



**Instituto Politécnico de Santarém**  
**Escola Superior de Educação**

---

## **Relatório de Estágio**

### **Conhecer para melhor intervir – Diagnóstico institucional**

**Marisa Silva Meireles**

**Orientadora Professora Doutora Luísa Delgado**

**Santarém, outubro 2021**



---

**Instituto Politécnico de Santarém**

**Escola Superior de Educação**

---

## **Relatório de Estágio**

### **Conhecer para melhor intervir – Diagnóstico institucional**

Relatório de Estágio apresentado para obtenção do grau de Mestre em Educação Social e Intervenção Comunitária.

**Marisa Silva Meireles**

**Orientadora Professora Doutora Luísa Delgado**

**Santarém, outubro 2021**

**“Pensar o passado para compreender o presente e idealizar o futuro”**

**Heródoto**

## **Dedicatória**

À memória da minha mãe

## **Agradecimentos**

À Dra. Daniela Costa, que lamentavelmente não conseguiu ver este relatório finalizado, mas que foi, sem dúvida alguma, das melhores pessoas com quem tive o prazer de me cruzar ao longo da minha vida. Foi com a sua supervisão, inestimável apoio e compreensão que a realização deste estágio foi possível.

À Professora Doutora Luísa Delgado pelo apoio e orientação prestados ao longo de todo o processo de estágio e, principalmente, na elaboração deste relatório. Sem os seus inputs positivos e encorajadores, e sem a sua compreensão, não sei se teria chegado ao final deste capítulo.

Às minhas irmãs, Bela e Carla, pela paciência e incentivo que sempre demonstraram.

A todos que de alguma maneira contribuíram para que esta etapa final fosse concretizada.

## **Lista de Siglas e Abreviaturas**

**APSS** – Associação de Profissionais de Serviço Social

**CNAEF** – Classificação Nacional das Áreas de Educação E Formação

**CVP** – Cruz Vermelha Portuguesa

**DGS** – Direção Geral de Saúde

**DL** – Decreto de Lei

**EL** – Estruturas Locais

**ESES** – Escola Superior de Educação de Santarém

**HCV** – Hospital da Cruz Vermelha

**IEFP** – Instituto de Emprego e Formação Profissional

**INE** – Instituto Nacional de Estatística

**INEM** – Instituto Nacional de Emergência Médica

**IPSS** – Instituições Particulares de Solidariedade Social

**MESIC** – Mestrado em Educação Social e Intervenção Comunitária

**MICV** – Movimento Internacional da Cruz Vermelha

**ONG** – Organização Não Governamental

**ONGA** – Organização Não Governamental para o Ambiente

**ONGD** – Organização Não Governamental para o Desenvolvimento

**ONGPD** – Organização Não Governamental das Pessoas com Deficiência

**RSI** – Rendimento Social de Inserção

**VAB** – Valor Acrescentado Bruto

## **RESUMO**

Os contextos de intervenção social são hoje em dia cada vez mais exigentes, tornando evidente que as Organizações Não Governamentais (ONG) do *Terceiro Sector*, como a Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), têm de acompanhar as complexas transformações sociais das sociedades, de forma a garantir a qualidade dos serviços e respostas sociais que prestam.

A investigação subjacente a este relatório partiu da necessidade da Sede Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa, local onde o estágio curricular foi desenvolvido, repensar e reorganizar a operacionalização do atendimento social dentro das suas estruturas. Neste sentido, através da investigação desenvolvida, pretendeu-se realizar um diagnóstico institucional que permitisse a identificação das principais forças e fragilidades da instituição ao nível dos processos organizacionais no âmbito do atendimento social.

Enquanto estágio assente na metodologia investigação-ação, objetivou contribuir para uma reflexão sustentada sobre as equipas técnicas, procedimentos e ferramentas das ONG, procedendo-se à recolha de informação através de questionário aplicados às várias estruturas de intervenção local da CVP. Esta investigação contribuiu para uma maior compreensão das dinâmicas inerentes ao processo de intervenção social desenvolvido por uma ONG e para traçar algumas recomendações que consideramos importantes para otimizar as respostas sociais disponibilizadas à sociedade civil.

