



# Avaliação da Qualidade em Creche: a Visão dos Pais

Marta Gonçalves

Dissertação apresentada à Escola Superior de Educação de Lisboa para  
obtenção de grau de mestre em Intervenção Precoce

2020/2021



# Avaliação da Qualidade em Creche: a Visão dos Pais

Marta Gonçalves

Dissertação apresentada à Escola Superior de Educação de Lisboa  
para obtenção de grau de mestre em Intervenção Precoce  
Orientador: Professora Doutora Dalila Lino

2020/2021



## **AGRADECIMENTOS**

A presente dissertação não poderia ter sido realizada sem o precioso apoio de várias pessoas.

Em primeiríssimo lugar agradeço aos meus pais e às filhas pelo apoio incondicional que me deram, por toda a paciência que tiveram comigo ao longo deste caminho, muitas foram as horas que tive de despende da vossa preciosa companhia para conseguir atingir os meus sonhos. À minha família em especial à minha avó e ao marido Alexandre, por toda a força que me deram no início desta longa caminhada. A todos vocês a minha eterna gratidão.

Agradeço ao meu fiel amigo Luck (cão), pelo companheirismo que me fez em todas as horas, minutos e segundos durante a elaboração da dissertação.

Agradeço à instituição onde trabalho pela oportunidade de realizar este estudo, a todos os profissionais que trabalham direta e indiretamente comigo e que acompanharam esta investigação, em especial à minha grande amiga Patrícia Lourenço por toda a ajuda prestada e aos pais que me ajudaram nesta caminhada.

Agradeço de coração à minha Grande amiga e colega de Mestrado Maria João Magão por todo o apoio incondicional, ajuda, pelas palavras de motivação nos momentos mais difíceis e por não me deixar desistir.

Desejo igualmente agradecer à minha orientadora Professora Doutora Dalila Lino por acreditar nas minhas capacidades e nunca ter desistido de mim.

Sem todos vocês, nada disto teria sido possível, sou grata por todas as palavras de incentivo e motivação, grata por acreditarem em mim.

Agradeço a mim mesma, pela minha capacidade de resiliência, de superação em nunca ter desistido de atingir o meu sonho. Não foi fácil, mas consegui.

## RESUMO

Os primeiros anos de vida de uma criança são repletos de aprendizagens e descobertas que são fulcrais na promoção do desenvolvimento social, linguístico, afetivo e cognitivo, bem como, no bem-estar da criança. A creche tem um papel essencial junto da família e deve ser encarada como um fator importante na vida da criança e no seu desenvolvimento. Um contexto educacional de qualidade em creche requer oportunidades, experiências de aprendizagens significativas, descobertas por parte das crianças, diversas atividades, interações com os outros, bem como rotinas, momentos de conforto e bem-estar. O presente trabalho pretende estudar a qualidade do atendimento educacional da creche, na perspetiva dos pais. A natureza da investigação é quantitativa e predominantemente qualitativa, tendo sido desenvolvido um estudo de caso no âmbito analítico. A recolha de dados foi realizada numa Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) em 6 salas de creche e os instrumentos utilizados foram a Escala de Avaliação do Ambiente Creche – ITERS-R, o questionário e a entrevista semiestruturada. No estudo foram inquiridos no questionário 47 pais e 6 pais através das entrevistas realizadas. Através da análise de dados foi possível verificar que a visão dos pais vai ao encontro dos resultados obtidos na ITERS-R, atribuindo à creche estudada uma qualidade moderada elevada, entre o Bom e o Excelente.

O estudo realizado indica que a creche escolhida pelos pais satisfaz as necessidades das crianças e das famílias, são aplicadas e desenvolvidas boas práticas, estimulando as aprendizagens e o desenvolvimento da criança. Os pais revelaram que há uma boa relação creche-família e o seu envolvimento. A participação no quotidiano da creche é vista com sugestão de melhoria, uma vez que os pais não entram diariamente na instituição e apenas conseguem participar em algumas atividades propostas devido ao horário de trabalho.

**Palavras-chave:** Creche, qualidade, avaliação creche, visão dos pais.

## **ABSTRAT**

The first years of a child's life are full of learning and discoveries which are the core to the promotion of social, linguistic, affective and cognitive development, as well as, in the child's well-being. The day care center in a quality context has an essential role with the family and should be seen as a context that assumes, like other contexts of the child's life, an important role in the development. A quality nursery context requires opportunities, meaningful learning experiences, discovered by children, various activities, interactions with others, as well as routines, moments of comfort and well-being. The present work intends to study the quality of the daycare center costumer service, in the parents' view. The nature of the investigation is quantitative and predominantly qualitative, developed through a case study in the analytical scope. The data collection was carried out in a NPO (Non-Profit Organization) in 6 nursery rooms and the instruments used were the Nursery Environment Assessment Scale – ITERS-R, the questionnaire and the semi-structured interview. In the study, 47 parents were asked to fill a form and 6 parents interviewed. Through data analysis, it was possible to verify that the parents' opinion is in line with the results obtained in the ITERS-R, attributing to the day care center studies a moderate quality, between Good and Excellent. This study reveals that the daycare center chosen by the parents meets the needs of children and families, good practices are applied and developed, stimulating learning and child development. The parents revealed that there is a good relationship between daycare and family and their involvement. Participation in a day-to-day care center is seen as an improvement, since parents do not enter the institution daily and only manage to participate in some proposed activities due to working hours.

Keywords: Daycare, quality, daycare evaluation, parents.

## **ÍNDICE GERAL**

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1. Evolução histórica e situação atual da creche em Portugal .....	6
2.1.1. Creche em Portugal .....	6
2.1.2. Creche enquanto resposta social.....	7
2.2. Qualidade e avaliação em creche.....	9
2.2.1. Evolução do conceito de qualidade na creche.....	9
2.3. A qualidade no atendimento contexto .....	13
2.4. Modelo de avaliação da qualidade da resposta social creche .....	14
2.5. Relação Creche-Família .....	15
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>18</b>
3.1 Natureza do estudo .....	19
3.2 Caracterização do contexto e da população em estudo .....	21
3.3 Instrumentos de recolha de dados.....	23
3.3.1 Escala de avaliação do ambiente em contexto de creche ITERS-R .....	23
3.3.2. Questionário .....	24
3.3.3. Entrevistas .....	25
3.4. Procedimento .....	26
<b>4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>30</b>
4.1. Apresentação e análise dos resultados da ITERS-R.....	31
4.2. Apresentação e análise dos resultados do questionário aos pais .....	38
4.3. Apresentação e análise dos resultados da análise de conteúdo realizada nas entrevistas aos pais .....	53
<b>5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>65</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>76</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS A.....</b>	<b>91</b>
<b>Pedido de permissão para observar e avaliar o contexto creche através da escala ITERS-R.....</b>	<b>91</b>

<b>ANEXOS B.....</b>	<b>93</b>
<b>Pedido de permissão para solicitar preenchimento questionário aos pais.....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXOS C.....</b>	<b>95</b>
<b>Guião do questionário .....</b>	<b>95</b>
<b>ANEXOS D.....</b>	<b>104</b>
<b>Pedido de autorização aos pais para preenchimento do questionário.....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS E.....</b>	<b>106</b>
<b>Guião da Entrevista.....</b>	<b>106</b>
<b>ANEXOS F .....</b>	<b>119</b>
<b>Transcrição da entrevista .....</b>	<b>119</b>
<b>ANEXOS G .....</b>	<b>128</b>
<b>Codificação das 6 entrevistas.....</b>	<b>128</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	<b>39</b>
Habilitações académicas dos pais.....	39
<b>Figura 2</b> .....	<b>39</b>
<i>Motivos de escolha da creche</i> .....	39
<b>Figura 3</b> .....	<b>40</b>
<i>Opiniões dos pais face ao Espaço e Materiais da creche</i> .....	40
<b>Figura 4</b> .....	<b>40</b>
<b>Figura 5</b> .....	<b>41</b>
<i>Opiniões dos pais face às Rotinas - receção e entrega</i> .....	41
<b>Figura 6</b> .....	<b>41</b>
<i>Opiniões dos pais face às Rotinas – receção e entrega (caraterização da postura/comportamento do adulto que receciona e entrega)</i> .....	41
<b>Figura 7</b> .....	<b>42</b>
<i>Opiniões dos pais face à Rotina e cuidados pessoais – refeições</i> .....	42
<b>Figura 8</b> .....	<b>42</b>
<i>Opiniões dos pais face às Rotinas e cuidados pessoais – sesta</i> .....	42
<b>Figura 9</b> .....	<b>43</b>
<i>Opiniões dos pais face às Rotinas e cuidados pessoais - higiene</i> .....	43
<b>Figura 10</b> .....	<b>43</b>
<i>Sugestões de melhoria dos pais face às Rotinas e cuidados pessoais -receção e entrega</i> .....	43
<b>Figura 11</b> .....	<b>44</b>
<i>Sugestões de melhoria dos pais face às Rotinas e cuidados pessoais – refeições, sesta e higiene</i> .....	44
<b>Figura 12</b> .....	<b>45</b>
<i>Opiniões dos pais face de Escuta e Conversação</i> .....	45
<b>Figura 13</b> .....	<b>45</b>
<i>Opiniões dos pais face às Atividades globais que as crianças realizam</i> .....	45

<i>Nas figuras 14 e 15, apresentamos as opiniões dos pais face às Interações entre adulto – criança, e os aspetos mais importantes nas interações que estabelecem com os profissionais da sala da criança.....</i>	<i>46</i>
<b>Figura 14.....</b>	<b>46</b>
<i>Opiniões dos pais face às Interações adulto-criança.....</i>	<i>46</i>
<i>Na figura 15 apresentamos as opiniões dos pais face aos aspetos mais importantes nas interações que estabelecem com os profissionais da sala da criança. ....</i>	<i>46</i>
<b>Figura 15.....</b>	<b>47</b>
<i>Opiniões dos pais face aos aspetos mais importantes nas interações que estabelecem com os profissionais da sala da criança .....</i>	<i>47</i>
<b>Figura 16.....</b>	<b>48</b>
<i>Opiniões dos pais face às informações partilhadas nas conversas diárias com os profissionais .....</i>	<i>48</i>
<i>Na figura 17 apresentamos as opiniões dos pais face às informações verbais presenciais. ....</i>	<i>48</i>
<b>Figura 17.....</b>	<b>48</b>
<i>Opiniões dos pais sobre as informações verbais presenciais .....</i>	<i>48</i>
<i>Na figura 18 apresentamos as opiniões dos pais face às informações digitais-Educabiz. ....</i>	<i>48</i>
<b>Figura 18.....</b>	<b>48</b>
<i>Opiniões dos pais sobre as informações digitais- Educabiz.....</i>	<i>48</i>
<i>Na figura 19 apresentamos as opiniões dos pais sobre a frequência com que entram na sala. ....</i>	<i>49</i>
<b>Figura 19.....</b>	<b>49</b>
<i>Opiniões dos pais face à frequência com que entram na sala .....</i>	<i>49</i>
<i>Na figura 20 apresentamos as opiniões dos pais face à frequência com que contactam com os profissionais da sala da criança. ....</i>	<i>49</i>
<b>Figura 20.....</b>	<b>50</b>
<i>Opiniões dos pais face à frequência com que contactam com os profissionais da sala da criança.....</i>	<i>50</i>

<i>Na figura 21 apresentamos as opiniões dos pais face à caracterização da comunicação existente entre os profissionais e os pais.</i> .....	50
<b>Figura 21</b> .....	<b>50</b>
<i>Opiniões dos pais sobre como caracterizam a comunicação</i> .....	50
<i>Na figura 22 apresentamos as opiniões dos pais face à relação com os profissionais da sala de creche do/a seu/a filho/a.</i> .....	50
<b>Figura 22</b> .....	<b>51</b>
<i>Opiniões dos pais face a relação com os profissionais da sala de creche do/a seu/a filho/a</i> .....	51
<i>Na figura 23 apresentamos as opiniões dos pais face aos aspetos mais importantes na relação creche-família.</i> .....	51
<b>Figura 23</b> .....	51
<i>Opiniões dos pais face aos aspetos mais importantes na relação creche-família</i> .....	51
<i>Na figura 24 apresentamos as opiniões dos pais face à participação dos pais nas reuniões.</i> .....	51
<b>Figura 24</b> .....	52
<i>Opiniões dos pais face à participação dos pais nas reuniões</i> .....	52
<i>Na figura 25 apresentamos as opiniões dos pais face à participação nas festas ou atividades de convívio.</i> .....	52
<b>Figura 25</b> .....	52
<i>Opiniões dos pais face à participação nas festas ou atividades de convívio</i> .....	52
<i>Na figura 26 apresentamos as opiniões dos pais face à participação dos pais na tomada de decisões na instituição.</i> .....	52
<b>Figura 26</b> .....	52
<b><i>Opiniões dos pais face à participação dos pais na tomada de decisões na instituição</i></b>	<b>52</b>
<i>Na figura 27 apresentamos as opiniões dos pais face à participação na avaliação através do “Questionário de satisfação do cliente” da Segurança Social.</i> .....	53
<b>Figura 27</b> .....	<b>53</b>
<i>Opiniões dos pais face à participação na avaliação através do “Questionário de satisfação do cliente” da Segurança Social</i> .....	53

## ÍNDICE DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> .....	<b>32</b>
<i>Pontuação média, médias e desvios-padrão totais obtidos nas subescalas da ITERS-R em cada sala de creche</i> .....	32
<i>A tabela 2 apresenta Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Espaço e Mobiliário da ITERS-R</i> .....	32
<b>Tabela 2</b> .....	<b>32</b>
<i>Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Espaço e Mobiliário da ITERS-R</i> .....	32
<b>Tabela 3</b> .....	<b>33</b>
<i>Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Rotinas de Cuidados Pessoais da ITERS-R</i> .....	33
<b>Tabela 4</b> .....	<b>34</b>
<i>Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Escuta e Conversação da ITERS-R</i> .....	34
<b>Tabela 5</b> .....	<b>34</b>
<i>Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Atividades da ITERS-R</i> .....	34
<b>Tabela 6</b> .....	<b>36</b>
<i>Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Interação da ITERS-R</i> .....	36
<b>Tabela 7</b> .....	<b>36</b>
<i>Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Estrutura do Programa da ITERS-R</i> .....	36
<b>Tabela 8</b> .....	<b>37</b>
<i>Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Pais e Pessoal da ITERS-R</i> .....	37
<b>Tabela 10</b> .....	<b>54</b>
<i>Razões para a inscrição da criança na creche</i> .....	54
<b>Tabela 11</b> .....	<b>55</b>

<i>Razões para a escolha da creche em estudo</i> .....	55
<b>Tabela 12</b> .....	<b>56</b>
<i>Caraterísticas de uma creche de qualidade</i> .....	56
<b>Tabela 13</b> .....	<b>57</b>
<i>Aprendizagens e desenvolvimento</i> .....	57
<b>Tabela 14</b> .....	<b>60</b>
<i>Relação creche-família</i> .....	60
<b>Tabela 15</b> .....	<b>63</b>
<i>Sugestões de melhoria do atendimento educacional da creche em estudo</i> .....	63
.....	<b>119</b>
<i>Codificação das 6 entrevistas</i> .....	128
<b>Tabela 9</b> .....	<b>129</b>
<i>Codificação das 6 entrevistas</i> .....	129

## **ÍNDICE DE ABREVIATURAS**

APCER – Associação Portuguesa de Certificação

CNE – Conselho Nacional de Educação

EFQM - European Foundation for Quality Management

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social

ISO - International Organization for Standardization (formatado: Inglês (Estados Unidos))

ISS - Instituto da Segurança Social

ITERS-R – Infant Toddler Environment Rating -Revised

ME - Ministério da Educação

MESS – Ministério do Emprego e Segurança Social

NAEYC- The National Association for the Education of young Children

OCDE - Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

As condições em que ocorre o desenvolvimento na primeira infância têm impacto duradouro no futuro da criança, ao nível psíquico, emocional, linguístico e cognitivo.

(New, 1999; Schonkoff e Phillips, 2000)

## 1. INTRODUÇÃO

| ' ' | | ' |

O presente estudo surge no âmbito do Mestrado em Intervenção Precoce, da Escola Superior de Educação de Lisboa e tem como tema “Avaliação da Qualidade em Creche: a visão dos pais”, e foi realizado numa Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS).

Centra-se na avaliação da qualidade dos serviços prestados na resposta social creche e tem como objetivo conhecer e compreender a visão dos pais sobre a qualidade da creche que os filhos/as frequentam.

A educação de infância ganhou visibilidade, quando as mulheres deixaram de ter apenas trabalhos domésticos e passaram a ingressar no mercado de trabalho. Com a entrada da mulher no mercado de trabalho, permanecem menos tempo em casa e com o término da licença de maternidade, as famílias veem-se obrigadas a colocar as crianças desde tenra idade em creches, durante um elevado número de horas diárias.

Os resultados de inúmeras investigações (Portugal, 2011; Pachcoal et al., 2016; Tadeu & Aguiar, 2016), demonstram que a qualidade das creches pode ter impacto no desenvolvimento das crianças que as frequentam atribuindo-se a estas instituições um papel extremamente importante no desenvolvimento das crianças que as frequentam, sendo por isso essencial avaliar e promover a qualidade destas instituições.

Torna-se assim, essencial que as creches prestem serviços de qualidade na promoção do bem-estar e desenvolvimento da criança, qualidade nos Espaços e Mobiliário, Rotinas de cuidados pessoais, Escuta e Conversação, Atividades, Interação, Estrutura do programa e Pais e Pessoal.

Assim, e atendendo aos dados empíricos de vários estudos (Barros, 2007; Bryant, Maxwell, Poe, Peisner-Feinberg, & Bernier, 2003; European Child Care And Education [ECCE] Study Group, 1997; Vandell, Belsky, Burchinal, Steinberg, Vandergrift, & NICHD Early Child Care Research Network, 2010), os resultados da investigação demonstram que a qualidade das creches pode ter impacto na aprendizagem, bem-estar e no desenvolvimento das crianças que as frequentam. Em Portugal, os estudos realizados sobre a qualidade em contexto de creche são escassos e os resultados das avaliações efetuadas às creches têm indicado a presença de uma qualidade pobre ou mínima (Barros & Aguiar, 2010; Barros et al. 2016).

A nível nacional, foram construídos e adaptados alguns referenciais de avaliação do atendimento educacional da creche, tal como o Modelo de Excelência European Foundation for Quality Management (EFQM), a Norma International Organization for Standardization 9001 (ISO) de 2015.

A instituição escolhida para colaborar nesta investigação, adotou o Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, criado pelo gabinete da qualidade e auditoria do Instituto da Segurança Social (ISS), no âmbito do Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais, como referencial normativo para a autoavaliação, avaliação e posterior certificação de algumas das suas respostas sociais entre elas a creche com a qualificação do nível A.

Considerando que a finalidade desta investigação é conhecer a visão dos pais sobre a qualidade da creche estudada, foi realizado um estudo triangular, quantitativo e qualitativo, que pretende estudar associações existentes entre a qualidade da creche e a qualidade que os pais atribuem a esta creche.

Com este trabalho pretende-se (i) com a aplicação da Escala de Avaliação do Ambiente de Creche – Edição Revista (Infant/Toddler Environment Rating Scale – Revised Edition [ITERS-R], Harms, et al., 2006) procura-se avaliar a qualidade dos espaços e materiais, nas várias dimensões da prática pedagógica da creche, nomeadamente, as características físicas do ambiente, a quantidade e a acessibilidade dos materiais existentes numa sala de creche, rotinas de cuidados e atividades, bem como as interações entre cuidadores e crianças, a seis salas de creche, (ii) com aplicação de um questionário e a realização de entrevistas aos pais das crianças que frequentam a creche procura-se responder aos seguintes objetivos: 2) conhecer as conceções sobre a importância da qualidade dos espaços e materiais para o desenvolvimento do/a seu/a filho/a e 3) compreender os benefícios do envolvimento/participação dos pais na creche.

O presente trabalho organiza-se no primeiro capítulo, na introdução em que é clarificado o enquadramento teórico, social e prático deste estudo. No segundo capítulo, é efetuado o enquadramento legal da creche e aborda-se, especificamente o tema da qualidade nos contextos de creche focando-se (1) na evolução histórica e situação atual da creche em Portugal, (2) a qualidade e avaliação em creche, e (3) a qualidade no atendimento

contexto, 4) Modelo de avaliação de qualidade na resposta social creche e (5) Relação Creche-Família.

O terceiro capítulo diz respeito à metodologia, onde se descreve detalhadamente os métodos utilizados nesta investigação, incluindo a caracterização da IPSS, a apresentação dos instrumentos utilizados para a recolha de dados, a explicação dos procedimentos utilizados no decorrer da preparação e da própria recolha de dados.

No quarto capítulo procedeu-se à discussão e análise dos resultados obtidos, salientando os aspetos considerados mais relevantes.

No quinto capítulo discutem-se os aspetos conclusivos e mais significativos emergentes da análise dos dados obtidos.

Finalmente, nas considerações finais, é elaborada uma breve síntese sobre o que os resultados encontrados indicaram e onde se faz uma reflexão acerca das implicações deste estudo, bem como das suas limitações.

## 2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

|' '' | | ''

## 2.1. Evolução histórica e situação atual da creche em Portugal

### 2.1.1. Creche em Portugal

A educação de infância em Portugal, tal como em outros países da Europa, ganhou visibilidade com a evolução política e económica. Com a entrada da mulher no mercado de trabalho, acentuou-se a necessidade da existência de um local onde as crianças pudessem permanecer enquanto as mães trabalhavam.

A conferência de Berlim em 1890 foi fundamental, para a educação de crianças com menos de três anos, nela foi decretada a obrigatoriedade de todas as fábricas com mais de 50 trabalhadores criarem creches com condições básicas de funcionamento (Cardona, 1997).

Nos finais dos anos 60 e início dos anos 70, houve um aumento de atividade industrial e bancária, o que obrigou a sociedade portuguesa a passar por modificações nas estruturas económicas, sociais e políticas.

A revolução de 25 de abril de 1974 veio permitir que surgisse uma nova visão sobre as funções das instituições dedicadas à primeira infância, conduzindo a uma maior consciencialização das mulheres sobre o seu papel na sociedade. A nova visão vem assegurar que a experiência de creche, para além de facilitar a conciliação da vida familiar e profissional das famílias, vem proporcionar bem-estar e desenvolvimento da criança.

A necessidade de existência de um local de proteção e educação para crianças dos 0 aos 3 anos de idade, levou a que em 1976 a constituição da república portuguesa desse um passo essencial para a igualdade entre homens e mulheres, sendo reconhecidos os mesmos direitos a todos os cidadãos sem qualquer tipo de discriminação ou preconceito (Ministério da Educação, 2000). Em Portugal as creches surgiram por iniciativa do Ministério do Emprego e Segurança Social (MESS).

Segundo o estudo temático da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) (Ministério da Educação, 2000), Portugal introduziu medidas de proteção à maternidade, podendo as mulheres auferirem o salário total durante a licença de maternidade com duração de 3 meses. Com o término da licença de maternidade surge a grande necessidade das crianças integrarem a resposta social creche, sendo-lhe conferida as finalidades de: “apoiar as famílias na tarefa de educação dos filhos” e

“proporcionar a cada criança oportunidade de desenvolvimento global, promovendo a sua integração na vida em sociedade”. (ME, 2000, p.40).

Na sua evolução, a creche, com todas as mudanças sociais, políticas e económicas que se verificam na família, permitem à criança a socialização prévia em contexto social, considerando a competência precoce da criança para o desenvolvimento sociocognitivo e linguístico, assim, a creche passou a ser defendida não só como um direito da mulher e da família, mas como um direito da criança enquanto agência educativa (Dias, Correia e Pereira, 2011, p.367).

No Despacho Normativo nº.99/89, de 27 de outubro, assume-se a creche numa perspetiva integrada de cuidar e educar, prevendo o despiste de situações que requeiram determinado tipo de acompanhamento, preocupação que se encontra presente na Convenção dos Direitos da Criança (1989), aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas e ratificada por Portugal em 1990.

A comemoração dos 25 anos da Convenção dos Direitos da Criança leva-nos a repensar de que forma a creche pode responder aos direitos das crianças dos 0 aos 3 anos através de uma educação de qualidade (Fortuna, 2014).

### 2.1.2. Creche enquanto resposta social

A creche é uma resposta social a que as crianças têm direito desde o nascimento, seguindo o pressuposto que a criança aprende desde o nascimento e de que educar uma criança implica olhá-la na sua globalidade (Alarcão, 2008). A creche deve ser considerada como uma parte integrante dos contextos de vida da criança, assumindo um papel importante no seu desenvolvimento.

A creche é uma extensão da educação que opera na construção de pessoas (CNE, 2008, 2011;OCDE, 2012), um contributo não só para as famílias, mas igualmente para as crianças e para o seu desenvolvimento.

No percurso da evolução das creches em Portugal o primeiro normativo legal surge com o Decreto Regulamentar nº. 69/83, de 26 de julho, que expressa a mesma perspetiva do Despacho Normativo nº. 131/84, de 25 de julho que estabelece como um dos objetivos específicos o “proporcionar às crianças oportunidades que facilitem o seu

desenvolvimento físico-emocional, intelectual e social, através de apoios adequados, individuais ou em grupo, adaptados à expressão das suas necessidades” (p. 2274).

Nos últimos vinte anos a cobertura da resposta social creche em Portugal tem vindo a aumentar, porém, segundo os Relatórios da OCDE (2000;2012) indicam que a provisão dos serviços de creche não está tão desenvolvida como a que se destina a crianças com idades entre os 3 e os 6 anos, existindo falhas no enquadramento curricular e educativo destes contextos, ausência de uma base de igualdade no acesso e falta de qualidade em muitos serviços.

Cabe ao Instituto da Segurança Social (ISS) tutelar as respostas sociais que cuidam de crianças até aos 3 anos de idade e ao Ministério da Educação (ME) tutelar as respostas educativas que cuidem de crianças entre os 3 e os 6 anos de idade.

Em Portugal, as respostas sociais existentes podem surgir de iniciativa particular de solidariedade social, sendo de iniciativa solidária (cooperativas, IPSS, misericórdias) ou de iniciativa privada (estabelecimentos com fins lucrativos). As creches de iniciativa solidária estão sujeitas ao licenciamento, inspeção e fiscalização dos serviços competentes do Ministério da Segurança Social e Serviço Social (Decreto-Lei n.º.119/87, Guião Técnico Creche, 1996; Portaria 262/2011), uma vez que beneficiam de comparticipação financeira do estado, no qual o valor da comparticipação familiar é ajustado ao rendimento das famílias. As creches de iniciativa privada são equipamentos que não beneficiam da comparticipação do estado.

Em 1996, surgem, em Portugal, os Guiões Técnicos disponibilizados pela Direção Geral de Ação Social “integram um conjunto de normas que constituem princípios orientadores para 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), determinaram também, que para um bom funcionamento de uma creche são necessários indicadores de pessoal: 1 educador de infância afeto a cada grupo de crianças a partir da aquisição da marcha e um elemento auxiliar do pessoal técnico por cada grupo de 10 crianças.

Apesar da legislação de creche ser escassa, atualmente a Portaria n.º.262/2011-DR-1º Serie n.º.196, identifica a creche como um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança destinado a acolher crianças dos 3 até aos

36 meses de idade (Artigo 7º). Esta legislação vem reforçar a ideia de que a creche tem um papel essencial 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 projeto pedagógico, adequado à sua idade potencializador do seu desenvolvimento, no respeito pela sua singularidade” (Portaria nº. 262/2011).

