



# **Caracterização das Instituições do Terceiro Setor que compõem a União de Instituições Particulares de Solidariedade Social do Distrito de Bragança**

**Relatório final da unidade curricular de Projeto II da licenciatura em Gestão**

**Aluno:** Rute Rita Pereira Nogueira nº 28906

**Local de estágio:** NERBA

**Supervisor da empresa/instituição:** Ana Paula Louzada

**Orientador do IPB:** Alcina Nunes

**Bragança, 2017**

## **RESUMO**

O designado terceiro setor é constituído por associações e entidades sem fins lucrativos que executam serviços e atividades de utilidade pública. Ou seja, as organizações deste sector – maioritariamente Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSSs) – prestam serviços que dão apoio a crianças, jovens e idosos, a famílias, à formação profissional dos cidadãos, entre outros. Tendo em conta o contexto previamente apresentado, este estudo, proposto pela União das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Distrito de Bragança (UIPSSDB), tem como objetivo a caracterização das suas associadas, quanto à sua constituição, caracterização do pessoal ao serviço, respostas sociais, dificuldades e necessidades por elas sentidas e satisfação dos colaboradores. Do objeto de estudo fazem parte as 72 associadas da UIPSSDB tendo sido construído um questionário com a intenção de obter as respostas que permitem alcançar o objetivo. As respostas obtidas foram sujeitas a um estudo exploratório de natureza descritiva. Os resultados, embora não correspondam a todas as associadas, permitiram atingir o objetivo pretendido. É possível fornecer um “retrato” de como se distribui o pessoal, as respostas sociais oferecidas, as principais dificuldades e necessidades sentidas e a satisfação das IPSSs, em valor absoluto e relativo.

**PALAVRAS CHAVE:** Terceiro Setor, Instituições Particulares de Solidariedade Social, Bragança, Respostas Sociais.

## **ABSTRACT**

The so-called third sector is made up of associations and non-profit entities that offer services and activities of public utility. In other words, organizations in this sector – mainly private institutions of social solidarity – provide services that support children, young and old people, families, professional training of citizens, among others. Considering the previous context, this study, proposed by the Union of the private institutions of social solidarity of Bragança's district, aims to characterise its associates regarding their constitution, personnel employed, social responses, difficulties and needs felt by them and their employee's satisfaction. The object of study are the 72 associates of the Union and a questionnaire was built and applied with the intention of obtaining the answers that allow to reach the objective. The answers obtained were subjected to an exploratory study of descriptive nature. The results, although not corresponding to all the associated institutions, allowed to reach the intended objective. It is possible to provide a "picture" of how staff is distributed, the social responses offered, the main difficulties and needs felt and the satisfaction of private institutions of social solidarity, in absolute and relative value.

**KEYWORDS:** Third sector, private institutions of social solidarity, Bragança, social responses.

## ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO .....	1
1. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA .....	2
2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	3
2.1 Terceiro Setor.....	3
2.2 A Importância do Terceiro Setor .....	5
2.3 Instituições Particulares de Solidariedade Social .....	7
3. METODOLOGIA .....	11
3.1 Objetivos .....	11
3.2 Recolha de Dados .....	11
3.3 Método de análise .....	12
4. RESULTADOS.....	13
4.1 Caracterização das IPSSs .....	13
4.2 Caracterização dos colaboradores por categoria, género, faixa etária e habilitação literária .....	15
4.2.1 Pessoal técnico .....	15
4.2.2 Pessoal administrativo .....	17
4.2.3 Pessoal auxiliar .....	19
4.2.4 “Outro pessoal” .....	22
4.3 Distribuição dos utentes servidos pelas respostas sociais oferecidas .....	24
4.4 Caracterização das Necessidades e Dificuldades Sentidas .....	26
4.4.1 Necessidades .....	26
4.4.2 Dificuldades Internas .....	28
4.4.3 Dificuldades Externas .....	28
4.5 Grau de Satisfação .....	29
CONCLUSÃO .....	31
REFERÊNCIAS.....	32
Anexo 1 – Questionário .....	34
Anexo 2 – Listagem das associadas da UIPSSDB.....	42

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição, absoluta e relativa, Geográfica das IPSSs em Portugal .....	10
Tabela 2 - Distribuição, absoluta e relativa, das IPSSs por Concelho .....	13
Tabela 3 - Distribuição estatística do nº de colaboradores, voluntários e membros.....	14
Tabela 4 - Distribuição, absoluta e relativa, do Pessoal Técnico por Género .....	15
Tabela 5 - Distribuição, absoluta e relativa, do Pessoal Técnico por Faixa Etária.....	16
Tabela 6 - Distribuição, absoluta e relativa, do Pessoal Técnico por Habilitação Literária ....	17
Tabela 7 - Distribuição, absoluta e relativa, do Pessoal Administrativo por Género .....	18
Tabela 8 - Distribuição, absoluta e relativa, do Pessoal Administrativo por Faixa Etária .....	18
Tabela 9 - Distribuição, absoluta e relativa, do Pessoal Administrativo por Habilitação Literária.....	19
Tabela 10 - Distribuição, absoluta e relativa, do Pessoal Auxiliar por Género .....	20
Tabela 11 - Distribuição, absoluta e relativa, do Pessoal Auxiliar por Faixa Etária .....	21
Tabela 12 - Distribuição, absoluta e relativa, do Pessoal Auxiliar por Habilitação Literária..	22
Tabela 13 - Distribuição, absoluta e relativa, do Outro Pessoal por Género .....	23
Tabela 14 - Distribuição, absoluta e relativa, do Outro Pessoal por Faixa Etária .....	23
Tabela 15 - Distribuição, absoluta e relativa, do Outro Pessoal por Habilitação Literária.....	24
Tabela 16 - Distribuição, absoluta e relativa, dos utentes - com e sem acordo com a Segurança Social - servidos em cada resposta oferecida pelas IPSSs .....	25
Tabela 17 - Distribuição, absoluta e relativa, das Necessidades Sentidas pelas instituições por Grau de Prioridade/Necessidade .....	27
Tabela 18 - Distribuição, absoluta e relativa, das Dificuldades Internas.....	28
Tabela 19 - Distribuição, absoluta e relativa, das Dificuldades Externas.....	28
Tabela 20 - Distribuição, absoluta e relativa, da Satisfação por Grau .....	30

## **INTRODUÇÃO**

Sendo a União das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Distrito de Bragança (UIPSSDB) uma das associadas da Associação Empresarial do Distrito de Bragança (NERBA), solicitou a primeira a esta última que realizasse um estudo, atualizado, de caracterização das instituições associadas à União de IPSSs do Distrito de Bragança. Tendo em conta que o meu Estágio se realizou no NERBA, foi-me atribuída a tarefa de auxiliar no desenvolvimento e realização do pedido feito pela UIPSSDB.

Este estudo é essencial dado que, com a informação estatística recolhida através de questionários aplicados às associadas da União, para além de esta ter fácil acesso à descrição e caracterização das associadas em termos de recursos utilizados e serviços oferecidos, permite também conhecer as dificuldades sentidas e necessidades de cada uma delas. Analisando as respostas aos questionários, a União poderá oferecer soluções tanto para as dificuldades apontadas como para as necessidades, dadas as características de cada IPSS.

Com o objetivo de realizar a tarefa que me foi proposta desenvolver, este projeto vai ser dividido em quatro partes. Numa primeira parte, a que se atribui a designação de Caracterização da Empresa, incluir-se-á uma breve descrição do NERBA e da União das Instituições Particulares da Sociedade Social. De forma a introduzir o estudo e a contextualiza-lo na literatura existente, a segunda parte deste trabalho conterà o enquadramento teórico, onde se reflete sobre o tema “Terceiro Setor”, referindo a importância do mesmo, e se abordará, em particular, o conceito de “Instituições Particulares de Solidariedade Social”. De seguida, na parte da Metodologia, explicar-se-á o método de recolha de dados assim como a metodologia estatística utilizada para apresentar e analisar os dados obtidos através da aplicação de questionários. Para finalizar, a última parte do relatório apresenta os resultados empíricos: apresenta-se a listagem das instituições associadas à União de Instituições Particulares de Solidariedade Social (objeto de estudo) e os resultados (e respetiva análise) obtidos através de medidas de estatística descritiva utilizadas. O relatório conclui-se com a apresentação de alguns comentários finais.

## **1. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

O Estágio, cujo relatório aqui se apresenta, realizou-se no NERBA. Esta é uma associação empresarial privada, sem fins lucrativos, com a missão de incrementar o desenvolvimento das atividades económicas do distrito de Bragança nos campos técnicos, económico, comercial, associativo, entre outros, e que pretende que os seus associados participem progressivamente nas decisões e programas relacionados com essas atividades. No entanto, o presente estudo foi proposto ao NERBA pela União das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Distrito de Bragança (UIPSSDB) logo o foco de incidência, deste trabalho, será esta União.

A UIPSSDB, criada a 20 de Abril de 2002 e com sede administrativa na Fundação Betânia no concelho e distrito de Bragança, é, como o nome indica, uma Instituição de Solidariedade Social (IPSS) sem fins lucrativos. São objetivos da UIPSSDB a promoção da cooperação, parceria e interajuda entre as instituições associadas e a melhoria e qualificação das mesmas. A cooperação entre as IPSS, com sede ou atividades exercidas no distrito, tenciona salvaguardar os valores éticos e princípios sociais comuns a todas elas. Fazem parte desta União as instituições sediadas no distrito de Bragança, contando já com 72 associadas.

## 2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### 2.1 Terceiro Setor

A sociedade civil é essencialmente dividida em três sectores. O primeiro é formado pelo Governo (nacional, regional e local). O segundo é composto pelas empresas privadas. Logo, pode considerar-se o terceiro setor como sendo o conjunto das associações e entidades que, obrigatoriamente, não tenham fins lucrativos e atuem no país executando serviços e atividades de utilidade pública. Podem, também, fazer parte deste sector, sociedades privadas, desde que o seu objetivo não seja obter lucros (Franco, Sokolowski, Hairel & Salomon, 2007).

A expressão “terceiro sector” é uma tradução do termo em inglês “*third sector*”, que nos Estados Unidos é usado de igual forma como outras expressões. Por exemplo, “organizações sem fins lucrativos” (*non profit organization*) que significa que os benefícios deste tipo de instituições não podem ser distribuídos entre os seus diretores e associados. Outra expressão utilizada é “sector voluntário” (*voluntary sector*), que tem um significado complementar à expressão anterior (Albuquerque, 2006). Ora, como o lucro não lhes é autorizado e como são organizações não-governamentais, deduz-se, então, que a criação destas instituições seja fruto de um ato de prazer dos seus fundadores. Por outro lado, a longa duração destas organizações deve-se ao conjunto avultado de adesões e contribuições igualmente voluntárias (Albuquerque, 2006).