A análise de resultados evidencia que a intervenção desenvolvida pelas estruturas locais da CVP ainda não atingiu o auge das suas potencialidades, reforçando a ideia de que é necessário empreender um processo interno de melhoria dos serviços de atendimento, através da promoção de práticas estratégicas que fomentem a exploração de sinergias e a construção de objetivos comuns.

**Palavras-Chave:** ONG, Intervenção Social, Terceiro Sector, Diagnóstico

## **ABSTRACT**

The contexts of social intervention are nowadays increasingly demanding, making it evident that Non-Governmental Organisations (NGOs) in the *Third Sector*, such as the Portuguese Red Cross (CVP), have to accompany the complex social transformations of societies, to ensure the quality of the services and social responses they provide.

The research underlying this report came up with the need for the National Headquarters of the Portuguese Red Cross, where the curricular internship was developed, to rethink and reorganize the operationalisation of social assistance within its structures. In this sense, the research developed was intended to carry out an institutional diagnosis that would allow the identification of the main strengths and weaknesses of the institution in terms of organisational processes in the context of social care.

As an internship based on the research-action methodology, it aimed to contribute to a sustained reflection on the technical teams, procedures and tools of the NGOs, collecting information through a questionnaire applied to the various local intervention structures of the CVP. This investigation contributed to a greater understanding of the dynamics inherent in the social intervention process developed by an NGO and to outline some recommendations that we consider important to optimize the social responses made available to civil society.

The analysis of the results shows that the intervention developed by the local structures of the CVP has not yet reached the peak of its potential, reinforcing the idea that it is necessary to undertake an internal process to improve care services, through the promotion of strategic practices that encourage exploring synergies and building common goals.

**Keywords:** NGO, Social Intervention, Third Sector, Diagnosis

## Índice

Introdução .....	11
Parte I – O Contexto de estágio .....	15
1. A Cruz Vermelha Portuguesa (CVP) .....	15
1.1. O nascimento da CVP.....	15
1.2. Princípios fundamentais, missão e natureza da CVP .....	17
1.3. Organização e estrutura da CVP.....	18
1.5. Projeto Portugal Mais Feliz .....	21
Parte II – Desenvolvimento do estágio .....	22
1. Descrição do estágio .....	22
1.1. Atividades desenvolvidas .....	24
Parte III – Enquadramento teórico-conceptual .....	29
1. As Organizações Não Governamentais (ONG) .....	29
1.1. As ONG e o Terceiro Sector.....	29
1.2. As principais características das ONG .....	31
1.3. A intervenção desenvolvida pelas ONG.....	36
1.4. Os trabalhadores sociais das ONG .....	38
Parte IV – Apresentação e discussão do processo investigativo do estágio .....	42
1. Mapeamento das Ferramentas de Suporte no Atendimento Social .....	42
1.1. Metodologia.....	42
1.2. Apresentação dos dados.....	43
1.3. Análise dos dados apresentados .....	55
1.4. Recomendações .....	58
2. Estudo de caracterização dos técnicos da Rede Social da CVP.....	60
2.1. Metodologia.....	60
2.2. Apresentação dos dados.....	61
2.3. Análise dos dados apresentados .....	69
2.4. Principais tendências .....	72
Considerações finais .....	74
Referências Bibliográficas .....	79
Anexos .....	85
Anexo I - Inquérito “Mapeamento dos Diferentes Procedimentos e Ferramentas de Suporte no Atendimento Social” .....	86
Anexo II- Instrumento de recolha de informação para o Recenseamento dos Técnicos Sociais da Rede CVP.....	93

## **Índice de Figuras**

Figura 1- Símbolo da Cruz Vermelha.....	16
Figura 2- Classificação Internacional para as Organizações Não Lucrativas .....	34

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1- Áreas de Intervenção da CVP. ....	20
Gráfico 2– Distribuição de ONG existentes em Portugal por tipologia. ....	32
Gráfico 3– Cruzamento do tipo de registo efetuado com o tipo de proteção aplicada. ....	46

