemos ver no gráfico 15, bem como na tabela 14, as questões 3.4.7 e 3.4.8. são as únicas onde a moda é 5, correspondendo mais uma vez a itens diretamente relacionados com as crianças, principalmente o item de dar tempo à criança para brincar. Por sua vez, existe a questão 3.4.2 que obtém a moda no valor 2, que é *pouco importante*, coincidindo com o meio rural onde também foi o item que obteve menor pontuação. Outros itens tais como envolver a comunidade nas suas atividades e ter o serviço de transporte também não apresentam grande importância para estes encarregados de educação, provavelmente porque estes têm a possibilidade de ir levar e buscar as crianças à própria creche.

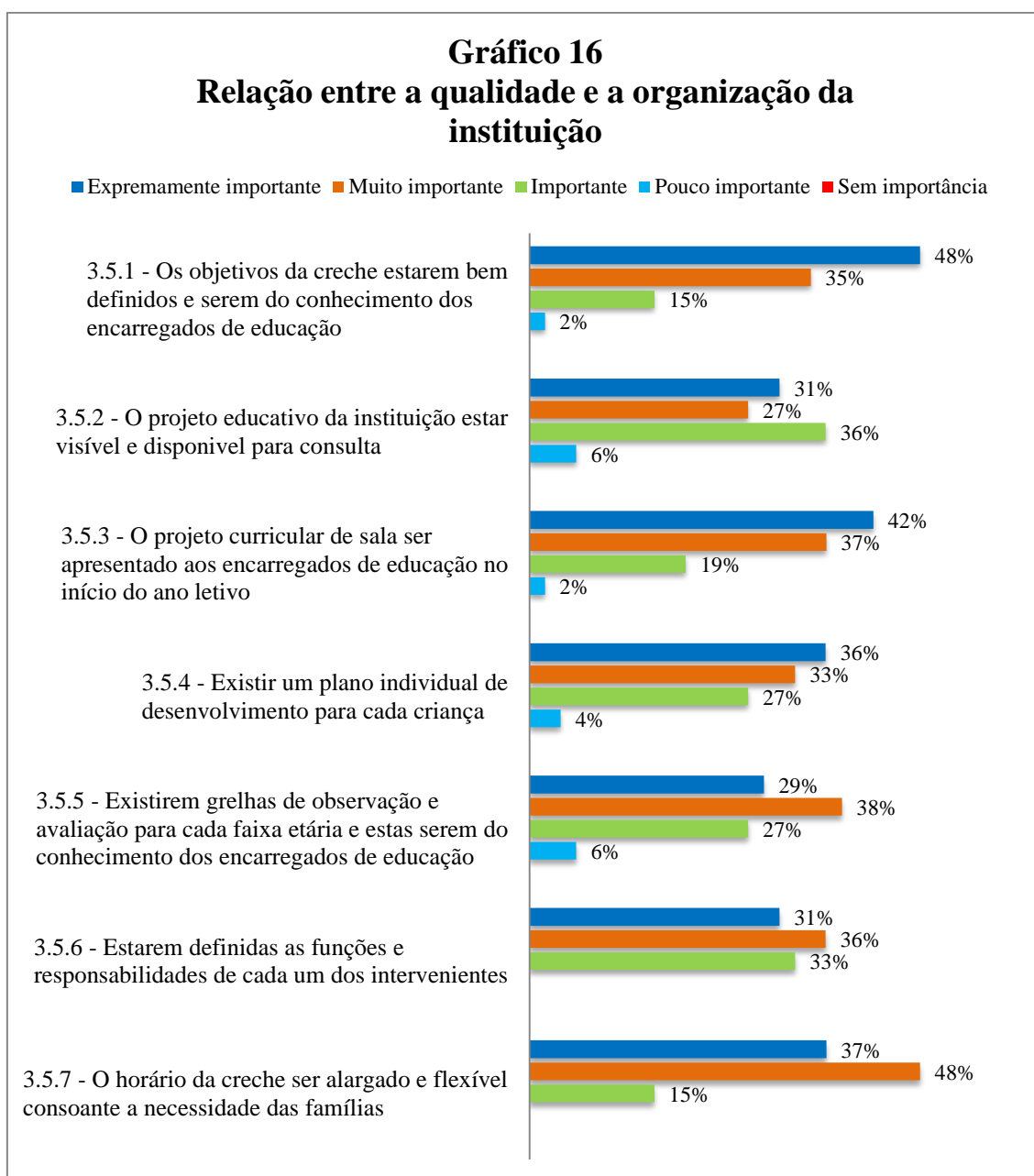


Tabela 15

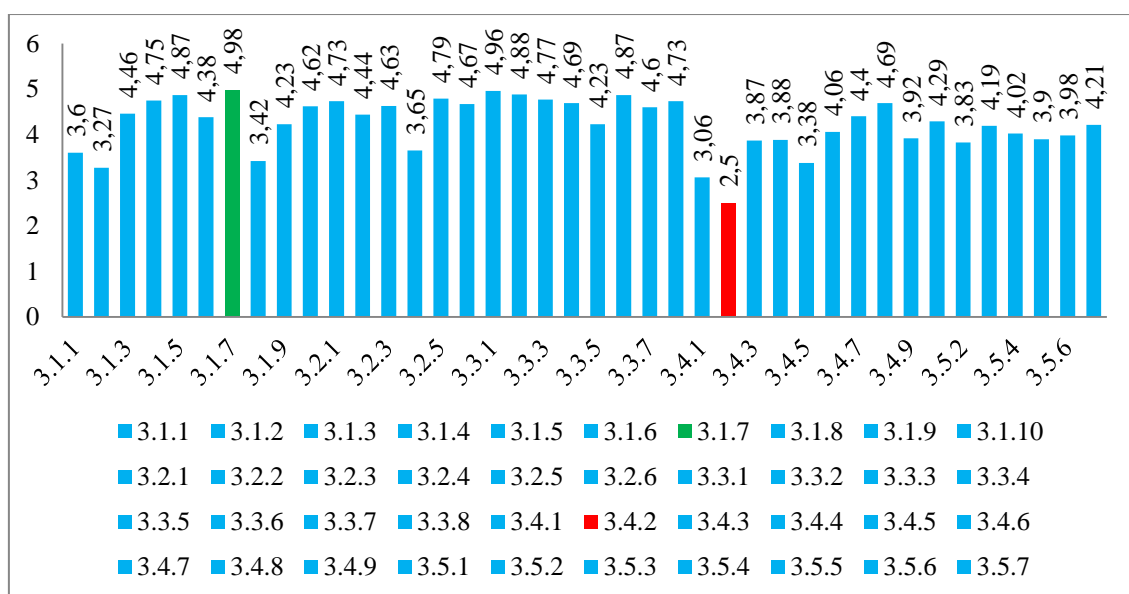
Relação entre a organização da instituição e a qualidade							
	3.5.1	3.5.2	3.5.3	3.5.4	3.5.5	3.5.6	3.5.7
Média	4,29	3,83	4,19	4,02	3,90	3,98	4,21
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	5	3	5	5	4	4	4
Desvio padrão	0,800	0,944	0,817	0,896	0,891	0,804	0,696

Por último, no grupo de condições respeitantes à organização da instituição predominam as respostas de valor 4, no entanto existem alguns itens em que a média não chega a esse valor, sendo o projeto educativo “estar disponível e visível para consulta” a condição que obtém menor média. Os resultados obtidos no gráfico 16 e na tabela 15 demonstram que os registos, projetos e avaliações são necessários, mas não são o mais importante para que uma creche seja considerada de qualidade.

De seguida verificamos os gráficos onde estão representados a média e o desvio padrão de todas as condições para que uma creche seja considerada de qualidade aos olhos dos encarregados de educação do meio urbano.