A designação e definição para este tipo de organizações varia de país para país. A designação e definição repercutem a história e situação sociopolítica de cada país. Em França é utilizado o termo “Economia Social” e nos países anglo-saxónicos é frequente empregar os termos “Setor Voluntário”, “Terceiro Setor” e “Organizações não governamentais”, convergindo todas para um conjunto semelhante de organizações, independentemente da amplitude de cada uma (Filho, 2002). No Reino Unido, como a lei é tradicionalista, é usada a antiga expressão “caridades” (*charities*), que reflete a origem medieval do termo e reforça o aspecto da doação (de si para o outro) que caracteriza boa parte das relações idealizadas nesta matéria. Outra expressão usada frequentemente pelos ingleses é “filantropia” (*philantropy*), um termo mais moderno e humanista (Evers & Laville, 2004). Na América Latina é mais abrangente falar de “sociedade social”. Este conceito oriundo do século XVIII, designava um plano intermédio de relações entre a natureza pré-social e o Estado. Atualmente, esta



expressão é aplicada a um conjunto de instituições que não têm qualquer tipo de ligação com o Estado (Fernandes, 2000). Por fim, na Europa Continental predomina a expressão “organizações não-governamentais” (*NGOs*, ou *ONGs* em português), cuja origem remonta ao sistema de representações da Organização das Nações Unidas. Embora estas organizações não representassem governos, pareciam bastante relevantes para justificar a sua presença oficial na ONU (Fernandes, 2000).

O termo “Terceiro Setor” é aplicado, frequentemente, a uma grande variedade de iniciativas, como organizações de caridade, associações, fundações, grupos de auto ajuda, movimentos sociais, empresas sociais, entre outras. Estas entidades são caracterizadas pelo seu carácter privado, a ausência de finalidades lucrativas, o objetivo de beneficiar a comunidade ou os seus membros, pelo seu carácter autogovernado e voluntário e pelos seus valores específicos, tal como a solidariedade (Ferreira, 2009). A maioria dos autores, que estudam este assunto, não consideram correto o uso do termo “Terceiro Setor”. De acordo com tais autores, o termo não possui uma definição universal (Campos, 2013).

As organizações não-governamentais devem estar organizadas formalmente, ou seja, com estrutura interna, com estabilidade relativa de objetivos formais e distinguindo sócios de não-sócios. São organizações privadas, ou seja, separadas institucionalmente do governo, são capazes de administrar as próprias atividades, não distribuem lucros aos seus proprietários ou administradores e possuem um elevado grau de participação dos cidadãos ou de voluntários, isto é, podem ser livremente constituídas por qualquer grupo de pessoas, sendo a atividade da entidade livremente decidida por seus membros (Albuquerque, 2006). A profissionalização, o desenvolvimento e a transparência destas organizações e dos seus funcionários ou voluntários, são cada vez mais indispensáveis. As instituições – públicas ou privadas – que financiam e apoiam os seus projetos ou atividades também exigem um maior desempenho (Albuquerque, 2006).

Face ao acima exposto, conclui-se que a utilização dos termos Economia Social e Terceiro Setor, para designar a mesma realidade, não é totalmente errado pois, os termos, limites e contextos em que operam estas instituições ainda precisam de ser esclarecidos (Oliveira, 2012). Para Pereirinha e Carolo (2009) é mais apropriado considerar que o Terceiro Setor remete para a dimensão das variadas formas de intervenção, incluindo a Economia Social e a atividade das instituições sem fins lucrativos. As características das entidades que integram o Terceiro Setor podem apresentar-se através do seguinte. Estas instituições, segundo Fernandes (2000):

- Fazem contraponto às ações do governo: os bens e serviços públicos resultam, não só da intervenção do Estado, mas também de múltiplas iniciativas particulares;
- Fazem contraponto às ações do mercado: abrem o campo dos interesses coletivos à iniciativa individual, ou seja, como o mercado não satisfaz, na totalidade, os interesses e necessidades da comunidade, estas instituições vêm contribuir para o bem comum;
- Dão maior dimensão aos elementos que as compõem: realçam o valor tanto político quanto económico das ações voluntárias sem fins lucrativos, ganhando mais destaque na comunidade;
- Projetam uma visão integradora da vida pública: é chamado “Terceiro Setor”, logo supõe-se um “primeiro” e um “segundo”. Evidenciam, assim, a complementaridade entre ações públicas e privadas.

Neste trabalho opta-se por designar estas entidades como terceiro setor.

O objetivo principal de qualquer entidade ou associação do Terceiro Sector é a promoção da qualidade de vida, sendo que cada uma procura atingir tal objetivo seguindo um caminho diferente, atendendo às necessidades distintas. Prestam, assim, serviços em vários setores como na educação, na cultura, nos direitos humanos, na saúde, na orientação profissional, na habitação, na proteção do ambiente ou no desenvolvimento local ou pessoal. A maioria destas entidades, sobrevivem de doações de empresas e até de pessoas físicas, que se identificam com a causa defendida. Algumas organizam eventos e vendem produtos ou serviços para conseguir recursos e, outras, contam com uma verba do Estado, em forma de apoio, e de empresas e instituições que patrocinam projetos e ações (Gavino, 2014).

Este sector é muito importante para a sociedade pois, a principal missão é ajudar os mais desfavorecidos e proporcionar-lhes melhores condições de vida.

## **2.2 A Importância do Terceiro Setor**

Com o interior e as zonas rurais cada vez com menos população, é imprescindível voltar a fomentar a atividade local de forma a fomentar a promoção do desenvolvimento social local e a construção de um país mais coeso e equitativo (Almeida, 2015). Nestas circunstâncias, instituições como Misericórdias ou Centros Sociais e Paroquiais têm um papel fundamental, pois estabelecem condições mais favoráveis para a sociedade - desde a infância à terceira idade - em áreas em que só o Estado não conseguiria chegar. São, assim, criadas organizações

que prestam serviços que de outro modo não seria de acesso simples à generalidade da sociedade, tal como: creches, jardins de infância, centros de dia, lares de idosos ou unidades de cuidados continuados (Gouveia, 2009).

De facto, por exemplo, na ausência destes recursos, os pais, que trabalham até tarde, não tinham onde deixar os filhos até os conseguirem ir buscar, os pais desempregados não teriam possibilidades financeiras para colocar os filhos na creche e os idosos teriam de ser enviados para lares e centros de dia a quilómetros de distância da sua localidade. Como já foi referido, o Terceiro Setor cria, assim, soluções para este tipo de soluções. Na maioria destas respostas sociais (creches, unidades de apoio aos idosos, ATLS, por exemplo), o pagamento é feito conforme os rendimentos de cada agregado familiar, proporcionando assim melhores condições de vida a todos. Isto incentiva, ainda, a fixação dos jovens na sua zona de residência pois os serviços prestados são, muitas das vezes, quase gratuitos (Almeida, 2015).

Outro ponto muito importante relativo à criação destas instituições, é o facto de gerarem postos de trabalho, o que reduz o desemprego local (Cabugueira, 2000). Para além disso, promovem o desenvolvimento de agentes locais pois é essencial a colaboração com os mesmos (Cabugueira, 2000).

Segundo o estudo Conta Satélite da Economia Social (CSES), elaborado pelo Instituto Nacional de Estatística, em 2013, este setor era composto por 61.268 entidades. Cerca de 50% das organizações da Economia Social desenvolviam a sua atividade na área da cultura, desporto e recreio. Os cultos e congregações e a ação social também tinham um peso bastante significativo (13,7% e 15,6%, respectivamente). Logo a seguir, mas com um peso relativo inferior, encontram-se as organizações de desenvolvimento, habitação e ambiente (4,8%), as organizações profissionais, sindicais e políticas (4,8%) e as organizações de ensino e investigação (4%). As atividades com menor representatividade estavam relacionadas com a saúde e bem-estar (1,5%), o comércio, consumo e serviços (1,3%), a agricultura, silvicultura e pescas (0,7%), as atividades de transformação (0,6%) e, por último, as atividades financeiras (0,2%). A figura seguinte apresenta a quantidade (em número) de organizações por cada tipo existente. A sua visualização permite ter uma melhor noção de quais organizações foram mais necessárias implementar no nosso país.

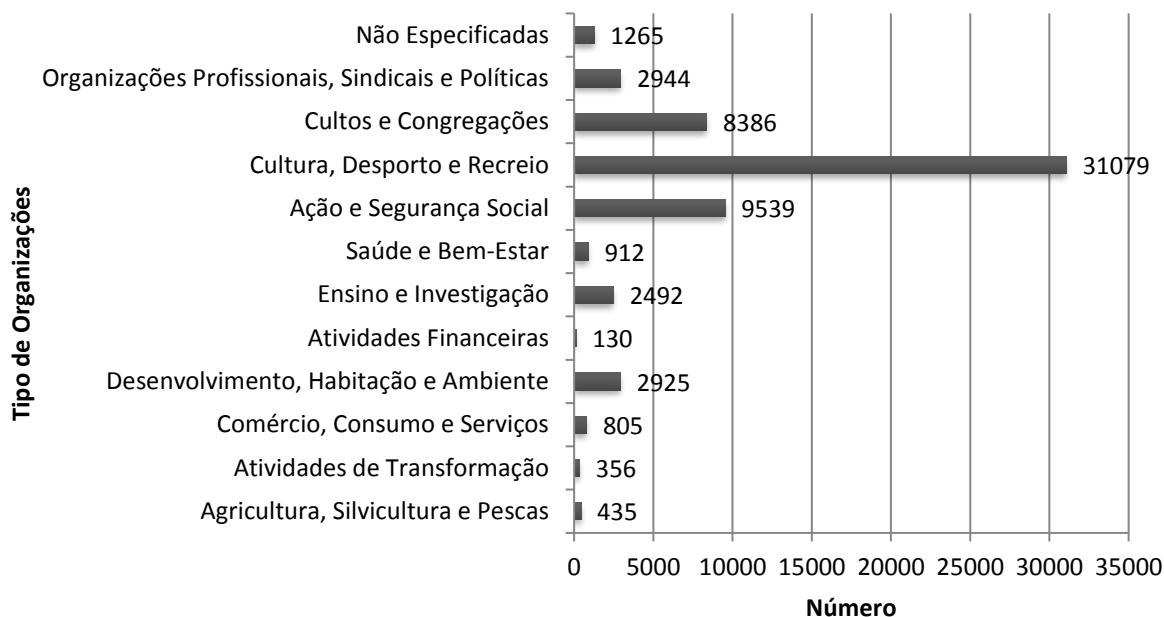


Figura 1 – Entidades da Economia Social, por atividade

Fonte: Elaboração Própria com base na informação estatística presente na Conta Satélite da Economia Social (INE, 2013).

### 2.3 Instituições Particulares de Solidariedade Social

As IPSSs, “pela sua história e papel na implementação do sistema de proteção social, pelo seu forte crescimento quantitativo e pela sua expressividade territorial e económica, assumem uma grande relevância na recomposição do Terceiro Setor em Portugal” (Quintão, 2011, p.14).