Embora em Portugal não existam orientações pedagógicas para a resposta social creche, a portaria acima referida, estabelece objetivos para equipamentos que se destinam a crianças entre os 0 e os 3 anos de idade: “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).

Desta forma, a creche visa diminuir assim os efeitos prejudiciais da separação temporária da criança com a família e favorece o desenvolvimento físico, social, emocional e cognitivo das crianças.

A recomendação – Educação dos 0 aos 3 anos (recomendação nº.3/2011), publicada, pelo Conselho Nacional de Educação (CNE), segundo Teresa Vasconcelos (2018), reconhece, reconhece que a faixa etária dos 0 aos 3 anos de idade constitui uma etapa decisiva na educação das crianças, salienta ainda, a importância de criar creches de qualidade, vindo reforçar o reconhecimento que deve ser dado aos profissionais que trabalham em creche. Apesar dos diversos esforços, verificados na última década cabe ao estado português reconhecer o valor educativo da creche, com intencionalidades, propostas pedagógicas e profissionais qualificados, que seguem critérios de qualidade.

## 2.2. Qualidade e avaliação em creche

### 2.2.1. Evolução do conceito de qualidade na creche

Nas últimas décadas, Portugal tem assistido a um aumento de procura de serviços de creche, devido ao aumento da integração da mulher no mercado de trabalho (Almeida & Vieira, 2006) e ao crescente reconhecimento social de que as experiências precoces em

contexto educacional são de extrema importância para o desenvolvimento das crianças (Aguiar, Bairrão & Ramos, 2002; Pessanha, Aguiar & Bairrão, 2007).

Segundo Huang (2007), encontrar creches de qualidade tornou-se um desafio para a maioria das famílias, uma vez, que quando procuram uma creche, já levam consigo as suas percepções, preocupações e expectativas.

DeBord (1996) considera que as famílias estabelecem como indicadores de qualidade as suas próprias preferências e exigências (afetividade e tipo de interação entre o profissional e a criança) assim como, a existência de valores similares aos seus e a organização do espaço/ambiente educativo.

Segundo revelam fontes como a OCDE (2001, 2006) e a United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), a frequência de crianças em creches com menos de 3 anos está a aumentar, sendo assim, é necessário cobrir a oferta e é imprescindível garantir uma qualidade estrutural e do processo em todos os serviços relacionados com a infância.

O conceito de qualidade é vasto, e nas últimas décadas tem vindo a gerar impacto na sociedade. A qualidade em creche assenta na qualidade dos serviços prestados às famílias, tal como nos confirma Rupérez (1994) que nos diz que a qualidade é a satisfação das necessidades e expectativas das famílias.

A creche ao ser um veículo promotor de desenvolvimento e bem-estar das crianças, a qualidade da creche deve ser muito boa ou excelente (Fuentes, 2010).

Neste sentido, destacamos algumas perspetivas e estudos de vários autores sobre a qualidade do atendimento educacional das crianças dos 0 aos 3 anos.

Uma vez que as crianças são colocadas desde muito pequenas nestes contextos educativos e durante um elevado número de horas diárias, os resultados de inúmeras investigações (Portugal, 2011; Pachal et al., 2016; Tadeu & Aguiar, 2016), indicam que a qualidade das creches pode ter impacto no desenvolvimento das crianças que as frequentam atribuindo-se a estas organizações socioeducativas um papel extremamente importante no desenvolvimento das crianças que as frequentam, sendo por isso importante avaliar e promover a qualidade destas organizações. A qualidade da interação adulto-criança é fulcral para determinar a qualidade da creche, bem como a qualidade dos espaços e das experiências de aprendizagens proporcionadas.

Em Portugal, os estudos realizados sobre a qualidade em contexto de creche são escassos e os resultados das avaliações efetuadas às creches têm indicado a presença de uma qualidade pobre ou mínima (Barros & Aguiar, 2010; Barros et al. 2016).

Os autores Dahlberg, Moss e Pence (2007) enumeram três critérios essenciais que resultam de estudos sobre a avaliação da qualidade em contexto de educação de infância, sendo eles: 1) a estrutura, que assenta nas condições organizacionais dos contextos, rácio adulto-criança, a dimensão dos grupos, os conteúdos do currículo e o nível de formação dos profissionais; 2) o processo, que se refere ao que se verifica nas instituições, as interações entre adulto e crianças, o comportamento dos profissionais e as atividades realizadas pelas crianças; 3) o resultado, que se conjuga com o sucesso das aprendizagens futuras e o desenvolvimento integral da criança.

Barros et al. (2016), referem que estudos realizados por diferentes autores têm analisado e medido a qualidade a partir de diferentes perspetivas. Segundo os mesmos autores a pesquisa realizada, sobre a qualidade da educação e cuidado na 1ª infância, avalia sobretudo dois tipos de variáveis: indicadores estruturais e indicadores de processo. Os indicadores estruturais referem-se a aspetos geralmente mais quantitativos e facilmente medidos ou observados, e que podem ser identificados, como níveis de formação de professores, proporção criança/adulto e tamanho do grupo. Já os indicadores de processo referem-se às experiências diretas e cotidianas das crianças em sala de atividades, como a frequência e o tipo de interações que as crianças têm com seus cuidadores e pares e as atividades e materiais com que interagem.

Num estudo realizado no Reino Unido, Taggart et al., (2011), os autores referem como condições de qualidade nos contextos: mais profissionais qualificados, um maior apoio aos pais, maior suporte às crianças provenientes de meios desfavorecidos, o equilíbrio entre a componente socio-emocional; e a interação entre os agentes da saúde, educação e de cuidados. Depreende-se, neste sentido, que o conceito de qualidade baseia-se numa construção que depende de processos de interação entre envolvidos e os significados que juntos constroem.

Em Portugal, vários estudos sublinham a importância da qualidade como um “processo em progresso” que depende dos seus “atores” - profissionais, crianças e famílias e desenvolve-se através das interações com as auxiliares da ação educativa, com as

estagiárias (Lino, 1996), com os pais (Oliveira-Formosinho & Freire de Andrade, 1996), com os educadores e professores do ensino básico ou com outros agentes comunitários. A European Commission Childcare NetWork (1997, in Barros, 2007) salienta que os serviços de alta qualidade devem ter como objetivo assegurar e proporcionar uma boa qualidade de vida às crianças de forma a expressarem-se espontaneamente, cooperarem com os outros, proporcionarem oportunidades de diversidade cultural, conceber apoio como parte de uma família e de uma comunidade, tendo em vista a sua plena inserção na sociedade como ser livre, autónomo e solidário. Neste sentido as relações e interações, o envolvimento das famílias, o espaço educativo, os cuidados de higiene e saúde e os elementos organizacionais da creche, bem como as atividades livres de exploração do ambiente tanto interior como exterior, devem ser considerados igualmente potencializadores educativos.

Segundo Portugal (2000) existe um “overwhelming consensus across studies and contexts” consenso esmagador entre estudos e contextos, sobre o facto de a qualidade dos contextos para crianças dos 0 aos 3 anos depender essencialmente de “relações sintonizadas entre crianças e adultos jovens (Dalli et al., 2011, p.9). A investigação indica que os momentos de interação dedicados entre criança-adulto são tempos de primazia para as aprendizagens, bem como, as relações significativas com pessoas de referencia, assim como, as rotinas de cuidados, que promovem oportunidades de excelência para o estreitamento de relações individualizadas, potencializando bem-estar e sentimentos de segurança (Gonzales-Mena; Eyer, 2014; Elfer. Goldschmied & Selleck, 2012).

Segundo Portugal (2000) espaços atraentes e confortáveis, tranquilos e simultaneamente estimulantes, facilitadores de movimentos amplos, descobertas e exploração diversificadas, são mecanismos proximais que podem impulsionar a aprendizagem e o desenvolvimento da criança.

Um contexto de qualidade em creche requer oportunidades, experiências de aprendizagens significativas, descobertas por parte das crianças, diversas atividades e interações com os outros, bem como, rotinas e momentos de conforto e bem-estar.

Neste sentido, a The National Association for the Education of Young Children (NAEYC) considera que as experiências estão ligadas à motivação da criança, uma vez que o desenvolvimento é resultado das vivências.

De acordo com o relatório da OCDE (2000, p.133), a qualidade das creches em Portugal, pode dever-se à falta de envolvimento entre o MESS e o Ministério da Educação, esta separação “enfraquece seriamente a coerência do sistema, causa divisão de responsabilidade e impede o desenvolvimento dos serviços de apoio globais a prestar às crianças e famílias”.

### 2.3. A qualidade no atendimento contexto

Os estudos que avaliam a qualidade das creches em Portugal têm revelado que os serviços prestados são de qualidade pobre ou mínima (e.g., Abreu-Lima & Nunes, 2006; Aguiar, Bairrão, & Barros, 2002).

O artigo 3º Portaria nº. 262/2011, considera a creche um contexto socioeducativo, em que o ambiente e a rotina deverão incluir cuidados higiénicos, alimentares, cuidados associados a necessidades específicas de cada criança, atividades lúdicas e pedagógicas e um trabalho colaborativo em que a equipa deverá partilhar informações quer sobre o funcionamento da creche quer sobre o desenvolvimento da criança.

Segundo Bullard (2010) a envolvimento de uma creche bem estruturada e organizada proporciona à criança oportunidades para adquirir novas aprendizagens e construir o seu conhecimento a partir das suas experiências e vivências. Um ambiente de creche rico e promotor de desenvolvimento deverá atender a todas as áreas de desenvolvimento, uma vez que as crianças não têm todas a mesma idade, incluir no dia-a-dia materiais associados à cultura e aos valores de sociedade em que está inserida a criança e a família, bem como, livros, músicas, atividades que proporcionem diferentes graus de dificuldade à criança para que esta os supere gradualmente. O mesmo autor defende que o contexto da creche é um fator fulcral no desenvolvimento e na aprendizagem da criança.

Na mesma perspetiva, Post e Hohmann (2003) defendem que o contexto da creche deverá ser um ambiente de aprendizagem que contribua para o desenvolvimento físico, cognitivo, social e comunicativo das crianças, assim como, se deverá ter em conta a organização do espaço, os materiais, as rotinas, os horários, bem como, a equipa de creche e relação desta com os pais. A organização do espaço e os materiais disponíveis na sala deverão ser seguros, confortáveis e facilitadores de aprendizagens. O mobiliário deve ser de fácil acesso e disposto com a máxima segurança, apresentar uma luminosidade suave,

de forma a contribuir para o desenvolvimento visual e facilitar a boa disposição das crianças. É de igual importância a relação que se estabelece entre creche-família, a mesma deverá basear-se numa relação positiva, na colaboração e diálogo entre a equipa da creche e os pais. Esta base de confiança transmitirá aos pais um sentimento de bem-estar e de segurança em deixarem os seus filhos na creche, aumentando assim o grau de confiança sobre as suas competências parentais (Post & Homann, 2003).

Neste sentido, a equipa de creche tem um papel fundamental na prevenção e no despiste precoce de qualquer perturbação do desenvolvimento, na medida em que deverá alertar e encaminhar nos casos de alarme, e articular com diferentes serviços da comunidade (Artigo nº. 4, Portaria 262/2011).

A nível mundial, verificamos uma consciencialização crescente de que os primeiros anos de vida são um período crucial para promover o crescimento físico, mental, psicológico e para prevenir incapacidades e condições secundárias (Simeonsson, 2000).

#### 2.4. Modelo de avaliação da qualidade da resposta social creche

Há cerca de quatro décadas, o conceito sobre a qualidade fixou-se em educação de infância.

O Modelo de Excelência pela European Foundation for Quality Management (EFQM), criado em 1991, tem-se assumido como um referencial, no que diz respeito à definição, implementação e desempenho das organizações no domínio da Gestão pela Qualidade Total, com o objetivo de ajudar as empresas europeias a criar um sistema de gestão capaz de melhorar o desempenho e avaliar as organizações (Dias & Melão, 2009).

Nesta linha, surge em Portugal o Modelo de Avaliação da Qualidade em Creche, criado pelo ISS “com o objetivo de construir 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).

O modelo acima referido tem como objetivos, permitir uma melhoria significativa da sua organização e funcionamento, nomeadamente através de: melhoria de eficiência e eficácia dos seus processos, maior grau de participação dos clientes, maior participação de famílias na creche, aumento do grau de satisfação das expectativas e necessidades dos

clientes, assim como, de todo o meio envolvente da organização e da sociedade em geral (ISSb, 2010).

Em 2003 conduziu-se à criação do Programa de Cooperação para o Desenvolvimento de Qualidade e Segurança das Respostas, por parte do ISS com o propósito de “garantir aos cidadãos o acesso a serviços de qualidade adequados à satisfação das suas necessidades e expectativas” (Instituto da Segurança Social b |ISS|, 2012, p.2).

Nesta linha, em 2005, foram criados pelo ISS os Manuais de Gestão da Qualidade: o Manual dos processos chave, o Modelo de avaliação da qualidade e os Questionários de avaliação e satisfação, manuais que se constituem como verdadeiros referenciais para o desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão de Qualidade em creches.

Tal como o Modelo de Excelência da EFQM, também o Modelo de Avaliação da Qualidade em creche inspiraram-se na filosofia de melhoria de qualidade, pelo que para cada critério foram estabelecidos três níveis de exigência para o cumprimento dos requisitos - nível C, B e A. No modelo, o nível mais exigente de qualidade refere-se ao nível A.

No que diz respeito a referenciais normativos de gestão e avaliação de qualidade, a International Organization for Standardization, através da Norma ISO 9001:2015, tem vindo a ser muito procurada o que atesta através do aumento de certificações da qualidade a níveis de respostas sociais de creche.

A qualidade em educação assume, assim, critérios objetivos que têm a ver com o bem-estar físico, material e social das pessoas e com as perceções que as famílias pensam sobre a qualidade.

## 2.5. Relação Creche-Família

Para a família, a creche é imprescindível, é um local onde podem deixar os filhos até aos 3 anos de idade, considerada um recurso essencial da comunidade, atuando ao serviço da família, é também, um espaço promotor da aprendizagem e do desenvolvimento da criança.

A relação creche-família tem vindo a ganhar visibilidade havendo já uma consciencialização alargada, sobre a importância da participação das famílias na vida da escola. É essencial, por um lado, que o educador reconheça a importância desta relação e

abra as portas da sua sala, expondo-se e expondo o seu trabalho, o que irá permitir às famílias ter uma maior visibilidade do trabalho desenvolvido em sala, e permitir às famílias questionarem e criticarem de forma construtiva o seu trabalho. É fundamental que o educador conheça as crianças e as famílias, este será o primeiro passo para a construção de uma relação de confiança entre a creche, educadores e respetivas famílias. Nas últimas décadas encontramos mudanças a vários níveis na estrutura familiar, cabe ao educador encontrar estratégias para envolver a família, visando que a mesma seja parceira, colaborativa, cooperativa e participativa na vida da creche.

Uma extensa revisão de literatura realizada por Fuertes em 2010 (Center for Comprehensive School Reform and Improvement, 2005;2006;2008; Clarke-Stewart, 1989, 1992, Epstein, 1983; Epsrein & Salinas, 2004; Grolnick et al., 1997; Grolnick & Slowiackzek, 1994; Stevenson & Baker, 1987), indica que os pais podem participar na escola de diversas formas: Estando informados relativamente ao progresso, integração e bem-estar do seu filho na escola; Estando atentos às iniciativas da escola; Perguntando-se como podem ajudar e como desenvolver essas atividades; Conversando abertamente com o (a) educador (a) sobre as suas preocupações e ouvir dele (a); Construir uma parceria; Não entrando e saindo “a correr” todos os dias (ambiente-se e integre-se) e por último, Ouvindo o seu filho e sabendo o que ele espera de si.

Segundo Oliveira Formosinho e Araújo (2013, p.20) “a participação dos pais estende-se ao seu envolvimento nas rotinas do quotidiano: por exemplo, na manutenção do jardim ou na escolha de músicas ou histórias a serem incluídas no dia-a-dia da sala” (2013, p.20). De acordo com as mesmas autoras “o reconhecimento e efetivação da participação das famílias são considerados lapidares na construção de pertença das famílias ao contexto educativo, na sua capacitação e no robustecimento da sua assertividade” (Formosinho e Araújo, 2013, p.69).

Segundo o recente estudo da OCDE (2012), Portugal reforça a importância da formação para a comunicação com as famílias e segundo MacNaughton e Hughes (2011) “os profissionais precisam de ser competentes na comunicação, bem como no desenvolvimento da criança” (p.4).

A comunicação e a forte relação positiva e estreita que se estabelece entre a equipa de creche e a família é de extrema importância para a qualidade da resposta social creche,

para isso, é necessário que se desenvolva um trabalho de parceria, uma vez que, “os pais são os maiores especialistas dos seus filhos” (Brazelton & Sparrow, 2003). Segundo esta linha de pensamento, os profissionais devem unir-se à família, no sentido de haver uma oportunidade mútua de apoiar na educação e no desenvolvimento da criança.

A honestidade é base fundamental para a construção de qualquer relação, para que os pais se sintam à vontade para comunicarem com a equipa pedagógica e expressar as suas opiniões e ideias, o contato diário com as famílias é fundamental. Cabe ao educador convidar as famílias a participarem nas atividades pedagógicas e ou em eventos organizados pela creche, para poderem estar envolvidas na própria organização das atividades, dando os seus contributos e sugestões.

Estudos realizados em Portugal, indicam que os educadores assinalam o estabelecimento da relação com os pais como uma área de dificuldade no exercício da sua profissão (Barros, 2010).

Neste sentido, corroboramos que todas as famílias devem ser bem-vindas e encorajadas a envolverem-se e participarem nas decisões e que a informação partilhada possa servir para adaptar a intervenção às necessidades e características de cada criança e família.

Segundo Homem “a ligação constrói-se, desconstrói-se em espaços de diálogo, convergente e/ou divergente, partilhando preocupações educativas” (2002, p.2).

Quando a escola, família e comunidade colaboram entre si no que respeita ao desenvolvimento da criança, as crianças tendem a adquirir melhor as aprendizagens por elas realizadas.

### 3. METODOLOGIA

| ' ' | | ' ' |

### 3.1 Natureza do estudo

Este estudo, parte do interesse e motivação da investigadora em melhorar a qualidade da creche na organização socioeducativa onde trabalha. Neste sentido, foi aplicada a ITERS-R para avaliar a qualidade da creche e auscultaram-se os pais das crianças que frequentam a creche no ano letivo 2020/2021 para identificar as áreas fortes e as fragilidades do atendimento educacional prestado pela organização socioeducativa.

Para a investigação recorreremos ao estudo de caso, de natureza qualitativa e quantitativa. Segundo Yin “o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo em profundidade e no seu contexto de vida real, especialmente quando o limite entre o fenómeno e o contexto não é claramente evidente” (2010, p.39).

O estudo de caso caracteriza-se por ser descritivo e interpretativo, estando direccionado para a observação e análise do que se passa no terreno (Yin, 2010). Yin (2010) refere também que a vantagem deste método para os investigadores é clara, quando estes têm como finalidade conhecer sociais complexos, permitindo-lhes reter “as características holísticas e significativas dos eventos de vida real” (p.24).

Neste âmbito, esta investigação, assume assim, o formato de estudo de caso (Stake, 2009) e parte do interesse em compreender a dinâmica da interpretação da realidade do contexto (sustentada na aplicação da ITERS-R, de questionários e entrevistas). O uso de métodos mistos qualitativos e quantitativos fundamenta-se em triangulação metodológica, angariando dados de fontes diversas no combinar da avaliação do contexto, questionário e entrevistas.

Yin (1994) sustenta que a utilização de múltiplas fontes de dados na construção de um estudo permite-nos considerar um conjunto mais diversificado de tópicos de análise.

Sendo a família o primeiro contexto de vida da criança, um educador privilegiado da criança, desafia-nos a ouvir a família através de diferentes instrumentos (quantitativo e qualitativo). Embora a família seja estudada (e.g., Aguiar, Bairrão, & Barros, 2002; Bairrão, 1998; Portugal, 1998) ainda é pouco ouvida. Deste modo, pretendemos, com a investigação, compreender a perspetiva dos pais sobre a qualidade do atendimento educacional da creche que os seus filhos frequentam.

As famílias cada vez mais necessitam de um lugar de qualidade onde possam deixar as crianças, e neste sentido as creches têm vindo a ganhar alguma importância no nosso país. Cabe ao ISS tutelar as respostas sociais que cuidam de crianças até aos 3 anos. Neste sentido, existem normas e condições para uma creche funcionar e é aqui que surge a primeira interrogação; se todas são um espaço de qualidade?

*- Como avaliam os pais a qualidade da creche que os filhos frequentam?*

Esta questão genérica foi o ponto de partida para as questões que foram emergindo da revisão da literatura e dos problemas e preocupações que surgiram durante as observações (Stake, 2009).

Tal como é referido por Stake (2009), talvez esta seja a tarefa mais difícil do investigador planejar boas questões de pesquisa que direcionem o seu olhar para o que é essencial.

Neste sentido, parece-nos indispensável que os pais reflitam acerca da perspectiva que têm sobre a qualidade da creche que escolheram e o impacto que têm no desenvolvimento do/a seu/a filho/a, desta forma, formulámos a seguinte questão:

*- Como avaliam os pais a qualidade da creche que escolheram e o impacto dos espaços e materiais no desenvolvimento do/a seu/a filho/a?*

Por outro lado, foram emergindo da revisão da literatura se o envolvimento/participação das famílias é um elemento essencial e complexo da qualidade em creche, então tornou-se imprescindível que as famílias avaliem o valor desse envolvimento/participação. Neste sentido, surgiu outra questão:

*- Como é avaliado pelos pais o impacto do seu envolvimento/participação na creche do/a seu/a filho/a frequente?*

Perceber o modo como os pais avaliam a qualidade da creche que escolheram é uma preocupação e um objetivo a considerar. Neste estudo específico pretendemos avaliar a qualidade dos espaços e materiais, nas várias dimensões pedagógicas da creche, nomeadamente, as características físicas do ambiente, a quantidade e a acessibilidade dos materiais existentes numa sala de creche, rotinas de cuidados e atividades, bem como as interações entre cuidadores e crianças. Através da aplicação de um questionário e a realização de entrevistas aos pais das crianças que frequentam a creche procura-se responder aos seguintes objetivos: 1) conhecer as conceções sobre a importância da

qualidade dos espaços e materiais para o desenvolvimento do/a seu/a filho/a e 2) compreender os benefícios do envolvimento/participação dos pais na creche.

O trabalho de investigação pretenderá clarificar quais as condições necessárias, segundo a visão dos pais, para que uma creche seja considerada de qualidade, uma vez que são as famílias que escolhem as creches onde colocam os seus filhos, e se segundo a ITERS-R, poderão ser consideradas de qualidade.

A realização deste estudo tendo em mente preocupações do foro ético, consideram-se os princípios enunciados na Carta de Princípios Éticos da Investigação, respeitando de forma ética todos os envolvidos, direta e indiretamente, na investigação, implicando que os envolvidos, sem exceções ou preconceitos, sejam tratados de forma justa e com dignidade. O respeito pelos participantes baseia-se no consentimento voluntário informado, um princípio fundamental a ser respeitado. Foi dado a conhecer a todos os participantes a finalidade e os objetivos da investigação, criando e mantendo um pacto de confiança a serem respeitados por ambas as partes. Procura-se assegurar o menor desconforto, constrangimento, sobrecarga possíveis aos participantes na investigação, bem como, colocá-los à vontade e não ir para além da intrusão inteiramente necessária aos objetivos do estudo. No decorrer do estudo, foram respeitados os direitos dos participantes à sua privacidade, garantindo os seus direitos de confidencialidade e anonimato, bem como, a proteção, a utilização e divulgação de dados. Por fim, iremos informar os participantes sobre os resultados da investigação em que estiveram envolvidos.

### 3.2 Caracterização do contexto e da população em estudo

O contexto onde a investigação decorreu é uma instituição situada numa zona periférica a sul do Tejo, tendo sido escolhida uma IPSS, entidade sem fins lucrativos construída de raiz, exclusivamente por iniciativa de particulares, para dar resposta às valências sociais de creche e educação pré-escolar, com capacidade para 153 crianças.

A IPSS tem neste momento cerca de 28 colaboradoras: 1 Diretora Técnica que acumula funções de coordenadora pedagógica na valência pré-escolar; 1 Coordenadora Pedagógica da valência creche, 6 educadoras de infância; 11 auxiliares de ação educativa;

1 cozinheira; 1 ajudante de cozinha; 1 porteira, 2 colaboradoras nos serviços administrativos; 1 responsável do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ); 1 colaboradora no Economato e 2 colaboradoras nos serviços gerais.

As instalações são constituídas por um edifício de dois pisos e com um espaço exterior amplo com área verde, refeitório e cozinha, seis salas de creche, duas salas de pré-escolar, sala de ludoteca, sala de psicomotricidade, sala para profissionais de educação, sala de reuniões, sala polivalente, secretaria e portaria. A IPSS é certificada segundo a norma ISO 9001: 2015 pela entidade certificadora Associação Portuguesa de Certificação (APCER) e com certificação pelo Manual da Qualidade das Respostas Sociais da Segurança Social - Nível A. Sendo uma IPSS certificada para a criança integrar a instituição deve cumprir os requisitos do Manual de Qualidade da Segurança Social (2010). No que respeita ao horário da creche, a mesma funciona das 7h30 às 19h00 todos os dias exceto sábados, domingos e feriados, bem como os últimos cinco dias úteis do mês de Agosto para limpeza e preparação do próximo ano letivo. A instituição desenvolve diversas parcerias, de acordo com as suas necessidades, nomeadamente com a Câmara Municipal, com a Biblioteca Municipal e com a equipa do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância do concelho, sempre que se detetem nas crianças a existência de dificuldade ou necessidades educativas.

No presente estudo foi aplicado o método de amostragem por conveniência, uma técnica não probabilística e não aleatória usada para criar amostra de acordo com a facilidade de acesso na recolha de dados. Neste tipo de amostra, os elementos são escolhidos, porque se encontram onde os dados estão a ser recolhidos, a sua participação no estudo, é como que “acidental”. Esta técnica é usada quando não existem critérios considerados para que uma pessoa faça parte da amostra.

Segundo Schiffman e Kanuk (2000,p.26) “um plano de amostragem deve responder às seguintes questões: quem pesquisar (unidade de amostra), quantos pesquisar (o tamanho da amostra) e como seleccionar (o procedimento da amostra) ”.

No estudo, optou-se pela amostragem por conveniência, pela proximidade, uma vez que, a população em estudo são os pais das crianças que frequentam a creche. O tamanho da amostra centrou-se na quantidade total dos pais cujos filhos/as frequentam a organização socioeducativa.

Em relação aos participantes e para a recolha de dados, com a finalidade de concretizar os objetivos deste estudo, avaliar a qualidade do atendimento educacional em creche, participaram 4 Educadoras de Infância, 8 Auxiliares de Ação Educativa e a Coordenadora Pedagógica. A recolha de dados foi realizada, pela investigadora nas 6 salas de creche. A participação dos profissionais regeu-se pelos princípios e regras do livre consentimento, no qual foi assegurado aos participantes o anonimato e a confidencialidade das suas informações.