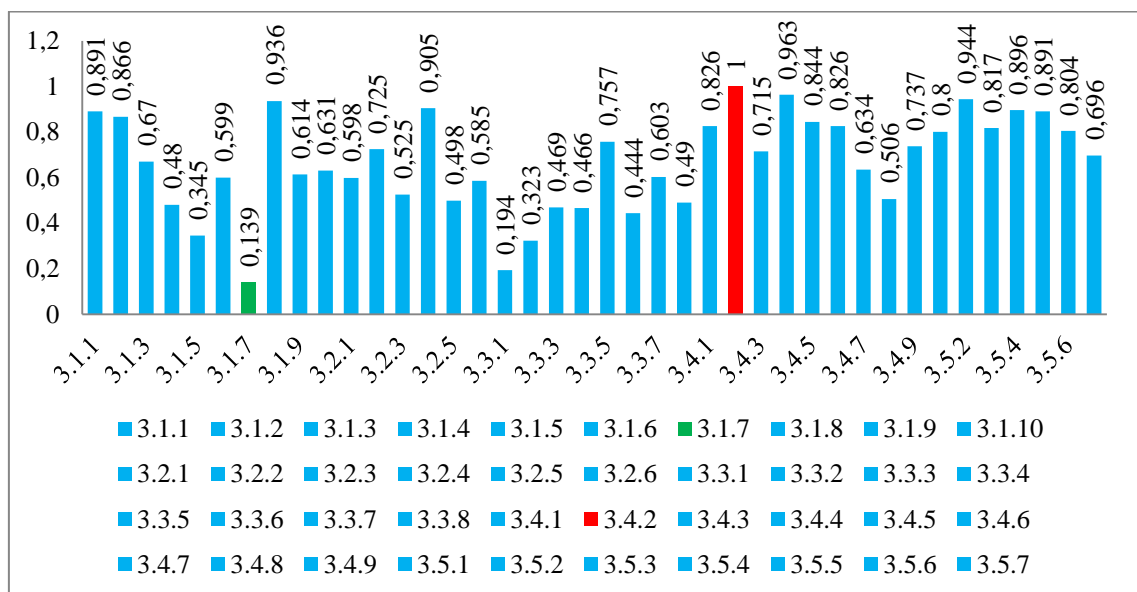
Gráfico 17

Média global



Pelo gráfico 17, verificamos que em termos globais de todas as condições mencionadas no questionário, os encarregados de educação do meio urbano consideram como *mais importante* para que uma creche seja de qualidade o item 3.1.7 (marcado a verde), ou seja, a segurança das crianças e *menos importante* o item 3.4.2 (marcado a vermelho), que corresponde ao sistema de videovigilância em direto para as famílias. Este último, tal como no meio rural, encontra-se praticamente isolado, sendo o único item em que a média não chega ao valor 3, no entanto o mesmo não podemos dizer em relação ao item que apresenta maior média, pois existem vários outros itens que têm uma diferença mínima, nomeadamente a criança ser bem tratada (3.3.1), as refeições serem de qualidade (3.3.2), a limpeza das instalações (3.1.5) e as crianças estarem sempre limpas e higienizadas (3.3.6).

Gráfico 18
Desvio padrão



O desvio padrão vem novamente confirmar os valores de média. A questão onde houve maior consenso perante os encarregados de educação foi a 3.1.7 (assinalada a verde), que por sua vez também obteve maior média, correspondendo à segurança das crianças. A questão que apresenta um maior desvio padrão é também a que obteve menor média, sendo a questão 3.4.2 (assinalada a vermelho), que corresponde à existência de um sistema de videovigilância em direto para as famílias. Uma outra resposta que obteve consenso perante os pais foi a questão 3.3.1 que nos diz que a criança deve ser bem tratada em todos os momentos que permanece na instituição.