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1-Tipologia de atendimento disponibilizado pelas EL .....	44
Tabela 2 - Local onde decorre o atendimento social dentro das EL.....	44
Tabela 3– Registo da informação recolhida no atendimento social nas EL .....	45
Tabela 4– Tipo de proteção dos processos sociais nas EL .....	46
Tabela 5 - Acesso aos processos sociais por todos os profissionais/ voluntários dentro da EL .....	47
Tabela 6– Recolha de consentimento informado para o tratamento dos dados pessoais no âmbito do Atendimento Social.....	47
Tabela 7– Realização de reuniões de equipa dentro da EL .....	48
Tabela 8– Partilha de informação recolhida em sede de atendimento social com outros profissionais .....	48
Tabela 9– Contacto com técnicos de outras instituições .....	48
Tabela 10– Periodicidade do contacto com técnicos de outras instituições .....	49
Tabela 11- Partilha de acompanhamento social com outras entidades.....	49
Tabela 12– Realização de reuniões com parceiros locais .....	50
Tabela 13 - Existência de ferramentas de suporte para o atendimento social dentro da EL....	50
Tabela 14 - Tipo de ferramentas de suporte existentes dentro das EL .....	52
Tabela 15 – Apresentação de sugestão para a otimização do atendimento social pelas EL....	53
Tabela 16 - Ferramentas ou procedimentos de suporte importantes para implementar para otimizar o atendimento social, segundo as EL.....	54
Tabela 17- Distribuição dos responsáveis pela área social em função do género .....	61
Tabela 18- Distribuição de Responsáveis pela área social em função da área de formação académica.....	62

Tabela 19- Distribuição de responsáveis pela área social em função do vínculo laboral com a CVP.....	62
Tabela 20 - Distribuição de responsáveis pela área social em função do nível de formação acadêmica.....	63
Tabela 21-Distribuição de responsáveis pela área social em função da frequência de cursos de formação externa.....	63
Tabela 22-Distribuição de responsáveis pela área social em função das áreas de educação e formação .....	64
Tabela 23 -Distribuição de responsáveis pela área social em função da frequência de cursos de formação especializada interna .....	64
Tabela 24 -Distribuição de responsáveis pela área social em função das áreas de educação e formação .....	65
Tabela 25 -Distribuição de assistentes sociais em função do género .....	65
Tabela 26 - Distribuição de assistentes sociais em função do vínculo laboral com a CVP.....	66
Tabela 27-Distribuição de assistentes sociais em função do nível de formação académica ...	66
Tabela 28 -Distribuição de assistentes sociais em função das funções desempenhadas .....	67
Tabela 29 -Distribuição de assistentes sociais em função da frequência de cursos de formação especializada externa .....	67
Tabela 30 -Distribuição de assistentes sociais em função das áreas de educação e formação	68
Tabela 31 -Distribuição de assistentes sociais em função da frequência de cursos de formação especializada interna .....	68
Tabela 32 -Distribuição de assistentes sociais em função das áreas de educação e formação.	69

## **Introdução**

Com a aproximação da reta final do 2.º Ciclo de estudos do Mestrado de Educação Social e Intervenção Comunitária (MESIC), lecionado na Escola Superior de Educação de Santarém (ESE), a escolha para conclusão deste percurso recaiu sobre a opção de realização de Estágio Curricular, enquanto requisito para a conclusão do 2.º ciclo de estudos.

O estágio foi realizado na Sede Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa, em Lisboa, tendo a carga horária de 300 horas em contexto de trabalho, distribuídas entre março e agosto de 2019.

Esta escolha foi motivada pela necessidade de conhecer uma realidade onde fosse possível a aplicação dos conhecimentos obtidos ao longo dos três semestres de formação. A realização de estágio curricular permite que os conhecimentos aumentem, não só em termos de conteúdos, mas também em termos do desenvolvimento de relações interpessoais, sendo uma ferramenta importantíssima para conciliar a teoria e a prática, permitindo adquirir uma visão geral da praxis profissional. A modalidade de estágio é uma ótima oportunidade para observar os profissionais de terreno, testar e aplicar as competências adquiridas e perceber onde necessitamos de melhorar para nos tornarmos melhores profissionais.

Foi esta perspetiva de mobilização de conhecimentos teóricos para a prática profissional que nos motivou para optar pela realização do estágio curricular. Segundo Campos e Delgado:

A iniciação profissional em contexto de estágio pressupõe a mobilização de quadros teóricos das ciências sociais, procurando-se assim formar trabalhadores sociais, que venham a ser capazes de na sua ação profissional mobilizar de uma forma integrada e articulada um conjunto diversificado de conhecimentos/saberes e habilidades/ técnicas (Campos & Delgado, 2017, p.110).