Foi escolhida uma amostra selecionada por conveniência de 76 pais, participaram no estudo 47 pais com idades compreendidas entre os 19 e os 45 anos, 43 mães e 4 pais de crianças com idades compreendidas entre os 4 meses e os 30 meses de idade. Relativamente à escolaridade dos inquiridos, 17,8% são Mestres, 8,4 % Licenciados e 64,4% têm o 12º ano e 0,5% têm o 9º ano. Os participantes residem, essencialmente, na periferia da instituição.

Para o estudo disponibilizaram-se ainda 6 pais (um de cada sala de creche), todos do sexo feminino com idades compreendidas entre os 25 e os 44 anos na participação das entrevistas. Dos 6 participantes, 1 tem apenas o 9º ano de escolaridades, 2 têm o 12º ano, 2 são licenciados e 1 mestre. Em todos os instrumentos aplicados, foi entregue a cada participante, antecipadamente, um pedido de colaboração aos pais especificando os objetivos elaborados segundo os procedimentos do livre consentimento. A participação da amostra regeu-se pelos princípios e regras do livre consentimento, no qual foi assegurado aos participantes o anonimato e a confidencialidade das suas declarações.

### 3.3 Instrumentos de recolha de dados

#### 3.3.1 Escala de avaliação do ambiente em contexto de creche ITERS-R

Hoje em dia fala-se de avaliações das organizações, dos projetos, dos planos de atividades, relatórios de gestão, avaliação dos programas, entre outros.

Durante muitos anos a ITERS-R tem sido a medida padrão de qualidade tanto em pesquisas quanto em estudos políticos, considerada principalmente uma medida de qualidade do processo (Phillipsen et al., 1997; Vandell & Wolfe, 2000) que engloba uma ampla gama de indicadores, incluindo as interações entre cuidadores e crianças, as rotinas

de cuidados e atividades, características físicas do ambiente, como a quantidade e disponibilidade de materiais existentes na sala.

Além disso, fornece uma visão ampla e global do que alguns pesquisadores acreditam ser o núcleo da qualidade do processo, especificamente a qualidade das interações cuidador-criança, que são suscetíveis de ser particularmente importantes para as crianças mais pequenas.

A escala é constituída por sete áreas que se agrupam em 39 itens, que se encontram agrupados por 7 áreas ou subescalas: Espaço e mobiliário, Rotinas de cuidados pessoais, Escuta e conversação, Atividades, Interação, Estrutura do programa e Pais e pessoal.

A realização da avaliação da ITERS-R consiste em avaliar os 39 itens numa escala de 7 pontos, através de diversos indicadores: 1- Inadequado; 3- Mínimo; 5- Bom e 7- Excelente. Segundo Harms et al (1990, in Barros et al, 2006) a cotação de inadequado ou mínimo correspondem a materiais básicos e preocupações de saúde e segurança. No entanto, a cotação de bom e excelente requerem bons materiais, interação positiva, planeamento e cuidados personalizados.

### 3.3.2. Questionário

Segundo Fortin (1999) a abordagem quantitativa, baseia-se no positivismo, “constitui um processo dedutivo pelo qual os dados numéricos fornecem conhecimentos objetivos no que concerne às variáveis em estudo” (p.322). A elaboração de questionários é uma técnica de recolha de dados que, posteriormente, permite que sejam comparados entre eles.

Num estudo quantitativo é imperativo pensarmos em quem vai responder ao questionário, pois as perguntas devem ser feitas de forma clara e objetiva, tendo em conta as possíveis habilitações académicas e o vocabulário dos inquiridos. (Hill e Hill, 2005).

Entende-se por questionário “como técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito a pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc” (Gil, 1999, p.128).

Os questionários apresentam vantagens e desvantagens, as vantagens consistem: na possibilidade de atingir um elevado número de participantes; gastos menores; garante o

anonimato; permite que seja respondido quando for oportuno e não influenciam as opiniões do inquirido, apresentam como desvantagens: indivíduos que não saibam ler ou escrever, o que pode alterar os resultados da investigação; impedimento de auxílio ao informante quando as perguntas ou as instruções não são perceptíveis; geralmente envolve um número reduzido de questões de forma a não se tornar extenso e proporcionam resultados bastantes críticos em relação à subjetividade dos indivíduos quanto aos diferentes significados dos itens.

Os questionários podem ser compostos por perguntas abertas, fechadas e ou mistas. 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 vias” (p.96).

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, obtendo-se um maior grau de segurança e respostas mais reais. A organização dos itens deve respeitar os princípios gerais da formulação de questionários. Neste sentido, é imperativo pensarmos em quem vai responder ao questionário, pois as perguntas devem ser feitas de forma clara e objetiva, tendo em conta as possíveis habilitações académicas e o vocabulário dos inquiridos (Hill e Hill, 2005).

### 3.3.3. Entrevistas

Para a concretização deste estudo, optámos por uma metodologia qualitativa através da recolha de dados de entrevistas semiestruturadas.

A pesquisa qualitativa tem como objetivo investigar determinado contexto, compreender a sua dinâmica e estabelecer uma relação entre diferentes intervenientes, privilegia, essencialmente “a compreensão dos comportamentos a partir da perspectiva dos sujeitos de investigação” (Bogdan & Bikler, 1994, p.16).

A investigação qualitativa também é caracterizada pelo carácter flexível, isto é, é dado espaço aos participantes para poderem responder e dar o seu contributo de acordo com as suas expectativas, pois, “o carácter flexível deste tipo de abordagem permite aos sujeitos

responderem de acordo com a sua perspectiva pessoal, em vez de se moldar a questões previamente elaboradas”. (Bogdan & Biklen, 1994, p. 17)

Ao optarmos por uma investigação de natureza qualitativa significa, assim, de acordo com o pensamento de Eisner (1998, p.43), que estivemos profundamente interessados e quisemos compreender a realidade tal como a mesma é, ou seja, “What we wish to see and know is not some subjective, make-believe world created through fantasy, ideology, or desire, but what is really out there”.

Por outro lado, Bogdan e Biklen (1994) referem que nem todas as investigações de caráter qualitativo possuem as mesmas características com igual expressividade e que, neste âmbito, a questão que se coloca “não é tanto a de se determinada investigação é ou não totalmente qualitativa, trata-se sim de uma questão de grau (...) os estudos que recorrem à observação participante e à entrevista em profundidade tendem a ser bons exemplos (de estudos qualitativos) (p.47).

### 3.4. Procedimento

Da junção de diferentes métodos, resultaram observações sustentadas por procedimentos de triangulação que tem como principal objetivo alcançar a confirmação necessária para justificar as evidências realizadas. Yin (1994) afirma que a questão da validação e fiabilidade de um estudo de caso se resolve, em parte, pela triangulação efetuada através da utilização de múltiplas fontes de evidência que convergem para o mesmo conjunto de factos ou estudo da realidade.

O enquadramento dos procedimentos de análise constituiu, neste estudo, uma referência, no planeamento de todo o trabalho empírico.

Assim, a nossa intenção em reunir informação proveniente de diferentes fontes resulta do interesse e responsabilidade por “tornar o processo tão explicativo quanto possível, para que os resultados finais – os dados coletados- reflitam a preocupação com validade do constructo e com a confiabilidade” (Yin, 2010, p.152).

Com efeito, para recolher e analisar as informações provenientes do campo empírico foram adotados os seguintes procedimentos.

Numa primeira fase da investigação, no âmbito do delineamento concetual e epistemológico. Inicialmente foi solicitado e entregue, um pedido de permissão para

observar o contexto creche através da escala ITERS-R ao Presidente da instituição (janeiro de 2020), especificando os objetivos elaborados segundo os procedimentos do livre consentimento (Anexo A). Procedemos de seguida, à observação das diversas salas de creche existentes no contexto educativo a avaliar. Ao longo de duas semanas (de 11 a 22 de janeiro de 2020), podemos observar e trocar informações com a equipa educativa ao longo do dia sobre as diversas rotinas desde a receção à entrega da criança. No decorrer do processo de investigação aplicámos a escala ITERS-R, no sentido de encontrar soluções que contribuíssem para avaliar a qualidade da creche. O contexto educativo creche é composto por 6 salas: Berçário 1 (dos 4 aos 8 meses); Berçário 2 (dos 9 meses à aquisição da marcha); Sala Branca e Amarela (da aquisição da marcha aos 24 meses); Sala verde e azul (dos 24 meses aos 36 meses).

Com efeito, partindo da análise dos resultados obtidos da ITERS-R, procedemos à elaboração de um questionário, com o objetivo de ser entregue e devidamente preenchido pelos pais. Para o efeito foi pedido novamente permissão ao Presidente da instituição a solicitação do preenchimento de questionário a todos os pais da creche (Anexo B), pedido que foi prontamente aceite. O questionário foi elaborado com informações extraídas das subescalas da ITERS-R. O mesmo é composto por várias categorias: Espaços e Materiais; Horários e Rotinas; Interações e Envolvimento/Participação dos pais na creche. Nas categorias acima mencionadas foram contempladas todas as subescalas da ITERS-R, dando mais destaque aos itens em que os pais conseguissem avaliar de forma credível e fiável.

Como o estudo incide na qualidade da creche, segundo a visão dos pais, o que se pretende com a investigação é a obtenção de um número elevado de respostas num reduzido espaço de tempo. O questionário elaborado é composto por perguntas fechadas e perguntas abertas, pois permite uma maior rapidez e facilidade de resposta, uma maior uniformidade e simplicidade na análise de dados. Na maioria das questões utilizamos a escala de Likert. O nosso objetivo com a aplicação do questionário é recolher à posteriori informações, conhecimento, interesse, expectativas e opiniões dos encarregados educação em relação à qualidade desta creche.

Procedeu-se, seguidamente ao pré-teste, com o objetivo de identificar atempadamente erros de elaboração do questionário, tais como a existência de perguntas dúbias, a

qualidade de linguagem utilizada ou a não compreensão de algumas questões por parte dos inquiridos.

Para este processo foram aplicados questionários a 7 pais cujos/as filhos/as não frequentam a instituição. Na devolução do questionário e após conversa com os inquiridos, foram identificadas algumas anomalias que foram imediatamente corrigidas obtendo, desta forma, o questionário definitivo (Anexo C). Seguidamente procedeu-se ao pedido de autorização aos pais para preenchimento do questionário (Anexo D). A maioria dos pais aceitou participar no estudo, procedemos ao envio do questionário (via email), com o tema da investigação, o objetivo central, a seleção dos grupos de sujeito (salas de frequência dos filhos/as) e por último o anonimato e confidencialidade dos participantes. O envio aos 76 pais foi assegurado pela coordenadora pedagógica da creche, o prazo de entrega decorreu entre os dias 02 e 13 de novembro de 2020.

De acordo com Hill e Hill (2005) a junção de dois tipos de questões “é útil quando se pretende obter informação qualitativa para completar e contextualizar a informação quantitativa obtida pelas outras vias” (p.96).

Neste sentido, solicitamos ao presidente da instituição autorização para entrevistar um encarregado de educação de cada sala, com o objetivo de tornar o estudo mais completo e fiável.

Após análise cuidada dos dados obtidos através das subescalas da ITERS-R e dos indicadores quantitativos que obtivemos através do questionário, procedeu-se à elaboração de um guião de entrevista (Anexo E) com o objetivo de recolher dados sobre os motivos que levaram os pais a inscrever os filhos na creche, razões da escolha da creche, o impacto da qualidade dos materiais e dos espaços no desenvolvimento e aprendizagem das crianças, relação creche-família e quais as sugestões de melhoria para que a creche fosse considerada de qualidade. Seguidamente realizou-se um pré-teste de entrevista a 2 pais cujos/as filhos/as frequentam a creche da instituição, com o objetivo de identificar atempadamente erros na elaboração da entrevista, tais como: a quantidade de perguntas e a não compreensão de algumas questões, por parte dos entrevistados. Após validação da entrevista, recorremos à realização das mesmas a 6 pais que se disponibilizaram imediatamente. As entrevistas aos encarregados de educação (Anexo F), cujo/as filhos/as frequentam as diversas salas de creche, foram agendadas através de

contacto prévio com os respetivos participantes através de email e decorreram via plataforma online, entre os dias 24 de fevereiro e o dia 3 de março de 2021.

Ao longo de todo o processo de investigação as solicitações que realizámos foram aceites por todos e verificámos, que na maioria dos casos, os participantes manifestaram agrado e interesse por participarem no estudo.

Os dados foram recolhidos entre Janeiro de 2020 e março de 2021, tendo sido este procedimento levado a cabo pela investigadora que faz parte dos quadros da Instituição em estudo.

Após todas as respostas cuidadosamente analisadas, optamos por sistematizar os resultados obtidos na ITERS-R em tabelas, os dados recolhidos nos questionários organizados em figuras e os dados obtidos nas diversas entrevistas sistematizados em tabelas, os mesmos encontram-se descritos na apresentação e análise de resultados.

#### 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

| ' ' | | ' ' |

No sentido de promover o adequado desenvolvimento global da criança, a resposta social creche deixou de ter um caráter unicamente assistencial, passando a ter intencionalidade educativa.

#### 4.1. Apresentação e análise dos resultados da ITERS-R

A recolha de dados deste estudo iniciou-se com a aplicação da ITERS-R com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento educacional prestado pela organização onde se realizou o presente estudo de caso. Com a aplicação da ITERS-R pretendia-se responder ao objetivo 1) do estudo: avaliar a qualidade dos espaços e materiais, nas várias dimensões pedagógicas da creche, nomeadamente, as características físicas do ambiente, a quantidade e a acessibilidade dos materiais existentes numa sala de creche, rotinas de cuidados e atividades, bem como as interações entre cuidadores e crianças. Para a aplicação da ITERS-R, a investigadora permaneceu um dia em cada sala, de forma a cotar todos os indicadores de cada item. Ao longo desse período foram observadas as principais rotinas, desde a abertura ao encerramento da creche, fazendo um período de pausa na hora da sesta das crianças. No período da tarde, na hora não letiva da educadora de cada sala, e em conversa com a coordenadora pedagógica foram esclarecidas algumas dúvidas que surgiram ao longo da observação dos itens.

Seguidamente serão apresentados, os resultados relativos à aplicação da escala ITERS-R, que possibilitou avaliar a qualidade do contexto educativo das 2 salas de berçário (berçário 1 e 2), 2 salas da aquisição da marcha aos 24 meses (sala branca e amarela), 2 salas dos 24 meses aos 36 meses (sala verde e azul), nas subcategorias: Espaço e mobiliário: Rotinas de cuidados pessoais, Escuta e Conversação, Atividades, Interação, Estrutura do Programa e Pais e Pessoal.

As médias da aplicação da escala ITERS-R nas diversas salas de creche serão apresentadas na tabela 1.

**Tabela 1**

*Pontuação média, médias e desvios-padrão totais obtidos nas subescalas da ITERS-R em cada sala de creche*

	<b>Bç1</b>	<b>Bç2</b>	<b>Br</b>	<b>Am</b>	<b>Vr</b>	<b>Az</b>	<b>Total Salas</b>
Espaço e mobiliário	6,4	6,4	6,8	6,4	6,4	6,4	
Rotinas e cuidados pessoais	5,2	5,2	6	6	5,5	5,5	
Escuta e conversação	6	6	5	5	5	5	
Atividades	4,4	4,4	3,9	3,9	3,9	4,4	
Interação	7	7	7	7	7	7	
Estrutura do programa	7	7	7	7	6,3	7	
Pais e pessoal	5,8	5,8	5,2	5,8	5,2	5,8	
<b>Total</b>	<b>41,8</b>	<b>41,8</b>	<b>40,9</b>	<b>41,1</b>	<b>39,3</b>	<b>41,1</b>	
<b>Médias totais</b>	<b>5,97</b>	<b>5,97</b>	<b>5,84</b>	<b>5,87</b>	<b>5,61</b>	<b>5,87</b>	<b>5,86</b>
<b>DP</b>	<b>0,88</b>	<b>0,88</b>	<b>1,1</b>	<b>1,04</b>	<b>0,96</b>	<b>0,92</b>	<b>0,08</b>

*Nota:* Bç1; Bç2 - Berçário 1 e 2; Br – Sala Branca; Am – Sala Amarela; Vr – Sala Verde; Az – Sala Azul

Dos resultados obtidos com a aplicação da ITERS-R, na tabela 1, verifica-se que todas as salas (Berçário 1 e 2, Branca, Amarela, Verde e Azul) obtiveram médias totais 5, desta forma, constatamos que cada sala, não apresenta grande variabilidade, encontrando-se dentro do valor médio total das salas ( $M = 5,86$ ;  $DP = 0,08$ ). As médias da aplicação da escala ITERS-R variam entre 5,61 e 5,97 ( $M = 5,86$ ;  $DP = 0,08$ ), valores que indicam uma qualidade média superior apurando serem salas com uma boa qualidade.

A tabela 2 apresenta Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Espaço e Mobiliário da ITERS-R

**Tabela 2**

*Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Espaço e Mobiliário da ITERS-R*

	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>Min.</b>	<b>Máx.</b>
<b>Subescala Espaço e Mobiliário</b>	<b>6,47</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
<b>1.</b> Espaço interior	7	0	7	7
<b>2.</b> Mobiliário para cuidados de rotina e brincadeiras	7	0	7	7
<b>3.</b> Condições para descanso e conforto	7	0	7	7
<b>4.</b> Arranjo da sala	7	0	7	7
<b>5.</b> Exposição de material para as crianças	4,33	0	0	6

Os dados apresentados na tabela 2, mostram que os itens relativos à subescala **Espaço e mobiliário** obtiveram resultados médios que variam entre 4 e 7 (M=6.47, DP=0).

Perante o resultado descrito na subescala, a ITERS-R vem reforçar o que observámos, que a organização das salas caracteriza-se por ter um mobiliário adequado ao bem-estar e às características das crianças. O item *Exposição de material para as crianças* foi o que obteve uma cotação mais baixa (4,33) devido à pouca existência de imagens reais e fotografias e à inexistência de mobiles nas salas.

A variedade de equipamentos e materiais das salas de atividades reúne as condições necessárias para o estabelecimento de uma rotina de cuidados.

**Tabela 3**

*Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Rotinas de Cuidados Pessoais da ITERS-R*

	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>Min.</b>	<b>Máx.</b>
<b>Subescala Rotinas de Cuidados pessoais</b>	<b>5,61</b>	<b>1,11</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>6.</b> Chegada/saída	2	0	2	2
<b>7.</b> Refeição /merendas	6	1,4	4	7
<b>8.</b> Sono	6,67	0,5	6	7
<b>9.</b> Fraldas/uso de casa de banho	1	0	1	7
<b>10.</b> Práticas de saúde	7	0	7	7
<b>11.</b> Práticas de segurança	7	0	7	7

Em relação à subescala **Cuidados de rotinas pessoais**, na tabela 3, podemos verificar que os resultados médios obtidos variam entre 1 e 7 (M=5,61, DP=1,11).

O item *Chegadas e as saídas* obteve média baixa (2), uma vez que os pais não têm autorização para trazerem as crianças para a área de cuidados como parte da rotina diária. Entregam e rececionam, os/as seus/as filhos/as, numa sala de acolhimento comum a todas as crianças da creche. As crianças são acolhidas de forma afetuosa, numa sala que dispõe de brinquedos e equipamentos adequados às diversas faixas etárias. A rotina da receção e entrega das crianças, na maioria das vezes não é assegurada por uma pessoa de referência da sala da criança devido à rotatividade de horários. O item *Fraldas/uso de casa de banho* obteve a média mais baixa (1) de todos os itens da subescala, uma vez que foram observadas a não existência de boas práticas na lavagem das mãos antes das refeições e ou durante o dia.

**Tabela 4**

*Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Escuta e Conversação da ITERS-R*

	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>Min.</b>	<b>Máx.</b>
<b>Subescala Escuta e Conversação</b>	<b>5,33</b>	<b>0,71</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>12.</b> Ajudar as crianças a compreender a linguagem	7	0	7	7
<b>13.</b> Ajudar as crianças a utilizar a linguagem	7	0	7	7
<b>14.</b> Utilizar o livro	2	1,5	1	4

Na subescala mencionada na tabela 4, os resultados médios obtidos variam entre 2 e 7 (M=5,33, DP=0,71). Os itens *Ajudam a compreender* e *Utilizar a linguagem*, obtiveram média máxima (7). O item *Utilizar livros* obteve média baixa (2), uma vez que se verificou a inexistência de quantidade e variedade de livros.

**Tabela 5**

*Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Atividades da ITERS-R*

	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>Min.</b>	<b>Máx.</b>
<b>Subescala Atividades</b>	<b>4,24</b>	<b>0,48</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>15.</b> Motricidade fina	5	1,5	4	7
<b>16.</b> Jogo físico ativo	2	0	2	2
<b>17.</b> Arte	7	0	7	7
<b>18.</b> Música e movimento	2	0	2	2
<b>19.</b> Blocos	4,17	0,5	2	7
<b>20.</b> Jogo dramático	6	0	6	6
<b>21.</b> Brincadeira com areia e água	NA	NA	NA	NA
<b>22.</b> Natureza/Ciência	4	0	4	4
<b>23.</b> Televisão, vídeo e/ou computador	7	0	7	7
<b>24.</b> Promover a aceitação da diversidade	1	0	1	1

A subescala **Atividades**, na tabela 5, demonstra os resultados médios obtidos variam entre 1 e 7 (M=4,24, DP=0,48). No item *Motricidade Fina* as salas: branca, amarela, verde e azul cotaram uma pontuação baixa de 4, no decorrer da avaliação da escala foram observados a existência de poucos materiais que promovam o desenvolvimento da motricidade fina. No item *Jogo Físico ativo*, as salas obtiveram 2 pontos, uma vez que, foi observado no espaço exterior a não existência de condições físicas para as crianças brincarem quando as condições atmosféricas não são as mais favoráveis. No item *Arte*

ambas as salas de creche cotaram com pontuação máxima de 7 pontos. Relativamente ao item *Música e movimento*, as salas de creche cotaram 2 pontos, uma vez que se verificou que não existe rádio ou outros instrumentos musicais, neste sentido, a equipa não consegue proporcionar outras experiências musicais diariamente ao grupo de crianças. No item *Blocos*, nas salas de berçário a cotação foi de 6 pontos, por não se verificar variedade de acessórios das seguintes categorias: pessoas e animais, as salas branca, amarela e verde cotaram 2 pontos, uma vez que não se verificaram em ambas as salas blocos e acessórios acessíveis durante a maior parte do dia, a sala azul obteve a pontuação máxima de 7 pontos neste item, pois foram observados todos os materiais disponíveis para brincadeiras com blocos. No que diz respeito ao item *Jogo Dramático*, as salas cotaram uma pontuação de 6, verificando-se que as salas são compostas pela maioria dos materiais de acesso para jogo dramático, apenas foram observados muito poucos/nenhuns adereços para as crianças utilizarem no jogo dramático ativo no exterior ou noutra área ampla. O item *Brincadeira com areia e água*, foi cotado de não aplicável, uma vez que na instituição não estão disponíveis brincadeiras com areia e água. Relativamente ao item, *Natureza/Ciências*, as 6 salas cotaram 6 pontos, no decorrer da avaliação foi-nos informado que o pessoal mostra interesse e respeito pela natureza, mas não lhes é permitido levar as crianças para o exterior nos diversos tipos de clima. No item *Uso de televisão, vídeo e/ou computador*, nas salas de berçário cotaram pontuação mínima, uma vez que não existem estes equipamentos em sala, as restantes salas branca, amarela, verde e azul cotaram uma pontuação máxima de 7 pontos. Por fim, no item *Promover a aceitação da diversidade*, ambas as salas cotaram 1 ponto, por se observar que não existem pelo menos 3 exemplares de diversidade racial ou cultural.

No decorrer do período de observação, podemos verificar que relativamente ao envolvimento das crianças nas atividades, regra geral estas desenvolvem-se no período da manhã, uma vez que as crianças estão mais concentradas e disponíveis para as desenvolver/explorar.

**Tabela 6**

*Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Interação da ITERS-R*

	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>Min.</b>	<b>Máx.</b>
<b>Subescala Interação</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>25.</b> Supervisão da brincadeira e da aprendizagem	7	0	7	7
<b>26.</b> Interação entre pares	7	0	7	7
<b>27.</b> Interação pessoal-criança	7	0	7	7
<b>28.</b> Disciplina	7	0	7	7

Na tabela 6, a subescala **Interação**, apresenta média máxima 7 (M=7, DP=0) em todos os itens evidenciados na escala ITERS-R em ambas as salas de creche.

No que respeita à subescala **Interação**, da observação que realizamos podemos verificar que nas 6 salas de creche todas revelam uma forte aposta em relações de afeto e de proximidade entre os vários intervenientes da creche, neste caso os seus profissionais, crianças e famílias, o que evidência um excelente ambiente educativo sustentado pelas relações estabelecidas com as crianças.

**Tabela 7**

*Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Estrutura do Programa da ITERS-R*

	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>Min.</b>	<b>Máx.</b>
<b>Subescala Estrutura do Programa</b>	<b>6,88</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
<b>29.</b> Horário	6,5	0	4	7
<b>30.</b> Jogo livre	7	0	7	7
<b>31.</b> Atividade em grupo	7	0	7	7
<b>32.</b> Condições para crianças com incapacidades	7	0	7	7

Na tabela 7, a subescala **Estrutura do programa**, obtiveram-se resultados médios que variam entre 6 e 7 (M=6,88, DP=0).

O item *Horários* obteve media 6,5, uma vez que se verificou que os materiais para as atividades seguintes não são na maioria das vezes preparados atempadamente.

No decorrer das conversas com a equipa educativa, as profissionais consideraram as rotinas e a estrutura do programa são muito importantes nesta fase inicial do desenvolvimento da criança, pois proporcionam experiências de aprendizagem a todos os níveis. Podemos observar que as atividades são desenvolvidas em pequenos grupos e/ou individualmente, apenas no momento do tapete se desenvolvem atividades em grande

grupo. A participação da criança em todas as atividades programadas é uma mais-valia para a sua efetiva integração no contexto educativo, só desta forma as aprendizagens serão apreendidas e farão sentido para a criança. Espera-se que um educador seja capaz de conceber e desenvolver um currículo, no qual consiga integrar todas as áreas curriculares, mobilizando os seus conhecimentos e as competências necessárias. Cabe assim ao educador a criação e a gestão de um currículo, que vá não só ao encontro das necessidades da criança, do grupo, mas também do contexto e comunidade em que estas se inserem. Nas salas observadas verificou-se que as crianças que não estavam a participar nas atividades orientadas, brincavam livremente na sala sob a supervisão do outro adulto que integra a equipa educativa. As crianças com necessidades educativas são envolvidas nas diversas atividades da sala e fazem-se acompanhar em dias específicos por profissionais do Ensino Especial.

### **Tabela 8**

*Médias, desvio-padrão, mínimos e máximos obtidos na subescala Pais e Pessoal da ITERS-R*

	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>Min.</b>	<b>Máx.</b>
<b>Subescala Pais e Pessoal</b>	<b>5,67</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>
33. Condições para pais	6	0	6	6
34. Condições para necessidades individuais do pessoal	2	0	2	2
35. Condições para necessidades profissionais do pessoal	7	0	7	7
36. Interação e cooperação entre o pessoal	7	0	7	7
37. Continuidade do pessoal	6	0	6	6
38. Supervisão e avaliação do pessoal	7	0	7	7
39. Oportunidade para o desenvolvimento profissional	4,67	0	2	6

Ao nível da subescala **Pais e Pessoal**, na tabela 8, os resultados médios obtidos variam entre 2 e 7 (M=5,67, DP=0).