Questionados os encarregados de educação sobre outras condições que considerassem importantes para que uma creche seja de qualidade, que não estivessem presentes no questionário obtivemos várias respostas que, tal como na análise do meio rural, foram objeto de análise de conteúdo.

Tabela 16 - Outras condições importantes para que uma creche seja de qualidade

Categorias	Subcategorias	Descritores	Unidades de registo	Unidades de frequência
Espaço	Segurança	Acessos, saídas de emergência e mobilidade no interior devem ser adequados	Em caso de incêndio ou emergência todos os espaços devem ser adequados para a “máxima segurança das crianças”	1
Recursos humanos	Confiança	Confiar nas educadoras e auxiliares	É fundamental confiar em quem cuida das crianças	1
	Horários	Existir duas pessoas permanentes desde a abertura ao fecho	É importante que nunca esteja uma pessoa sozinha numa sala	1
Fase de adaptação	Atendimento individualizado	Proporcionar o bem estar	Ter especial atenção às crianças em fase de adaptação, proporcionando o seu bem estar “num clima de segurança afetiva e física”	1

Funcionamento da instituição	Abertura aos pais	Acesso livre mas com regras	É importante que “a porta esteja sempre aberta” para os pais e que estes tenham oportunidade de deixar sempre a criança na sala e não à entrada da instituição	2
Educação	Valores	Educar para os valores	Dar especial importância à promoção dos valores como a igualdade, tolerância e o respeito pela diferença	1

Como podemos verificar na tabela 16 através da coluna das unidades de frequência, apenas 7 dos 52 questionários analisados no meio urbano obtiveram resposta a esta questão. As condições de qualidade mencionadas nesta questão prendem-se nomeadamente com o espaço, recursos humanos, a fase de adaptação das crianças, o funcionamento da instituição e a educação.

Mais uma vez, algumas questões mencionadas são bastante pormenorizadas, o que não permitia colocá-las no questionário, como é o caso da educação para os valores, pois esse não é o único tema que deve ser tratado com as crianças, faz parte de um vasto leque de temas que devem fazer parte da educação das crianças.

2. Comentário dos dados

O comentário vai ser elaborado recorrendo à comparação entre os dados obtidos no meio rural e no meio urbano e adotando as opiniões de Rupérez (1994), Goetsch e Davis (1994), e Gomes (2004) para quem a qualidade é ir ao encontro ou superar as expectativas do cliente, e também de Zabalza (1998) que defende a visão da qualidade

vinculada à satisfação dos intervenientes do processo, que na educação será a satisfação dos encarregados de educação e das crianças.

A diferença entre estas duas realidades começa pela quantidade de questionários entregues e recolhidos: foram entregues mais questionários no meio urbano do que no meio rural, no entanto o número recolhido foi mais elevado no meio rural do que no meio urbano, o que transmite uma maior disponibilidade por parte dos encarregados de educação do meio rural.

Quanto ao sexo do inquirido e à sala que a sua criança frequenta, as respostas são bastante semelhantes, prevalecendo o sexo feminino em ambas as situações, e no que diz respeito à sala prevalecem as salas das idades mais avançadas.

No meio rural, no grupo de condições respeitantes aos recursos humanos, os encarregados de educação dão mais importância ao bom ambiente entre os trabalhadores do que à relação de afetividade que estes têm para com as crianças. Este resultado vai ao encontro da perspetiva definida por Katz (1992 e 1995, in ME, 1998) “perspetiva orientada a partir do interior”, onde se defende que um local só será de qualidade para as crianças se nele for sentido um bom ambiente entre os adultos que lá trabalham, e vai também ao encontro de Dias e Melão (2009) que nos diz que a qualidade deverá incluir também os processos, o ambiente e as pessoas. Em ambas as zonas (rural e urbana), o momento de muda da fralda enquanto momento de interação entre o adulto e a criança, obteve a menor cotação do conjunto de questões respeitantes à importância das rotinas e cuidados pessoais. Apesar de ter uma moda de valor 4 em ambos os casos, fica aquém dos outros itens do mesmo conjunto, pelo que podemos considerar que para os encarregados de educação este é um momento sem grandes implicações.

Solicitados sobre outras condições que considerassem importantes para que uma creche fosse de qualidade, obtivemos mais respostas dos encarregados de educação do meio rural. Surgiram sugestões que consideramos realmente importantes, como a impressão digital na entrada como medida de segurança, criação de barreiras delimitadoras entre a área das salas e as zonas comuns, a continuidade do pessoal na instituição (zona rural); a instituição “ter sempre a porta aberta” para poderem sempre acompanhar a criança à sua sala, independentemente da hora a que esta chegue à instituição (zona urbana).

Quisemos também saber qual o grupo de questões do questionário aplicado que obteve maior média, bem como qual o menor, o que nos vai dizer a que conjunto de condições os encarregados de educação dão mais ou menos importância. Nas tabelas seguintes verificamos as diferenças e semelhanças entre o meio rural e o meio urbano.

