

**Os determinantes da eficácia organizacional na resposta social Centro de Dia, do Centro de Bem Estar Social da Zona Alta de Torres Novas – Uma abordagem *multistakeholder***

**Anabela Santos Isidoro**

Centro de Bem Estar Social da Zona Alta de Torres Novas

[anabela.s.isidoro@gmail.com](mailto:anabela.s.isidoro@gmail.com)

**Paulo Dias**

Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Santarém

**Susana Leal**

Escola Superior de Gestão e Tecnologia – Instituto Politécnico de Santarém

e

Centro de Investigação em Qualidade de Vida

**RESUMO**

O papel das organizações de Economia Social (ES) é cada vez mais importante nas sociedades ocidentais e um pouco por todo o mundo. Neste domínio, as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) são um dos grupos de entidades de Economia Social com maior expressão em Portugal.

Atendendo que (a) o envelhecimento da população determina que o número de pessoas beneficiárias dos serviços prestados pelas organizações de ES em geral, e das IPSS em particular, seja crescente e que, (b) cada vez mais, ganham importância as questões atinentes à sustentabilidade e à eficácia destas entidades, interessa investigar quais os determinantes da eficácia organizacional nas IPSS. É precisamente este o objetivo geral desta investigação. Como objetivo específico visa-se identificar os determinantes da eficácia organizacional, de acordo com uma abordagem *multistakeholders*, do Centro de Bem Estar Social da Zona Alta de Torres Novas (CBESZA).

Quanto à metodologia, dado que nos interessa conhecer em profundidade uma realidade concreta e restrita, optámos pelo estudo de caso. Assim, os dados foram recolhidos e tratados através de metodologias qualitativas por recurso a entrevistas e análise de documentos.

Após a seleção dos *stakeholders* relevantes para a organização em estudo, selecionou-se uma amostra representativa destes (6 clientes, 5 colaboradores, 6 familiares de clientes e 3 membros da direção) aos quais se efetuaram entrevistas semiestruturadas com vista a identificar os determinantes da eficácia organizacional.

Após a análise de conteúdo das respostas, por tipo de *stakeholder*, categorizou-se os determinantes da eficácia organizacional, identificaram-se as subcategorias e identificou-se a importância relativa de cada categoria e subcategoria.

Este estudo proporcionou um maior conhecimento acerca da organização e permitiu concluir que os determinantes da eficácia organizacional variam em função dos interesses dos diferentes *stakeholders*.

Os resultados desta investigação permitem, em trabalho futuro, desenvolver um modelo de avaliação da eficácia organizacional do serviço em estudo.

Palavras-chave: Economia social; IPSS; envelhecimento; eficácia organizacional

#### Referência:

Isidoro, A.; Dias, P. & Leal, S. (2014). *Os determinantes da eficácia organizacional na resposta social centro de dia, do Centro de Bem-estar Social da Zona Alta de Torres Novas – uma abordagem multistakeholder* [Resumo]. Congresso “Investigação, Inovação e Tecnologia: novos desafios”, Instituto Politécnico de Santarém, 6 e 7 de fevereiro. [http://www.ipsantarem.pt/wp-content/uploads/2014/04/revista-UIIPS\\_N2\\_V2\\_-2014\\_Vf-2.pdf](http://www.ipsantarem.pt/wp-content/uploads/2014/04/revista-UIIPS_N2_V2_-2014_Vf-2.pdf) (ISSN: 2182-9608)