No item *Condições para pais*, ambas as salas obtiveram média 6, uma vez que os pais não são envolvidos na tomada de decisões acerca da creche juntamente com o pessoal. No item *Condições para necessidades individuais do pessoal*, obteve média 2 nas diversas salas, pois verificou-se que não são disponibilizados pelo menos 15 minutos para uma pausa diária no período da manhã.

Tendo em conta os dados apresentados na tabela 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8, os resultados médios obtidos para a qualidade das salas de creche variam entre 5.61 e 5.97 ( $M=5.85; DP=0.08$ ), indicando um nível de qualidade moderada elevada. O estudo apresenta níveis de qualidade elevada na subescala **Interação** ( $M=7$ ), níveis médios elevados nas subescalas **Estrutura do Programa** ( $M=6,88$ ), **Espaço e Mobiliário** ( $M=6,47$ ) e com média abaixo da média das subescalas ( $M=5,85$ ) as subescalas: **Pais e Pessoal** ( $M=5,67$ ), **Rotinas de cuidados pessoais** ( $M=5,61$ ), *Escuta e Conversação* ( $M=5,33$ ) e média baixa a subescala **Atividades** ( $M=4,24$ ).

Nas salas observadas verifica-se a existência de espaços e mobiliários de boa qualidade, salas com espaço amplo para as crianças e adultos, luz natural, temperatura ambiente, boa ventilação, mobiliário de cuidados, brincadeira, descanso e conforto em bom estado de conservação, bem como boa higienização dos espaços.

#### 4.2. Apresentação e análise dos resultados do questionário aos pais

A partir das dimensões da ITER-S foi construído um questionário com o objetivo de responder aos seguintes objetivos: 1) conhecer as conceções sobre a importância da qualidade dos espaços e materiais para o desenvolvimento do/a seu/a filho/a e 2) compreender os benefícios do envolvimento e participação dos pais na creche.

Após a recolha dos questionários procedeu-se à análise dos resultados, efetuaram-se análises descritivas relativas às habilitações académicas dos pais, aos motivos de escolha da creche, bem como a conceção sobre os Espaços e materiais, as Rotinas de cuidados pessoais, a Interação, o Envolvimento e Participação dos pais na creche.

Na figura 1, apresenta-se os resultados sobre as habilitações académicas dos pais que participaram no estudo.

## Figura 1

### *Habilitações académicas dos pais*

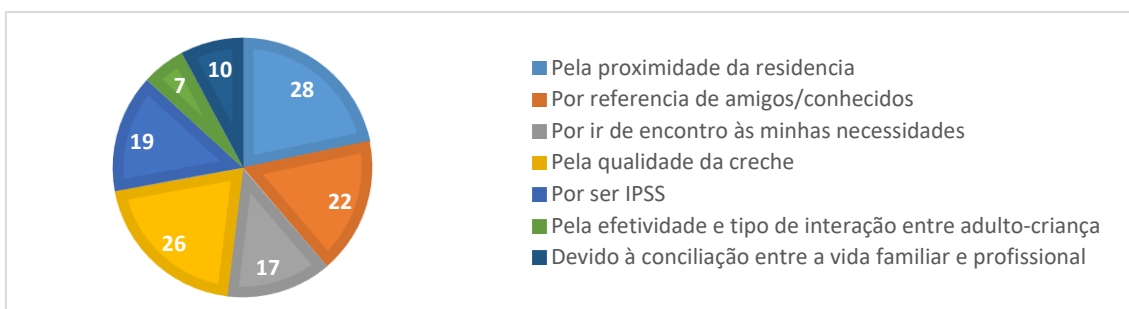


Na figura 1, podemos apurar que 29 dos pais concluíram o Ensino Secundário, 10 são Licenciados, 6 possuem Mestrado e apenas 2 completaram o 3º Ciclo do Ensino Básico. Desta forma podemos aferir que a maioria dos pais concluiu o Ensino Secundário obrigatório.

Na figura 2, apresentam-se os resultados sobre os motivos que levaram os pais a escolher a creche.

## Figura 2

### *Motivos de escolha da creche*

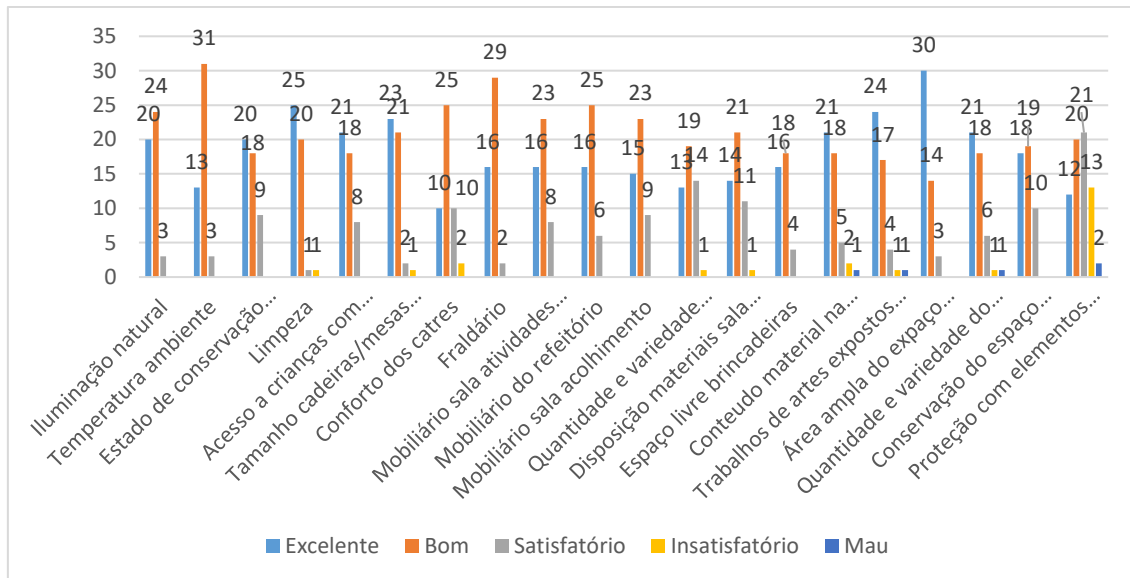


Ao aferirmos os dados na figura 2, destacam-se os motivos que levaram os pais a escolher esta creche: 28 escolheram devido à proximidade da residência, 26 pela qualidade da creche, 22 por referência de amigos/conhecidos e 19 por ser uma IPSS.

Nas figuras seguintes 3 e 4 apresentamos as opiniões dos pais face ao grau de importância que atribuem ao Espaços e materiais da creche que os filhos frequentam.

**Figura 3**

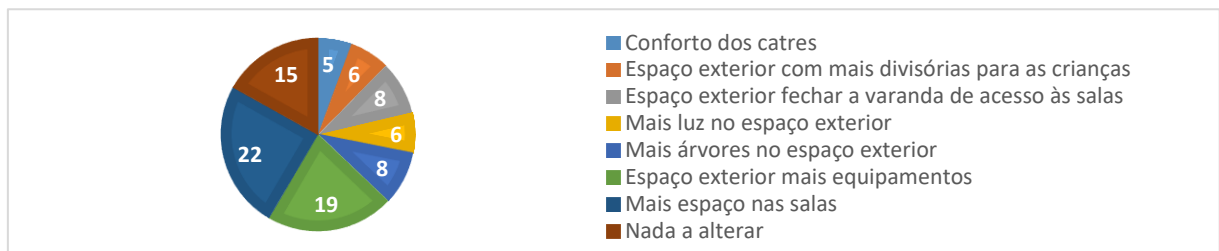
*Opiniões dos pais face ao Espaço e Materiais da creche*



A nível dos Espaços e materiais, através dos dados obtidos na figura 3, percebemos que dos 47 pais inquiridos, 30 pontuam como *Excelente* a área ampla do espaço exterior, bem como a limpeza das instalações. A nível do espaço exterior (proteção com elementos naturais) os pais cotaram com pontuação *Insatisfatória*, bem como o conforto dos catres. Estes resultados mostram que os pais estão satisfeitos com a área ampla do espaço exterior, mas consideram que a mesma necessita de mais proteção de elementos naturais.

**Figura 4**

*Sugestões dos pais de alterações dos Espaços (interior e exterior) e dos Materiais da creche*



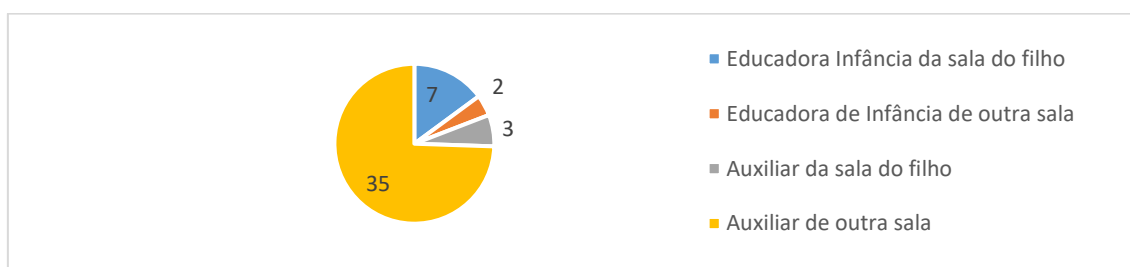
Analisando a figura 4 verificamos que 22 pais mencionam como sugestões no espaço interior a alteração das dimensões das salas de creche, tornando-as mais amplas. Relativamente ao espaço exterior, 19 pais sugeriram que este deveria ter mais equipamentos, 8 pais sugeriram colocar mais árvores e 8 pais optavam por fechar a

varanda de acesso às salas. Dos 47 pais, 15 não fariam alterações ao nível dos Espaços e dos materiais na creche.

Nas figuras 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 11 apresentamos as opiniões dos pais face ao grau de importância relativamente às Rotinas de cuidados pessoais, ao nível da receção e entrega; refeições, sesta e higiene.

### Figura 5

*Opiniões dos pais face às Rotinas - receção e entrega*



Na figura 5, 35 pais responderam que a entrega da criança ao fim do dia é efetuada pela auxiliar de outra sala, 7 revelaram ter o privilégio de contactar com a educadora da sala do/a filho/a e 3 com a auxiliar da sala.

### Figura 6

*Opiniões dos pais face às Rotinas – receção e entrega (caraterização da postura/comportamento do adulto que receciona e entrega)*

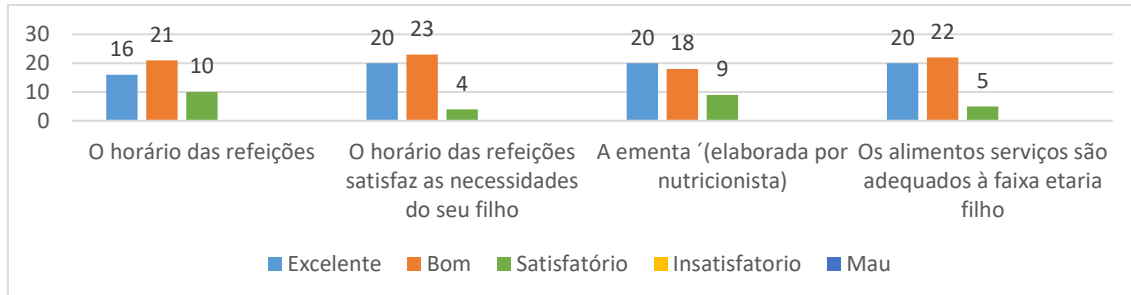


Ao analisarmos a figura 6, verificamos que 25 pais avaliaram a postura/comportamento do adulto que receciona e entrega a criança como *Excelente*, 19 como *Boa* e apenas 3 como *Satisfatória*. Desta forma podemos concluir que a postura/comportamento do adulto que receciona a entrega da criança é avaliada pela maioria dos pais como *Excelente*.

A figura 7 mostra as opiniões dos pais relativamente à rotina – refeições.

### Figura 7

#### Opiniões dos pais face à Rotina e cuidados pessoais – refeições

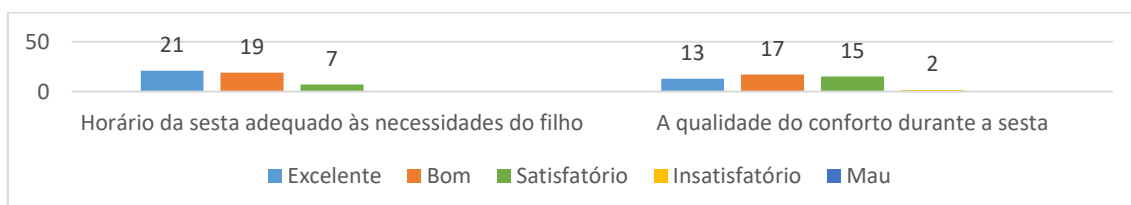


Na figura 7 quando questionados sobre os horários das refeições, 21 pais avaliam como *Bom* os horários praticados, para 23 pais o horário das refeições *Satisfaz* as necessidades do/a seu/a filho/a. Relativamente à ementa, 20 pais avaliam como sendo *Excelente* e 22 classificam de *Bom* os alimentos servidos e adequados à faixa etária. Podemos verificar que a maioria dos pais avalia as refeições/merendas servidas na creche com nível *Bom*.

A figura 8 mostra as opiniões dos pais relativamente à rotina e cuidados pessoais - sesta.

### Figura 8

#### Opiniões dos pais face às Rotinas e cuidados pessoais – sesta

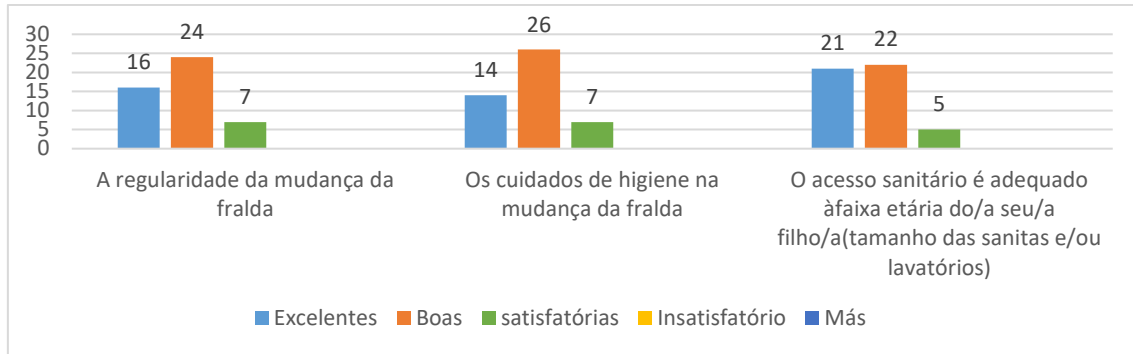


Os resultados apresentados na figura 8, mostram que 21 pais avaliam como *Excelente* o horário da sesta, 17 pais consideram a qualidade do conforto durante a sesta como *Boa*.

A figura 9 mostra as opiniões dos pais relativamente à rotina e cuidados pessoais - higiene.

**Figura 9**

*Opiniões dos pais face às Rotinas e cuidados pessoais - higiene*



Na figura 9, na opinião dos pais a regularidade dos cuidados de higiene na muda da fralda, e a qualidade do acesso sanitário foram avaliados com um nível de qualidade Bom, por 24 e 26 pais respetivamente. Relativamente à avaliação das rotinas de higiene os pais atribuem qualidade *Bom*.

A figura 10 mostra sugestões de melhoria dos pais relativamente à rotina e cuidados pessoais – receção e entrega.

**Figura 10**

*Sugestões de melhoria dos pais face às Rotinas e cuidados pessoais -receção e entrega*



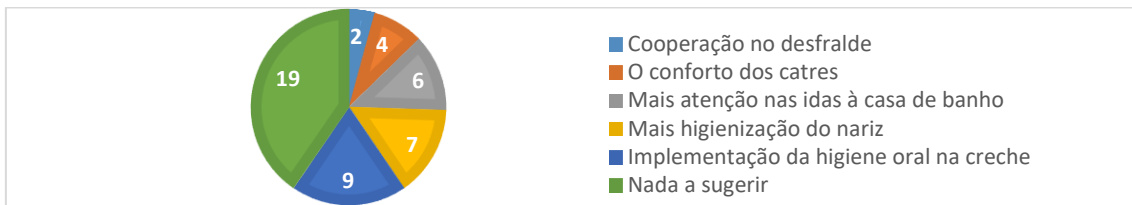
A figura 10 reflete as sugestões de melhoria para a rotina da receção/entrega das crianças, apresentadas pelos pais foram: 5 sugeriram reduzir o tempo de espera da entrega da criança devendo ser menos demorada, 4 referiram que deveria haver mais comunicação no ato da entrega da criança, 4 mencionaram que as crianças deveriam ser entregues por

peças de referência da sala. Numa amostra de 47 pais 32 não alterariam nada na rotina da recepção/entrega da criança.

A figura 11 mostra as sugestões de melhoria dos pais relativamente às rotinas e cuidados pessoais – refeições, sesta e higiene.

### Figura 11

*Sugestões de melhoria dos pais face às Rotinas e cuidados pessoais – refeições, sesta e higiene*



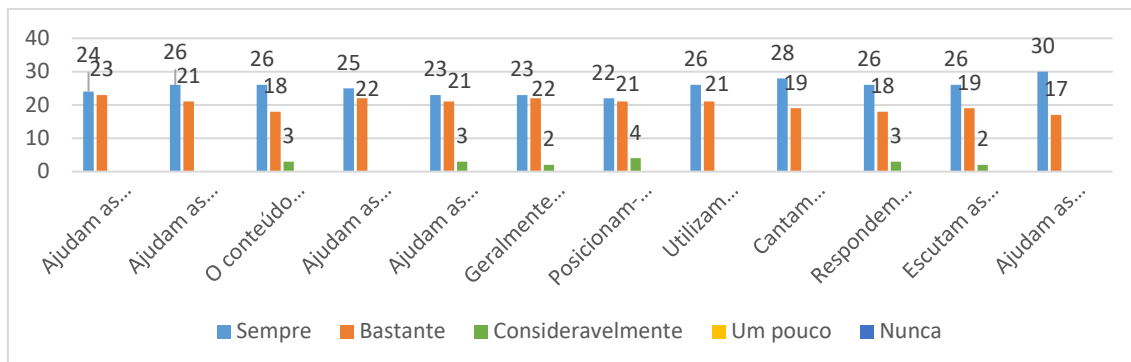
Analisando a figura 11, verifica-se que 19 pais não têm nada a sugerir, 9 sugeriram a implementação da higiene oral, 7 mais higienização do nariz da criança e 6 mais atenção quando a criança vai à casa de banho.

Nas figuras 12 e 13, apresentamos a opinião dos pais face ao grau de importância relativamente às atividades desenvolvidas pelos profissionais com as crianças, na questão de Escuta e conversação e às Atividades globais.

A figura 12 mostra as opiniões dos pais relativamente à Escuta e conversação da equipa educativa com as crianças.

**Figura 12**

*Opiniões dos pais face de Escuta e Conversação*

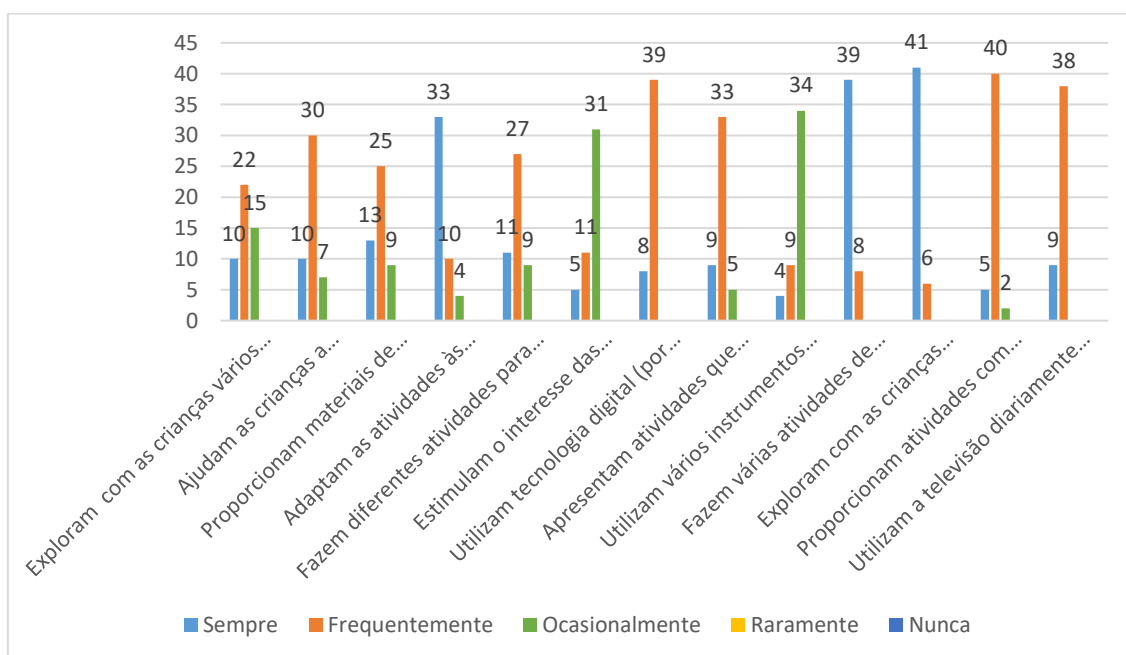


Como podemos observar, na figura 12, as respostas dos pais destacam-se pela excelência (*Sempre*), no que diz respeito à ajuda e acompanhamento por parte da equipa educativa ao nível das aprendizagens. Os resultados apresentados mostram que, na perspetiva dos pais, os profissionais se preocupam realmente com as aprendizagens das crianças.

A figura 13 mostra as opiniões dos pais relativamente às Atividades globais realizadas pelas crianças.

**Figura 13**

*Opiniões dos pais face às Atividades globais que as crianças realizam*

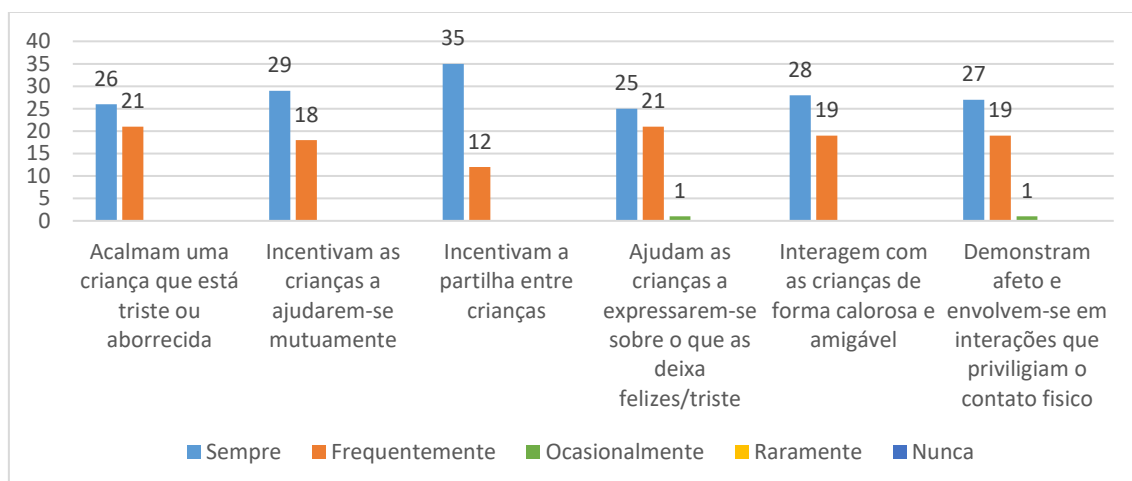


Relativamente às Atividades globais que as crianças realizam, os pais consideram, de uma forma geral, que as mesmas são realizadas *Frequentemente*. Com a frequência de *Sempre*, foram avaliadas as seguintes questões: a forma como os profissionais adaptam as atividades às necessidades individuais de cada criança; fazem várias atividades de expressão musical e exploram com as crianças materiais de dramatização/faz de conta no dia-a-dia. Com frequência *Ocasionalmente* foram avaliadas as atividades que estimulam o interesse das crianças pelas diferenças culturais e pontos comuns e atividades onde os profissionais utilizam vários instrumentos musicais no dia-a-dia.

Nas figuras 14 e 15, apresentamos as opiniões dos pais face às Interações entre adulto – criança, e os aspetos mais importantes nas interações que estabelecem com os profissionais da sala da criança.

**Figura 14**

*Opiniões dos pais face às Interações adulto-criança*

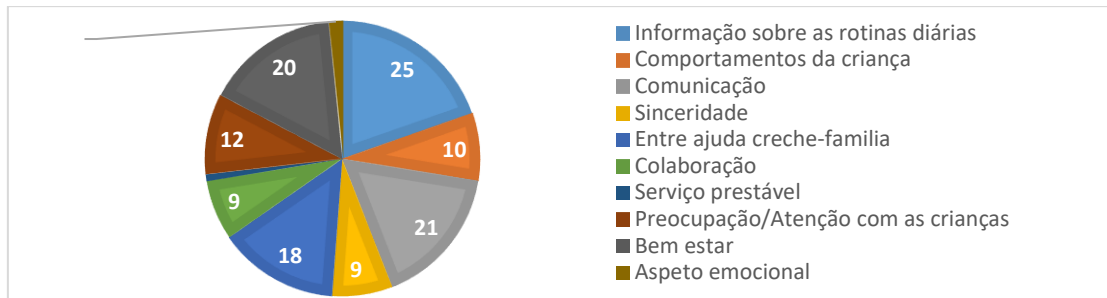


Os resultados apresentados na figura 14, mostram que os pais avaliam que existem *Sempre* e *Frequentemente* interações entre adulto-criança, ajudando-as e incentivando-as a interagirem e a demonstrarem afeto.

Na figura 15 apresentamos as opiniões dos pais face aos aspetos mais importantes nas interações que estabelecem com os profissionais da sala da criança.

### Figura 15

*Opiniões dos pais face aos aspetos mais importantes nas interações que estabelecem com os profissionais da sala da criança*



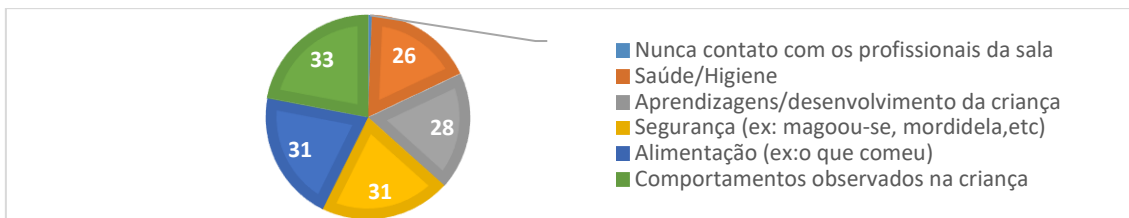
A figura 15 resume os aspetos mais importantes nas interações que estabelecem com os profissionais da sala da criança: 25 pais consideram importante nas interações, 21 a comunicação, 20 o bem-estar da criança e 18 a entre ajuda entre creche-família.