Tabela 17 – Médias de cada conjunto de itens (zona rural)

Itens	Instalações, espaço e mobiliário	Recursos humanos	Rotinas e cuidados pessoais	Atividades e serviços	Organização da instituição
1	3,75	4,49	4,79	3,24	3,96
2	3,39	4,35	4,74	2,78	3,85
3	4,29	4,33	4,74	3,49	3,9
4	4,64	3,58	4,58	3,64	3,99
5	4,81	4,47	4,15	3,39	3,86
6	4,35	4,54	4,67	3,71	3,93
7	4,79		4,47	4,19	4,33
8	3,65		4,54	4,49	
9	4,15			3,72	
10	4,51				
Média Total	4,23	4,29	4,59	3,63	3,97

Tabela 18 – Médias de cada conjunto de itens (zona urbana)

Itens	Instalações, espaço e mobiliário	Recursos humanos	Rotinas e cuidados pessoais	Atividades e serviços	Organização da instituição
1	3,60	4,73	4,96	3,06	4,29
2	3,27	4,44	4,88	2,5	3,83
3	4,46	4,63	4,77	3,87	4,19
4	4,75	3,65	4,69	3,88	4,02
5	4,87	4,79	4,23	3,38	3,9

6	4,38	4,67	4,87	4,06	3,98
7	4,98		4,6	4,4	4,21
8	3,42		4,73	4,69	
9	4,23			3,92	
10	4,62				
Média Total	4,26	4,49	4,72	3,75	4,06

Analisando as tabelas 17 e 18 verificamos que os grupos de condições que obtiveram maior e menor média são os mesmos nas duas zonas. O grupo das rotinas e cuidados pessoais é aquele que é mais valorizado pelos encarregados de educação das creches rurais e urbanas. Ambos valorizam o interesse pelos cuidados que se têm com cada criança em particular e acham que é o seu bem estar que mais é *importante*. Pelo contrário, o grupo de questões que obtém menor pontuação é o das atividades e serviços, o que demonstra que não é por a instituição oferecer diversos tipos de atividades e serviços que esta é mais valorizada.

Na tabela 19, pretendemos verificar quais as maiores diferenças em termos de importância atribuída pelos encarregados de educação de creches da zona rural e da zona urbana.

Tabela 19 – Diferenças entre a zona rural e a zona urbana

	Rural	Urbano
1º	3.1.5. As instalações estarem sempre limpas	3.1.7. As zonas onde a criança permanece serem totalmente seguras (espaço interior e exterior)
2º	3.1.7. As zonas onde a criança permanece serem totalmente seguras (espaço interior e exterior)	3.3.1. A criança ser bem tratada em todos os momentos que permanece na instituição
3º	3.3.1. A criança ser bem tratada em todos os momentos que permanece na instituição	3.3.2. As refeições serem de qualidade tal como os alimentos confeccionados
4º	3.3.2. As refeições serem de	3.1.5. As instalações estarem sempre

	qualidade tal como os alimentos confeccionados	limpas
5º	3.3.3. As refeições serem adequadas a cada faixa etária e a cada criança individualmente (por exemplo em caso de alergias)	3.3.6. As crianças estarem sempre limpas e higienizadas
6º	3.3.6. As crianças estarem sempre limpas e higienizadas	3.2.5. A relação dos adultos que estão com as crianças ser de afetividade
7º	3.1.4. O chão, equipamentos e materiais serem adequados às crianças	3.3.3. As refeições serem adequadas a cada faixa etária e a cada criança individualmente (por exemplo em caso de alergias)
8º	3.3.4. O repouso ser uma altura calma e relaxante para a criança	3.1.4. O chão, equipamentos e materiais serem adequados às crianças
9º	3.2.6. Existir bom ambiente de trabalho entre todos os colaboradores	3.2.1. O pessoal ter formação necessária para as funções que desempenha
10º	3.3.8. Acontecerem práticas de saúde e segurança necessárias para o bem estar da criança	3.3.8. Acontecerem práticas de saúde e segurança necessárias para o bem estar da criança
11º	3.1.10. Existirem condições para crianças com limitações físicas	3.3.4. O repouso ser uma altura calma e relaxante para a criança
12º	3.2.1. O pessoal ter formação necessária para as funções que desempenha	3.4.8. Dar tempo à criança para brincar
13º	3.4.8. Dar tempo à criança para brincar	3.2.6. Existir bom ambiente de trabalho entre todos os colaboradores
14º	3.2.5. A relação dos adultos que estão com as crianças ser de afetividade	3.2.3. O rácio adulto/criança ser adequado para cada faixa etária (quantidade de adultos necessária

		consoante o número de crianças)
15º	3.3.7. Serem praticadas atividades que desenvolvam a autonomia da criança (por exemplo o controlo dos esfíncteres)	3.1.10. Existirem condições para crianças com limitações físicas
16º	3.1.6. A zona do refeitório ser ampla e arejada	3.3.7. Serem praticadas atividades que desenvolvam a autonomia da criança (por exemplo o controlo dos esfíncteres)
17º	3.2.2. O diretor técnico/pedagógico ter experiência, formação técnica e académica adequada	3.1.3. O recreio ter as dimensões e os equipamentos adequados
18º	3.2.3. O rácio adulto/criança ser adequado para cada faixa etária (quantidade de adultos necessária consoante o número de crianças)	3.2.2. O diretor técnico/pedagógico ter experiência, formação técnica e académica adequada
19º	3.5.7. O horário da creche ser alargado e flexível consoante a necessidade das famílias	3.4.7. Proporcionar à criança diversidade de jogos e atividades
20º	3.1.3. O recreio ter as dimensões e os equipamentos adequados	3.1.6. A zona do refeitório ser ampla e arejada
21º	3.4.7. Proporcionar à criança diversidade de jogos e atividades	3.5.1. Os objetivos da creche estarem bem definidos e serem do conhecimento dos encarregados de educação
22º	3.1.9. Existir uma grande variedade e diversidade de jogos e materiais adequados a cada faixa etária	3.1.9. Existir uma grande variedade e diversidade de jogos e materiais adequados a cada faixa etária
23º	3.3.5. O momento da muda da fralda ser de interação entre o adulto e a criança	3.3.5. O momento da muda da fralda ser de interação entre o adulto e a criança
24º	3.5.4. Existir um plano individual de desenvolvimento para cada	3.5.7. O horário da creche ser alargado e flexível consoante a