A etapa de estágio curricular é uma experiência enriquecedora e complexa, que exige uma capacidade operacional apoiada num corpo teórico sólido, fundamental para que a articulação entre investigação e prática seja bem-sucedida. Paralelamente à mobilização de conhecimentos, o estágio curricular permite também o aprofundamento da capacidade crítica e reflexiva do

estudante, proporcionando-lhe um maior aperfeiçoamento das suas competências profissionais e consequentemente o desenvolvimento de um processo de intervenção mais fundamentado.

A escolha do local de estágio, a Sede Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa, teve por base dois fatores essenciais. Por um lado, por se tratar de uma instituição mais facilmente acessível para o estabelecimento de um protocolo de estágio devido à relação de proximidade existente entre a minha entidade empregadora e a Cruz Vermelha Portuguesa (CVP). Por outro lado, o facto de à partida os eixos de intervenção da CVP serem bastante variados, sendo uma mais-valia para poder adquirir uma visão mais panorâmica em diversas áreas da intervenção social e comunitária.

As ONG do *Terceiro Sector*, como é o caso da CVP, são um dos principais contextos de trabalho onde os Educadores Sociais exercem as suas funções. Daí, considerarmos pertinente e relevante a realização deste estágio no âmbito da Educação Social, pois permitiu-nos um maior entendimento acerca deste sector e do funcionamento destas organizações, bem como refletir sobre os desafios, constrangimentos e oportunidades que a atuação do Educador Social e outros trabalhadores sociais enfrentam dentro deste espaço.

Considerando que o espaço social está em constante evolução e mutação, a investigação que aqui se apresenta assenta no paradigma de investigação-ação. Esta metodologia de investigação, com bastantes adeptos no âmbito das ciências sociais, é adequada para estudos onde a necessidade de assumir uma postura mais interventiva e transformativa se apresenta. Na ótica de Coutinho et al. (2009) a investigação – ação caracteriza-se por ser uma metodologia de pesquisa, fundamentalmente prática e aplicada, orientada pela necessidade de resolver os problemas práticos e a melhoria da realidade em que decorre.

Segundo os mesmos autores esta metodologia promove a capacidade crítica dos profissionais, indo ao encontro do que anteriormente referimos como sendo uma das mais-valias da realização de estágio curricular, pois é “*através da práxis e da reflexão sobre essa práxis*” que os investigadores / profissionais alcançam o elemento crítico, essencial para o conhecimento do trabalho que se desenvolve e da sua identidade profissional.

É nesta ótica de investigação - ação que a investigação que desenvolvemos ao longo do estágio ganhou relevância, no sentido em que a instituição de acolhimento tinha como objetivo alcançar uma maior compreensão da sua ação interventiva, através da obtenção de um maior conhecimento das suas equipas técnicas e dos procedimentos operacionais utilizados pelas

mesmas, procurando desta forma encontrar soluções para os problemas existentes no âmbito do atendimento social e, conseqüentemente, (re) direcionar as suas práticas futuras.

Como em todas investigações, também nesta nos deparámos com dificuldades e limitações. A principal dificuldade prendeu-se com o facto de a CVP ter as suas estruturas distribuídas por todo o território nacional, o que dificultou o estabelecimento de uma relação de proximidade com membros dessas estruturas, refletindo-se depois nas taxas de participação nos questionários implementados. Por outro lado, o objetivo da instituição em alcançar uma maior compreensão da sua ação interventiva pressupunha o desenvolvimento de um trabalho mais aprofundado e contínuo, que o espaço temporal do desenvolvimento do presente estágio não permitiu alcançar. No entanto, consideramos que com o trabalho desenvolvido demos o primeiro passo para que a instituição possa alcançar o objetivo pretendido.