Os resultados apresentados na figura 15 parecem estar em concordância com o manual de procedimentos disponibilizado pelo organismo que tutela a creche, ISS, I.P. (s.d.) menciona a importância da parceria entre creche e família, no sentido de potenciar um desenvolvimento contínuo das práticas e cuidados prestados à criança, que crie um sentimento de segurança e confiança no outro. A existência desta interação permite a troca de informações sobre a criança e um trabalho conjunto que possibilite a identificação de possíveis problemas ou deficiências na criança (Parada, Velosa, Ribeiro & Seabra, 2008; ISS,I.P.,s.d.).

As figuras 16, 17 e 18 assinalam as opiniões dos pais face às informações partilhadas nas conversas diárias com os profissionais; as informações verbais presenciais e as informações digitais-Educabiz.

### Figura 16

*Opiniões dos pais face às informações partilhadas nas conversas diárias com os profissionais*

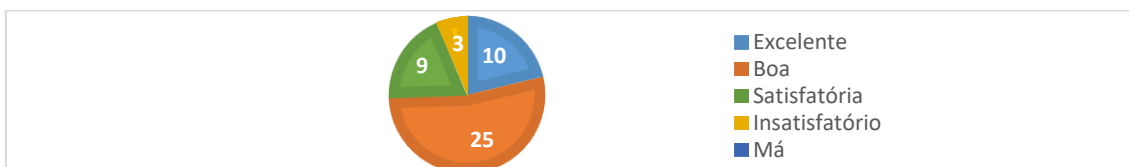


Na figura 16, podemos verificar que 33 dos pais falam diariamente com os profissionais sobre os comportamentos observados na criança, 31 sobre a alimenta o e segurança da criança, 28 sobre as aprendizagens e desenvolvimento da criança e 26 partilham informa es sobre questões relacionadas com a saúde e higiene.

Na figura 17 apresentamos as opiniões dos pais face às informa es verbais presenciais.

### Figura 17

*Opiniões dos pais sobre as informa es verbais presenciais*

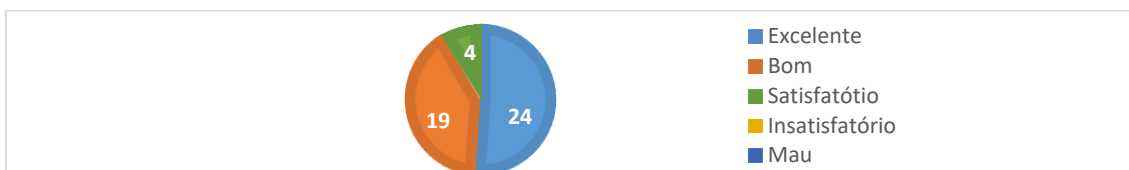


No que diz respeito   análise da figura 17, 25 dos pais avaliam a partilha de informa o verbal presencial como *Boa*, 10 como *Excelente*, 9 como *Satisfatória* e apenas 3 avaliam como *Insatisfatória*.

Na figura 18 apresentamos as opiniões dos pais face às informa es digitais-Educabiz.

### Figura 18

*Opiniões dos pais sobre as informa es digitais- Educabiz*



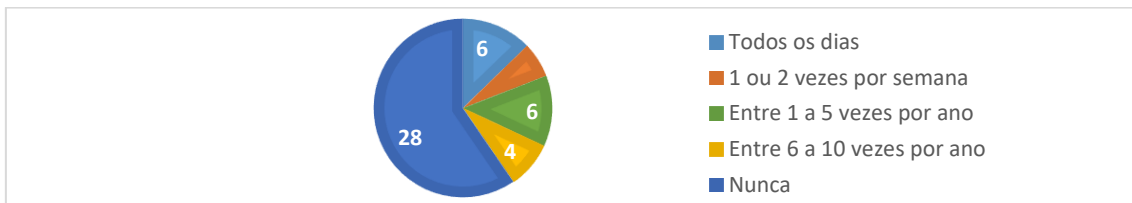
Podemos apurar com os dados obtidos na figura 18, que 24 pais avaliam as informações digitais através da plataforma Educabiz com qualidade Excelente. Dos 47 inquiridos 19 avaliaram as informações digitais com qualidade *Boa* e apenas 4 pais atribuíram qualidade *Satisfatória*.

A plataforma digital Educabiz, é uma ferramenta que tem como objetivo transmitir informações diárias da criança e da organização socioeducativa. Funciona por aplicação instalada no telemóvel e possui a funcionalidade de nela constarem todas as informações importante que ocorreram ao longo do dia com a criança.

Na figura 19 apresentamos as opiniões dos pais sobre a frequência com que entram na sala.

### Figura 19

*Opiniões dos pais face à frequência com que entram na sala*



Na figura 19, relativamente à frequência com que os pais entram na sala dos filhos/as verificamos que: 28 responderam que nunca entram na sala, 6 entram todos os dias e/ou 1 a 5 vezes por ano; 4 entram entre 6 a 10 vezes por ano e apenas 3, 1 a 2 vezes por semana. No decorrer das visitas e observações realizadas à instituição, podemos verificar que apenas os pais das crianças que frequentam o berçário rececionam os seus/as filhos/as à porta da sala.

Na figura 20 apresentamos as opiniões dos pais face à frequência com que contatam com os profissionais da sala da criança.

### Figura 20

*Opiniões dos pais face à frequência com que contactam com os profissionais da sala da criança*

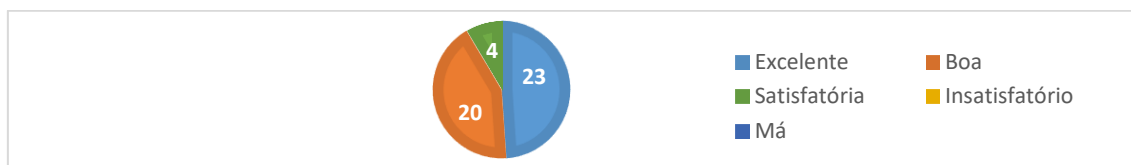


Na figura 20, podemos apurar que 27 dos pais responderam que todos os dias contactam presencialmente com os profissionais da sala do/a seu/a filho/a, 16 contactam 1 ou 2 vezes por semana e apenas 1 pai refere ter contacto presencial entre 6 a 10 vezes por ano.

Na figura 21 apresentamos as opiniões dos pais face à caracterização da comunicação existente entre os profissionais e os pais.

### Figura 21

*Opiniões dos pais sobre como caracterizam a comunicação*

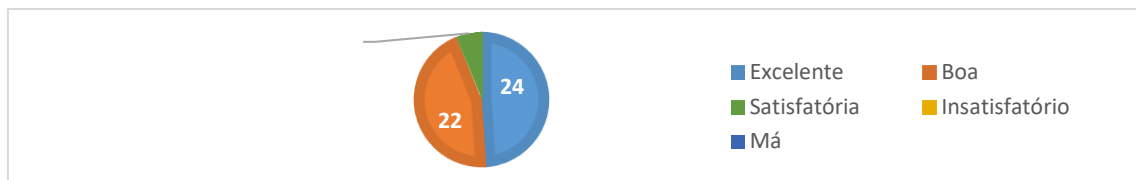


Na figura 21, no que diz respeito à forma como os pais caracterizam a comunicação com os profissionais de educação da sala de creche dos/as filhos/as, 23 dos pais caracterizam-na como *Excelente*, 20 como *Boa* e apenas 4 pais a caracterizam como *Satisfatória*. Desta forma, podemos considerar que existe uma *Excelente* comunicação entre os profissionais e os pais.

Na figura 22 apresentamos as opiniões dos pais face à relação com os profissionais da sala de creche do/a seu/a filho/a.

**Figura 22**

*Opiniões dos pais face a relação com os profissionais da sala de creche do/a seu/a filho/a*

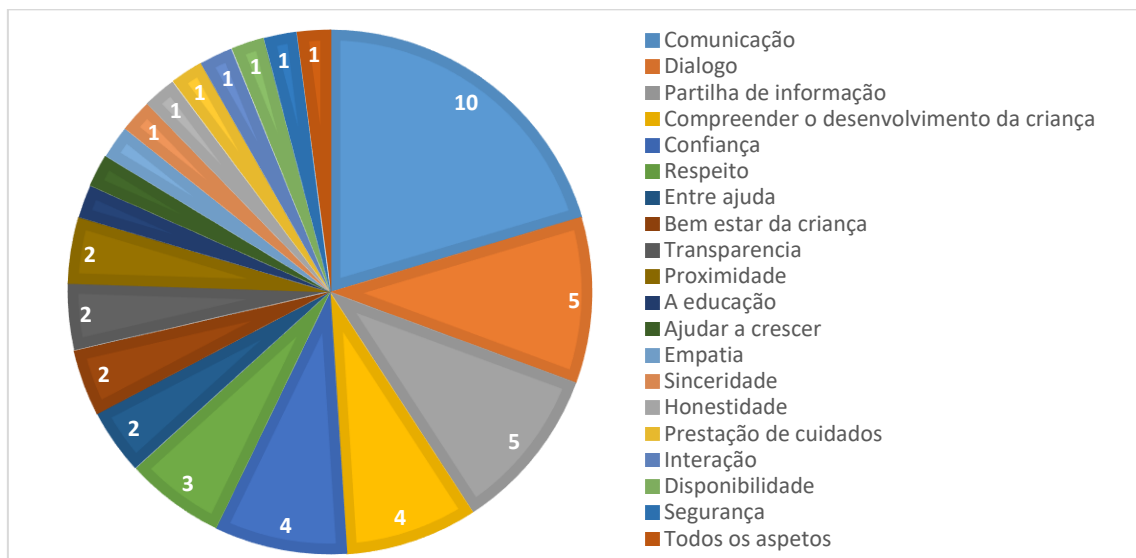


Na figura 22 os 24 pais avaliam a relação com os profissionais da sala como *Excelente*, 22 como *Bom* e apenas 1 pai como *Satisfatória*. Podemos aferir desta forma que os pais caracterizam a sua relação com os profissionais de sala de uma forma geral entre o *Excelente* e o *Bom*.

Na figura 23 apresentamos as opiniões dos pais face aos aspetos mais importantes na relação creche-família.

**Figura 23**

*Opiniões dos pais face aos aspetos mais importantes na relação creche-família*

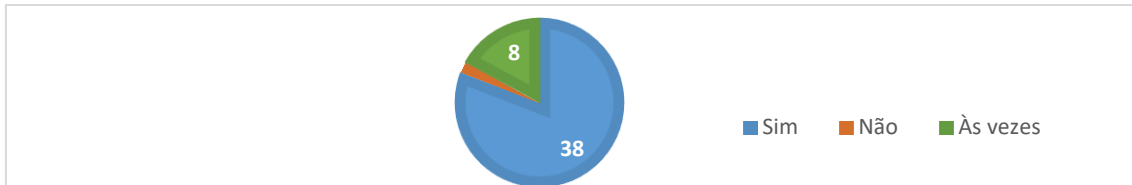


A figura 23 espelha os aspetos que os pais consideram mais importantes na relação creche-família: 10 pais consideram que a comunicação é um aspeto importante, 5 o diálogo, 5 a partilha de informação e 4 a compreensão sobre o desenvolvimento da criança e a confiança que se estabelece entre pais e profissionais.

Na figura 24 apresentamos as opiniões dos pais face à participação dos pais nas reuniões.

### Figura 24

*Opiniões dos pais face à participação dos pais nas reuniões*

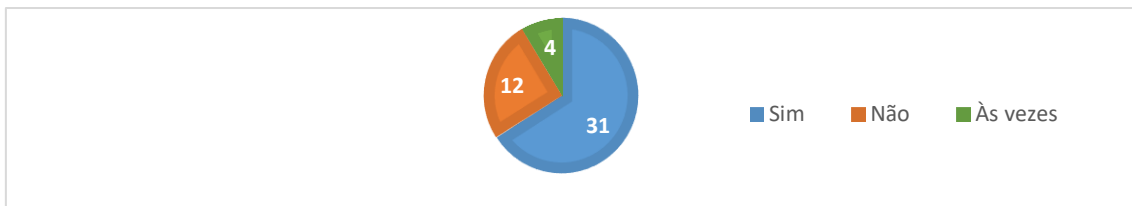


Ao analisarmos os resultados da figura 24, podemos constatar que 38 pais participam nas reuniões, 8 apenas participam às vezes e apenas 1 respondeu que não consegue participar.

Na figura 25 apresentamos as opiniões dos pais face à participação nas festas ou atividades de convívio.

### Figura 25

*Opiniões dos pais face à participação nas festas ou atividades de convívio*

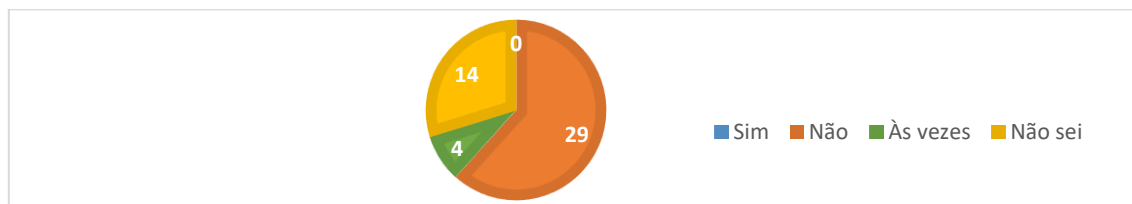


Na figura 25, apuramos que 31 dos pais participam nas festas ou atividades de convívio, 12 participam às vezes e 4 não conseguem participar. Neste sentido, podemos destacar que a maioria dos pais consegue participar nas festas ou atividades de convívio.

Na figura 26 apresentamos as opiniões dos pais face à participação dos pais na tomada de decisões na instituição.

### Figura 26

*Opiniões dos pais face à participação dos pais na tomada de decisões na instituição*

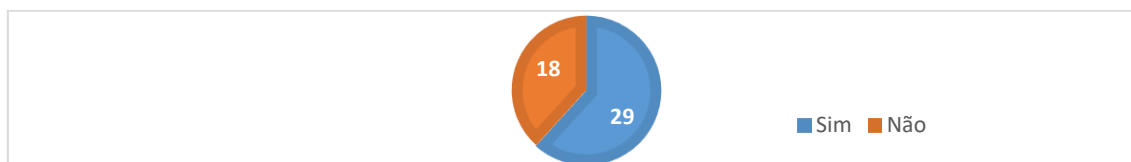


Na figura 26, os dados recolhidos através dos questionários revelam que, 29 pais responderam que não participam na tomada de decisões na instituição, 14 não sabem responder e apenas 4 pais referiram que participam às vezes.

Na figura 27 apresentamos as opiniões dos pais *face* à participação na avaliação através do “Questionário de satisfação do cliente” da Segurança Social.

### **Figura 27**

*Opiniões dos pais face à participação na avaliação através do “Questionário de satisfação do cliente” da Segurança Social*



Na figura 27, podemos verificar que 29 dos pais avaliam a qualidade da instituição através do questionário da Segurança Social e que 18 pais não o realizam.

### **4.3. Apresentação e análise dos resultados da análise de conteúdo realizada nas entrevistas aos pais**

Após a realização das entrevistas, estas foram sujeitas à análise de conteúdo que segundo Bardin (2008, p.44).

Numa primeira fase, fez-se uma leitura flutuante de cada entrevista (Bardin, 2008), ou seja, a leitura na íntegra que nos permite obter informação geral e específica do que havia sido questionado, tratadas e analisadas fazendo sobressair os temas, categorias e subcategorias de análise

Seguidamente, agruparam-se os temas, em categorias e subcategorias. Para o tratamento e análise de conteúdo das entrevistas foi atribuído um código a cada entrevista, conforme os dados inseridos na tabela 9 (anexo G).

Após codificação das várias entrevistas realizadas, seguimos para a análise de conteúdo das mesmas.

**Tabela 10***Razões para a inscrição da criança na creche*

<b>Tema</b>	<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Frequência</b>
<b>Motivos para a inscrição da criança</b>	Laboral	Início de trabalho	P4 “...a principal razão pela qual coloquei a minha filha na creche tem muito haver pelas questões do trabalho...”	P1; P2; P3; P4 e P5
		Término da licença de maternidade	P3 “...a razão pela qual me levou a colocar os meus filhos na creche foi porque terminou a minha licença de maternidade...”	P3 e P5
	Apoio familiar	Ausência de rede de apoio	P1 “...como os avós trabalham também e como não há mais ninguém para ficar com a criança...”	P1; P2; P3; P4 e P5
	Pedagógicas	Promoção do desenvolvimento	P2 “...foi a importância do desenvolvimento dela, tanto a nível social, motor, cognitivo, a todos os níveis...e porque a creche é uma mais-valia...”	P2;P3;P4 e P6

Os motivos que levaram os pais a inscrever os seus filhos numa creche são: início do trabalho e término da licença de maternidade; o facto de não terem com quem deixar os/as filhos/as e porque valorizam a creche como espaço educativo, que promove desenvolvimento social, motor, cognitivo.

**Tabela 11***Razões para a escolha da creche em estudo*

<b>Tema</b>	<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Frequência</b>
<b>Razões para a escolha</b>	Organizacional	Espaços	P2 “...o tamanho do espaço exterior que é um bom espaço exterior.” Sei que a instituição foi feita de raiz...”	P1; P2 e P6
		Alimentação	P2“...acho que é muito importante a comida ser confeccionada na instituição...”	P1;P2
		Higienização	P2 “...achei-a bem limpa ... uma boa limpeza do espaço, isso é muito bom...”	P1;P2
		Rácio	P1 “...achei que havia também funcionárias suficientes para ajudar as crianças no bom desenvolvimento...”	P1
	Financeira	Mensalidade	P6 “...escolhi esta creche por vários aspetos positivos, por ser uma IPSS e poder ter assim mensalidades reduzidas...”	P2; P3 e P6
	Localização.	Residência	P4 “...foi a localização, por ser perto da nossa casa	P4 e P5
		Local de trabalho	P4 “e dos nossos locais de trabalho e portanto facilita o levar e ir buscar...”	P4 e P5
	Referências de qualidade	Outros pais	P4 “...por aconselhamento de outros pais que acabei por conhecer e pelo feedback que tive da própria creche...”	P1;P3; P4 e P5

As razões que levaram os pais a escolher a creche em estudo, centram-se na componente organizacional a nível da estrutura, dos espaços, alimentação, higiene, rácio, a nível da componente financeira, por ser uma IPSS e os pais poderem usufruir de mensalidades menos elevadas, devido à comparticipação da Segurança Social, bem como à localização e às referências de qualidade.

**Tabela 12***Caraterísticas de uma creche de qualidade*

<b>Tema</b>	<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Frequência</b>
<b>Caraterísticas da creche</b>	Qualidade	Certificação da instituição	P1 “Tendo em conta em conta que esta creche é certificada pela APCER, eu acho que já é uma razão importante, para eu ou outros pais porem os filhos, porque tem todos os níveis de qualidade necessários para uma instituição de educação...”	P1
		Qualificação dos profissionais	P2 “Os profissionais devem ser qualificados...”	P1 e P2
		Rácio	P2 “Os profissionais devem ser ... em quantidade suficiente para haver um bom funcionamento da instituição”.	P1; P2; P3; P4 e P5
		Interação	P3 “...haver uma boa interação por parte dos profissionais da creche e com as crianças”.	P3
		Comunicação	P6 “uma boa comunicação com os pais.”	P6
		Estrutural	P5 “...qualidade é uma creche que foi feita de raiz para ser creche, ou seja, as salas estão preparadas para as crianças...ter bons espaços, tem um espaço exterior bom...”	P1; P2; P3; P4; P5 e P6
		Segurança	P4”...sinto segurança ao entregar a minha filha e durante o dia sei que está em boas mãos...”.	P4
		Alimentação Saudável	P1 “...acho que a alimentação é muito importante para a criança, ter uma boa ementa, e uma ementa saudável...”	P1; P2 e P5
		Higiene	P2 “...é uma creche muito arejada, limpa.”	P1 e P2
		Espaços	P1 “Também dou valor a um espaço exterior agradável...é muito importante o contacto com a natureza e o exterior”.	P1;P2;P3;P5 e P6
		Materiais	P1 “E todos os materiais que a minha filha precisa para se desenvolver”.	P1;P2

Na opinião dos pais entrevistados, as caraterísticas mais importantes de uma creche de qualidade são: o rácio de funcionários, a parte estrutural, ter uma alimentação saudável e a qualidade dos espaços.

**Tabela 13***Aprendizagens e desenvolvimento*

<b>Tema</b>	<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Frequência</b>
<b>Aprendizagens e desenvolvimento</b>	Organização dos espaços	Dividido por áreas	P3 "...as áreas estão divididas, a área da brincadeira, da higiene, da alimentação..."	P2; P3, P5 e P6
		Adequação etária e desenvolvimental	P1 "...ter materiais necessários e adequados à idade da minha filha e das outras crianças..." P2 "Deve ter brinquedos adequados ao desenvolvimento das idades das crianças...Para que possam aumentar as suas aprendizagens e conquistas..."	P1; P2; P3; P4; P5 e P6
		Acessibilidade	P1 "...os brinquedos devem estar à mão das crianças para serem autónomas..."	P1;P4 e P5
		Variedade e diversidade	P1 "...tem de ter vários materiais para aprenderem, são os materiais que desenvolvem as aprendizagens. Devem ser diversificados..."	P1e P4
	Materiais	Partilha	P1 "os materiais devem promover a partilha..."	P1
		Socialização	P1 "...os materiais devem promover...a socialização das crianças"	P1 e P2
		Interação	P2 "ter brinquedos...que proporcionem aprendizagens, interações e brincadeiras"	P2
		Equipamentos	P1 "...deve existir mesas e cadeiras para as crianças fazerem os trabalhos e aprenderem..."	P1
	Profissionais	Trabalho em equipa	P2 "Em primeiro lugar uma sala tem de ter um bom ambiente de equipa, com a educadora e a auxiliar para promoverem atividades que desenvolvam a minha filha...a nível motor, social e cognitivo."	P1; P2; P3; P4; P5 e P6

<b>Tema</b>	<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Frequência</b>
<b>Aprendizagens e desenvolvimento</b>	Atividades	Brincar	P2 “O brincar é muito importante no desenvolvimento das crianças principalmente nos primeiros anos de vida.”	P1; P2;P3 e P6
		Motricidade	P4 “...ao nível do desenvolvimento e bem-estar...ao nível da motricidade...do poder correr, explorar...”	P4 e P6
		Livros	P5 “...eu acho importante haver livros, para eles poderem manusear...livros adequados aos bebés...já reparei que eles usam muito a ludoteca (sala), onde a equipa da sala conta histórias, ouvir e ver às vezes peças de teatro representadas pela equipa através dos livros...”	P5

A maioria dos entrevistados referiu que os espaços e materiais são promotores de aprendizagem e de desenvolvimento na criança, os mesmos devem ser adequados à faixa etária das diversas crianças, devem ser mais diversificados e em quantidade. Na perspectiva dos pais, os materiais devem proporcionar partilha, socialização e interação entre pares, bem como, a importância de existir equipamentos de qualidade e adequado à idade e às características desenvolvimentais das crianças. O ambiente da equipa e a promoção de atividades promovem as aprendizagens e as conquistas das crianças. Os entrevistados referem ainda, que espaços e materiais de qualidade são fundamentais no desenvolvimento nos primeiros anos de vida da criança.

É essencial que no contexto educativo a criança encontre “(...) relações afetivas e de segurança que lhe permitam desenvolver a autonomia, a fim de ir fazendo aquisições de forma natural e de acordo com o seu ritmo de aprendizagem” (Gomez, Mir, & Serrats, 2002, p. 57). Tendo em consideração que a criança tem necessidade de experimentar, de investigar e de observar tudo o que está à sua volta, o educador deve colocar tudo ao seu alcance com o intuito de que ela amplie o seu campo de possibilidades.

A maioria dos pais salientou a importância do brincar como promoção da qualidade das aprendizagens e do desenvolvimento. Nos estudos sobre as representações dos pais em creche (Barros, 2011, Pinto, 2010) verificamos ainda alguma incompreensão por parte dos pais sobre o papel da creche. O brincar, tendo uma influência central para o desenvolvimento da criança, não pode ser apenas entendido na sua vertente lúdica, mas como atividade promotora de todas as áreas do desenvolvimento: como momentos de socialização, de autoconhecimento, de aquisição de valores, etc. (Cardoso, 2012).

**Tabela 14***Relação creche-família*

<b>Tema</b>	<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Frequência</b>
<b>Relação creche-família</b>	Comunicação	Presencial	P4 “...é muito à base da troca de informações diariamente...esta relação é sustentada pela partilha de como é que esteve a minha filha ao nível dos cuidados de higiene, de saúde, alimentares...conseguimos falar com a educadora no sentido de perceber pedagogicamente...as aprendizagens que estão a ser desenvolvidas com o grupo e com a minha filha em particular...e depois também o facto de eu sentir que existe uma relação aberta, no sentido da comunicação...”	P1; P2; P3; P4; P5 e P6
		Digital	P2 “A creche tem uma plataforma digital que nos permite acompanhar aquilo que a minha faz, se comeu bem, se dormiu e a nível da higiene...Nessa plataforma, também colocam vídeos ou fotografias que fazem com os bebés e isso para nós é muito bom.”	P2; P3; P5 e P6
		Através de convite	P1 “Valorizo os convites, quando sou convidada a participar na creche.”	P1; P2; P3; P4; P5 e P6
	Participação	Através de parcerias da instituição	P1 “Um atividade importante é a parceria que a instituição promove com a biblioteca e depois nós pais podemos ir buscar um livro...escolhemos com os nossos filhos e podemos levar para casa...a creche promove assim o interesse de nós pais contarmos histórias aos nossos filhos”.	P1; P2; P4; P5 e P6
		Participação presencial	P6 “Sim, ao nível de atividades festivas por exemplo o carnaval, o natal, nós somos convidados a ir à instituição e desse modo...envolvemo-nos naquele ambiente da instituição e é sempre muito bom...” P3 “As reuniões de pais também são importantes, por serem presenciais, pois relatam o balanço da criança...”	P1; P2; P3; P4; P5 e P6
		Participação digital	P3 “Na plataforma vejo que existem projetos a decorrer durante o ano letivo e sempre que vejo alguns projetos e que consiga adaptar ou ajudar com algum objeto ou livro...para partilharem com os amigos e professoras, faço-o”.	P3 e P5

<b>Tema</b>	<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de registro</b>	<b>Frequência</b>
		Facilidade em participar	P5 “Sim, sim, sim, felizmente tenho tempo para isso e como gosto de participar nessas atividades...eu no meu trabalho eu faço o meu próprio horário e então consigo participar nas atividades”.	P5
		Dificuldade em participar	P4 “Não (risos), gostaria de participar mais vezes...só que os horários às vezes nem sempre conseguem coincidir...normalmente é o meu horário de trabalho...”	P1; P2; P3; P4 e P6
		Alternativa em participar	P6 “...tento sempre que vão os avós, porque é um momento muito importante para o meu filho, que esteja alguém familiar e desse modo, são os avós que participam algumas vezes”	P3 e P6

Todos os entrevistados consideram que a instituição promove a relação com a família através da comunicação, a troca de informações diárias sobre os cuidados de higiene, saúde, alimentares e pedagógicos. Os 6 entrevistados sentem que existe uma relação que se baseia na abertura ao diálogo e à comunicação. A relação com a família faz-se também através de uma plataforma digital, em que alguns entrevistados mencionaram que através da mesma podem acompanhar os/as seus/as filhos/as nas várias rotinas do dia-a-dia através de informações escritas, vídeos ou fotografias. A promoção da relação com a família passa também pelos convites que são feitos aos pais para participarem diariamente na creche e nas atividades propostas pelas parcerias estabelecidas com a instituição.