	criança	necessidade das famílias
25º	3.5.1. Os objetivos da creche estarem bem definidos e serem do conhecimento dos encarregados de educação	3.5.3. O projeto curricular de sala ser apresentado aos encarregados de educação no início do ano letivo
26º	3.5.6. Estarem definidas as funções e responsabilidades de cada um dos intervenientes	3.4.6. Dar a conhecer aos encarregados de educação as atividades planeadas semanalmente ou diariamente
27º	3.5.3. O projeto curricular de sala ser apresentado aos encarregados de educação no início do ano letivo	3.5.4. Existir um plano individual de desenvolvimento para cada criança
28º	3.5.5. Existirem grelhas de observação e avaliação para cada faixa etária e estas serem do conhecimento dos encarregados de educação	3.5.6. Estarem definidas as funções e responsabilidades de cada um dos intervenientes
29º	3.5.2. O projeto educativo da instituição estar visível e disponível para consulta	3.4.9. Existirem atividades com crianças de outras salas
30º	3.1.1. O edifício estar bem localizado e ter bons acessos	3.5.5. Existirem grelhas de observação e avaliação para cada faixa etária e estas serem do conhecimento dos encarregados de educação
31º	3.4.9. Existirem atividades com crianças de outras salas	3.4.4. Ter mais do que uma atividade complementar (por exemplo expressão musical, expressão motora, dança para bebés, musicoterapia, entre outras)
32º	3.4.6. Dar a conhecer aos encarregados de educação as atividades planeadas semanalmente	3.4.3. Proporcionar atividades em que os encarregados de educação participem

	ou diariamente	
33º	3.1.8. O espaço (m2) existente por criança ser superior ao que está previsto por lei	3.5.2. O projeto educativo da instituição estar visível e disponível para consulta
34º	3.4.4. Ter mais do que uma atividade complementar (por exemplo expressão musical, expressão motora, dança para bebés, musicoterapia, entre outras)	3.2.4. O educador ter tempo diário definido para questões burocráticas, não estando assim com as crianças (planos individuais, registos, avaliações)
35º	3.2.4. O educador ter tempo diário definido para questões burocráticas, não estando assim com as crianças (planos individuais, registos, avaliações)	3.1.1. O edifício estar bem localizado e ter bons acessos
36º	3.4.3. Proporcionar atividades em que os encarregados de educação participem	3.1.8. O espaço (m2) existente por criança ser superior ao que está previsto por lei
37º	3.1.2. As instalações serem atrativas visualmente	3.4.5. Proporcionar atividades que envolvam a comunidade envolvente da instituição
38º	3.4.5. Proporcionar atividades que envolvam a comunidade envolvente da instituição	3.1.2. As instalações serem atrativas visualmente
39º	3.4.1. Ter o serviço de transporte	3.4.1. Ter o serviço de transporte
40º	3.4.2. Ter o serviço de videovigilância em direto para as famílias	3.4.2. Ter o serviço de videovigilância em direto para as famílias

A partir da tabela 19 verificamos que a segurança das crianças é bastante valorizada por ambas as partes, bem como a limpeza das instalações, a qualidade das refeições e a criança ser bem tratada em todos os momentos que permanece na instituição, o que vai ao encontro de outra perspetiva proposta por Katz (1992 e 1995, in ME, 1998) que é a “perspetiva orientada de cima para baixo”, que tem a ver com os materiais,

equipamentos, espaço, cuidados de saúde, higiene e segurança. Também Doherty (1991, in ME, 1998) no seu diagrama da qualidade dos cuidados às crianças dá importância à saúde e segurança para o bem estar da criança.

Como podemos verificar na tabela 19, algumas respostas são bastante semelhantes, estando mais ou menos na mesma categoria de importância tanto no meio rural como no meio urbano, principalmente no que diz respeito às questões com menor importância para que uma creche seja de qualidade. No entanto, existem algumas condições a que os encarregados de educação de uma zona e outra dão diferente importância, por exemplo a relação de afetividade dos adultos com as crianças ser de afetividade. Aqui os encarregados de educação do meio urbano valorizam mais este fator do que os do meio rural. Outra das situações onde se verifica maior diferença de opinião é a do horário flexível consoante as necessidades das famílias: no meio rural dão mais importância e este fator, talvez por as instituições do meio urbano terem já um horário mais alargado do que as instituições do meio rural. As atividades planeadas serem do conhecimento dos encarregados de educação suscita maior interesse por parte dos encarregados de educação do meio urbano. O edifício estar bem localizado e ter bons acessos é mais valorizado no meio rural do que no meio urbano. As outras condições obtiveram percentagens idênticas nas respostas, independentemente do meio em que a instituição está inserida. Podemos concluir que o meio onde a instituição está inserida não influencia profundamente a opinião dos encarregados de educação sobre a qualidade em creche.

Pelos resultados obtidos verificamos que os manuais propostos pelo ISS são importantes, pois ajudam a instituição a funcionar de forma eficaz, mas no entanto, a opinião dos encarregados de educação aproxima-se mais da escala ITERS-R, uma vez de acordo com as respostas consideram ser mais importante a criança, os seus cuidados, o seu bem estar, do que a própria instituição, o seu funcionamento, e os serviços prestados pela mesma. Os questionários de satisfação dos clientes, que fazem parte do modelo de avaliação da qualidade proposto pelo ISS têm em conta a análise de variáveis como as instalações, equipamentos, sinalética, fiabilidade e competência técnica, deixando de parte questões mais relacionadas com a própria criança e os seus cuidados. No entanto a ITERS-R contempla também as rotinas e cuidados pessoais, onde se englobam por exemplo as práticas de segurança e as refeições que foram itens que obtiveram um valor bastante elevado neste estudo.