Com este objetivo da instituição em mente, a elaboração deste relatório pretende descrever o trabalho desenvolvido ao longo do estágio curricular que teve como principais objetivos:

- ✓ Aprofundar competências direcionadas para o desempenho de atividade profissional na área de intervenção social e comunitária;
- ✓ Desenvolver espírito crítico e capacidade de análise dos processos operativos que norteiam o trabalho social;
- ✓ Contribuir para a consolidação de práticas profissionais mais assertivas dentro da organização;

O título escolhido para o relatório, *“Conhecer para melhor intervir – Diagnóstico institucional”*, é o reflexo daquilo que experimentámos ao longo dos meses de estágio. Ao longo de todo o nosso percurso académico fomos permanentemente alertados para a importância de conhecer antes de intervir. Segundo a autora Isabel Guerra:

em qualquer contexto de intervenção, qualquer ação que se pretenda de base científica inclui necessariamente uma dinâmica de investigação-ação, na medida em que este tipo de processo, ao insistir nos processos de conhecimento do “sistema de ação concreto”, impede a rotinização e a repetição de receitas de ação “importadas” de outros contextos. As metodologias de investigação-ação permitem, em simultâneo, a produção de

conhecimentos sobre a realidade, a inovação no sentido da singularidade de cada caso, a produção de mudanças sociais e, ainda, a formação de competências dos intervenientes (Guerra, 2002, p.52).

O presente relatório divide-se, então, em quatro (4) partes. A Parte I apresenta a organização escolhida para a realização do estágio. Seguidamente, na Parte II, abordamos as atividades desenvolvidas durante o mesmo. Na Parte III, apresentamos o conceito de terceiro sector e um conjunto de noções sobre as Organizações Não Governamentais (ONG) em Portugal. Além disso, exploramos também o trabalho social desenvolvido nestas organizações e os principais profissionais que intervém nesta área. Na Parte IV expõem-se os resultados extraídos das atividades realizadas em estágio. Por último, apresentamos as conclusões resultantes da investigação realizada, bem como as reflexões finais e possíveis linhas de investigação futura.

## **Parte I – O Contexto de estágio**

### **1. A Cruz Vermelha Portuguesa (CVP)**

Ao longo dos seus mais de 150 anos de existência, a Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), desenvolveu e concretizou ações, quer a nível nacional e internacional, que fizeram com que seja reconhecida internacionalmente como uma instituição de elevado valor nos campos da Solidariedade e Emergência.

#### **1.1.O nascimento da CVP**

A Cruz Vermelha Portuguesa foi fundada a 11 de fevereiro de 1865 por José António Marques e integra o “*Movimento Internacional da Cruz Vermelha (MICV) e do Crescente Vermelho*” a maior rede humanitária do mundo, incorporando o Comité Internacional da Cruz Vermelha e a Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, bem como as Sociedades Nacionais existentes em cerca de 190 países (CVP, 2020a).

O MICV surge na sequência da reunião de um grupo de indivíduos, pela primeira vez em fevereiro de 1863, em Genebra, Suíça. Entre os cinco membros, que viriam mais tarde a constituir o Comité Internacional da Cruz Vermelha, encontrava-se Jean Henry Dunant que, um ano antes, publicou um livro, “*Lembrança de Solferino*”, no qual relatava a sua experiência na Batalha de Solferino e incentivava uma melhoria nos cuidados dispensados a soldados feridos em tempos de guerra (International Committee of the Red Cross, 2020).

No decorrer do mesmo ano, o Comité conseguiu convencer diferentes governos a aceitarem a proposta de Dunant para a criação de sociedades de socorro que assistiriam os serviços de saúde militares. Em agosto de 1964 o comité organizou a sua primeira Conferência Internacional, na qual 12 países aceitaram adotar a I Convenção de Genebra. Nesta convenção ficou acordado que os exércitos seriam obrigados a cuidarem de todos os soldados feridos, independente do lado a que pertencessem, e também patenteou um emblema padronizado para os serviços médicos: uma cruz vermelha sobre um fundo branco (Figura 1) (CVP, 2015a).

Figura 1- Símbolo da Cruz Vermelha



Por nomeação do Rei D. Luís I, Portugal foi representado por José António Marques e foi um dos 12 países a assinar a Convenção. Após regressar a Portugal, José António Marques, constituiu, a 11 de fevereiro de 1865, em Lisboa, a "*Comissão Portuguesa de Socorros a Feridos e Doentes Militares em Tempo de Guerra*", primitiva designação da Cruz Vermelha Portuguesa. Portugal foi um dos pioneiros no ideal da Cruz Vermelha, figurando no grupo dos primeiros países a instituírem as dez primeiras sociedades nacionais de Cruz Vermelha no mundo (CVP, 2015a).