No que diz respeito à promoção de atividades para envolver as famílias, após análise dos dados obtidos das entrevistas, podemos verificar que 6 dos entrevistados responde que existe uma promoção da participação presencial, através da comemoração de datas festivas, reuniões de pais e de convites. A participação digital é referida por alguns entrevistados como uma oportunidade de envolvimento, uma vez, que têm acesso através da mesma a tudo o que se realiza e acontece diariamente, podendo desta forma acompanhar e envolver-se nas atividades/projetos pedagógicos que estão a decorrer na instituição.

Relativamente à questão se os pais participam as vezes de que gostariam na creche, as respostas são praticamente unânimes, nem sempre o horário de trabalho lhes permite participar as vezes que desejavam. No entanto também podemos verificar, que quando os pais não podem participar, por norma conseguem arranjar outra alternativa face à sua ausência, convidando familiares a estarem presentes na creche.

A participação dos pais é uma variável da qualidade da creche, não apenas como recetores de informação ou participantes nas atividades propostas pela creche, mas também na sua implicação na tomada de decisão e no planeamento autónomo de atividades (Fuertes, 2011). A participação dos pais pode ter um impacto positivo nas práticas porque entre outros aspetos: i) são os pais que melhor conhecem os filhos, ii) podem transmitir informação crítica acerca da criança à escola, iii) podem participar nas atividades e dar continuidade a essas práticas no dia-a-dia da criança, iv) podem contribuir com meios e recursos e, por último, v) podem transmitir confiança aos filhos na escola (Fuertes, 2010; Portugal, 2010; 2011).

**Tabela 15***Sugestões de melhoria do atendimento educacional da creche em estudo*

<b>Tema</b>	<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Frequência</b>
<b>Sugestões de melhoria da creche</b>	Espaço interior	Localização do berçário	P5 "...o berçário ser no primeiro andar e eu achar que poderia ser no rés-do-chão para as crianças terem um contato com o espaço exterior mais facilmente...acho que não acabam tanto por ir ao espaço exterior..."	P5
	Espaço exterior	Maior quantidade / Variedade de materiais e equipamentos	P5 "...visto que é um espaço amplo e só tem dois ou três instrumentos...a existência de um toldo...o espaço está muito aberto e tem...um escorrega, um balancé, mais umas coisinhas e uma casinha. Acho que deveria ter mais materiais para que eles pudessem usar e manusear, acho que está um pouco pobre" P5 "...deveria ter mais materiais adequados , por exemplo a areia, acho importante, eles terem esses estímulos..."	P1; P2; P4; P5 e P6
		Mais participação dos pais na creche	P1 "A instituição poderia ter mais atividades com a família...isso acaba por ser importante, porque promove a cultura..."	P1; P4 e P6
		Visitar / permanecer nas instalações	P3 "nós enquanto pais poderemos entrar mais vezes dentro das salas das crianças para que pudéssemos ver os trabalhos expostos nas salas, ver também a forma como as crianças brincam entre elas".	P3; P4 e P6
	Envolvimento parental	Mais convites	P1 "Eu sugeria que os pais poderiam ser convidados mais vezes a virem participar na creche..."	P1 e P4
		Mais comunicação com os pais	P3 "...gostava que a pessoa que me entrega os meus filhos fosse uma colaboradora da sala...para que pudesse expor alguma dúvida sempre que necessário, apesar de eu saber que sempre que for preciso posso marcar uma reunião com a educadora..."	P3
		Condição de melhoramento estrutural	P3 "...que seja feito um melhoramento...deveriam apostar numa zona mais resguardada na zona da entrada, onde é feita a entrega e das crianças."	P3 e P6

No que diz respeito às sugestões de melhoria apresentadas pelos 6 entrevistados, todos sugeriram alterações/melhorias na creche que os/as seus/as filhos/as frequentam. Apenas um pai referiu melhorias ao nível do espaço interior, afirmando que gostaria que o berçário fosse no rés-do-chão pois traria mais benefícios na exploração do espaço exterior. Dos 6 entrevistados, 5 sugeriram como melhoria no espaço exterior mais equipamentos e uma proteção que permitisse às crianças contatarem com o espaço exterior, nomeadamente em todas as épocas do ano. Referiram como sugestões de melhoria mais atividades a realizar com as famílias, poderem entrar nas salas para poderem ver os trabalhos realizados pelos filhos e a forma como os filhos brincam nas salas e interagem com as outras crianças, assim como, mencionaram que os pais deveriam ser mais vezes convidados a participar/envolverem-se na creche. Outra das sugestões de melhoria passa por quem entrega as crianças ser a pessoa de referência da sala, para que exista uma comunicação mais eficaz sobre o desenvolvimento das crianças, bem como, melhorar as condições no local onde os pais esperam para poderem entregar os/as seus/as filhos/as na creche.

No subcapítulo acima mencionado foram apresentados os resultados dos 6 entrevistados no que concerne às razões que levaram os pais a inscrever a criança na creche; razões para a escolha da creche em estudo; quais as características de uma creche de qualidade; aprendizagens e desenvolvimento; relação creche-família e sugestões de melhoria da creche em estudo.

## 5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

| ' ' | | ' ' |

Neste capítulo procurou-se discutir os resultados obtidos com a aplicação da ITERS-R, que possibilitou fazer a avaliação da qualidade do atendimento educacional da creche em estudo, com os resultados do questionário e das entrevistas realizadas aos pais das crianças que frequentam a organização socioeducativa. A aplicação da ITERS-R foi realizada em 6 salas de creche, os questionários foram distribuídos a 75 pais, tendo-se obtido 47 respostas e as entrevistas foram realizadas a 6 pais. A aplicação do questionário e as entrevistas possibilitaram dar resposta ao objetivo geral do estudo, avaliar a qualidade da creche através da voz dos pais.

Neste sentido, passamos de seguida à discussão dos resultados obtidos sobre os Motivos da inscrição/escolha da creche; As conceções dos pais sobre as características de uma creche de qualidade, os Espaços e os materiais, as Rotinas de cuidados pessoais e Atividades, as Interações: criança-adulto na creche e o Envolvimento e participação dos pais na creche.

## Motivos da inscrição/escolha da creche

A escolaridade dos pais que fazem parte do estudo varia entre o ensino secundário (12 anos) e o grau de Mestrado.

Os pais apresentam como motivos para a inscrição da criança na creche, o término da licença da maternidade e o início do trabalho, a ausência de rede de apoio e o contexto socioeducativo como promotor do desenvolvimento da criança.

A integração das crianças na creche é uma realidade incontornável, constituindo-se para a grande maioria dos pais, durante o seu período laboral, a única “solução” para assegurar os cuidados necessários aos seus filhos.

No que diz respeito aos motivos para a escolha da creche em estudo, os pais que responderam ao questionário apontam como motivos: a proximidade da residência, a qualidade da creche, as referências dadas por amigos e conhecidos e por ser uma IPSS. Os pais que participaram nas entrevistas acrescentam os seguintes motivos: a organização da instituição, o tamanho do espaço exterior, o facto de a alimentação ser confeccionada nas instalações, a limpeza dos espaços, o rácio adulto-criança adequado, por ser uma IPSS e assim usufruir de mensalidades reduzidas, a localização e as boas referências dadas por

outros pais. Estes resultados verificam-se nos estudos de Dias, Correia & Pereira (2011) que mencionam como principal motivo, as necessidades decorrentes das condições laborais e quotidianas da mulher, enquanto principal cuidadora e a escassez ou ausência de suporte social de proximidade, nomeadamente familiar, para assegurar estes cuidados. Uma outra razão prende-se com o entendimento de que creche enquanto espaço coletivo e público permite alargar o número de interações sociais das crianças, nomeadamente a socialização com outros adultos e com os seus pares, potenciando o desenvolvimento bem-sucedido. Outro aspeto considerado nesta escolha é a segurança existente na creche, os pais pretendem que a criança seja bem cuidada, estando num ambiente adequado e com condições que potenciem conforto e bem-estar, pois consideram que este ambiente promove o desenvolvimento nas suas diferentes áreas.

### As conceções dos pais sobre as características de uma creche de qualidade

Segundo os resultados obtidos com a realização das entrevistas, podemos aferir que as características da qualidade de uma creche, mencionadas pelos pais, vão de encontro aos diversos itens das subescalas que constam na escala ITERS-R. Os pais referem como características de qualidade: os espaços e os materiais da organização socioeducativa (subescala Espaços e Mobiliário), a qualidade da alimentação, da higiene e da segurança (subescala Rotinas de cuidados pessoais), a qualidade dos livros e o que proveem dos mesmos (Subescala Escuta e Conversação) a qualidade dos materiais na promoção das atividades (subescala Atividades) a qualidade das interações (subescala Interação), materiais adequados para que as crianças possam brincar e se desenvolver (subescala Estrutura do Programa) e a qualidade da comunicação, da qualificação e rácio adulto-criança (Subescala Pais e Pessoal).

Os pais salientam como aspetos positivos a estrutura física; os espaços e os materiais; os materiais adequados na promoção de desenvolvimento da criança; as características dos profissionais rácio adulto-criança; a qualidade nos serviços prestados como a alimentação, higiene e segurança; o envolvimento estabelecido entre a família-creche, reforçado pela frequente comunicação e transmissão de informações da creche aos pais e pela participação presencial ou digital nas diversas atividades e festas. Conceções, que se

verificam no estudo realizado por Assis (2012) sobre as representações e conceitos dos pais sobre a qualidade da creche, em que os dados indicam que os pais 1) valorizam a creche como espaço de desenvolvimento, 2) rácio na sala, 3) valorização profissional das educadoras e 4) desejo de uma parceria escola-família e do estudo realizado por Pereira et al., (2018) no sentido em que os encarregados de educação valorizam como fatores de qualidade a preocupação com a criança e os seus cuidados, bem como os serviços prestados pela instituição.

Segundo Ojala e Opper (1994) a forma como os pais avaliavam a creche onde os filhos estão integrados depende da satisfação e confiança com este espaço.

### Os Espaços e os materiais

Os resultados obtidos relativos à subescala **Espaços e Mobiliário** da ITERS-R, obteve uma média elevada 6 ( $M=6,47$ ;  $DP= 0$ ). Estes resultados estão em concordância com os resultados obtidos na aplicação do questionário, em que os pais valorizam uma qualidade *Excelente* a área ampla do espaço exterior, a limpeza das instalações, o estado de conservação dos equipamentos, o acesso a crianças com incapacidades, a quantidade e diversidade de equipamentos, materiais, trabalhos e atividades. Os pais atribuíram uma qualidade *Boa*, à temperatura ambiente, ao conforto dos catres, ao mobiliário das salas de atividade e acolhimento, assim como, à disposição dos materiais de sala e à proteção de elementos naturais no espaço exterior. Os resultados obtidos tanto na ITERS-R como através do questionário vão ao encontro dos resultados obtidos nas entrevistas. Ainda relativamente aos resultados obtidos na subescala **Espaços e Mobiliário** verificam-se que o item *Mobiliário para cuidados de rotina e brincadeira* cotou com a pontuação máxima (7) e portanto *Excelente*, qualidade também referida pelos pais nas entrevistas quando referem:

*P1 “...os brinquedos devem estar à mão das crianças para serem autónomas e devem ser adequados ao tamanho das crianças...”*.

O item *Condições para descanso e conforto* também foi avaliado com 7, cotação de *Excelente* também obtida no questionário e mencionada pelos pais nas entrevistas:

P3 “...valorizo muito as áreas que estão divididas, a área da brincadeira, da sesta, da higiene, da alimentação, permite há minha filha ter conforto...”.

Podemos verificar que existir conformidade face aos resultados obtidos entre a avaliação da ITERS-R e a opinião dos pais expressa tanto no questionário como nas entrevistas, relativamente à qualidade dos Espaços e Materiais. Nas entrevistas os pais referem que os Espaços e materiais devem ser: de qualidade, promover a partilha, a socialização e a interação entre criança-adulto, devem ser promotores de atividades lúdicas, de bem-estar, desenvolvimento e cultura.

De uma forma geral, face aos resultados obtidos podemos referir que os mesmos corroboram com as recomendações do CNE para a educação dos 0 aos 3 anos e do relatório da UNICEF (2008) em que os espaços e equipamentos adequados devem ser cada vez mais valorizados pois terão impacto direto nas práticas desenvolvidas pelos profissionais. Espaços e equipamentos adequados à faixa etária a que se destinam, com condições de segurança, acessíveis, organizados e limpos, são promotores de aprendizagens diversas e potenciam o desenvolvimento intelectual, social, físico, cognitivo e emocional das crianças.

### Rotinas de cuidados pessoais e Atividades

A subescala **Cuidados de rotinas pessoais** obteve uma média superior a 5 ( $M=5,61, DP=1,11$ ) que foi ao encontro dos resultados obtidos com a aplicação do questionário onde os pais avaliaram as rotinas os momentos das refeições, da sesta e das rotinas de higiene, com grau de qualidade *Bom*.

Por outro lado os resultados do item *Chegadas/Saídas* cotou qualidade baixa (2) que uma vez que os pais não têm permissão de entrada nas instalações no ato da rotina da chegada/saída da criança, fator mencionado pelos pais como sugestão de melhoria tanto nos resultados obtidos no questionário como nas entrevistas.

O item *Fraldas/casa de banho*, também cotou qualidade baixa (1), uma vez que foram observadas a não existência de boas práticas na lavagem das mãos antes das refeições e ou durante o dia. Dos resultados obtidos no questionário, os pais avaliam de qualidade *Boa*, mencionam no entanto tanto no questionário como nas entrevistas como sugestões

de melhoria mais atenção por parte do adulto nas idas à casa de banho, mais higienização do nariz e a implementação da higiene oral na creche.

Na subescala **Rotinas de cuidados pessoais**, os resultados obtidos, apresentam uma qualidade média elevada.

Neste sentido, os resultados do presente estudo não estão em conformidade com os resultados encontrados em estudos nacionais (e.g., Aguiar et al., 2002; Barros, 2007; Pessanha, Aguiar, & Bairrão, 2007) e internacionais, nomeadamente os realizados nos EUA e no Canadá (e.g., Cost, Quality & Child Outcomes Study Team 1995; Goelman, Doherty, Lero, LaGrange, & Tougas, 2000), verificando-se que as práticas de higiene eram problemáticas nas salas de creche.

De todas as subescalas da ITERS-R verificamos que a subescala **Atividades** foi a que obteve média mais baixa 4 ( $M=4,24, DP=0,48$ ) comparativamente às outras subescalas. Os resultados obtidos refletem que no interior das salas existem poucos materiais que promovam a motricidade fina, rádio ou instrumentos musicais, pouca variedade de acessórios acessíveis às crianças durante a maior parte do dia, poucos ou nenhuns adereços para as crianças utilizarem no jogo dramático e a não existência de elementos que promovam a aceitação da diversidade.

No presente estudo, os resultados obtidos na subescala **Atividades**, indicam que não são cumpridas as recomendações do ISS, I.P (s.d.) relativamente ao material lúdico e pedagógico existente, pois este deve cumprir um conjunto de requisitos de modo a estar adaptado às necessidades e características da criança. A este propósito, o organismo de gestão – ISS, recomenda que o material deve: (I) ser adequado à idade da criança; (II) possuir condições de segurança e higiene; (III) ser diversificado, com diferentes texturas, composições e cores, para que as crianças possam desenvolver diferentes competências; (IV) ser organizado de diferentes formas para que possam suscitar a curiosidade, e também existir em quantidade adequada, para que todas as crianças possam interagir e estar envolvidas.

Um estudo realizado em Portugal (Barros et al., 2012) indica a pouca frequência de atividades/idas ao exterior, resultados que foram verificados na subescala acima referida. Apesar da creche em estudo ter um espaço exterior amplo, os resultados da aplicação do questionário mostram que este espaço não reúne as condições necessárias para as crianças

desenvolverem o *Jogo físico ativo*, nem o contato com a *Natureza/Ciências* pois não existem espaços com proteção quando as condições meteorológicas não são as mais favoráveis, privando deste modo as crianças de realizar atividades no espaço exterior. Resultados que vão ao encontro dos dados das entrevistas:

*P4 “...ao nível do espaço exterior parece-me pouco aproveitado, porque eu acho que tem bastante potencial só que me parece pelo que eu observo é que nos momentos de chuva, mais no inverno, como aquilo (espaço exterior) não tem uma estrutura que permita às crianças estarem cobertas, não é abrigadas elas acabam por não poder usufruir desse espaço”.*

Embora apresentando resultados de valores médios e médios superiores (4 e 5) relativamente às subescalas **Rotinas de cuidados pessoais** e **Atividades**, os resultados obtidos no presente estudo não vão ao encontro de estudos realizados por Aguiar et al., (2002); Barros, (2007); Barros, et al., (2012), onde as dimensões de qualidade foram identificadas como inadequadas nas subescalas Rotinas e Cuidados Pessoais e Atividades. Assim, e de acordo com diversos estudos (e.g., Abreu-Lima & Nunes, 2006; Barros et al., 2012; Pessanha et al., 2007), os itens relacionados com as subescalas Atividades e Rotinas de cuidados pessoais são os que apresentam os resultados mais preocupantes.

### As Interações: criança-adulto na creche

As relações precoces têm um impacto decisivo na forma como as pessoas se desenvolvem, as crianças e suas famílias necessitam de ter acesso a serviços de cuidados e educação onde a criança conheça situações promotoras de bem-estar, desenvolvimento e de aprendizagem (Portugal, 2010). Se “o tipo ou qualidade das experiências precoces pode levar a que a criança em desenvolvimento se torne vulnerável a riscos ou aberta a influências protetoras no decurso dos primeiros anos de vida e na idade adulta” (Portugal, 2010, p. 48), parece-nos que o tipo e qualidade das interações adulto/criança são uma importante dimensão da qualidade processual em contextos de educação e cuidados.

Na escala ITERS-R a subescala **Interação** foi a que obteve com uma média mais elevada 7 ( $M=7, DP=0$ ). Estes resultados indicam que existe supervisão cuidada das crianças, o pessoal demonstra estar atento, interage, brinca, encoraja as crianças quando necessário,

as crianças no seu quotidiano interagem de forma adequada com os pares e que existe uma interação responsiva e positiva entre o pessoal-criança ao longo do dia. Os resultados obtidos através do questionário e das entrevistas revelam que os pais avaliam as interações na creche com qualidade *Excelente*. Os pais mencionam que valorizam a ajuda que os profissionais desempenham com os seus filhos diariamente:

*P3 “As colaboradoras da creche ajudam diariamente as crianças a crescer e a desenvolverem-se naturalmente”.*

Estes resultados são iguais a resultados obtidos nos estudos realizados por Tadeu (2016) e Abreu-Lima e Nunes (2006) em que a subescala Interação foi a que apresentou resultados superiores e as práticas de socialização dos prestadores de cuidados revelaram ser excelentes.

## Envolvimento e participação dos pais na creche

Dos resultados obtidos com a aplicação da ITERS-R na subescala **Pais e Pessoal**, a mesma obteve média superior 5 ( $M=5,67, DP=0$ ). O item *Condições para pais*, obteve 6, uma vez que os pais não estão envolvidos na tomada de decisão acerca da creche juntamente com o pessoal, representados na direção.

Os resultados obtidos na subescala refletem que o pessoal transmite e partilha alguma informação relacionada com a criança entre pais e o pessoal, proporcionam algumas oportunidades para os pais e outros membros da família se envolverem nas atividades das crianças, as interações entre os membros da família e o pessoal são geralmente atenciosas e positivas, utilizam diversas alternativas para envolver as famílias nas atividades com as crianças e solicitam aos pais o preenchimento de um questionário de avaliação da creche. No que diz respeito à frequência com que os pais contactam com os profissionais da sala do seu filho, 27 pais afirmam que contactam e comunicam presencialmente todos os dias com uma pessoa de referência da sala na chegada e/ou saída.

Neste sentido, a comunicação entre os pais e os profissionais desempenha um papel fundamental na qualidade dos serviços prestados, que se reproduzem no desenvolvimento da criança. Quanto mais pequenas são as crianças, maior a necessidade de relacionamento próximo de parceria entre profissionais e famílias, de forma a partilhar informação e

adequarem as práticas profissionais e os contextos (NAEYC, 2009). Também no manual de procedimentos disponibilizado pelo organismo que tutela a creche, ISS, I.P. (s.d.) é mencionada a importância da parceria entre creche e família, no sentido de potenciar um desenvolvimento contínuo das práticas e cuidados prestados à criança, que crie um sentimento de segurança e confiança no outro. A existência desta interação permite a troca de informações sobre a criança e um trabalho conjunto que possibilite a identificação de possíveis problemas ou deficiências na criança (Parada, Velosa, Ribeiro & Seabra, 2008; ISS, I.P., s.d.).

Atendendo aos dados empíricos que atestam a importância da participação dos pais, é fundamental que os pais assumam um papel relevante sobre a qualidade da creche, que variáveis mais valorizam pois são eles que escolhem a creche que os seus filhos vão frequentar (Folque & Siraj-Blatchford, 1996) e são eles que decidem relativamente aos cuidados e educação prestados aos seus filhos (Cryer, Tietz & Wessels, 2002).

Verificamos nos resultados obtidos através do questionário que os pais valorizam a sua participação nas atividades das crianças tanto de forma presencial como digital, bem como, nas festas ou atividades de convívio promovidas pela creche com qualidade *Boa*. Resultados que corroboram com os obtidos nas entrevistas:

*P6 “Sim, ao nível de atividades festivas por exemplo o carnaval, o natal, nós somos convidados a ir à instituição e desse modo...envolvemo-nos naquele ambiente da instituição e é sempre muito bom...”*

Já no que respeita à participação através de convites, verificamos que os pais mostram que são pessoas envolvidas e interessadas:

*P1 “Valorizo os convites, quando sou convidada a participar na creche.”*

Dos resultados obtidos na ITERS-R e através do questionário e das entrevistas podemos verificar que a creche proporciona oportunidades para os pais e outros membros da família se envolverem nas atividades da creche, corroborando esta informação, os pais mencionam que costumam convidar também os familiares a interagir:

*P6 “...tento sempre que vão os avós, porque é um momento muito importante para o meu filho, que esteja alguém familiar e desse modo, são os avós que participam algumas vezes”.*

As reuniões de pais são momentos valorizados pelos pais para promover a relação creche-família, uma vez que facilitam a comunicação presencial que é muito valorizada pelos pais como se pode obter através dos resultados das entrevistas.

*P3 “As reuniões de pais também são importantes, por serem presenciais, pois relatam o balanço da criança...”*

Se por um lado os pais valorizam a comunicação presencial, através dos resultados obtidos tanto no questionário como nas entrevistas, os pais mencionam que também valorizam a comunicação digital sentindo-se desta forma informados sobre as rotinas diárias, cuidados pessoais e de higiene da criança, bem como informações importantes que são transmitidas sobre a criança e/ou sobre a organização socioeducativa.

*P2 “A creche tem uma plataforma digital que nos permite acompanhar aquilo que a minha faz, se comeu bem, se dormiu e a nível da higiene...Nessa plataforma, também colocam vídeos ou fotografias que fazem com os bebés e isso para nós é muito bom.”*

Os resultados obtidos no presente estudo vão ao encontro do estudo realizado por Marques (2017) em que os encarregados de educação consideram importante a sua participação na instituição do seu educando, quando convidados são atores participantes das atividades propostas, a sua participação nas atividades da instituição, é vista como uma preocupação, pois consideram que é importante que as famílias participem no dia-a-dia dos seus educandos.

A participação dos pais é uma variável moderadora da qualidade da creche, onde os pais não são apenas, recetores de informação ou participantes nas atividades promovidas pela escola, mas também na sua implicação na tomada de decisão e no planeamento autónomo de atividades (Fuertes, 2011).

Quando questionados sobre a participação na avaliação anual da creche através do “Questionário de Satisfação do Cliente”, 29 pais confirmam que participam na avaliação. Os resultados obtidos no presente estudo vão ao encontro à literatura, que segundo a Recomendação 3/2011 afirma que pais e mães, enquanto parceiros competentes na educação dos seus filhos, devem, desde o primeiro instante, fazer parte efetiva da dinâmica institucional e estabelecer relações de cumplicidade com os profissionais. Assis & Fuertes (2011) consideram, em revisão de literatura, que o envolvimento dos pais é um

fator central para que a participação da criança na creche seja promotora do seu desenvolvimento e bem-estar.

Adicionalmente, verificamos que nos estudos sobre educação e cuidados em creche, embora a família seja estudada (e.g., Aguiar, Bairrão, & Barros, 2002; Bairrão, 1998; Portugal, 1998) é pouco ouvida.

Verificamos desta forma que os resultados da ITERS-R obtiveram uma qualidade moderada elevada, bem como a avaliação realizada pelos pais através da aplicação dos questionários e das entrevistas.

Podemos, referir que a creche estudada apresenta níveis elevados de qualidade pois os resultados são superiores a resultados obtidos em estudos internacionais como o estudo de Goelman et al. (2006), realizado no Canadá, no âmbito do projeto You Bet I Care. Neste, avaliaram-se 115 salas para bebés de 1 e 2 anos, verificando-se que 29% das salas eram de boa qualidade (média superior a 5), 8% eram de qualidade inadequada e as restantes de qualidade mínima. Bem como em estudos realizados nos EUA, revelando que apenas 9% das crianças recebiam serviços de excelente qualidade, 29.6% recebiam serviços de qualidade adequada, enquanto 53.2% das crianças recebiam serviços característicos de uma qualidade medíocre e 8.1% das crianças recebiam serviços de qualidade muito pobre (NICHD Early Child Care Research Network, 2000, 2005). Já a nível nacional, Aguiar, Bairrão e Barros (2002) estudaram a qualidade da creche na zona metropolitana do Porto revelando que a maioria das salas de creche (83%) apresentavam uma qualidade considerada inadequada e apenas, 17% das salas revelaram boa qualidade, não sendo encontradas salas com excelente qualidade.

Fuertes (2010), lembrando diversos autores, refere que as crianças até aos dois anos demonstram beneficiar da frequência na creche quando os serviços prestados são de elevada qualidade.

Os resultados desta pesquisa resultam de um estudo quantitativo e qualitativo realizado numa amostra muito reduzida e de conveniência, pelo que não são generalizáveis. Em futuros estudos o grau de avaliação atribuído à creche segundo a visão dos pais deverá ser considerada no sentido de se poder averiguar a opinião de outros pais sobre a qualidade da creche.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

| ' ' | | ' |

Nos últimos vinte anos a cobertura da resposta social creche em Portugal tem vindo a aumentar, porém, segundo os Relatórios da OCDE (2000;2012) a provisão dos serviços de creche não está tão desenvolvida como a que se destina a crianças com idades entre os 3 e os 6 anos, existindo falhas no enquadramento curricular e educativo destes contextos, ausência de uma base de igualdade no acesso e baixa qualidade em muitos serviços.