Parte IV – Conclusões

As famílias necessitam de um local seguro e de qualidade onde possam deixar os seus filhos. Na ausência de resposta por parte do ME para o acolhimento de crianças menores de 3 anos, o ISS cria e supervisiona as creches que são a maior parte das organizações que trabalham para esta faixa etária.

Com o evoluir da sociedade e com o aparecimento da qualidade como forma de melhorar o funcionamento e a eficácia das organizações, as creches são também envolvidas neste processo. O ISS disponibiliza manuais, apresentando um modelo de avaliação da qualidade em creche, de forma a ajudá-la a obter uma melhoria.

Face ao conceito de qualidade quisemos saber quais as condições que os encarregados de educação mais valorizam para que uma creche seja de qualidade e se essas condições dependem do meio ambiente a que a creche dá resposta. Assim, definimos as seguintes perguntas de partida: “Quais as condições determinantes para que uma creche seja considerada de qualidade pelos encarregados de educação?” e “Encarregados de educação de crianças em creches urbanas e creches rurais enunciam os mesmos indicadores de qualidade?”

Utilizando uma metodologia quantitativa inquirimos encarregados de educação de creches situadas em meio rural e meio urbano. O estudo comparativo permitiu concluir que as condições definidoras da qualidade são a segurança das crianças, a limpeza das instalações, a criança ser bem tratada em todos os momentos que permanece na instituição e as refeições serem de qualidade. Também verificámos que as diferenças de opinião dos encarregados de educação com crianças em creches situadas no meio rural e no meio urbano, sobre as condições que criam a qualidade da creche são pequenas. Pretendeu-se também avaliar se os indicadores propostos nos modelos existentes para o efeito de avaliação da qualidade em creche vão ao encontro da opinião dos encarregados de educação. Verificámos que a opinião destes se aproxima mais dos princípios propostos pela ITES-R, do que dos indicadores propostos no manual da qualidade do ISS e do modelo de avaliação que propõe. Com efeito os encarregados de educação valorizam como fatores de qualidade a preocupação com a criança e os seus cuidados, deixando para segundo plano a organização e funcionamento da instituição, bem como os serviços prestados pela mesma.

Uma das limitações deste estudo é o de assentar numa amostra não representativa da problemática, logo as suas conclusões não podem ser generalizadas. Também consideramos limitação o número de questionários recolhidos, bastante menor do que o número entregue, talvez devido ao facto de não existir relação entre o investigador e os inquiridos. Mas, olhando numa perspetiva futura, este estudo é um contributo possível para a proposta de um modelo de avaliação da qualidade em creche no nosso país, que vá ao encontro das necessidades e expetativas dos clientes, neste caso, os encarregados de educação.

Referências bibliográficas

- ALAÍZ Vítor, GÓIS, Eunice, GONÇALVES, Conceição (2003) *Autoavaliação de Escolas – Pensar e Praticar*, Porto, Edições Asa
- BAIRRÃO, J., BARBOSA, M., BORGES, I., CRUZ, O., MACEDO-PINTO, I., (1990) *Perfil Nacional dos cuidados prestados às crianças com idade inferior a seis anos*, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian
- BARROS, Sílvia; AGUIAR, Cecília & BAIRRÃO, Joaquim (2006), *Escala de avaliação do ambiente de creche – edição revista* in C. Machado, L. Almeida, M. A. Guisande, M. Gonçalves, & V. Ramalho (Coord.), *Avaliação Psicológica: formas e contextos* Vol. XI, pp. 689-697, Braga: Psiquilíbrios Edições
- BARROS, S. A. (2007) *Qualidade em contexto de creche: ideias e práticas*, Dissertação de doutoramento, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação na Universidade do Porto
- CARDONA, Maria João (1997) *Para a história da Educação de Infância em Portugal. O discurso oficial (1834-1990)*, Porto Editora, Porto
- CARMO, Hermano, FERREIRA, Manuela Malheiro (1998) *Metodologia da Investigação, Guia para auto-aprendizagem*, Universidade Aberta, Lisboa
- CLÍMACO, M^a do C. (2005) *Avaliação de Sistemas em Educação*, Lisboa: Universidade Aberta
- COSTA, Jorge Adelino, NETO-MENDES, António, VENTURA, Alexandre (2002) *Avaliação de Organizações Educativas*, Universidade de Aveiro
- COUTINHO, Clara Pereira, CHAVES, José Henrique (2002) *O estudo de caso na investigação em tecnologia educativa em Portugal*, Revista Portuguesa de Educação 15(1), pp. 221-243, Universidade do Minho
- CRONBACH, Lee J. (1990) *Essentials of psychological testing*, Harper Collins, New York

- DAVIDSON, F., MAGUIN, P. (1983) *As creches: realização, funcionamento, vida e saúde da criança*, Lisboa: Livros Técnicos e Científicos
- DIAS, Nuno Fernando de Carvalho, MELÃO, Nuno Filipe Rosa (2009) *Avaliação e Qualidade: dois conceitos indissociáveis na Gestão Escolar*, Revista de Estudos Politécnicos, Vol. VII, nº 12, p.193-214
- FORTIN, Marie-Fabienne (1999) *O processo de investigação: da concepção à realização*, Décarie Éditeur, Lusociência
- GIL, António Carlos (1999) *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, Editora Atlas, São Paulo
- GOETSCH, David L., DAVIS, Stanley (1994) *Introduction to Total Quality – Quality, productivity, Competitiveness*, Merrill, New York
- GOMES, Paulo J. P. (2004) *A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação*, Cadernos Bad 2
- HILL, Manuela Magalhães, HILL, Andrew (2005) *Investigação por questionário*, Edições sílabo, Lisboa
- INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL a (2010) *Manual de Processos-Chave Creche*
- INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL b (2010), *Modelo de avaliação da qualidade creche*, 2ª edição
- INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL c (2010), *Questionários de avaliação da satisfação da creche – clientes, colaboradores, parceiros*, 2ª edição
- INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P. (2011) *Guia Prático: Respostas Sociais – Infância e Juventude - Crianças e Jovens*
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (1998) *Qualidade e Projecto na Educação Pré-Escolar*, Lisboa, Departamento da Educação Básica
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (2000) *A educação pré-escolar e os cuidados para a infância em Portugal*, Lisboa, Departamento da Educação Básica