Como estas instituições fazem parte do Terceiro Setor, é perceptível que estas têm uma finalidade não lucrativa. E, segundo Caeiro (2008), têm como objetivo “dar expressão à solidariedade e justiça entre os indivíduos, no intuito da prestação de serviços que dão apoio a crianças e jovens, a famílias, à integração social e comunitária, à proteção da saúde, educação e formação profissional dos cidadãos e à resolução de problemas habitacionais dos cidadão.” Este autor considera que existem vários tipos de IPSSs. Tais como as associações de socorros mútuos, as irmandades de misericórdia, associações de solidariedade social, as fundações de solidariedade social ou as associações de voluntários de ação social.

Para Coelho (2007), as associações são organizações que, para além de não terem fins lucrativos, consistem na aglomeração de cidadãos com um objetivo social corretamente constituído e regulamentado.

Em Portugal, tal como no resto do mundo, o número das IPSSs tem vindo a aumentar. Ao longo do tempo, devido ao facto de, em Portugal, existir uma grande presença da Igreja e, de se sentir um distanciamento e recuo por parte do Estado no que toca às políticas sociais em épocas de crise, as associações têm sofrido várias alterações (Lopes, 2012). O primeiro período marcante teve início em 1820, aquando da revogação das ordens religiosas e iniciação do movimento industrial, onde surge o associativismo. Ainda segundo o autor, o segundo período histórico desencadeia-se no séc. XIX, quando a industrialização começa a tomar proporções que alteram permanentemente a ordem económica, política e social. Posto isto, são criados vários tipos de associações, desde as assistencialistas, às culturais e recreativas, até mesmo as associações sem fins lucrativos, “limitadas na sua concretização e dependentes do Estado para a sua formalização” Já no séc. XX, com a Implantação da República, sentiu-se uma mudança significativa para a situação associativa portuguesa, que fez com que surgissem novas e mais diversificadas áreas das associações. O Estado Novo trouxe ainda mais novas formas associativas de matriz corporativa. (Lopes, 2012). Lopes (2012), afirma, ainda, que após a Revolução de Abril “se abrem novos horizontes ao movimento associativo português, num quadro de estímulo à participação popular, de reconhecimento das liberdades e direitos de cidadania”. Por fim, com a adesão à então Comunidade Económica Europeia (CEE) em 1986, houve um incentivo para a criação de associações mais diversificadas e mais complexas (Potocan, Ungan & Nedelko, 2016).

De acordo com o Despacho do Secretário de Estado da Segurança Social, de 19 de janeiro de 2006, para cada faixa etária e/ou público-alvo existem várias respostas sociais, tais como: Infância e Juventude (ex: Creche, Centro de Atividades de Tempos Livres, Transporte de Pessoas com Deficiência, Acolhimento Familiar para Crianças e Jovens); População Adulta (ex: Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, Lar de Idosos, Acolhimento Familiar para Pessoas com Deficiência, Equipa de Rua para Pessoas sem Abrigo) e Família e Comunidade (ex: Grupo de Auto-Ajuda, Centro Comunitário, Residência para Pessoas com VIH/SIDA, Apartamento de Reinserção Social, Casa de Abrigo).

De acordo com os resultados da Conta Satélite da Economia Social, no ano 2013, num total de mais de 60 mil organizações da Economia Social, existiam 5584 entidades com estatuto de IPSS, sendo na maioria associações sem fins lucrativos (84,7%), seguindo-se as Misericórdias (6,9%), as Fundações (3,9%), as Cooperativas (2,4%) e as Associações Mutualistas (1,9%) (INE, 2013). No ano 2013, as IPSSs desenvolveram a sua atividade maioritariamente na Ação e Segurança Social (76,4% do total de IPSSs), sobressaindo ainda os Cultos e Congregações (8,0%) e a Cultura, Desporto e Recreio (6,4%) (Ver Figura 2)

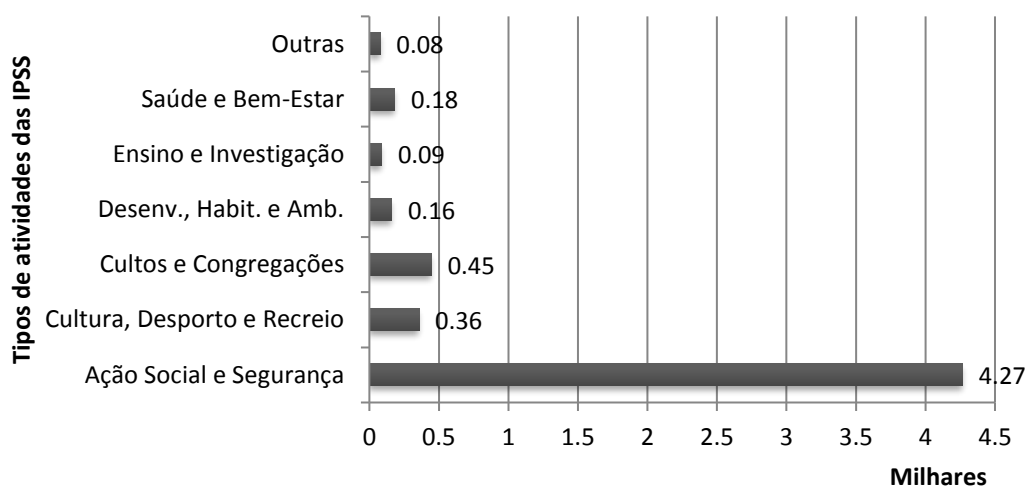


Figura 2. Número de IPSSs, por atividade

Fonte: Elaboração Própria com base na informação estatística presente na Conta Satélite da Economia Social (INE, 2013)

Após a contagem tendo com base a listagem recolhida do *site* da Segurança Social, foi possível apurar, que neste momento, existem 5111 IPSSs registadas, cuja distribuição geográfica por distrito, se pode observar na Tabela 1. Na tabela é possível observar o nº de instituições por distrito e quanto é que esse número representa em termos percentuais.

Tabela 1 - Distribuição, absoluta e relativa, Geográfica das IPSSs em Portugal

Distrito	Total de IPSSs por Distrito	
	Nº	%
Aveiro	334	6,5
Beja	92	1,8
Braga	422	8,3
Bragança	120	2,3
Castelo Branco	164	3,2
Coimbra	281	5,5
Évora	167	3,4
Faro	166	3,3
Guarda	342	6,7
Leiria	209	4,1
Lisboa	1037	20,3
Portalegre	119	2,3
Porto	595	11,6
Santarém	273	5,3
Setúbal	222	4,3
Viana do Castelo	147	2,9
Vila Real	145	2,8
Viseu	276	5,4
Total	5111	100

Fonte: Elaboração própria com base em informação estatística recolhida do site da Segurança Social (Segurança Social, 2017)

Analisando a tabela anterior, pode verificar-se que a maior concentração de IPSSs se encontra nas zonas urbanas, sobretudo nos distritos de Lisboa, Porto e Braga . É de salientar que no distrito de Bragança (distrito onde se localizam as instituições objeto de estudo deste trabalho), existem 120 instituições, representando apenas 2,3% do total das IPSSs em Portugal continental, valor relativamente próximo do peso médio dos outros concelhos que não os três grandes acima apontados (Lisboa, Porto e Braga) . Podemos ainda afirmar, que o maior número de IPSSs em Lisboa, Porto e Braga, se deve ao facto de serem três grandes metrópoles, o que justifica uma grande população com necessidades que precisam ser servidas por este tipo de instituições.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 Objetivos**

Este estudo foi solicitado com o objetivo de a União de Instituições Particulares de Solidariedade Social do Distrito de Bragança (UIPSSDB), para além de ter um acesso fácil à informação relativa à caracterização das associadas em termos de recursos utilizados e serviços oferecidos, conseguir ter uma perceção não só das dificuldades como das necessidades sentidas por cada associada. Conhecendo a realidade das suas associadas a associação poderá responder melhor às solicitações e necessidades daquelas que representa. De facto, conhecendo melhor as associadas, a União poderá oferecer soluções que respondam tanto às dificuldades apontadas como às necessidades a satisfazer, dadas as características de cada IPSS.

Para atingir o objetivo proposto, foi elaborado um questionário que se enviou a todas as instituições associadas à UIPSSDB.

#### **3.2 Recolha de Dados**

A recolha de dados foi feita através de um questionário, numa plataforma *online* (*Survio*), com perguntas de resposta aberta e fechada (o questionário pode ser visualizado no Anexo 1). O questionário está dividido em 4 partes fundamentais.

A 1ª parte tem como intuito um acesso fácil à caracterização de cada associada. Nesta parte, a maioria das respostas são qualitativas (Nº de Associada, Designação Social, Morada, Site...), salvo as perguntas 1.16 e 1.17 (que se referem ao nº total de colaboradores e voluntários, respectivamente) que são do tipo quantitativo.

A 2ª parte do questionário tem como objetivo analisar a quantidade de colaboradores (Pessoal Técnico, Administrativo, Auxiliar e Outro Pessoal) e Órgãos Sociais quanto às suas habilitações, género e faixa etária (valores quantitativos).

Com a 3ª parte pretende-se identificar o número de utentes servidos, com ou sem acordo com a Segurança Social. Nesta parte, para além das já referidas respostas quantitativas, apresenta-se, também, uma pergunta de resposta aberta, que se destina àquelas instituições com respostas sociais diferentes daquelas expostas. Aqui, o inquirido deve identificar a resposta social e o respetivo número de utentes com ou sem acordo com a Segurança Social.



A 4ª parte visa perceber quais as dificuldades e as necessidades sentidas por cada associada. Para isso, foi necessário recorrer a várias perguntas de escolha múltipla. Na primeira pergunta para cada afirmação (facilitar a progressão na carreira, contratar trabalhadores com maior qualificação, aumentar as participações dos colaboradores nas decisões, entre outras), cada associada indicará o grau de necessidade sentida pela Instituição (nada necessário, pouco necessário, necessário, muito necessário ou já implementado). A seguinte pergunta, de resposta aberta, pretende saber se haverá outras necessidades na Instituição, que não as já referidas. Na 3ª e 4ª perguntas da 4ª parte do questionário, é pedido à associada que selecione as dificuldades internas (condições no trabalho, remunerações, organização e gestão da Instituição) e dificuldades externas (comunicação com a Segurança Social e/ou outras entidades diretamente relacionadas com os utentes, financiamento público e programas de apoio ao desenvolvimento social local/regional), respetivamente. Por fim, é apresentada uma tabela, onde a instituição seleciona, de 1 a 5, o grau de satisfação relativamente às instalações, a adequação dos equipamentos às atividades oferecidas ou a imagem da Instituição como inovadora e em permanente melhoria. No final da tabela, apresenta-se a possibilidade de, numa pergunta de resposta aberta, a instituição enumerar as sugestões para uma melhoria no funcionamento da Instituição.

### **3.3 Método de análise**

Para a análise dos dados foram elaboradas tabelas de frequência, numa análise eminentemente descritiva dos dados. A análise realizada é assim, exploratória, já que ilações sobre os resultados deverão ser retiradas pela associação que solicitou o estudo.

A análise dos resultados irá conter várias tabelas onde se apresentam os resultados através do número de respostas absolutas e relativas obtidas e, para os casos em que a resposta é quantitativa, apresentam-se medidas de tendência central (média) e variabilidade (mínimo, máximo e desvio padrão).