Nos seus primeiros anos de existência, as Sociedades Nacionais da Cruz Vermelha preocupavam-se apenas em socorrer os combatentes feridos. No entanto, progressivamente foram estendendo a sua atuação a todas as formas de sofrimento em tempo de guerra e de paz (Gomes, 2020). Desde a sua criação até aos dias de hoje a CVP tem marcado as sociedades nas quais está representada através, sobretudo, do desenvolvimento de muitas ações de solidariedade e trabalho humanitário. Os marcos deixados passam não só pelo trabalho de campanha realizado nas grandes guerras mundiais, mas toda a intervenção social e comunitária que localmente a organização tem vindo a desenvolver desde o início da sua história, sempre em prol dos mais frágeis e dos mais vulneráveis.

No âmbito organizacional, funcional e social a Cruz Vermelha Portuguesa configura-se como uma ONG de carácter voluntário e de utilidade pública, que visa prestar assistência humanitária e social, em especial às populações mais vulneráveis, prevenindo e reparando o sofrimento e contribuindo para a defesa da vida, da saúde e da dignidade humana. Como a única Sociedade Nacional da Cruz Vermelha em Portugal, a Cruz Vermelha Portuguesa exerce a sua atividade em todo o território e fora de Portugal, no quadro de ação do Movimento Internacional (CVP, 2020b)

## 1.2.Princípios fundamentais, missão e natureza da CVP

A CVP desenvolve a sua atividade em obediência aos sete princípios fundamentais e recomendações do MICV e do Crescente Vermelho, estabelecidos em Conferência Internacional e explanados nos seus estatutos (Decreto-lei n.º 281/07 de 7 de agosto):

1. **Humanidade** – A CVP nasce da preocupação de prestar auxílio a todos os feridos, dentro e fora dos campos de batalha; de prevenir e aliviar, em todas as circunstâncias, o sofrimento humano; de proteger a vida e a saúde; de promover o respeito pela pessoa humana; de favorecer a compreensão, a cooperação e a paz duradoura entre os povos;
2. **Imparcialidade** – A CVP não distingue nacionalidades, raças, condições sociais, credos religiosos ou políticos, empenhando-se exclusivamente em socorrer todos os indivíduos na medida dos seus sofrimentos e da urgência das suas necessidades, sem qualquer espécie de discriminação;
3. **Neutralidade** – A CVP a fim de conservar a confiança de todos, abstém-se de tomar parte em hostilidades ou em controvérsias de ordem política, racial, filosófica ou religiosa;
4. **Independência** – A CVP é independente e, no exercício das suas atividades como auxiliar dos poderes públicos, conserva autonomia que lhe permite agir sempre segundo os princípios do Movimento Internacional da Cruz Vermelha;
5. **Voluntariado** – A CVP é uma instituição de socorro voluntária e desinteressada;
6. **Unidade** – A CVP é só uma. Em cada país só pode existir uma sociedade que está aberta a todos e estende a sua ação a todo o território nacional;
7. **Universalidade** – A CVP é uma instituição universal, no seio da qual todas as sociedades nacionais têm direitos iguais e o dever de entreatajuda.

A CVP encontra o seu enquadramento legal no Art.º 3º do DL 281/07 de 7 de Agosto, segundo o qual:

A CVP é uma instituição humanitária não-governamental, de carácter voluntário e de interesse público, que desenvolve a sua atividade devidamente apoiada pelo Estado (...)

é uma pessoa coletiva de direito privado e de utilidade pública administrativa, sem fins lucrativos, com plena capacidade jurídica para a prossecução dos seus fins (Art.º 3º do DL 281/07 de 7 de Agosto)

A CVP desenvolve a sua atividade com autonomia face ao Estado, sendo que compete ao Ministro da Defesa Nacional o exercício da tutela inspetiva da CVP na administração dos seus expedientes (n.º 1 do Art.º 57º DL 281/2007 de 7 de Agosto).

A missão primordial da CVP consiste em prestar assistência humanitária e social, em especial aos mais vulneráveis, prevenindo e reparando o sofrimento e contribuindo para a defesa da vida, da saúde e da dignidade humana (Art.º 5, Decreto-Lei 281/2007).