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (2002) *Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar*, Lisboa, Departamento da Educação Básica

MOSS, P., PENCE, H. (1994) *Valuing quality in early childhood services. New approaches to defining quality*, London, Paul Chapman

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO - OCDE (2002) *Educação e cuidado na primeira infância: grandes desafios*, Tradução brasileira, Unesco (obra original publicada em 2001)

PIRES, A. Ramos (2000) *Qualidade – sistemas de gestão da qualidade*, Edições Sílabo Lda., Lisboa

PORTUGAL, Gabriela (2012) *Finalidades e práticas educativas em creche: das relações, actividades e organização dos espaços ao currículo da creche*, Universidade de Aveiro

ROCHA, M. B. P., COUCEIRO, M. E., MADEIRA, M. I. R. (1996), *Guiões Técnicos nº4: Creche (Condições de implantação, localização, instalação e funcionamento)*, Direção Geral da Ação Social, Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação, Lisboa

ROCHA, A.P (1999) *Avaliação das escolas*, Porto, Asa

RUPÉREZ, Francisco López (1994) *La gestión de calidad en educación*, Editorial La Muralla S.A, Madrid

SANCHES, I. & TEODORO, A. (2007) *Procurando Indicadores de Educação Inclusiva: as Práticas dos Professores de Apoio Educativo*, Revista Portuguesa de Educação, 20 (2), 105-149. ISSN 0871 – 9187

SANDERS, James R., DAVIDSON, E. Jane (2003) *A Model for School Evaluation*, In T. Kellaghan, D. L. Stufflebeam, & Lori A. Wingate, (Eds.), *International handbook of educational evaluation* (pp. 807-826), Chicago: Kluwer Academic Publishers

SANTOS, Pablo S. M. B. (2007) *O que é avaliação institucional*, retirado de <http://pt.shvoong.com/humanities/483157-que%C3%A9avalia%C3%A7%C3%A3o-institucional/> em 20.07.12

VALLEJO, P.M. (1979) *Manual de avaliação escolar*, Coimbra, Almedina

YIN, Robert K. (2010) *O estudo de caso: planejamento e métodos*, Bookman, Porto Alegre

ZABALZA, M. A. (1998) *Qualidade em educação infantil*, Artmed, Porto Alegre

Legislação consultada

Lei nº5/73 de 25 de Julho, Presidência da República, Diário da República – I Série-A, Nº 173

Lei nº5/77 de 1 de Fevereiro, Assembleia da República, Diário da República – I Série-A, Nº 26

Decreto-lei nº542/79 de 31 de Dezembro, Diário da República - I Série-A, Nº300

Decreto-Lei nº30/89 de 24 de Janeiro, Ministério do Emprego e da Segurança Social, Diário da República – I Série, Nº 20

Decreto-Lei nº123/97 de 22 de Maio, Ministério da Solidariedade e Segurança Social, Diário da República – I Série-A, Nº118

Decreto-Lei nº133-A/97 de 30 de Maio, Ministério da Solidariedade e Segurança Social, Diário da República – I Série-A, Nº124

Decreto-Lei nº379/97 de 27 de Dezembro, Ministério do Ambiente, Diário da República – I Série-A, Nº298

Decreto-Lei nº67/98 de 18 de Março, Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, Diário da República – I Série-A, Nº65

Decreto-Lei nº425/99 de 21 de Outubro, Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, Diário da República – I Série-A, Nº246

Decreto-Lei nº109/2000 de 30 de Junho, Ministério do Trabalho e da Solidariedade, Diário da República – I Série-A, Nº149

Despacho Normativo nº99/89 de 27 de Outubro, Ministério do Emprego e da Segurança Social, Diário da República – I Série, Nº 248

Lei nº38/2004 de 18 de Agosto, Assembleia da República, Diário da República – I Série-A, Nº194

Lei nº49/2005 de 30 de Agosto, Assembleia da República, Diário da República – I Série-A, Nº 166

Portaria nº262/2011 de 31 de Agosto, Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, Diário da República – I Série, Nº167

Anexos

Anexo 1 – Pedido de autorização às instituições para entrega dos questionário

Anexo 2 – Questionário aplicado aos encarregados de educação

Anexo 1 - Pedido de autorização às instituições para entrega dos questionário



Escola Superior de Educação e Ciências Sociais (Leiria) Campus 1
Rua Dr. João Soares
Apartado 4045
2411-901 Leiria - Portugal

Assunto: Pedido de permissão para entregar inquéritos aos pais

Exmo.(a) Sr. (a) Diretor(a),

O meu nome é Patrícia Lopes Pereira, portadora do cartão de cidadão nº12968100, e sou aluna do Mestrado de Gestão, Avaliação e Supervisão Escolar na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais de Leiria. Neste momento estou a realizar o meu projeto de investigação, sob orientação da Professora Doutora Maria Antónia Barreto, que tem como tema “Qualidade em Creche: opinião dos encarregados de educação”. Assim, venho por este meio solicitar a permissão para entregar questionários aos pais correspondentes à valência de Creche. Os questionários serão entregues em formato papel e serão anónimos, pelo que nada põe em risco quer o nome da Instituição, quer a identidade de qualquer pai ou criança.