## 4. RESULTADOS

Neste estudo, a poluição-alvo corresponde às associadas da União das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Distrito de Bragança (UIPSSDB). De acordo com a listagem fornecida pela União o total de inquiridos é de 72 IPSSs (ver Anexo 2). Foi obtido uma taxa de resposta de, aproximadamente, 55,6% do total, ou seja, 40 respostas. Não foi possível obter uma maior taxa de resposta, nomeadamente devido ao curto prazo de entrega do presente relatório.

### 4.1 Caracterização das IPSSs

A Tabela 2 representa a distribuição, absoluta e relativa, das IPSSs que responderam por concelho.

Tabela 2 - Distribuição, absoluta e relativa, das IPSSs por Concelho

Concelhos	Respostas	
	nº	%
Alfândega da Fé	3	7,5
Bragança	21	52,5
Carrazeda de Ansiães	1	2,5
Freixo de Espada à Cinta	1	2,5
Macedo de Cavaleiros	2	5,0
Miranda do Douro	3	7,5
Mirandela	4	10,0
Mogadouro	1	2,5
Torre de Moncorvo	1	2,5
Vinhais	3	7,5
Total	40	100,0

Verifica-se que é no Concelho de Bragança onde estão localizadas a maioria das Instituições de Solidariedade Social - 21 instituições o que equivale a 52,5% das respostas conseguidas. Os concelhos de Carrazeda de Ansiães, Freixo de Espada à Cinta, Mogadouro e Torre de Moncorvo apresentam o menor número de IPSS's do Distrito, apenas com 2,5% do total de respostas, o que corresponde somente a 1 IPSS.

Na Tabela 3 pode observar-se o valor mínimo, máximo, média e desvio padrão para o nº total de colaboradores a tempo integral e tempo parcial, de voluntário e dos membros de cada IPSS.

Tabela 3 - Distribuição estatística do nº de colaboradores, voluntários e membros

Questão	Nº de Respostas	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Nº de Colaboradores - Tempo Integral	39	5	92	26,82	18,6
Nº de Colaboradores - Tempo Parcial	40	0	31	2,33	5,4
Nº Voluntários	40	0	25	2,55	4,9
Nº Membros	40	3	19	4,98	3,0

Com a análise da tabela anterior, pode-se afirmar que, o número mínimo e o número máximo para os colaboradores a tempo integral é de 5 e 92, respetivamente. Em média, as IPSSs têm aproximadamente 27 colaboradores a tempo integral. Sendo que, o desvio padrão é muito alto (18,6), isto indica que as respostas de cada instituição variam muito da média. Ou seja, podem ter valores muito acima ou muito abaixo do valor da média das instituições que responderam. Ou seja, as instituições que formam a união são muito diferentes entre si em termos do nº de colaboradores. Já para os colaboradores a tempo parcial, houve entidades a indicar que não tinham, o que explica o valor mínimo de 0. No máximo, dentro das respostas dadas, o número de colaboradores a tempo parcial na UIPSSDB é 31. Sendo que o desvio padrão é muito alto (aproximadamente 5) para uma média de colaboradores tão baixa (aproximadamente 2). Considerando ainda os valores da tabela, pode concluir-se que as instituições do distrito não têm muitos voluntários. Dado que, há entidades que não têm nenhum, e o máximo de voluntários é 25. Em média, as instituições têm, aproximadamente, apenas 3 voluntários, sendo um número muito pequeno para um desvio padrão de, aproximadamente, 5. Por fim, nota-se que o mínimo de membros dos órgãos sociais destas entidades é 3 e o máximo é 19. Mais uma vez, a média de membros dos órgãos sociais é muito baixa (4,98) para um desvio padrão de 3.

## 4.2 Caracterização dos colaboradores por categoria, género, faixa etária e habilitação literária

### 4.2.1 Pessoal técnico

Na Tabela 4 pode observar-se a frequência, absoluta e relativa, do nº de instituições que empregam um determinado nº de homens e mulheres contabilizadas como pessoal técnico.

Tabela 4 - Distribuição, absoluta e relativa, do pessoal técnico por género

Nº de pessoas empregadas no pessoal técnico	Mulheres		Homens	
	Instituições			
	nº	%	nº	%
0	1	2,5	14	35,0
1	5	12,5	9	22,5
2	2	5,0	9	22,5
3	8	20,0	3	7,5
4	6	15,0	2	5,0
5	3	7,5	1	2,5
6	1	2,5	1	2,5
7	3	7,5	0	0,0
9	2	5,0	0	0,0
10	0	0,0	1	2,5
11	3	7,5	0	0,0
16	2	5,0	0	0,0
19	1	2,5	0	0,0
22	1	2,5	0	0,0
23	1	2,5	0	0,0
29	1	2,5	0	0,0
Total	40	100,0	40	100,0

Verifica-se, por exemplo, que o nº máximo de trabalhadores caracterizados como pessoal técnico é de 29. Apenas uma instituição (2,5% do total de 40 instituições) apresenta este volume de trabalhadores, sendo todos eles mulheres. A maior parte das instituições apresenta apenas 1 a 4 colaboradores no pessoal técnico. Desses, a maioria são mulheres. De facto, pode concluir-se que nas instituições que responderam existem mais mulheres do que homens no pessoal técnico. Há 275 mulheres (80,9%) e apenas 65 homens (19,1%) no pessoal técnico, no conjunto das 40 IPSSs que responderam.

Na Tabela 5 pode observar-se a frequência, absoluta e relativa, do nº de instituições que empregam um determinado nº de pessoas com idade inferior a 25 anos, entre 25 e 45 anos e superior a 45 anos contabilizadas como pessoal técnico.

Tabela 5 - Distribuição, absoluta e relativa, do pessoal técnico por faixa etária

Nº de pessoas empregues no pessoal técnico	<25		25-45		>45	
	nº	%	nº	%	nº	%
0	30	75,0	0	0,0	22	55,0
1	8	20,0	5	12,5	8	20,0
2	1	2,5	4	10,0	2	5,0
3	0	0,0	6	15,0	3	7,5
4	1	2,5	4	10,0	0	0,0
5	0	0,0	4	10,0	1	2,5
6	0	0,0	2	5,0	0	0,0
7	0	0,0	3	7,5	1	2,5
8	0	0,0	2	5,0	1	2,5
9	0	0,0	2	5,0	0	0,0
10	0	0,0	1	2,5	0	0,0
11	0	0,0	0	0,0	1	2,5
12	0	0,0	0	0,0	1	2,5
13	0	0,0	1	2,5	0	0,0
14	0	0,0	1	2,5	0	0,0
15	0	0,0	1	2,5	0	0,0
18	0	0,0	2	5,0	0	0,0
19	0	0,0	1	2,5	0	0,0
21	0	0,0	1	2,5	0	0,0
Total	40	100,0	40	100,0	40	100,0

Analisando a Tabela 5, pode verificar-se que, o nº máximo de trabalhadores caracterizado como pessoal técnico é de 21. Apenas 2,5% do total de 40 respostas (1 instituição) apresenta este volume de trabalhadores, tendo todos eles idades compreendidas entre 25 e 45 anos. A maioria das instituições apresenta apenas 0 ou 1 colaborador no pessoal técnico. Desses, a maioria tem menos de 25 anos. No total das instituições, no pessoal técnico existem 14 trabalhadores (4,1%) com menos de 25 anos, 262 (77,1%) entre os 25 e os 45 anos e 64 trabalhares (18,8%) com idade superior a 45 anos.

Ainda relativamente ao pessoal técnico, a Tabela 6, apresenta a frequência, absoluta e relativa, do nº de instituições que empregam um determinado número de pessoas com o ensino básico, secundário e ensino superior.

Tabela 6 - Distribuição, absoluta e relativa, do pessoal técnico por habilitação académica

Nº de pessoas empregues no pessoal técnico	Ensino Básico		Secundário		Ensino Superior	
	nº	%	nº	%	nº	%
0	37	90,0	27	67,5	0	0,0
1	1	2,5	5	12,5	6	15,0
2	1	2,5	2	5,0	1	2,5
3	0	0,0	3	7,5	7	17,5
4	0	0,0	0	0,0	4	10,0
5	0	0,0	0	0,0	4	10,0
6	0	0,0	1	2,5	3	7,5
7	1	2,5	0	0,0	2	5,0
8	0	0,0	0	0,0	2	5,0
9	0	0,0	0	0,0	3	7,5
10	0	0,0	1	2,5	1	2,5
14	0	0,0	1	2,5	0	0,0
15	0	0,0	0	0,0	1	2,5
16	0	0,0	0	0,0	1	2,5
17	0	0,0	0	0,0	1	2,5
18	0	0,0	0	0,0	2	5,0
24	0	0,0	0	0,0	2	5,0
Total	40	97,5	40	100,0	40	100,0

Com base na Tabela 6, pode verificar-se que o nº máximo de trabalhadores, com o ensino superior, caracterizado como pessoal técnico é de 24, havendo duas instituições (5% de 40 respostas) com este volume de trabalhadores. A maior parte das instituições apresenta 0 colaboradores no pessoal técnico com o ensino básico ou secundário. Pode concluir-se, então, que nas instituições que responderam existem mais pessoas com o ensino superior. Sendo que, dentro do pessoal técnico existem 282 trabalhadores (82,9%) com o ensino superior, 48 trabalhadores (14,1%) com o secundário e apenas 10 trabalhadores (3,0%) com o ensino básico.

#### 4.2.2 Pessoal administrativo

Na tabela seguinte (Tabela 7), pode observar-se a frequência, absoluta e relativa, do nº de instituições que empregam um determinado nº de homens e mulheres contabilizadas como pessoal administrativo. Uma das instituições não respondeu à questão.

Tabela 7 - Distribuição, absoluta e relativa, do pessoal administrativo por género

Nº total de pessoas empregues no pessoal administrativo	Mulheres		Homens	
	Instituições			
	nº	%	nº	%
0	19	47,5	31	77,5
1	13	32,5	9	22,5
2	5	12,5	0	0,0
3	2	5,0	0	0,0
5	1	2,5	0	0,0
Total	40	100	40	100

Depois de observar a tabela, pode concluir-se que o nº máximo de trabalhadores caracterizado como pessoal administrativo é de apenas 5. Apenas uma instituição (2,5% de 40 instituições) apresenta este volume de trabalhadores, sendo todos eles mulheres. A maioria das instituições não apresenta colaboradores no pessoal administrativo. Quando os têm são, essencialmente, mulheres. Existem nas instituições 34 mulheres (79,1%) e apenas 9 homens (20,9%) a trabalhar como pessoal administrativo.

A Tabela 8, apresenta a frequência, absoluta e relativa, do nº de instituições que empregam um determinado nº de pessoas com idade inferior a 25 anos, entre 25 e 45 anos e superior a 45 anos contabilizadas como pessoal administrativo.