A creche consiste num contexto socioeducativo, que abrange crianças até aos 3 anos de idade, devendo prestar apoio ao desenvolvimento da criança mas também à sua família (Artigo 3º, Portaria 262/2001). O ambiente e a rotina do contexto da creche deverá incluir cuidados higiénicos, alimentares, cuidados associados a necessidades específicas de cada criança, atividades lúdicas e pedagógicas e um trabalho colaborativo com a família na medida em que a equipa deverá disponibilizar-se sempre para partilhar informações quer sobre o funcionamento da creche quer sobre o desenvolvimento infantil (Artigo 5º, Portaria nº.262/2001).

A literatura sugere que a qualidade das creches pode ter impacto no desenvolvimento das crianças que as frequentam (e.g., Vandell et al.,2000). Torna-se assim, importante e essencial avaliar e promover o desenvolvimento da qualidade do atendimento educacional desta Valência.

Desta forma, o presente estudo teve como principal objetivo compreender a visão dos pais sobre a qualidade do atendimento educacional da creche que os seus filhos frequentam.

O presente estudo, no que se refere à metodologia adotada, recorreu ao estudo de caso, de natureza qualitativa e quantitativa, caracterizando-se por ser descritivo e interpretativo. A recolha de dados realizou-se através da ITERS-R com o objetivo de avaliar a qualidade das várias dimensões pedagógicas da creche, nomeadamente, as características físicas do ambiente, a quantidade e a acessibilidade dos materiais existentes numa sala de creche, rotinas de cuidados e atividades, bem como as interações entre cuidadores e crianças. Dos resultados obtidos através da aplicação da ITERS-R, o estudo apresenta níveis de qualidade elevada na subescala Interação, níveis médios elevados nas subescalas Estrutura do Programa e Espaço e Mobiliário e com média abaixo da média as subescalas: Pais e Pessoal e Rotinas de cuidados pessoais, Escuta e Conversação. Sendo que a média mais baixa se refere à subescala Atividades.

Verificamos desta forma que os resultados do estudo indicam que a subescala Atividades corresponde a uma das áreas que apresenta níveis baixos de qualidade.

De acordo com resultados de outros estudos (e.g., Aguiar et al., 2002; Barros, 2007), verificou-se igualmente a inexistência ou existência bastante limitada de livros e, por norma, em mau estado de conservação, a inexistência ou a existência bastante limitada, de imagens, livros e brinquedos que representam a natureza e as ciências de forma realista e, a inexistência de materiais que evidenciem diversidade étnica ou cultural. Verificou-se, igualmente, que as atividades/idas ao exterior são praticamente inexistentes quando as condições atmosféricas não o permitem. Assim, e de acordo com diversos estudos (e.g., Abreu-Lima & Nunes, 2006; Barros et al., 2012; Pessanha et al., 2007), os itens relacionados com a subescala Atividades são os que apresentam os resultados mais preocupantes.

Os resultados obtidos no presente estudo indicam uma qualidade moderada elevada revelando valores superiores a resultados obtidos em estudos realizados em Portugal (e.g., Aguiar, et al., 2002; Barros, 2007) e no estrangeiro (e.g., NICHD Early Child Care Research Network, 2000, 2005) em que a qualidade do contexto é caracterizada de pobre ou mínima.

Para que as creches obtenham um grau de qualidade elevada é igualmente, necessário que haja um investimento político e público para que se reconheça a função social e educativa da creche e o impacto que esta tem na vida futura de quem a frequenta. Bem como conhecer a opinião dos pais sobre a creche que os filhos frequentam.

Neste sentido e de acordo com os objetivos de investigação procuramos com a aplicação de um questionário e a realização de entrevistas aos pais das crianças que frequentam a creche responder aos objetivos definidos para o estudo: conhecer as conceções sobre a importância da qualidade dos espaços e materiais para o desenvolvimento do/a seu/a filho/a e compreender os benefícios do envolvimento/participação dos pais na creche.

Apesar de não serem consensuais, as definições de qualidade dos contextos educativos têm evoluído no sentido de identificar um conjunto de características que podem ser aceites como indicadores de qualidade geral (Barros, 2007; Pimentel, 2010). Dos resultados obtidos, podemos verificar que os pais, de um modo geral, valorizam a creche. A maioria tomou a decisão de colocar o seu filho na creche devido ao término da licença de

maternidade e por considerarem que seria benéfico para o desenvolvimento da criança. Os fatores mencionados pelos pais, na escolha desta creche, referem-se à localização, tal como tem sido referido noutros trabalhos nacionais (INE, 2010), condicionou as escolhas dos pais que num determinado raio geográfico procuram encontrar a melhor creche possível. Nesta tomada de decisão, os pais referiram que foram aconselhados por familiares, amigos e outros pais. Esta procura de aconselhamento e de responsabilização conjunta pode indicar que os pais atribuem importância à creche onde vão colocar os seus filhos(as). Alguns pais referiram que a escolha incidu no facto de ser uma IPSS, por beneficiarem de mensalidades reduzidas e mencionaram como características de qualidade atribuídas à creche a qualidade do atendimento prestado pelos profissionais e o rácio, as interações, a comunicação, as condições físicas da creche, a segurança, a alimentação, a higiene e, os espaços e materiais. Indicadores de características que vão de encontro aos itens das subescalas avaliadas na ITERS-R.

No que concerne aos dados obtidos através do questionário e das entrevistas a qualidade da creche na perspetiva dos pais, assenta numa qualidade moderada elevada, em que primam como características de qualidade da creche, a estrutura da instituição, os espaços e os equipamentos, a higienização, a quantidade e variedade dos materiais na promoção do desenvolvimento físico, social, emocional e cognitivo, a qualidade e o rácio dos profissionais, a alimentação, bem como a relação creche-família.

Para além dos aspetos físicos e organizacionais a considerar na estruturação de um contexto de creche promotor do desenvolvimento da criança, é de igual importância, que se estabeleça uma relação positiva, baseada na colaboração e diálogo, entre a equipa educativa da creche e os pais. Segundo Post e Hohmann (2003), esta relação transmitirá aos pais um sentimento de bem-estar e de segurança para deixarem os filhos numa creche em que podem contar com a ajuda da equipa e dialogar sobre o desenvolvimento da criança, dúvidas, interesses, entre outros temas, aumentando assim o grau de confiança sobre as suas competências parentais.

Neste sentido, e depois de escutar os pais, convém referir que as sugestões de melhoria mencionadas pelos mesmos deverão ser alvo de um plano de intervenção de melhoria da qualidade do atendimento educacional da creche.

Embora os resultados do estudo não possam ser generalizados, estes dados são indicadores importantes a considerar em futuros estudos, podendo Portugal estar numa fase de viragem no entendimento que as famílias têm sobre a qualidade da creche.

Como Stake, (2009), também reconhecemos que na investigação qualitativa e no nosso caso quantitativa encontramos, frequentemente, mais dúvidas do que soluções. Nesse sentido, torna-se imprescindível, refletir sobre as limitações do estudo. No que diz respeito à análise dos dados foram somente analisados com recurso ao Excel, que a nosso ver podem ser uma limitação do nosso estudo.

Como proposta de futuros estudos, seria interessante serem avaliadas mais creches a nível nacional e auscultar os pais e, assim verificar se os dados obtidos se mantem ao nível da qualidade ou se variam. Por ultimo, avaliar mais creches a nível da qualidade do atendimento educacional em creche e cruzar os resultados com a perspetiva dos pais e dos profissionais, com o objetivo de apurar se perspetiva de ambos converge ou diverge.

## REFERÊNCIAS

| ' ' | | ' |

- Abreu-Lima, I. & Nunes, C. (2006). A Escala de Avaliação do Ambiente em Educação de Infância – Versão Revista. In C. Machado, L. Almeida, M. A. Guisande, M. Gonçalves, & V. Ramalho (Coord), *Avaliação Psicológica: Formas e Contextos. Vol. XI.* (pp. 634-643). Braga: Psiquilibrios Edições.
- Aguiar, C., Bairrão, J., & Barros, S. (2002). Contributos para o estudo da qualidade em contexto de creche na área metropolitana do Porto. *Infância e Educação: Investigação e Práticas*, 5, 7-28.
- Alarcão, I. (2008). *A educação das crianças dos 0 aos 12 anos*. Lisboa: Conselho Nacional de Educação.
- Almeida, A. N., & Vieira, M. M. (2006). *A Escola em Portugal. Novos Olhares, outros Cenários*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais.
- Assis, M. (2012) *Representações e conceito dos pais sobre a qualidade da creche*. [Dissertação de mestrado, não publicada]. Instituto Politécnico de Lisboa. Escola superior de educação.
- Bardin, L. (2008). *Análise de Conteúdo*. Edições 70.
- Barros, S., Aguiar, C., & Bairrão, J. (2006). A escala de avaliação do ambiente de creche – versão revista. In C. Machado, L. Almeida, M. A. Guisande, M. Gonçalves, & V. Ramalho (Coord.), *Avaliação psicológica: Formas e contextos*. Vol. XI. (pp. 689- 697). Braga: Psiquilibrios.
- Barros, S. A. (2007). *Qualidade em contexto de creche: ideias e práticas*. [dissertação de doutoramento, não publicada]. Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Barros, A. R., Pimentel, J. S., Gandres, C., & Carreira, M. (2010). Promoção da qualidade dos cuidados prestados em amas e creches familiares: três estudos de caso. In C. Nogueira, I. Silva, L. Lima, A. T. Almeida, R. Cabecinhas, R. Gomes, C. Machado, A. Maia, A. Sampaio & M. C. Taveira (Eds.), *Actas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia* (pp. 1739-1753). Recuperado em 20 de abril, 2021, de <http://www.actassnip2010.com>.
- Barros, S., e Aguiar, C. (2010). Assessing the quality of Portuguese child care programs for toddlers. *Early Childhood Research Quarterly*, 25 (4), 527-535.

- Barros, S., Cadima, J., Bryant, D. M., Coelho, V., Pinto, A., Pessanha, M. & Peixoto, C. (2016). Infant childcare quality in Portugal: associations with structural characteristics. *Early Childhood Research Quarterly*, 37 (4), 118-130.
- Barros, S., Pinto, A. I., & Leal, T. (2012). Qualidade em contexto de creche e envolvimento de grupo. *Família, educação e desenvolvimento no séc. XXI: olhares interdisciplinares*, 91-97. Instituto Politécnico de Portalegre.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação – uma introdução à teoria e aos métodos*. Coleção Ciências da Educação. Porto Editora.
- Brazelton, T. B. & Sparrow, J. (2003). *The Touchpoints model os development*. Boston, Ma: Brazelton Touchpoints Center, Children's Hospital.
- Bullard, J. (2010). *Creating Environments for Learning: birth to age eight*. Merrill.
- Cardona, Maria João (1997) Para a História da Educação de Infância em Portugal: O discurso oficial (1834-1990). Coleção Infância nº 3, Porto: Porto Editora.
- Coelho, V., Barros, S., Pessanha, M., Peixoto, C., Cadima, J., Pinto A. (2015). *Parceria família-creche na transição do bebé para a creche*. Revista Análise Psicológica, 4, (XXXIII), págs. 373-389. doi: 10.14417.
- Conselho Nacional de Educação. (2008) *A Educação das Crianças dos 0 aos 12 anos*, Lisboa, CNE.
- Conselho Nacional de Educação. (2011). *Recomendação n.º 3/2011: A educação dos 0 aos 3 anos*. Diário da República, 2.ª Série – N.º 79, de 21 de Abril de 2011.
- Cost, Quality & Child Outcomes Study Team. (1995). *Cost, Quality, and child Outcomes in Child care centers, Public Report* (2ª ed.). Denver: Economics Department, University of Colorado at Denver.
- Cryer, D., Tietz, W., & Wessels, H. (2002). Parents' perceptions of their children's child care: a cross-national comparison. *Early Childhood Research Quarterly*, 17, pp. 259-277.
- Dahlberg, G., Moss, P. & Pence, A. (2007). *Beyond quality in early childhood education and care*. New York: Routledge.
- Davies, Don (1989). *As escolas e as famílias em Portugal: realidades e perspetivas*. Lisboa: Livros Horizonte, p.24-37
- Dalli, Carmen, White, Jayne, Rockel, Jean, Duhn, Iris, Buchanan, Emma, Davidson, Susan, Ganly, Sarah, Kus, Larissa; Wang, Bo. (2011) *Quality early childhood*

- education for under-two-year-olds: what should it look like? A literature review.*  
New Zeland: Ministry of Education, pp.9
- DeBord, K. (1996). *Quality child care: What does it really mean?* Rel. téc., North Carolina Cooperative Extension Service.
- Decreto regulamentar nº 69/83, regulamenta o regime de licenciamento e funcionamento dos estabelecimentos com fins lucrativos que prossigam atividades de apoio social a crianças, jovens, deficientes e idosos. *Diário da República* n.º 162/1983, Série I de 16 de julho.
- Despacho Normativo nº 131, de 25 de julho de 1984. Aprova as normas que regulam as condições de instalação e funcionamento dos infantários e jardins-de-infância com fins lucrativos. *Diário da República*, 25 jul. 1984. n.171, p.2274-2276.
- Despacho Normativo nº 99/1989, D.R. I Série. 248 (89-10-27) 4789-4792. *Normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches com fins lucrativos.*
- Dias, N. F., & Melão, N. F. (2009). Avaliação e Qualidade: Dois Conceitos Indissociáveis na Gestão Escolar. *Revista de Estudos Politécnicos*, vol. VII, nº 12, 193-214. consultado em 2 de Abril de 2020, de <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/tek/n12/n12a11.pdf>.
- Dias, R., Correia, J., Pereira, M. (2011). A creche como direito das crianças à educação: a legitimidade construída pela experiência de pais e mães com filhos na creche. *Atas do XI Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação*. (pp. 365 -374). Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação.
- Direção Geral da Ação Social. (1996). Creche. *Guiões Técnicos*, nº4. Lisboa: DGAS, Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação.
- Eisner, E. (1998). *The Enlightened eye: Qualitative inquiry and the enhancement of educational practice*. New Jersey: Prentice Hall.
- Folque, M. A., & Siraj-Blatchford, I. (1996). Parents` view of quality in early childhood services in Portugal. *International Journal of Early Childhood*, 28 (2), pp. 37-48.
- Formosinho, J. (2010). Educação das crianças até aos três anos – Algumas lições da investigação. *Estudos e seminários*, 61-91.

- Fortin, Marie-Fabienne (1999) *O processo de investigação: da concepção à realização*, Décarie Éditeur, Lusociência
- Fortuna, Tânia Ramos. (2014). Apresentação à edição brasileira. In J. Gonzalez-Mena & D. W. Eyer, O cuidado com bebês e crianças pequenas na creche: *Um currículo de educação e cuidados baseado em relações qualificadas* (9.<sup>a</sup> ed.). Porto Alegre: McGraw-Hill.
- Fuertes, M. (2010). Se não pergunta como sabe? Dúvidas dos pais sobre a educação de infância. In *Estudos Educacionais: Da Investigação à Formação* – CIED. Lisboa: Escola Superior de Educação de Lisboa/Instituto Politécnico de Lisboa.
- Fuertes, M. (2011). A outra face da investigação: Histórias de vida e práticas de intervenção precoce. *Da Investigação às Práticas*, 1, 1, 89-109.
- Gil, António Carlos (1999) *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, Editora Atlas, São Paulo
- Goelman, H., Forer, B., Kershaw, P., Doherty, G., Lero, D., & LaGrange, A. (2006). *Towards a predictive model of quality in Canadian child care centers*. *Early Childhood Research Quarterly*, 21, 280-295.
- Gonzalez-Mena, J. & Eyer, D.W. (2014). *O Cuidado com Bebês e Crianças Pequenas na Creche: Um Currículo de Educação e Cuidados Baseado em Relações Qualificadas*. (9<sup>a</sup> ed.). AMGH Editora Ltd.
- Harms, T., Cryer, D., & Clifford, R. M. (1990). *Infant/toddler Environment Rating Scale*. New York: Teachers College Press
- Harms, T., Cryer, D., & Clifford, R.M. (2006). *Infant/Toddler Environment Rating Scale: Revised Edition*. New York: Teachers College Press
- Hill, Manuela Magalhães, Hill, Andrew (2005) *Investigação por questionário*, Edições sílabo, Lisboa
- Homem, M. L. (2002). *O jardim de infância e a família: As fronteiras da cooperação*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional, pp. 37-49
- Huang, G. (2007). What i'm really looking for: Family day care from the parent's perspective. *Education*, 128, pp. 114– 124.
- Instituto da Segurança Social b (2010), *Modelo de avaliação da qualidade creche*, 2<sup>a</sup> edição, pp.5

- Instituto Nacional de Estatística (INE) (2010). A Situação Demográfica Recente em Portugal. *Revista de Estudos Demográficos* 48, 101-145.
- LAQC (2020). *A Arte de Contar - Projeto Educativo 2020-2023*. LAQC
- Lino, D. (1996). *A intervenção educacional para a resolução de conflitos interpessoais: Relato de uma experiência de formação da equipa educativa*. In J. Oliveira-Formosinho (Coord.). *Educação pré-escolar: A construção social da moralidade* (pp. 75-103). Lisboa: Texto Editora.
- MacNaughton, G. & Hughes, P. (2011). *Parents and professionals in early childhood settings*. New York: Open University Press. pp.4
- Marques, M. (2017) *Os pais e o seu papel na educação dos filhos: perspetivas – um estudo de caso*. [Dissertação de mestrado, não publicada]. Campus Universitário de Almada. Escola Superior de Educação Jean Piaget.
- Ministério da Educação. (2000) *A Educação Pré-escolar e os cuidados para a infância em Portugal*. Lisboa, Departamento da Educação Básica, pp.40
- New, R. (1999). What should children learn? Making choices and taking chances. *In Early Childhood Research and Practice*, 1(2) [Publicação periódica em linha]. Acedido a 10 de janeiro de 2021, em <http://ecrp.uiuc.edu/v1n2/new.html>
- NICHD Early Child Care Research Network (2000). The relation of child care to cognitive and language development. *Child Development*, 71, 958-978.
- NICHD Early Child Care Research Network (2005). *Child care and child development: Results of the NICHD study of early child care and youth development*. NY: Guildford Press.
- OCDE. (2006). *Starting strong II: Childhood Education and Care. Education and Skills*. Paris: OCDE.
- OCDE. (2012). *Quality Matters in Early Childhood Education and Care: Portugal 2012*. Obtido de <http://dx.doi.org/10.1787/9789264176720-en>
- OCDE/DEB. (2000). *A educação pré-escolar e os cuidados para a infância em Portugal: Estudo temático da OCDE*. Lisboa: Departamento de Educação Básica.
- Ojala, M., & Opper, S. (1994). Study findings: Use of organized facilities. In P. P. Olmsted & D. P. Weikart (Eds.), *Families speak: early childhood care and education in 11 countries*.

- Oliveira-Formosinho, J., & Andrade, F. (1996). O Projeto Infância na sala da Carvalhosa. *Noesis*, 39, 34-36.
- Oliveira-Formosinho, J., & Araújo, S. B. (2013). *Educação em Creche: Participação e Diversidade*. Porto: Porto Editora.
- Pachal, J. D., Moreno, G. L., Oliveira, M. R. F. & Barros, M. S. (2016). A educação infantil em foco: desafios e perspectivas para a educação dos bebês. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*. 11 (4), 2174-2190.
- Parada, M., Velosa, T., Ribeiro, A., Seabra, D. (2008). Instituições particulares de solidariedade social (IPSS): como andamos de creches num concelho de Portugal? *Acta Pediátrica Portuguesa Sociedade Portuguesa de Pediatria*,39,(3),97-101.
- Pereira, M. D., Azevedo N. R. & Brito, A. T., (2018). Qualidade na creche: um estudo de caso múltiplo em Portugal. *Cadernos de Pesquisa* 48 (167), 330-355.
- Pereira, P. L., (2013). *Qualidade em creche: opinião dos encarregados de educação*. [Relatório de mestrado não publicado]. Escola Superior de Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria.
- Pessanha, M., Aguiar, C., & Bairrão, J. (2007). *Influence of structural features on Portuguese toddler child care quality*. *Early Childhood Research Quarterly*, 22, 204-214.
- Phillipsen, L. C., Burchinal, M. R., Howes, C., & Cryer, D. (1997). *A Predição da qualidade do processo a partir de características estruturais do cuidado á criança.*, p. 281-303
- Portaria nº 262/2011, Normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches. *Diário da República*, nº 167/2011, I Série de 31 de agosto.
- Portugal, G. (2000). Educação de bebês em creche – perspectivas de formação teóricas e práticas. *Revista do GEDEI – Infância e Educação: Investigação e Práticas*, 1, 85-106.
- Portugal, G. (2010). No âmago da educação em creche – O primado das relações e a importância dos espaços. A educação das crianças dos 0 aos 3 anos. *Estudos e seminários*, pp.46-59.
- Portugal, G. (2011). No âmago da educação em creche: O primado das relações e a importância dos espaços. In Conselho Nacional de Educação (Org.), *A educação*

- das crianças dos 0 aos 3 anos. Estudos e seminários* (pp. 47-70). Disponível em <http://www.cnedu.pt/pt/publicacoes/estudos-e-relatorios/outros/786-educacao-das-criancas-dos-0-aos-3-anos>
- Post, J., & Hohmann, M. (2003). *Educação de bebês em infantários: cuidados e aprendizagens*. (S. Bahia, Trad.) Fundação Calouste Gulbenkian.
- Rocha, M. B. P., Couceiro, M. E., & Madeira, M. I. R. (1996). *Guiões Técnicos. Creche – Condições de implementação, localização, instalação e funcionamento*. Lisboa: Direção Geral da Ação Social.
- Rupérez, Francisco López (1994) *La gestión de calidad en educación*, Editorial La Muralla S.A, Madrid.
- Schiffman, I. & Kanuk, I. (2000) *Comportamento do consumidor*. LTC Editora. 6ª ed.
- Shonkoff, J. P., & Phillips, D. A. (2000). *From neurons to neighborhoods. The Science of Early Childhood Development*. Washington, D.C.: National Academy Press.
- Simeonsson, R. J. (2000). Early childhood intervention: toward a universal manifesto. *Infants and Young Children*, 12 (3), 4-9.
- Stake, R. (2009). *A arte da investigação com estudos de caso*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Tadeu, B. & Aguiar, C. (2016). Qualidade em salas de berçário. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, (32). (4)., 1-10.
- Taggart, Brenda; Sylva, Kathy; Melhuish, Edward; Sammons, Pam; Siraj-Blatchford, Iram.(2011) O poder da pré-escola: evidências de um estudo longitudinal na Inglaterra. *Cadernos de Pesquisa*, São Paulo, v. 41, n. 142, pp. 68-99, jan./abr. 2010.
- United Nations Children’s Fund. (2008). *A transição dos cuidados na infância: Innocenti Report Card n.º 8*. Florença, Itália: Centro de Pesquisa Innocenti da UNICEF.
- Vandell, D. L., & Wolfe, B. (2000). *Child care quality: Does it matter and does it need to be improved?* (Full Report). Washington: Institute for Research on Poverty. University of Wisconsin-Madison.
- Vasconcelos, T. (2011). *Recomendação. A educação dos 0 aos 3 anos*. Conselho Nacional Educação.
- Vasconcelos, T. (2018). Re-visitando a recomendação nº 3/2011 sobre educação das crianças dos 0 aos 3 anos. In C. Tomás, T. Almeida & D. Lino. *Educação e*

*práticas pedagógicas com crianças dos 0 aos 3 anos: Diálogos entre pedagogia, psicologia e sociologia.* (pp. 13-27). CIED Centro Interdisciplinar de Estudos Educacionais. Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Lisboa.

Yin, R. (1994). *Case study research: design and method.* Thousand Oaks, CA: SAGE

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

ANEXOS

| | ' ' | | ' |

## ANEXOS A

Pedido de permissão para observar e  
avaliar o contexto creche através  
da escala ITERS-R

| ' ' | | ' ' |



Escola Superior de Educação de Lisboa

Assunto: Pedido de permissão para observar e avaliar o contexto creche através da escala ITERS-R

Exmo.(a) Sr.(a) Presidente,

O meu nome é Marta G. G. Umbelino, portadora do cartão de cidadão n.º ■■■, e sou aluno do Mestrado de Intervenção Precoce na Escola Superior de Educação de Lisboa. Neste momento estou a realizar o meu projeto de investigação, sob orientação da Professora Dalila Lino, que tem como tema “Avaliar a Qualidade da Creche: Visão dos Pais”. Assim, venho por este meio solicitar permissão para avaliar o contexto e seguidamente proceder à avaliação do contexto através da escala ITERS-R. Os resultados serão anónimos, pelo que nada põe em risco quer o nome da instituição, quer a identidade do profissional observado.

Desde já muito obrigado pela atenção dispensada.

Com os melhores cumprimentos, atentamente,

Marta Umbelino

## ANEXOS B

Pedido de permissão para solicitar  
preenchimento questionário aos pais

| | ' ' | | ' '



Escola Superior de Educação de Lisboa

Assunto: Pedido de permissão para solicitar preenchimento questionário aos pais

Exmo.(a) Sr.(a) Presidente,

O meu nome é Marta G. G. Umbelino, portadora do cartão de cidadão nº [REDACTED], e sou aluna do Mestrado de Intervenção Precoce na Escola Superior de Educação de Lisboa. Neste momento estou a realizar o meu projeto de investigação, sob orientação da Professora Dalila Lino, que tem como tema “Avaliar a Qualidade da Creche: Visão dos Pais”. Assim, venho por este meio solicitar permissão para entregar aos pais correspondentes à resposta social creche. Os questionários serão solicitados via eletrónica e serão anónimos, pelo que nada põe em risco quer o nome da instituição, quer a identidade de qualquer pai ou criança.

Desde já muito obrigado pela atenção dispensada.

Com os melhores cumprimentos, atentamente,

Marta Umbelino

ANEXOS C  
Guião do questionário

| ' ' | | ' ' |

---

## Guião de Questionário

---

**Destinatárias/os:** Encarregados de Educação

**Objetivos:** Dar resposta às questões de investigação colocadas:

- 1) Como percecionam as famílias o impacto da qualidade da creche, dos espaços e materiais no desenvolvimento dos seus filhos?
- 2) Como é percecionado pelos pais o impacto do seu envolvimento/participação na creche que os seus filhos frequentam? (Como percecionam as famílias o seu envolvimento/participação no dia a dia da creche como fator de qualidade?)