Assim, solicito a vossa resposta e, se esta for positiva, que me diga qual o número de crianças existentes na creche para que eu possa preparar os questionários. Desde já muito obrigado pela atenção dispensada e aguardo ansiosamente por uma resposta.

Com os melhores cumprimentos, atentamente,

Patrícia Lopes Pereira

Anexo 2 – Questionário aplicado aos encarregados de educação



Caros Encarregados de Educação,

Neste momento estou a realizar o meu projeto de investigação com o tema “Qualidade em Creche: opinião dos encarregados de educação”. Assim, solicito que respondam a este questionário que tem por objetivo saber o que é para os pais uma creche de qualidade.

Os questionários são confidenciais e anónimos, e os dados recolhidos serão utilizados exclusivamente para efeitos estatísticos do estudo.

1- Sexo:

Feminino ☐

Masculino ☐

2- Qual a sala que a sua criança frequenta:

Berçário ☐

Sala de 1 ano ☐

Sala de 2 anos ☐

(no caso de ter mais do que uma criança a frequentar a creche, assinale a situação de ambas)

3- Quais são as condições para ser considerada uma creche de qualidade

3.1- No que diz respeito às instalações, espaço e mobiliário:

	Sem importância	Pouco importante	Importante	Muito importante	Extremamente importante
Instalações, espaço e mobiliário	1	2	3	4	5
3.1.1. O edifício estar bem localizado e ter bons acessos					
3.1.2. As instalações serem atrativas visualmente					
3.1.3. O recreio ter as dimensões e os equipamentos adequados					
3.1.4. O chão, equipamentos e materiais serem adequados às crianças					
3.1.5. As instalações estarem sempre limpas					
3.1.6. A zona do refeitório ser ampla e arejada					
3.1.7. As zonas onde a criança permanece serem totalmente seguras (espaço interior e exterior)					
3.1.8. O espaço (m2) existente por criança ser superior ao que está previsto por lei					
3.1.9. Existir uma grande variedade e diversidade de jogos e materiais adequados a cada faixa etária					
3.1.10. Existirem condições para crianças com limitações físicas					

3.2- No que concerne aos recursos humanos:

	Sem importância	Pouco importante	Importante	Muito importante	Extremamente importante

Recursos humanos	1	2	3	4	5
3.2.1. O pessoal ter formação necessária para as funções que desempenha					
3.2.2. O diretor técnico/pedagógico ter experiência, formação técnica e académica adequada					
3.2.3. O rácio adulto/criança ser adequado para cada faixa etária (quantidade de adultos necessária consoante o número de crianças)					
3.2.4. O educador ter tempo diário definido para questões burocráticas, não estando assim com as crianças (planos individuais, registos, avaliações)					
3.2.5. A relação dos adultos que estão com as crianças ser de afetividade					
3.2.6. Existir bom ambiente de trabalho entre todos os colaboradores					

3.3- Quanto às rotinas e cuidados pessoais:

	Sem importância	Pouco importante	Importante	Muito importante	Extremamente importante
Rotinas e cuidados pessoais	1	2	3	4	5
3.3.1. A criança ser bem tratada em todos os momentos que permanece na instituição					
3.3.2. As refeições serem de qualidade tal como os alimentos confeccionados					
3.3.3. As refeições serem adequadas a cada faixa etária e a cada criança individualmente (por exemplo em caso de alergias)					
3.3.4. O repouso ser uma altura calma e relaxante para a criança					
3.3.5. O momento da muda da fralda ser de interação entre o adulto e a criança					
3.3.6. As crianças estarem sempre limpas e higienizadas					
3.3.7. Serem praticadas atividades que desenvolvam a autonomia da criança (por exemplo o controlo dos esfíncteres)					
3.3.8. Acontecerem práticas de saúde e segurança necessárias para o bem estar da criança					

3.4- No que diz respeito às atividades e serviços:

	Sem importância	Pouco importante	Importante	Muito importante	Extremamente importante
Atividades e serviços	1	2	3	4	5

3.4.1. Ter o serviço de transporte					
3.4.2. Ter o serviço de videovigilância em direto para as famílias					
3.4.3. Proporcionar atividades em que os encarregados de educação participem					
3.4.4. Ter mais do que uma atividade complementar (por exemplo expressão musical, expressão motora, dança para bebés, musicoterapia, entre outras)					
3.4.5. Proporcionar atividades que envolvam a comunidade envolvente da instituição					
3.4.6. Dar a conhecer aos encarregados de educação as atividades planeadas semanalmente ou diariamente					
3.4.7. Proporcionar à criança diversidade de jogos e atividades					
3.4.8. Dar tempo à criança para brincar					
3.4.9. Existirem atividades com crianças de outras salas					

3.5- No que concerne à organização da instituição:

	Sem importância	Pouco importante	Importante	Muito importante	Extremamente importante
Organização da instituição	1	2	3	4	5
3.5.1. Os objetivos da creche estarem bem definidos e serem do conhecimento dos encarregados de educação					
3.5.2. O projeto educativo da instituição estar visível e disponível para consulta					
3.5.3. O projeto curricular de sala ser apresentado aos encarregados de educação no início do ano letivo					
3.5.4. Existir um plano individual de desenvolvimento para cada criança					
3.5.5. Existirem grelhas de observação e avaliação para cada faixa etária e estas serem do conhecimento dos encarregados de educação					
3.5.6. Estarem definidas as funções e responsabilidades de cada um dos intervenientes					
3.5.7. O horário da creche ser alargado e flexível consoante a necessidade das famílias					

4- Se existir alguma condição que considere importante para uma creche ser de qualidade e que não esteja mencionada, por favor coloque-a aqui:

Obrigada!