Tabela 8 - Distribuição, absoluta e relativa, do Pessoal Administrativo por Faixa Etária

Nº de pessoas empregues no pessoal administrativo	<25		25-45		>45	
	Instituições					
	nº	%	nº	%	nº	%
0	40	100,0	20	50,0	26	65,0
1	0	0,0	16	40,0	11	27,5
2	0	0,0	3	7,5	3	7,5
4	0	0,0	1	2,5	0	0,0
Total	40	100	40	100	40	100

Na instituição com maior número de trabalhadores administrativos, todos têm idades compreendidas entre 25 e 45 anos. Na generalidade das instituições, esta é a idade que prevalece. No total, não existe qualquer trabalhador com menos de 25 anos, 26 trabalhadores (60,5%) têm idades entre os 25 e 45 anos e os restantes 17 (39,5%) têm mais de 45 anos.

Na Tabela seguinte, é apresentada a frequência, absoluta e relativa, do nº de instituições que empregam um determinado nº de pessoas contabilizadas como pessoal administrativo, de acordo com a sua formação académica.

Tabela 9-Distribuição, absoluta e relativa, do pessoal administrativo por habilitação académica

Nº de pessoas empregues no pessoal administrativo	Ensino Básico		Secundário		Ensino Superior	
	Instituições					
	nº	%	nº	%	nº	%
0	38	95,0	27	67,5	20	50,0
1	1	2,5	12	30,0	16	40,0
2	1	2,5	1	2,5	3	7,5
4	0	0,0	0	0,0	1	2,5
Total	40	100	40	100	40	100

Pode-se afirmar-se que no pessoal administrativo existe um maior número de trabalhadores com o ensino superior - 26 trabalhadores (60,5%). Há apenas 3 trabalhadores (7,0%) no pessoal administrativo com o ensino básico e 14 (32,5%) com o secundário.

#### 4.2.3 Pessoal auxiliar

Na Tabela 10, podemos perceber qual a frequência, absoluta e relativa, do nº de instituições que empregam um determinado nº de homens e mulheres contabilizadas como pessoal auxiliar.

No conjunto das 40 instituições que responderam, o nº máximo de trabalhadores caracterizado como pessoal auxiliar é de 52. Apenas uma instituição apresenta este volume de trabalhadores, sendo todos eles mulheres. Também nesta categoria profissional existem mais mulheres do que homens. No total há 634 mulheres (92,3%) e 53 homens (7,7%) a trabalhar como pessoal auxiliar.



Tabela 10 - Distribuição, absoluta e relativa, do pessoal auxiliar por género

Nº de pessoas empregues no pessoal auxiliar	Mulheres		Homens	
	Instituições			
	nº	%	nº	%
0	1	2,5	25	62,5
1	0	0,0	6	15,0
2	0	0,0	2	5,0
3	1	2,5	3	7,5
4	2	5,0	0	0,0
5	0	0,0	1	2,5
6	2	5,0	0	0,0
7	0	0,0	2	5,0
8	1	2,5	0	0,0
9	2	5,0	0	0,0
10	4	10,0	0	0,0
11	1	2,5	0	0,0
12	2	5,0	0	0,0
13	3	7,5	0	0,0
14	2	5,0	0	0,0
15	4	10,0	1	2,5
16	1	2,5	0	0,0
18	1	2,5	0	0,0
19	2	5,0	0	0,0
20	1	2,5	0	0,0
21	2	5,0	0	0,0
22	1	2,5	0	0,0
23	2	5,0	0	0,0
25	1	2,5	0	0,0
26	1	2,5	0	0,0
39	2	5,0	0	0,0
52	1	2,5	0	0,0
Total	40	100,0	40	100,0

Na Tabela 11, pode observar-se a frequência, absoluta e relativa, do nº de instituições que empregam um determinado nº de pessoas com idade inferior a 25 anos, entre 25 e 45 anos e superior a 45 anos contabilizadas como pessoal auxiliar. Verifica-se que é mais frequente encontrar trabalhadores com idade superior a 45 anos no setor do pessoal auxiliar. No total das 40 instituições, existem 19 trabalhadores (2,8%) com menos de 25 anos de idade, 312 com idades entre os 25 e 45 anos (45,4%) e 356 com mais de 45 anos (51,8%).

Tabela 11 - Distribuição, absoluta e relativa, do pessoal auxiliar por faixa etária

Nº de pessoas empregadas no pessoal auxiliar	<25		25-45		>45	
	Instituições					
	nº	%	nº	%	nº	%
0	26	65,0	2	5,0	1	2,5
1	11	27,5	6	15,0	3	7,5
2	2	5,0	3	7,5	0	0,0
3	0	0,0	3	7,5	1	2,5
4	1	2,5	2	5,0	3	7,5
5	0	0,0	2	5,0	2	5,0
6	0	0,0	3	7,5	4	10,0
7	0	0,0	1	2,5	1	2,5
8	0	0,0	2	5,0	3	7,5
9	0	0,0	4	10,0	2	5,0
10	0	0,0	1	2,5	5	12,5
11	0	0,0	1	2,5	5	12,5
12	0	0,0	1	2,5	4	10,0
13	0	0,0	4	10,0	3	7,5
14	0	0,0	1	2,5	0	0,0
16	0	0,0	1	2,5	1	2,5
17	0	0,0	1	2,5	1	2,5
26	0	0,0	1	2,5	0	0,0
30	0	0,0	0	0,0	1	2,5
38	0	0,0	1	2,5	0	0,0
Total	40	100,0	40	100,0	40	100,0

Por fim, para concluir a análise para o pessoal auxiliar, a Tabela 12, apresenta a frequência, absoluta e relativa, do nº de instituições que empregam um determinado nº de pessoal com o Ensino Básico, Secundário e Ensino Superior. Como se poderá verificar na tabela seguinte, no total das IPSSs que responderam ao questionário, trabalham 271 auxiliares com o ensino básico (39,5%), 354 com o secundário (51,5%) e 62 com o ensino superior (9,0%).

Tabela 12 - Distribuição, absoluta e relativa, do pessoal auxiliar por habilitação literária

Nº de pessoal empregue no pessoal auxiliar	Ensino Básico		Secundário		Ensino Superior	
	Instituições					
	nº	%	nº	%	nº	%
0	3	7,5	2	5,0	21	52,5
1	2	5,0	2	5,0	7	17,5
2	8	20,0	5	12,5	4	10,0
3	2	5,0	0	0,0	1	2,5
4	3	7,5	5	12,5	1	2,5
5	1	2,5	2	5,0	1	2,5
6	3	7,5	6	15,0	3	7,5
7	1	2,5	0	0,0	1	2,5
8	3	7,5	2	5,0	0	0,0
9	2	5,0	2	5,0	0	0,0
10	4	10,0	1	2,5	1	2,5
11	2	5,0	2	5,0	0	0,0
12	1	2,5	2	5,0	0	0,0
13	1	2,5	0	0,0	0	0,0
14	1	2,5	0	0,0	0	0,0
15	1	2,5	1	2,5	0	0,0
16	0	0,0	1	2,5	0	0,0
18	1	2,5	2	5,0	0	0,0
20	0	0,0	2	5,0	0	0,0
22	0	0,0	1	2,5	0	0,0
27	0	0,0	1	2,5	0	0,0
29	1	2,5	0	0,0	0	0,0
30	0	0,0	1	2,5	0	0,0
Total	40	100,0	40	100,0	40	100

#### 4.2.4 “Outro pessoal”

Na Tabela 13, pode observar-se a frequência, absoluta e relativa, do nº de instituições que empregam um determinado nº de homens e mulheres contabilizadas como outro pessoal.

Pode verificar-se que em termos de “Outro Pessoal” o nº máximo de trabalhadores é de 11, tendo apenas 1 instituição apresentado este volume de trabalhadores, todos eles mulheres. A maior parte das instituições não apresenta homens ou mulheres no outro pessoal. No total existem 50 mulheres (64,1%) e 28 homens (35,9%) incluídos nesta categoria residual.

Tabela 13 - Distribuição, absoluta e relativa, do outro pessoal por gênero

Nº de pessoas empregues no outro pessoal	Mulheres		Homens	
	Instituições			
	nº	%	nº	%
0	27	67,5	30	75,0
1	2	5,0	3	7,5
2	2	5,0	3	7,5
3	2	5,0	1	2,5
4	4	10,0	2	5,0
5	1	2,5	0	0,0
6	1	2,5	0	0,0
8	0	0,0	1	2,5
11	1	2,5	0	0,0
Total	40	100,0	40	100,0

Na seguinte tabela (Tabela 14), pode observar-se a frequência, absoluta ou relativa, do nº de instituições que empregam um determinado nº de pessoas contabilizadas como outro pessoal consoante a sua faixa etária.

Tabela 14 - Distribuição, absoluta e relativa, do outro pessoal por faixa etária

Nº de pessoas empregues no outro pessoal	<25		25-45		>45	
	Instituições					
	nº	%	nº	%	nº	%
0	38	95,0	30	75,0	27	67,5
1	2	5,0	4	10,0	2	5,0
2	0	0,0	2	5,0	3	7,5
3	0	0,0	3	7,5	1	2,5
4	0	0,0	1	2,5	2	5,0
5	0	0,0	0	0,0	2	5,0
6	0	0,0	0	0,0	1	2,5
10	0	0,0	0	0,0	2	5,0
Total	40	100,0	40	100,0	40	100,0

Analisando a tabela, pode dizer-se que no “Outro Pessoal” o nº máximo de trabalhadores é 10, tendo duas instituições (5% de 40 instituições) apresentado este volume de trabalhadores e, todos eles com mais de 45 anos. A maior parte dos trabalhadores tem mais de 45 anos. Existem apenas 2 trabalhadores (2,6%) com menos de 25, 21 com idade entre os 25 e 45 anos (26,9%) e 55 trabalhadores (70,5%) com mais de 45 anos.

Na Tabela 15, podemos observar a frequência, absoluta e relativa, do nº de instituições que empregam um determinado nº de pessoas do outro pessoal consoante as suas habilitações académicas.

Tabela 15 - Distribuição, absoluta e relativa, do outro pessoal por habilitação académica

Nº de pessoas empregues no outro pessoal	Ensino Básico		Secundário		Ensino Superior	
	nº	%	nº	%	nº	%
0	31	77,5	30	75,0	34	85,0
1	2	5,0	3	7,5	1	2,5
2	4	10,0	1	2,5	4	10,0
3	1	2,5	1	2,5	0	0,0
4	0	0,0	3	7,5	1	2,5
5	0	0,0	1	2,5	0	0,0
6	1	2,5	0	0,0	0	0,0
9	1	2,5	0	0,0	0	0,0
12	0	0,0	1	2,5	0	0,0
Total	40	100,0	40	100,0	40	100,0

Analisada a Tabela 15, pode concluir-se que o nº máximo de trabalhadores caracterizado como outro pessoal é de 12, tendo apenas uma instituição (2,5% de 40 instituições) apresentado este volume de trabalhadores, todos eles com o Secundário. A maior parte das instituições apresenta apenas 0 a 2 colaboradores no outro pessoal. Tendo estes, maioritariamente, apenas o ensino básico. Sendo que, no total, existem 28 trabalhadores (36,0%) com o ensino básico, 37 com o secundário (47,3%) e, somente, 13 com o ensino superior (16,7%).