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<b>A. Legitimação do Questionário e motivação do/a respondente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legitimar o Questionário;</li> <li>• Motivar o respondente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O seu carácter é confidencial e o anonimato dos dados é garantido.</li> <li>- Pedir autorização para gravar os dados fornecidos;</li> <li>- Informar devolução dos dados.</li> </ul>	
<b>- Razões</b>	- Saber quais as razões que levaram a escolher a creche.	<b>1)</b> Qual o motivo que levou a escolher esta creche? Pode assinalar mais do que uma resposta.	
<b>-Espaços e Materiais</b>	- Conhecer a opinião dos pais sobre a qualidade dos Espaços e Materiais da creche que os filhos frequentam.	<b>2)</b> Como avalia o espaço e materiais da sala que o/a seu/a filho/a frequenta/instituição?	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<p><b>Horários e Rotinas</b></p>	<p>- Conhecer a opinião dos pais sobre a qualidade dos Espaços e Materiais da creche que os filhos frequentam.</p>	<p>3) Como avalia horário de funcionamento da instituição?</p> <p>4) Geralmente, na sala de acolhimento quem recebe o/a seu/a filho/a de manhã? Pode assinalar mais do que uma resposta.</p> <p>5) Em média quanto tempo (em minutos) demora o momento de entrada do/a seu/a filho/a na sala de acolhimento?</p> <p>6) Como caracteriza o conforto prestado à criança quando recepcionada na sala de acolhimento?</p> <p>7) Geralmente, quem entrega o/a seu/a filho/a ao final do dia? Pode assinalar mais do que uma resposta.</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<b>Horários e Rotinas</b>	- Conhecer a opinião dos pais sobre a qualidade dos Espaços e Materiais da creche que os filhos frequentam.	<p>8) Em média quanto tempo (em minutos) demora o momento da entrega do/a seu/a filho/a ao final do dia?</p> <p>9) Geralmente a pessoa que recebe/entrega o bebê/criança na creche/à família conversa com a família/pais?</p> <p>10) Como avalia a partilha de informação verbal sobre o/a seu/a filho/a transmitida no ato da entrega?</p> <p>11) Relativamente à rotina da receção/entrega do/a seu/a filho/a, gostaria que indicasse a sua opinião e sugestões de melhoria?</p> <p>12) Como avalia as refeições/merendas servidas pela instituição?</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<b>Horários e Rotinas</b>	- Conhecer a opinião dos pais sobre a qualidade dos Espaços e Materiais da creche que os filhos frequentam.	<p><b>13)</b> Como avalia o período da sesta da sala que o/a seu/a filho/a frequenta/instituição?</p> <p><b>14)</b> Como avalia as rotinas de higiene?</p> <p><b>15)</b> Como avalia as práticas de saúde para com o/a seu/a filho/a?</p> <p><b>16)</b> Como avalia as práticas de segurança da instituição?</p> <p><b>17)</b> Relativamente às rotinas de cuidados pessoais, pode por favor dar a sua opinião e indicar sugestões de melhoria.</p> <p><b>18)</b> Como avalia as atividades desenvolvidas pela equipa pedagógica?</p>	
<b>- Interações</b>	- Conhecer a opinião dos pais sobre as interações, participação e envolvimento na creche.	<p><b>19)</b> No trabalho que a equipa pedagógica desenvolve com os bebés/crianças até que ponto considera que esses profissionais fazem o seguinte?</p> <p><b>20)</b> Como avalia as interações entre adulto-criança?</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<p><b>Envolvimento / Participação dos pais na Creche</b></p>	<p>- Conhecer a opinião dos pais sobre o Envolvimento/Participação dos pais na Creche.</p>	<p><b>21)</b> Com que frequência contata presencialmente com os profissionais (auxiliar e/ou educadora) da sala do/a seu/a filho/a?</p> <p><b>22)</b> Que informações são partilhadas nestas conversas? Pode assinalar mais que uma resposta.</p> <p><b>23)</b> Se respondeu outras indique por favor quais são as informações partilhadas nessas conversas.</p> <p><b>24)</b> Como caracteriza a comunicação com os profissionais da sala de creche do/a seu/a filho/a?</p> <p><b>25)</b> Quais são os aspetos que considera mais importantes nas interações que estabelece com os profissionais da sala de creche que o/a seu/a filho/a frequenta?</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<p><b>Envolvimento / Participação dos pais na Creche</b></p>	<p>- Conhecer a opinião dos pais sobre o Envolvimento/Participação dos pais na Creche.</p>	<p><b>26)</b> Como caracteriza a sua relação com os profissionais da sala de creche do/a seu/a filho/a?</p> <p><b>27)</b> A instituição organiza/tem agendadas reuniões de pais da sala do/a seu/a filho/a para este ano letivo?</p> <p><b>28)</b> Participa nessas reuniões?</p> <p><b>29)</b> No caso de ter respondido "não", indique por favor o/s motivo/s.</p> <p><b>30)</b> A instituição tem prevista a realização de festas ou outras atividades de convívio com a presença das famílias/pais dos bebês/crianças da sala do/a seu/a filho/a?</p> <p><b>31)</b> Participa nessas festas ou atividades de convívio?</p> <p><b>32)</b> No caso de ter respondido "não", indique por favor o/s motivo/s.</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<p><b>Envolvimento / Participação dos pais na Creche</b></p>	<p>- Conhecer a opinião dos pais sobre o Envolvimento/Participação dos pais na Creche.</p>	<p><b>33)</b> A instituição respeita as características individuais das famílias, relativamente a crenças religiosas, culturas, línguas maternas ou convicções políticas.</p> <p><b>34)</b> A instituição promove ações de formação ou de esclarecimento para famílias/pais da sala do/a seu/a filho/a sobre assuntos relacionados com parentalidade, desenvolvimento na infância ou sobre outros assuntos que possam ser do interesse das famílias/pais?</p> <p><b>35)</b> As famílias/pais dos bebés/crianças da sala do/a seu/a filho/a são convidados a participar na tomada de decisões na instituição?</p> <p><b>36)</b> Participa na tomada de decisões na creche?</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<p><b>Envolvimento / Participação dos pais na Creche</b></p>	<p>- Conhecer a opinião dos pais sobre o Envolvimento/Participação dos pais na Creche.</p>	<p><b>37)</b> Indique os assuntos/temas em que as famílias/pais são convidados a tomar decisões?</p> <p><b>38)</b> A Direção da instituição solicita às famílias/pais que avaliem formalmente a qualidade da instituição, através do "Questionário de Satisfação do Cliente" da Segurança Social?</p>	

ANEXOS D

Pedido de autorização aos pais para  
preenchimento do questionário

| | ' ' | | ' ' |



Escola Superior de Educação de Lisboa

Sou aluna da Escola Superior de Educação de Lisboa, frequento o Mestrado em Intervenção Precoce, e neste momento estou a realizar o meu projeto de investigação com o tema “**Avaliar a Qualidade da Creche: Visão dos Pais**”. Assim, solicito que respondam a este questionário que tem por objetivo saber qual a vossa opinião sobre a qualidade de uma creche.

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

ANEXOS E  
Guião da Entrevista  
| ' ' | | ' ' |

---

## Guião de Entrevista

---

**Destinatárias/os:** Encarregados de Educação

**Objetivos:** Dar resposta às questões de investigação colocadas:

- 1) Como percecionam as famílias o impacto da qualidade da creche, dos espaços e materiais no desenvolvimento dos seus filhos?
- 2) Como é percecionado pelos pais o impacto do seu envolvimento/participação na creche que os seus filhos frequentam? (Como percecionam as famílias o seu envolvimento/participação no dia a dia da creche como fator de qualidade?)

<b>Blocos de Informação</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Formulação de questões</b>	<b>Observações</b>
<b>B. Legitimação da entrevista e motivação do/a entrevistado/a</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legitimar a entrevista;</li><li>• Motivar o entrevistado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- O seu caráter é confidencial e o anonimato dos dados é garantido.</li><li>- Pedir autorização para gravar áudio;</li><li>- Informar devolução das transcrições</li></ul>	

<b>Blocos de Informação</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Formulação de questões</b>	<b>Observações</b>
<b>- Razões</b> <b>- Qualidade em creche</b>	- Saber quais as razões que levaram a escolher a creche.	1)Que razões o/a levaram a colocar o/a seu/a filho/a na creche? 2)Que razões o/a levaram a escolher esta creche?	
	- Conhecer as perceções dos pais sobre as características de qualidade da creche.	3)Na sua opinião quais são as características mais importantes de uma creche de qualidade? 4)Qual é a sua opinião acerca da qualidade desta creche?	
<b>-Espaços e Materiais</b>	- Conhecer as perceções dos pais sobre a creche que presta um serviço profissional de qualidade.	5)Os primeiros anos de vida são cruciais para promover o desenvolvimento	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<b>-Espaços e Materiais</b>	- Conhecer as perceções dos pais sobre a creche que presta um serviço profissional de qualidade.	<p>global de uma criança, descreva o mais pormenorizadamente possível o que é para si uma sala de creche de qualidade?</p> <p>6) De que forma os espaços e os materiais promovem as aprendizagens, o desenvolvimento/bem-estar infantil? Pode-me dar exemplos a nível dos espaços e materiais interiores e/ou exteriores.</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<b>- Interações/ Envolvimento</b>	- Conhecer as percepções dos pais sobre as interações, participação e envolvimento na creche.	7) A instituição promove a relação com a família? Que tipo de relação? Quais os aspetos que valoriza mais na relação creche-família?	
		8) A instituição promove atividades para envolver as famílias? Quais são as atividades que a instituição promove para envolver as famílias?	
		9) De que forma participa? Pode-me dar exemplos dessa participação? Participa as vezes que gostaria.	

<b>Blocos de Informação</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Formulação de questões</b>	<b>Observações</b>
<b>- Interações/ Envolvimento</b>	- Conhecer as percepções dos pais sobre as interações, participação e envolvimento na creche.	10) Quais as dificuldades que sente para se envolver e participar nas atividades da creche?	
<b>- Opiniões - Sugestões</b>		11) O que gostaria que fosse diferente? Que sugestões de melhoria apresentava?	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<b>Horários e Rotinas</b>	- Conhecer a opinião dos pais sobre a qualidade dos Espaços e Materiais da creche que os filhos frequentam.	<p>3) Como avalia horário de funcionamento da instituição?</p> <p>4) Geralmente, na sala de acolhimento quem recebe o/a seu/a filho/a de manhã? Pode assinalar mais do que uma resposta.</p> <p>5) Em média quanto tempo (em minutos) demora o momento de entrada do/a seu/a filho/a na sala de acolhimento?</p> <p>6) Como caracteriza o conforto prestado à criança quando recepcionada na sala de acolhimento?</p> <p>7) Geralmente, quem entrega o/a seu/a filho/a ao final do dia? Pode assinalar mais do que uma resposta.</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<b>Horários e Rotinas</b>	- Conhecer a opinião dos pais sobre a qualidade dos Espaços e Materiais da creche que os filhos frequentam.	<p>8) Em média quanto tempo (em minutos) demora o momento da entrega do/a seu/a filho/a ao final do dia?</p> <p>9) Geralmente a pessoa que recebe/entrega o bebé/criança na creche/à família conversa com a família/pais?</p> <p>10) Como avalia a partilha de informação verbal sobre o/a seu/a filho/a transmitida no ato da entrega?</p> <p>11) Relativamente à rotina da receção/entrega do/a seu/a filho/a, gostaria que indicasse a sua opinião e sugestões de melhoria?</p> <p>12) Como avalia as refeições/merendas servidas pela instituição?</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<b>Horários e Rotinas</b>	- Conhecer a opinião dos pais sobre a qualidade dos Espaços e Materiais da creche que os filhos frequentam.	<p><b>13)</b> Como avalia o período da sesta da sala que o/a seu/a filho/a frequenta/instituição?</p> <p><b>14)</b> Como avalia as rotinas de higiene?</p> <p><b>15)</b> Como avalia as práticas de saúde para com o/a seu/a filho/a?</p> <p><b>16)</b> Como avalia as práticas de segurança da instituição?</p> <p><b>17)</b> Relativamente às rotinas de cuidados pessoais, pode por favor dar a sua opinião e indicar sugestões de melhoria.</p> <p><b>18)</b> Como avalia as atividades desenvolvidas pela equipa pedagógica?</p>	
<b>- Interações</b>	- Conhecer a opinião dos pais sobre as interações, participação e envolvimento na creche.	<p><b>19)</b> No trabalho que a equipa pedagógica desenvolve com os bebés/crianças até que ponto considera que esses profissionais fazem o seguinte?</p> <p><b>20)</b> Como avalia as interações entre adulto-criança?</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<p><b>Envolvimento / Participação dos pais na Creche</b></p>	<p>- Conhecer a opinião dos pais sobre o Envolvimento/Participação dos pais na Creche.</p>	<p><b>21)</b> Com que frequência contata presencialmente com os profissionais (auxiliar e/ou educadora) da sala do/a seu/a filho/a?</p> <p><b>22)</b> Que informações são compartilhadas nestas conversas? Pode assinalar mais que uma resposta.</p> <p><b>23)</b> Se respondeu outras indique por favor quais são as informações compartilhadas nessas conversas.</p> <p><b>24)</b> Como caracteriza a comunicação com os profissionais da sala de creche do/a seu/a filho/a?</p> <p><b>25)</b> Quais são os aspetos que considera mais importantes nas interações que estabelece com os profissionais da sala de creche que o/a seu/a filho/a frequenta?</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<p><b>Envolvimento / Participação dos pais na Creche</b></p>	<p>- Conhecer a opinião dos pais sobre o Envolvimento/Participação dos pais na Creche.</p>	<p><b>26)</b> Como caracteriza a sua relação com os profissionais da sala de creche do/a seu/a filho/a?</p> <p><b>27)</b> A instituição organiza/tem agendadas reuniões de pais da sala do/a seu/a filho/a para este ano letivo?</p> <p><b>28)</b> Participa nessas reuniões?</p> <p><b>29)</b> No caso de ter respondido "não", indique por favor o/s motivo/s.</p> <p><b>30)</b> A instituição tem prevista a realização de festas ou outras atividades de convívio com a presença das famílias/pais dos bebês/crianças da sala do/a seu/a filho/a?</p> <p><b>31)</b> Participa nessas festas ou atividades de convívio?</p> <p><b>32)</b> No caso de ter respondido "não", indique por favor o/s motivo/s.</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<p align="center"><b>Envolvimento / Participação dos pais na Creche</b></p>	<p align="center">- Conhecer a opinião dos pais sobre o Envolvimento/Participação dos pais na Creche.</p>	<p><b>33)</b> A instituição respeita as características individuais das famílias, relativamente a crenças religiosas, culturas, línguas maternas ou convicções políticas.</p> <p><b>34)</b> A instituição promove ações de formação ou de esclarecimento para famílias/pais da sala do/a seu/a filho/a sobre assuntos relacionados com parentalidade, desenvolvimento na infância ou sobre outros assuntos que possam ser do interesse das famílias/pais?</p> <p><b>35)</b> As famílias/pais dos bebés/crianças da sala do/a seu/a filho/a são convidados a participar na tomada de decisões na instituição?</p> <p><b>36)</b> Participa na tomada de decisões na creche?</p>	

Blocos de Informação	Objetivos específicos	Formulação de questões	Observações
<p><b>Envolvimento / Participação dos pais na Creche</b></p>	<p>- Conhecer a opinião dos pais sobre o Envolvimento/Participação dos pais na Creche.</p>	<p><b>37)</b> Indique os assuntos/temas em que as famílias/pais são convidados a tomar decisões?</p> <p><b>38)</b> A Direção da instituição solicita às famílias/pais que avaliem formalmente a qualidade da instituição, através do "Questionário de Satisfação do Cliente" da Segurança Social?</p>	

ANEXOS F  
Transcrição da entrevista  
| ' ' | | ' '

---

**Boa tarde,**

**Quero-lhe agradecer a sua disponibilidade em poder participar no estudo, para a minha dissertação de mestrado no âmbito da Intervenção Precoce, que tem como objetivo estudar a Qualidade da Creche, na perspetiva das famílias. Esta entrevista é de carater confidencial e anonimo.**

---

<b>Concede-me autorização para gravar a entrevista via áudio?</b>	- Claro que sim. Obrigada mãe.
<b>Tem um menino ou uma menina a frequentar a creche?</b>	- Tenho uma menina, na sala verde, na sala dos 2 anos.
<b>Qual é a sua profissão?</b>	- Sou professora de matemática e de ciências.
<b>Quais são as suas habilitações académicas?</b>	- Mestrado
<b>Que razões a levaram a levaram a colocar a sua filha na creche?</b>	- Então, a principal razão pela qual eu coloquei a minha filha na creche tem muito haver pelas questões do trabalho, não é. Foi por não ter com quem fique com ela e portanto acaba por ser uma necessidade coloca-la na creche. E depois também, tudo aquilo que está relacionado com o facto de ser um benefício para o seu desenvolvimento. Ao nível do seu desenvolvimento intelectual e social os benefícios que tem coloca-la na creche. Mas a principal razão é por uma questão de necessidade, não ter onde a deixar uma vez que eu e o pai estamos a trabalhar.
<b>Que razões a levaram a escolher esta creche?</b>	- Então a principal razão foi a localização, por ser perto da nossa casa e dos nossos locais de trabalho e portanto facilita o levar e ir buscar e mesmo no dia-a-dia acaba por ser mais benéfico a localização ser mais perto do nosso

---

	<p>local de trabalho. E depois por aconselhamento de outros pais que acabei por conhecer e pelo feedback que tive da própria creche.</p>
<p><b>Na sua opinião quais são as características mais importantes de uma creche de qualidade? Ou o que é que a creche tem de ter para ser considerada de qualidade?</b></p>	<p>- Então para mim a segurança, acima de tudo o fato de sentir segurança quer nos profissionais que trabalham na instituição, quer na própria instituição. A nível dos recursos, a apresentação da instituição. O facto de ser uma creche recente e portanto ter esses cuidados e depois também o feedback pedagógico dos profissionais que lá trabalham. Estas são assim as principais características de qualidade numa creche.</p>
<p><b>Qual é a sua opinião, acerca da qualidade desta creche?</b></p>	<p>- Então, para já tenho ótimas referencias, nunca tive nenhum problema sobre os fatores que mencionei antes, quer de cariz pedagógico, quer de segurança, portanto sinto segurança ao entregar a minha filha e durante o dia sei que ela está em boas mãos que cuidam dela e que lhes prestam os cuidados e a atenção necessárias e ao nível do desenvolvimento também não tenho nada a pontar. E portanto a minha opinião sobre a qualidade da creche é que é uma creche de referência e uma boa creche.</p>
<p><b>Os primeiros anos de vida são cruciais para promover o desenvolvimento global de uma criança, descreva-me o mais pormenorizadamente possível o que é para si uma sala de creche de qualidade?</b></p>	<p>- Primeiro que tudo, uma sala de creche de qualidade é uma sala em que possa ser gerida pela própria criança, ou seja, no sentido da autonomia, que eu sinta que a minha, que a sala foi feita para ela seja ao nível do aceso ao materiais, ao nível do espaço em si, que lhe é permitido estar uma vez que está lá uma grande parte do dia, ou seja, as dimensões da sala a luminosidade da sala também acho que é muito fulcral. O facto de ter uma vista que não seja só uma sala isolada, sem janelas sem nada, portanto eu</p>

---

**De que forma os espaços e os materiais promovem as aprendizagens, o desenvolvimento/bem-estar infantil? Ou seja, será que me pode dar exemplos, a nível dos espaços e materiais interiores ou exteriores?**

---

acho que dou muito valor a isso, porque acaba por ser lá que passam a maior parte do tempo e ser uma sala que vá ao encontro das necessidades da minha filha, quer ao nível dos materiais, quer ao nível das disposições dos materiais e da própria construção da sala em si.

---

- Sim, vai um bocadinho ao encontro daquilo tudo que eu já estava a dizer antes, primeiro que tudo eu acho que o espaço em si ao privilegiar a luminosidade o facto de ter janelas e as crianças não se sentirem que estão só numa sala ali fechadas promove a sensação de desenvolvimento da curiosidade, não é eles podem observar, o espaço exterior, podem fazer comentários sobre ele e incentivar a pesquisa sobre alguma coisa que os inquiete e também pelo próprio bem-estar físico não é, nós estamos melhor e com melhor disposição e vontade de estar num sítio onde nos sentimos bem. E depois ao nível dos materiais físicos, eu acho que também é muito a escolha adequada dos materiais de acordo com as idades das crianças, ou seja, uma escolha pensada dos brinquedos e a mesma forma de organização dos brinquedos em sala que lhes permita desenvolver aprendizagens como a autonomia, o arrumar, o saber arrumar, as regras da sala, o partilhar, e portanto eu acho que isso é muito importante para as crianças. E depois também ao nível do espaço exterior traz aprendizagens ao nível do desenvolvimento e bem-estar da criança principalmente ao nível da motricidade, não é, do poder correr, do poder explorar, o contato com a natureza e portanto eu acho que são fulcrais os materiais e os espaços para

	desenvolver o bem-estar e desenvolvimento natural da minha filha. São fatores que eu acho que se deve ter muito em consideração.
<b>A instituição promove a relação com a família?</b>	- Sim, creio que sim, existe vários momentos ao longo do ano em que a instituição convida a família a participar
<b>E que tipo de relação é que a instituição promove?</b>	- Eu acho que a relação na instituição em concreto que estamos a falar é muito à base da troca de informações diariamente, ou seja é muito utilizada, esta relação é muito sustentada pela partilha de como é que esteve a minha filha ao nível dos cuidados de higiene, de saúde, alimentares, de vez enquanto conseguimos falar com a educadora no sentido de perceber pedagogicamente o trabalho que está a ser desenvolvido. As aprendizagens que estão a ser desenvolvidas com o grupo e com a minha filha em particular e é muito por ai que esta relação existe.
<b>Quais são os aspetos que mais valoriza na relação creche-família?</b>	- Portanto, estes aspetos que eu mencionei, são aspetos que eu realmente valorizo, a troca de informações diárias, o saber como é que a minha filha esteve, como é que as coisas estão a correr ao nível dos cuidados. Mas também valorizo muito aspetos ao nível da partilha diária das aprendizagens da minha filha, não é, por que estamos a falar de idade em que eles diariamente fazem conquistas novas e nós muitas vezes não podemos acompanhar e portanto eu acho que para além dessas informações de cuidados e de aspetos normais por assim dizer que são transmitidos, eu acho que também seria importante eu saber as conquistas diárias da minha filha, qual é que o tema que estão a trabalhar, uma vez que com dois anos

	<p>eles também não têm a aquisição da linguagem por completo e não se conseguem expressar da melhor forma sobre como é que foi o dia ou o que fizeram e também são informações que eu valorizo muito na relação creche família. E depois também o facto de eu sentir que existe uma relação aberta, no sentido de uma continuação, ou seja, não é agora está na escola, agora está em família, não por exemplo se existir algum problema familiar eu valorizo muito o facto de poder partilhar o que é que se está a passar comigo de forma a encontrar-mos uma solução conjunta apara o melhor da minha filha e portanto são estes os aspetos que eu valorizo muito na relação creche-família.</p>
<p><b>A instituição promove atividades para envolver as famílias? Já me tinha dito. Quais são as atividades que a instituição promove para envolver as famílias?</b></p>	<p>- Normalmente as atividades propostas pela instituição são aquelas atividades comuns que são celebradas como nas épocas festivas, como o dia da mãe, o dia da família, a festa de natal, a festa de fim de ano, eu sinto que é mais nesses momentos festivos, que nós somos convidados a envolvermo-nos. Para além disso, de vez em quando é necessário apoio numa determinada atividade da sala também somos convidados a participar ou um material específico para a atividade ou com trabalhos para sustentar essa atividade e portanto é assim nesses momentos que eu sinto que existe um maior envolvimento das famílias na instituição</p>
<p><b>De que forma participa nessas atividades? Pode-me dar alguns exemplos dessa participação?</b></p>	<p>- Então eu participo sempre que possível, infelizmente uma vez que eu também trabalho na área da educação às vezes não é fácil conciliar o horário e os dias em que a escola promove essas atividades para eu estar, porque como trabalho</p>

---

	<p>na área, acabo eu também de estar a trabalhar nesses momentos, mas claro que me é possível, sempre que tenho disponibilidade para tal participo com muito gosto e eu acho que são importantes esses momentos e que devem de continuar a existir.</p>
<p><b>Participa as vezes que gostaria nas atividades que a instituição promove?</b></p>	<p>- Não (risos), gostaria de participar muito mais vezes, principalmente no dia da mãe, e assim, só que os horários às vezes nem sempre conseguem coincidir, porque é promovido em horários que normalmente é o meu horário de trabalho então consigo, outras vezes não consigo, mas pronto.</p>
<p><b>Quais são as dificuldades que sente para se envolver e participar nas atividades da creche?</b></p>	<p>- Eu para além do horário de trabalho que já mencionei, acho que também existe um grande entrave nessa instituição em concreto que é o facto de nós não podermos entrar nas salas e no espaço interior da instituição, ou seja, eu entrego a minha filha e vou recebe-la numa sala de acolhimento. E portanto isso dificulta o facto de eu me poder envolver e participar como eu gostava em algumas atividades da sala, até porque, como eu disse às vezes devido ao meu horário de trabalho muitas vezes não consigo apanhar a educadora, ora portanto essas informações pedagógicas às vezes não são transmitidas ou são realizadas de outra forma mas sem ter o contato presencial e portanto eu acho que uma grande dificuldade é o facto de não podermos ir buscar a sala, porque ao menos nesses momentos poderíamos apercebermo-nos do que é que está a ser trabalho ou o que está a ser desenvolvido com a minha filha e podíamos dar o nosso contributo de outra forma, propondo outras atividades, contribuindo com materiais ou com as nossas experiencias de casa e alimentar esses projetos e essas atividades que</p>

---

---

**O que gostaria que fosse diferente? Que sugestões de melhoria é que apresentava na creche?**

elas desenvolvem e portanto o facto de nós não podermos entrar dentro da instituição e acompanhar o dia-a-dia dela eu acho que é um entrave para participar nas atividades também da creche. Porque assim também facilitava a questão dos horários, porque não iria ser no dia específico ou numa hora específica eu poder participar de acordo com a minha disponibilidade.

- Então, primeiro que tudo, eu acho que passa um bocadinho por aqui, eu acho que o facto de os pais poderem ir buscar e entregar as crianças à sala e serem convidados mais, ou existir por parte da instituição uma liberdade maior para que os pais pudessem de acordo com a sua disponibilidade e claro sempre combinado com a educadora, não é, mas de acordo com a sua disponibilidade e o seu interesse participar diariamente nas atividades da sala. Pronto, e depois também ao nível do espaço exterior parece-me estar pouco aproveitado, porque eu acho que tem bastante potencial só que me parece e pelo que eu observo é que em momentos de chuva, mais no inverno, como aquilo não tem uma estrutura que permita às crianças estarem cobertas, não é abrigadas elas acabam por não poder usufruir desse espaço. O que na minha opinião é negativo, porque esse privilegiar do espaço exterior deveria ser realizado durante o ano inteiro e não só no verão e portanto eu acho que as sugestões de melhoria passavam muito por aí, pelo aproveitamento do espaço exterior e pela participação dos pais na própria instituição.

---

---

**Não sei se tem mais alguma coisa a acrescentar, em relação aos temas que estivemos aqui a falar?**

- Não, acho que não, acho que disse tudo, não sei se fui esclarecedora, se precisa de mais esclarecimento em alguma questão.

Não, não, foi bastante esclarecedora, obrigada por este momento, por ter participado no estudo, desejo-lhe tudo de bom a nível profissional e a nível familiar

---

**E assim que for possível devolverei os dados.**

---

ANEXOS G  
*Codificação das 6 entrevistas*

| ' ' | | ' ' |

**Tabela 9***Codificação das 6 entrevistas*

Código	Tipo de entrevista	Participantes	Data	Duração
P1	Entrevista individual	Mãe	24/02/2021	00:21:50
P2	Entrevista individual	Mãe	25/02/2021	00:26:54
P3	Entrevista individual	Mãe	26/02/2021	00:22:54
P4	Entrevista individual	Mãe	27/02/2021	00:26:27
P5	Entrevista individual	Mãe	28/02/2021	00:27:19
P6	Entrevista individual	Mãe	01/03/2021	00:22:56