### **1.3. Organização e estrutura da CVP**

A CVP estabelece a sua organização territorial em Serviços Centrais, Serviços Autónomos, Estruturas Locais (Delegações e Centros Humanitários) e extensões de Delegações Locais

A **Direção Nacional** da CVP é o órgão executivo máximo, sendo da sua competência a orientação da atividade da instituição. É composta pelo Presidente Nacional, nomeado pelo Ministro da Defesa Nacional, quatro Vice-Presidentes e, ainda por quatro Vogais (CVP, 2020b)

O responsável máximo da CVP é o **Presidente Nacional**, cabendo-lhe assegurar o prestígio, a manutenção, a sustentabilidade, o desenvolvimento e o progresso da instituição, a qual opera sob a sua orientação e na sua dependência (CVP, 2020b)

Na dependência direta da Direção Nacional e do Presidente Nacional estão os **Serviços Centrais**, a quem compete a assegurar a preparação, o apoio e a execução das decisões dos órgãos máximos da CVP, assim como, a ligação e o apoio funcional às Estruturas Locais (CVP, 2020b)

Os **serviços autónomos** são estabelecidos pela CVP e submetidos aos seus estatutos, bem como ao seu controlo, exercendo a sua atividade em consonância com as orientações da Direção Nacional e do Presidente Nacional. Constituem os serviços autónomos da CVP as

Escola Superiores de Saúde, a Escola Profissional Tasso Figueiredo, o Lar Militar, o Hospital da Cruz Vermelha (CVP, 2020b)

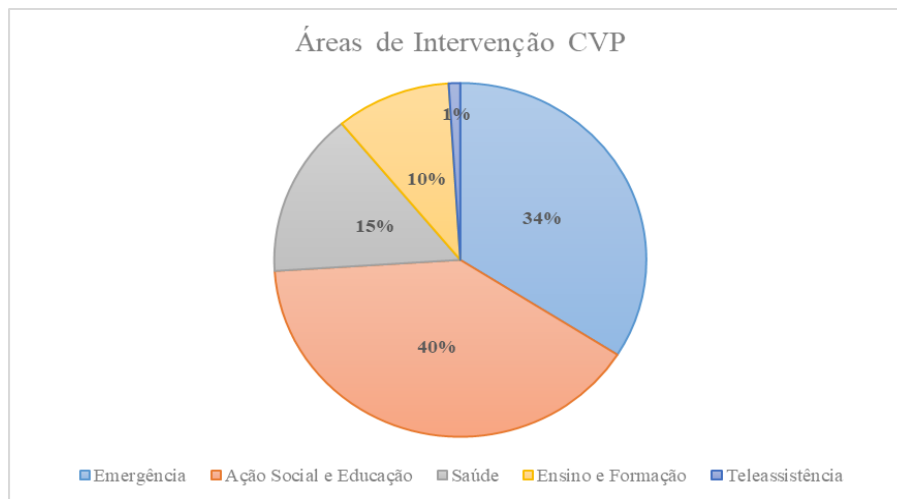
As **Estruturas Locais (Delegações e Centros Humanitários)** têm a sua própria Direção, a quem compete a gestão da atividade da Estrutura Local (EL). Atualmente existem 169 Estruturas Locais. As EL são o nervo nevrálgico da área social da CVP. São elas que desenvolvem a maioria do trabalho de intervenção social que a CVP realiza em todo o território nacional. Estas são responsáveis pelas ações de intervenção que visam a erradicação e mitigação da pobreza, bem como, ações de desenvolvimento social dirigidas a público-alvo e a comunidades em situação e/ou risco de exclusão social (CVP, 2020b)

Paralelamente, a toda esta estrutura organizacional, a CVP conta com um grupo alargado de voluntários. O voluntariado é transversal a toda atividade da CVP, desde ao nível da direção, do planeamento, à execução da missão da CVP. Os voluntários encontram-se organizados em corpos de acordo com a sua idade: Corpo de Juventude, Corpo de Enfermagem, Corpo de Voluntariado de Apoio Geral e Corpo de Unidades de Socorro (CVP, 2020b)

#### **1.4. Áreas de intervenção da CVP**

A CVP desenvolve a sua atividade através de uma vasta rede de estruturas, distribuída pelo País, que conta com 169 Estruturas, das quais 134 EL, 18 extensões de EL e 17 Centros Humanitários, e um conjunto de entidades autónomas, incluindo as Escolas Superiores de Saúde (ESSCVP), a Escola Profissional Domingos Tasso de Figueiredo, a Escola de Socorrismo, o Lar Militar, o Hospital da Cruz Vermelha (HCV) e outras pequenas entidades com a atividade menos expressiva (CVP, 2018).