#### 4.3 Distribuição dos utentes servidos pelas respostas sociais oferecidas

A Tabela 16 representa a frequência, absoluta e relativa, do nº de utentes servidos em cada resposta social, com e sem acordo com a Segurança Social.

Tabela 16 - Distribuição, absoluta e relativa, dos utentes - com e sem acordo com a Segurança Social - servidos em cada resposta oferecida pelas IPSSs

Respostas sociais	Com Acordo		Sem Acordo		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Creche	295	84,5	54	15,5	349	100,0
Creche Familiar - 1ª e 2ª Criança	38	100	0	0	38	100,0
Creche Familiar - 3ª e 4ª Criança	30	100	0	0	30	100,0
Pré-Escolar	355	99,2	3	0,8	358	100,0
CATL c/ funcionamento clássico c/ almoço	0	0	0	0	0	0,0
CATL c/ funcionamento clássico s/ almoço	60	100	0	0	60	100,0
CATL c\ Ext. Horário e Int. Lectivas c\ almoço	0	0	0	0	0	0,0
CATL c\ Ext. Horário e Int. Lectivas s\ almoço	99	90,8	10	9,2	109	100,0
Lar de Crianças e Jovens	241	100	0	0	241	100,0
Lar de Apoio	0	0	0	0	0	0,0
Centro de Atividades Ocupacionais	89	94,7	5	5,3	94	100,0
Lar Residencial	173	76,5	53	23,5	226	100,0
Lar de Idosos	540	78,6	147	21,4	687	100,0
Centro de Dia - 5 dias	28	84,8	5	15,2	33	100,0
Centro de Dia - 6 dias	3	60,0	2	40,0	5	100,0
Centro de Dia - 7 dias	200	81,6	45	18,4	245	100,0
Centro de Convívio	136	66,0	70	34,0	206	100,0
Apoio Domiciliário - 5 dias	87	89,7	10	10,3	97	100,0
Apoio Domiciliário - 6 dias	80	95,2	4	4,8	84	100,0
Apoio Domiciliário - 7 dias	599	79,4	155	20,6	754	100,0
Apoio Domiciliário Integrado	0	0	0	0	0	0,0
Centro Comunitário	150	71,4	60	28,6	210	100,0
Empresas de Inserção	0	0	0	0	0	0,0
Fornecimento de Refeições às Escolas	0	0	0	0	0	0,0
Centro de Noite	0	0	0	0	0	0,0
Intervenção Precoce	0	0	0	0	0	0,0
CAT	20	100	0	0	20	100,0
<b>Total</b>	<b>3223</b>	<b>83,8</b>	<b>623</b>	<b>16,2</b>	<b>3846</b>	<b>100,0</b>

Notas: CATL – Centros de Atividades de Tempos Livres; CATL c/ Ext. Horário e Int. Lectivas – CATL com Extensão de Horário e Interrupção Letiva; CAT – Centros de Acolhimento Temporário

Com base nesta tabela, pode afirmar-se que as respostas sociais com mais utilizadores são: (1) o Apoio Domiciliário de 7 dias, com 745 pessoas (cerca de 19,6% do total dos utentes das respostas sociais das instituições que responderam ao questionário) e, (2) o Lar de Idosos,

com 687 pessoas (cerca de 17,9% do total). As respostas sociais Centro de Dia de 6 dias e CAT, são as que têm menos utilizadores - 5 pessoas o que corresponde a 0,13% do total de utilizadores das instituições que responderam, e 20 que corresponde a 0,52% desses mesmo utilizadores, respetivamente. É importante salientar que, das instituições que responderam, não existe qualquer resposta social do tipo CATL com funcionamento clássico com almoço, CATL com extensão de horário com almoço, Lar de Apoio, Apoio Domiciliário Integrado, Empresas de Inserção, Fornecimento de Refeições às Escolas, Centro de Noite e Intervenção Precoce. Pode também concluir-se que, a maioria das pessoas a usufruírem das respostas sociais (83,8% dos utilizadores) têm acordo com a Segurança Social.

#### **4.4 Caracterização das Necessidades e Dificuldades Sentidas**

##### **4.4.1 Necessidades**

Na Tabela 17, pode observar-se a frequência, absoluta e relativa, das necessidades sentidas pelas instituições por grau de necessidade.

Com base na tabela, pode verificar-se que apenas 39 responderam a esta questão em particular. Melhorar os níveis remuneratórios é, em geral, a necessidade mais sentida nas instituições que responderam - 28 responderam “necessário” ou “muito necessário, o que corresponde a 70% das respostas obtidas. A seguir, por frequência de necessidade, 65% (que corresponde a 26 instituições) está a apostar na valorização profissional. Incluído nas possíveis necessidades está, também, a fácil progressão na carreira. Cerca de 60% das instituições (24 instituições) admitem este aspeto como necessário ou muito necessário. Metade das instituições (20 entidades) sentem necessidade de contratar trabalhadores com maior qualificação e de possibilitar a admissão dos voluntários. As necessidades menos sentidas, para estas instituições, é a promoção de uma maior extensão das funções exercidas pelo trabalhador, com 47,5% das respostas (19 instituições) e a participação dos colaboradores nas decisões (com 45%, o que corresponde a 18 instituições).

Tabela 17 - Distribuição, absoluta e relativa, das Necessidades Sentidas pelas instituições por Grau de Prioridade/Necessidade

Necessidades sentidas	Já Implementado		Nada Necessário		Pouco Necessário		Necessário		Muito Necessário		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
	Facilitar a progressão na carreira	15	37,5	0	0,0	0	0,0	16	40,0	8	20	39
Apostar na valorização profissional	13	32,5	0	0,0	0	0,0	11	27,5	15	37,5	39	97,5
Melhorar níveis remuneratórios	9	22,5	1	2,5	1	2,5	19	47,5	9	22,5	39	97,5
Contratar trabalhadores com maior qualificação	11	27,5	2	5,0	6	15,0	11	27,5	9	22,5	39	97,5
Promover uma maior extensão das funções exercidas pelo trabalhador	13	32,5	2	5,0	5	12,5	14	35,0	5	12,5	39	97,5
Possibilitar a admissão de voluntários na organização	10	25,0	2	5,0	7	17,5	15	37,5	5	12,5	39	97,5
Aumentar as participações dos colaboradores nas decisões	14	35,0	3	7,5	4	10,0	13	32,5	5	12,5	39	97,5



#### 4.4.2 Dificuldades Internas

Na Tabela 18, pode-se observar a frequência e respectiva percentagem das dificuldades internas sentidas nas Instituições que responderam ao questionário.

Tabela 18 - Distribuição, absoluta e relativa, das dificuldades internas

Dificuldades Internas	Não		Sim		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Condições no trabalho	37	92,5	3	7,5	40	100,0
Remunerações	31	77,5	9	22,5	40	100,0
Relações laborais internas	27	67,5	13	32,5	40	100,0
Organização e gestão da Instituição	28	70,0	12	30,0	40	100,0
Definição da estratégia clara para o futuro da Instituição	24	60,0	16	40,0	40	100,0

Como se pode perceber pela tabela anterior, a maior dificuldade interna, em geral para as instituições, é a definição de estratégia clara para o futuro da Instituição - 16 instituições que equivale a 40% do total. Outras 13 instituições (32,5%) admitem ter dificuldades nas relações laborais internas. A organização e gestão da instituição também é um problema, pois 30% das instituições dizem sentir esta dificuldade. Por fim, as instituições consideram as remunerações e as condições no trabalho, as menos importantes. Sendo que 9 instituições (22,5%) têm dificuldades nas remunerações e apenas 3 (7,5%) sentem dificuldades com as condições no trabalho.

#### 4.4.3 Dificuldades Externas

Na Tabela 19, pode-se observar a frequência e respectiva percentagem das dificuldades externas sentidas pelas instituições que responderam ao questionário

Tabela 19 - Distribuição, absoluta e relativa, das Dificuldades Externas

Dificuldades Externas	Não		Sim		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Comunicação com a Segurança Social ou outras entidades	31	77,5	9	22,5	40	100,0
Relação com a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT)	33	82,5	7	17,5	40	100,0
Financiamento público	17	42,5	23	57,5	40	100,0
Financiamento privado	27	67,5	13	32,5	40	100,0

A dificuldade externa mais sentida pelas instituições é o financiamento público. Esta é a opinião de 23 delas (57,5%). Outras 13 instituições (32,5%) dizem ter dificuldades com o financiamento privado. As dificuldades menos sentidas são a comunicação com a Segurança Social, ou outras entidades, e a relação com a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) - 9 entidades (22,5%) e 7 entidades (17,5%), respetivamente.

#### **4.5 Grau de Satisfação**

A Tabela 20, apresenta a frequência e respetiva percentagem por grau de satisfação (1- Nada Satisfeito a 5- Muito Satisfeito) por cada problema proposto.

Pode-se verificar, com a ajuda da tabela seguinte, que houve uma instituição que não respondeu a duas alíneas e que nenhuma das instituições está muito insatisfeita com os problemas propostos. Pode, também, concluir-se que a maioria das instituições está satisfeita com a prioridade dada à satisfação dos utentes (57,5%, o que corresponde a 23 instituições), com as instalações e com a higiene e segurança do trabalho (50% para ambas, o que corresponde a 20 instituições). As maiores insatisfações das instituições, apesar de não apresentarem valores muito altos, referem-se aos equipamentos disponíveis, aos métodos de combate a incêndios, às infraestruturas para mobilidade reduzida, aos contributos da instituição para a comunidade e às perspetivas de futuro. Sendo que, para cada destas opções, 2 instituições (5%) responderam “2” num grau de satisfação de 1 a 5.

Tabela 20 - Distribuição, absoluta e relativa, da Satisfação por Grau

	1		2		3		4		5		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Instalações	0	0,0	0	0,0	10	25,0	10	25,0	20	50,0	40	100,0
Instalações Respostas Sociais	0	0,0	1	2,5	6	15,0	14	35,0	18	45,0	39	97,5
Higiene e Segurança	0	0,0	1	2,5	6	15,0	13	32,5	20	50,0	40	100,0
Equipamentos	0	0,0	2	5,0	6	15,0	20	50,0	12	30,0	40	100,0
Métodos de combate a incêndios	0	0,0	2	5,0	5	12,5	16	40,0	17	42,5	40	100,0
Infraestruturas para mobilidades reduzida	0	0,0	2	5,0	9	22,5	16	40,0	13	32,5	40	100,0
Contributos da Instituição para a comunidade	0	0,0	2	5,0	5	12,5	19	47,5	14	35,0	40	100,0
Ações de formação	0	0,0	1	2,5	5	12,5	22	55,0	12	30,0	40	100,0
Possibilidade dos colaboradores darem sugestões	0	0,0	1	2,5	12	30,0	15	37,5	11	27,5	39	97,5
Inovação da Instituição	0	0,0	1	2,5	12	30,0	13	32,5	14	35,0	40	100,0
Prioridade à satisfação dos utentes	0	0,0	1	2,5	3	7,5	13	32,5	23	57,5	40	100,0
Qualidade dos serviços prestados	0	0,0	0	0,0	3	7,5	21	52,5	16	40,0	40	100,0
Perspetivas de futuro	0	0,0	2	5,0	12	30,0	16	40,0	10	25,0	40	100,0

## CONCLUSÃO

O presente trabalho analisa a distribuição das instituições pelo distrito de Bragança podendo verificar-se que os concelhos com mais instituições são aqueles onde se encontra a maior densidade populacional. As IPSSs do distrito de Bragança que responderam ao questionário, englobam 1148 trabalhadores, sendo que a maioria (59,8% do total) está contabilizado como pessoal auxiliar. Do total dos trabalhadores, maioritariamente são mulheres (86,5%), com idades compreendidas entre os 25 e 45 anos (54,1%) e com o ensino secundário (39,5%).

Notou-se, também, que, no distrito de Bragança, se utiliza mais o apoio domiciliário de 7 dias, - com 745 pessoas servidas (19,6% do total) - e o lar de idosos, com 687 pessoas servidas (17,9%), como respostas sociais. As respostas sociais com menos utilizadores são o centro de dia de 6 dias, com apenas 5 pessoas servidas (0,13%) e CAT, com 20 pessoas a usufruir do serviço (0,52%).

Verifica-se, também, que as maiores dificuldades internas e externas sentidas são a definição clara de uma estratégia para o futuro da instituição (esta dificuldade é comum a 16 instituições que correspondem a 40% do total das respostas obtidas), e o financiamento público (23 instituições o que equivale a 57,5% do total refere esta dificuldade).

Para finalizar, este trabalho permitiu identificar as várias insatisfações das instituições: equipamentos, os métodos de combate a incêndios, infraestruturas para mobilidade reduzida, contributos da instituição para a comunidade e, novamente, as perspetivas de futuro.

Face ao exposto, nota-se que umas das mais valias deste trabalho é o facto de não existir nenhum semelhante ou atualizado para as associadas da UIPSSDB, o que permite o acesso a novos e atualizados dados sobre as suas associadas. O questionário foi elaborado especificamente para estas instituições, com o objetivo de observar dados que permitem à União melhorar a oferta de serviços e respostas às associadas.

Neste estudo houve, também, algumas limitações como as tardias respostas, limitando assim, o tempo para preparar o relatório. Por fim, refere-se o facto de existirem instituições associadas que não responderam o que limita a criação de um retrato “completo” destas instituições.

## REFERÊNCIAS

- Albuquerque, A. (2006). *Terceiro Setor: História e gestão de organizações*. São Paulo: Summus.
- Almeida, A. (2015). *Perceção do contributo das instituições da Economia Social no desenvolvimento social local: Um estudo de caso das IPSS do distrito de Bragança*. Dissertação de Mestrado em Economia Social. Braga: Universidade do Minho.
- Cabugueira, A. (2000). *Do desenvolvimento regional ao desenvolvimento local : Análise de alguns aspectos de política económica regional*. Working Paper nº 9, Universidade Católica Portuguesa. Porto: Universidade Católica Portuguesa.
- Caeiro, J. (2008). *Economia Social: conceitos, fundamentos e tipologia*. Working Paper nº 1, Universidade Lusíada de Lisboa. Lisboa: Universidade Lusíada de Lisboa.
- Campos, M. (2013). *O Terceiro Setor em Portugal: A importância dos planos da comunicação estratégica nas IPSS da Região Norte*. Dissertação de Mestrado Comunicação Estratégica: Publicidade e Relações Públicas. Covilhã: Universidade da Beira Interior.
- Coelho, L. (2007). *Associativismo e Desenvolvimento Local: O caso de Ribeira de Pena*. Dissertação de Mestrado em Desenvolvimento Local: Território, Sociedade e Cidadania. Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- Diário da República (2006). *Despacho do Secretário de Estado da Segurança Social de 19 de janeiro de 2006*.
- Evers, A. & Laville, J. L. (2004). *The Third Sector in Europe*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Fernandes, R. (2000). *Terceiro Setor: Desenvolvimento Social Sustentado*. Rio de Janeiro: GIFE, Paz e Terra.
- Ferreira, S. (2009). *Dicionário Internacional da Outra Economia: Terceiro Setor*. Coimbra: Almedina.
- Filho, G. (2002). *Terceiro Setor, Economia Social, Economia Solidária e Economia Popular: traçando fronteiras conceituais*. Salvador: Bahia Análise e Dados.
- Franco, R., Sokolowski, S., Hairel, E., & Salamon, L. (2007). *O Setor Não Lucrativo Português numa Perspetiva Comparada*. Working Paper nº1, Universidade Católica

Portuguesa & John Hopkins University. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa & John Hopkins University.

Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) (2014). *Carta Social – Rede de Equipamentos Relatório 2014*. Acedido a 26 de maio de 2017, em <https://pt.slideshare.net/Ruiteixeirasantos/carta-social-portugal-2014>.

Gavino, H. (2014). *O Papel das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) na Economia Social: O caso do concelho de Peniche*. Dissertação de Mestrado em Gestão de Organizações da Economia Social. Santarém: Instituto Politécnico de Santarém.

Gouveia, P. (2009). *Municípios, Economia Solidária e Desenvolvimento Local: caminho possível para um “outro” desenvolvimento*. Dissertação de Mestrado em Economia Social e Solidária. Lisboa: Instituto Universitário de Lisboa.

Instituto Nacional de Estatística (INE) (2016). *Conta Satélite da Economia Social 2013*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

Lopes, J. (2012). *A (re)invenção do Local: o papel das Associações de Desenvolvimento Local e do programa LEADER*. Dissertação de Mestrado em Sociologia . Coimbra: Universidade de Coimbra.

Oliveira, I. (2012). *Economia Social: Pilar de um novo modelo de desenvolvimento económico sustentável*. Dissertação de Mestrado em Auditoria. Porto: Instituto Politécnico do Porto.

Pereirinha, J., & Carolo, D. (2009). *A construção do Estado-Providência em Portugal: Evolução da despesa social de 1935 a 2003*. Working Paper nº 36, Escola de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa. Lisboa: Gabinete de História Económica e Social.

Potocan, V., Urgan, M. & Nedelko, Z. (2016). *Handbook of research on Managerial Solutions in Non-Profit Organizations: The Challenges of Managing the Private Institutions of Social Solidarity – Experiences from Portugal*. Hershey: IGI Global.

Quintão, C. (2011). *O Terceiro Setor e a sua renovação em Portugal: uma abordagem preliminar*. Working Paper nº 2, Instituto de Sociologia da Universidade do Porto. Porto: Instituto de Sociologia da Universidade do Porto.

Segurança Social (2017). *Lista de Instituições Particulares de Solidariedade Social registadas*. Acedido a 29 de maio de 2017, em <http://www.seg-social.pt/publicacoes> .

## Anexo 1 – Questionário



### FICHA DE CARACTERIZAÇÃO IPSS

Exmo(a) Sr(a), com o presente questionário pretende-se apresentar o “Bilhete de Identidade (BI)” das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSSs) do distrito de Bragança, que fazem parte da UIPSSDB, de forma a refletir sobre as dificuldades sentidas e oportunidades de melhoria, nomeadamente oportunidade de financiamento e realização de projetos de forma individual ou conjunta, com o apoio da União.

Assim, a sua colaboração no preenchimento do presente questionário é fundamental para reunir um conjunto de informação estatística que poderá definir e caracterizar as nossas associadas e os seus respetivos colaboradores, sendo os resultados, e respetivo tratamento estatístico, utilizados única e exclusivamente para cumprir o objetivo indicado.

O questionário não demora mais de 15 minutos a responder solicitando-se a sua resposta até ao prazo limite de 14/04/17.

#### 1. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1.1 Associada N°: \_\_\_\_\_

1.2 Designação social: \_\_\_\_\_

1.3 Data de Constituição: \_\_\_\_\_

1.4 Morada: \_\_\_\_\_

1.5 Código-Postal \_\_\_\_\_

1.6 Freguesia: \_\_\_\_\_

1.7 Concelho: \_\_\_\_\_

1.8 Telefone: \_\_\_\_\_

1.9 Telemóvel: \_\_\_\_\_

1.10 Fax: \_\_\_\_\_

1.11 Email: \_\_\_\_\_

1.12 Site: \_\_\_\_\_

1.13 Facebook/Twiter: \_\_\_\_\_

1.14 Natureza Jurídica: \_\_\_\_\_

1.15 N° de associados (se se aplicar): \_\_\_\_\_

1.16 Missão: \_\_\_\_\_

1.17 N° Total de colaboradores a tempo integral: \_\_\_\_\_

1.18 N° Total de colaboradores a tempo parcial: \_\_\_\_\_

1.19 N° Total de Voluntários: \_\_\_\_\_

1.20 No momento em que responde ao questionário, qual a sua função na

1.21 Instituição? \_\_\_\_\_

## 2. CARACTERIZAÇÃO DOS ORGÃOS SOCIAIS (DIREÇÃO)

2.1 N° de Membros: \_\_\_\_\_

2.2 Habilitações literárias e funções dos membros da direção:

Membro 1: \_\_\_\_\_

Membro 2: \_\_\_\_\_

Membro 3: \_\_\_\_\_

Membro 4: \_\_\_\_\_

Membro 5: \_\_\_\_\_

Membro 6: \_\_\_\_\_

Membro 7: \_\_\_\_\_

Membro 8: \_\_\_\_\_

Membro 9: \_\_\_\_\_

Membro 10: \_\_\_\_\_



### **3. CARACTERIZAÇÃO DOS COLABORADORES POR CATEGORIA, GÉNERO, FAIXA ETÁRIA E HABILITAÇÃO LITERÁRIA**

(Por favor, em cada uma das questões seguintes indique o número de colaboradores por categoria, género, faixa etária e habilitação literária)

#### **3.1 N° total de Pessoal Técnico:**

3.1.1 N° de Mulheres no pessoal técnico \_\_\_\_\_

3.1.2 N° de Homens no pessoal técnico \_\_\_\_\_

3.1.3 N° de elementos com menos de 25 anos \_\_\_\_\_

3.1.4 N° de elementos com idade entre 25 e 45 anos \_\_\_\_\_

3.1.5 N° de elementos com idade superior a 45 anos \_\_\_\_\_

3.1.6 N° de elementos com o ensino básico \_\_\_\_\_

3.1.7 N° de elementos com o ensino secundário \_\_\_\_\_

3.1.8 N° de elementos com ensino superior \_\_\_\_\_

#### **3.2 N° total Pessoal Administrativo:**

3.2.1 N° de Mulheres no pessoal técnico \_\_\_\_\_

3.2.2 N° de Homens no pessoal técnico \_\_\_\_\_

3.2.3 N° de elementos com menos de 25 anos \_\_\_\_\_

3.2.4 N° de elementos com idade entre 25 e 45 anos \_\_\_\_\_

3.2.5 N° de elementos com idade superior a 45 anos \_\_\_\_\_

3.2.6 N° de elementos com o ensino básico \_\_\_\_\_

3.2.7 N° de elementos com o ensino secundário \_\_\_\_\_

3.2.8 N° de elementos com ensino superior \_\_\_\_\_

#### **3.3 N° Pessoal Auxiliar:**

3.3.1 N° de Mulheres no pessoal técnico \_\_\_\_\_

3.3.2 N° de Homens no pessoal técnico \_\_\_\_\_

3.3.3 N° de elementos com menos de 25 anos \_\_\_\_\_

3.3.4 N° de elementos com idade entre 25 e 45 anos \_\_\_\_\_

3.3.5 N° de elementos com idade superior a 45 anos \_\_\_\_\_

3.3.6 N° de elementos com o ensino básico \_\_\_\_\_

3.3.7 N° de elementos com o ensino secundário \_\_\_\_\_

3.3.8 N° de elementos com ensino superior \_\_\_\_\_

### 3.4 Outro Pessoal:

3.4.1 N° de Mulheres no pessoal técnico \_\_\_\_\_

3.4.2 N° de Homens no pessoal técnico \_\_\_\_\_

3.4.3 N° de elementos com menos de 25 anos \_\_\_\_\_

3.4.4 N° de elementos com idade entre 25 e 45 anos \_\_\_\_\_

3.4.5 N° de elementos com idade superior a 45 anos \_\_\_\_\_

3.4.6 N° de elementos com o ensino básico \_\_\_\_\_

3.4.7 N° de elementos com o ensino secundário \_\_\_\_\_

3.4.9 N° de elementos com ensino superior \_\_\_\_\_

## 4. CARACTERIZAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS

(Por favor, indique para cada uma das respostas sociais disponíveis na instituição, o n° de utentes total, com acordo e sem acordo com a segurança social ou outra entidade)

Respostas Sociais	Utentes c/ Acordo	Utentes s/ Acordo	Total Utentes
Creche			
Creche Familiar – 1ª e 2ª Criança			
Creche Familiar – 3ª e 4ª Criança			
Pré-Escolar			
CATL c/ funcionamento clássico c/ almoço			
CATL c/ funcionamento clássico s/ almoço			
CATL c/ Ext. Horário e Int. Lectivas c/ almoço			
CATL c/ Ext Horário e Int. Lectivas s/ almoço			
Lar de Crianças e Jovens			
Lar de Apoio			
Centro de Atividades Ocupacionais			
Lar Residencial			
Lar de Idosos			
Centro Dia (5 dias)			
Centro Dia (6 dias)			
Centro Dia (7 dias)			
Centro de Convívio			
Apoio Domiciliário (5 dias)			
Apoio Domiciliário (6 dias)			
Apoio Domiciliário (7 dias)			
Apoio Domiciliário Integrado			
Centro Comunitário			
Empresa de Inserção			
Fornecimento de refeições às escolas			

<b>Centro de Noite</b>			
<b>Intervenção Precoce</b>			
<b>CAT</b>			
<b>Outras Respostas Sociais (Especificar)</b>			

## 5. CARACTERIZAÇÃO DAS NECESSIDADE E DIFICULDADES SENTIDAS

(Por favor, para cada um das afirmações apresentadas, indique o grau de necessidade sentido pela instituição, para cada um dos aspetos apresentados, ou o grau de necessidade sentida pelos colaboradores que representa na instituição, sempre que considere que o item se deve aplicar a esses colaboradores. As opções de resposta apresentam-se numa escala que se desdobra entre 1-Nada necessário e 5-Já implementado).

### Dificuldades Internas

(Por favor, selecione aquela(s) que considera serem as dificuldades internas sentidas na Instituição, quer pela própria instituição como pelos seus colaboradores)

<b>Necessidade</b>	<b>(1) Nada Necessário</b>	<b>(2) Pouco Necessário</b>	<b>(3) Necessário</b>	<b>(4) Muito Necessário</b>	<b>(5) Já implementado</b>
<b>Facilitar a progressão na carreira</b>					
<b>Apostar na valorização profissional</b>					
<b>Melhorar níveis remuneratórios</b>					
<b>Contratar trabalhadores com maior qualificação</b>					
<b>Promover uma maior extensão das funções exercidas pelo trabalhador</b>					
<b>Possibilitar a admissão de voluntários na organização</b>					
<b>Aumentar a participação dos colaboradores nas decisões</b>					
<b>Outras: Quais?</b>					

#### 5.4. Dificuldades Externas

(Por favor, selecione aquela(s) que considera serem as dificuldades externas sentidas na Instituição, quer pela própria instituição como pelos seus colaboradores)

<b>Comunicação com a Segurança Social e/ou outras entidades diretamente relacionadas com os utentes (como Hospitais, por exemplo)</b>	
<b>Relação com a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) e/ou associações de trabalhadores</b>	
<b>Financiamento público e programas de apoio ao desenvolvimento social/regional</b>	
<b>Financiamento privado através de quotizações, pagamentos diretos dos utentes, outros</b>	
<b>Outras? Quais?</b>	

#### 6. CARACTERIZAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO COM DIFERENTES ASPETOS DA INSTITUIÇÃO E SEU FUNCIONAMENTO

(Por favor, para cada um das afirmações apresentadas, indique o grau de satisfação da Instituição com cada um dos itens apresentados ou o grau de satisfação dos colaboradores que representa na instituição, caso algum dos itens se lhes aplique. As opções de resposta apresentam-se numa escala que se desdobra entre 1-Nada necessário e 5-Já implementado)

	<b>1 Nada satisfeito</b>	<b>2 Pouco satisfeito</b>	<b>3 Satisfeito</b>	<b>4 Muito satisfeito</b>	<b>5 Extremamente satisfeito</b>
<b>Satisfação relativamente às instalações (por exemplo, gabinetes, instalações sanitárias...)</b>					
<b>Satisfação com as instalações das respostas sociais</b>					

<b>oferecidas</b>					
<b>Satisfação com as condições de higiene e segurança das instalações</b>					
<b>Satisfação com a adequação dos equipamentos às atividades oferecidas</b>					
<b>Satisfação com os métodos instalados para combate a incêndios</b>					
<b>Satisfação com infraestruturas projetadas para pessoas com mobilidade reduzida</b>					
<b>Satisfação com os contributos da Instituição na comunidade em que se insere</b>					
<b>Satisfação com as ações de formação realizadas</b>					
<b>Satisfação com o estímulo da Instituição para que os colaboradores apresentem sugestões</b>					
<b>Satisfação com a imagem da Instituição como inovadora e em permanente melhoria</b>					
<b>Satisfação com o facto da instituição dar prioridade à satisfação dos utentes</b>					
<b>Satisfação com a qualidade dos serviços prestados</b>					
<b>Satisfação com as perspetivas de futuro</b>					

**5.5. Possui sugestões para melhorar o funcionamento da Instituição? Se sim, enumere-as, por favor.**

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Obrigada pela sua preciosa colaboração!**

**Os resultados assim que forem tratados e analisados serão disponibilizados pelas associadas da UIPSSDB.**

**Anexo 2 – Listagem das associadas da UIPSSDB**

Nº de Associada	Nome
1	Santa Casa da Misericórdia de Macedo de Cavaleiros
2	Santa Casa da Misericórdia de Bragança
3	Centro Social Paroquial de São Bartolomeu de Vila Flor
4	Centro Social Paroquial de Sambade
5	Fundação Casa de Trabalho Dr. Oliveira Salazar
6	Centro Social Paroquial Santo Condestável
7	Centro Social Paroquial São João Baptista de Picote
8	Cáritas Diocesana de Bragança
9	Fundação Cónego Joaquim Ochoa - Cerejais
10	Centro Social Monsenhor Júlio Martins
11	Santa Casa da Misericórdia de Miranda do Douro
12	Centro Social Paroquial dos Santos Mártires
13	ASCUDT - Assoc. Soc. Cult. Def. Trás os Montes
14	Centro Social Paroquial de Santa Eulália - Pinelo
15	Centro Social Paroquial Santo Estevão - Espinhosela
16	Centro Social Paroquial Santo Estevão - Pinela
17	Centro Social do Sagrado Coração de Jesus
18	Fundação Betânia - Centro de Acolhimento e Formação
19	Obra Kolping da Diocese de Bragança - Miranda
20	Centro Social Paroquial do Romeu
21	Centro Social de Santa Clara
22	Centro Social Paroquial de Sta. Comba de Rossas
23	APPACDM - Mirandela
24	Casa do Menino Jesus
25	Centro Social Paroquial de Izeda
26	Centro Social Paroquial de S. Lourenço
27	Santa Casa da Misericórdia de Alfândega da Fé
28	Centro Social Paroquial de Picões
29	APADI - Assoc. De Pais e Amigos do Diminuído Intelectual
30	Centro Social Paroquial de Fontelonga
31	Centro Social Paroquial de Mogos
33	Centro Social Paroquial de Fornos
34	Centro Social Paroquial de São Geraldo
35	Centro Social Nossa Senhora de Fátima
36	Centro Social Paroquial de Grijó
37	Casa da Criança Mirandesa
39	Centro Social Nossa Senhora do Amparo
40	Centro Social Paroquial Torre Dona Chama
44	Centro Social Paroquial de Carviçais
45	Associação Bem Fazer de Mós
48	Santa Casa da Misericórdia de Vinhais
49	Centro Social Paroquial de São Mamede de Agrochão
50	Obra Social Padre Miguel

52	Centro Paroquial de Assistência - Freixo de Espada à Cinta
55	CERCIMAC
57	Centro Social Paroquial de Felgueiras
58	Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Assunção
59	Centro Social Paroquial São Pedro - Avelanoso
60	Centro Social Paroquial Santo André - Vilar de Lomba
61	Centro Social Paroquial de Poiares
62	Centro Social Paroquial de São Roque de Salsas
63	Centro Social Paroquial de Santo António - Coelhooso
64	Centro Social Paroquial de Pombal
65	Centro Social Paroquial de N <sup>a</sup> Sr <sup>a</sup> da Ponte
66	Centro Social Paroquial de Bemposta
67	Centro Social Paroquial de S. Martinho
68	Ass. Socorros Mútuos dos Artistas de Bragança
69	Centro Social Paroquial de Baçal
71	Centro Social Paroquial de Lagoaça
72	LEQUE - Ass. de Pais e Amigos de crianças com N.E.E.
73	Associação Entre Famílias
74	Centro Social Paroquial de Parada
75	Centro Social Paroquial Ervedosa
76	Associação Reaprender a Viver
77	Centro Social Paroquial Santo Cristo
78	Ass. de Desenvolvimento Social e Cultural - Remondes
79	Centro Social Paroquial de Rebordelo
80	Centro Social Paroquial de Vila Boa de Ousilhão
81	Centro Social Paroquial de Frechas
82	Centro Social de São Pedro de Serracenos
83	Centro Social Paroquial do Larinho
84	Centro Social Paroquial de São Tomé