**Gráfico 1- Áreas de Intervenção da CVP**



Fonte:Elaborado pelo autor

As atividades desenvolvidas pela CVP podem agrupar-se em 5 grandes áreas de intervenção (CVP, 2018):

- 1) **Emergência** – A área da emergência, **representa cerca de 34% da atividade da CVP**, é constituída por todas as atividades desenvolvidas no apoio às vítimas de emergências médicas, desastres naturais e outros, em articulação com a Proteção Civil, a Direção Geral de Saúde (DGS) e o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM). Esta área contempla ainda os serviços normais de Transporte de Doentes Não Urgentes e Serviço de Transporte de Emergência Social.
- 2) **Ação Social e Educação** – As atividades e serviços da área da ação social e educação são muito abrangentes, **ocupando cerca de 40% do núcleo de trabalho da CVP**, cobrindo áreas com respostas sociais destinadas à População em Geral; Seniores e Dependentes; Crianças e Jovens e Grupos de Pessoas Vulneráveis (e.g. Vítimas de Violência Doméstica; População Reclusa; Migrantes e Refugiados, entre outros).
- 3) **Saúde** – Disponibilização de serviços de cuidados de saúde pela CVP é uma área com alguma expressão na atividade da CVP, **representando um volume de 15%**, sendo prestados serviços através do HCV, de uma rede 48 de clínicas médicas de proximidade, do Lar Militar da CVP e de uma empresa de medicina do trabalho, a Saudigest e outra de fisioterapia, a Parfisi.

- 4) **Ensino / Formação** – Nesta área, **que configura 10% dos serviços oferecidos**, a CVP disponibilizada uma oferta diversificada no âmbito do ensino superior de saúde, ensino profissional e na oferta de formação em socorrismo.
- 5) **Teleassistência** – O serviço de teleassistência abrange **cerca de 1% do universo de atividades desenvolvidas pela CVP**, sendo um serviço de resposta imediata em situações de emergência/urgência, segurança e solidão através do contacto com o Call Center da CVP, 24 horas por dia, 365 dias por ano, em todo o território nacional.

### **1.5. Projeto Portugal Mais Feliz**

O projeto “Portugal Mais Feliz” nasceu em 2012, na sequência da crise económica em Portugal, que atingiu o seu ponto crítico durante o período 2009-2013 e que trouxe consequências negativas para milhares de famílias portuguesas. Foi com a missão de responder às necessidades das famílias mais vulneráveis e apresentar soluções que o “Programa Mais Feliz” foi criado, dando respostas sociais efetivas em três eixos de intervenção (CVP, 2015b):

1. Mentoria e aconselhamento para pessoas desempregadas ou com emprego precário, assim como a prestação de apoio educacional, formação e aprendizagem ao longo da vida;
2. Apoio social ao nível financeiro para pagamento de bens básicos e para lidar com sobre- endividamento, assim como, a nível acesso a bens essenciais (comida, roupa, medicamentos);
3. Assistência técnica e social para candidaturas e gestão de prestações sociais.

Este projeto possui um objetivo geral duplo: intervenção e transformação estruturais no contexto mais alargado do desenvolvimento social e territorial. O acesso a este programa é feito através das EL da CVP espalhadas pelo país, tendo como público-alvo pessoas carenciadas e vulneráveis, mais concretamente (CVP, 2020b):

- Idosos;
- Crianças;
- Mulheres vítimas de violência doméstica;
- Famílias afetadas por problemas de saúde geradores de incapacidades temporárias ou permanentes (com consequência negativa sobre as suas fontes de rendimento);
- Famílias com atividades económicas sem proteção sociais ou informais;

- Famílias monoparentais;
- Famílias numerosas (mais de 5 elementos)
- Agregados Unipessoais.

## **Parte II – Desenvolvimento do estágio**

### **1. Descrição do estágio**

O pedido de autorização para a realização de estágio curricular na Sede Nacional da CVP foi formalizado no dia 14 de janeiro de 2019, em reunião com o Presidente Nacional da CVP. Após parecer positivo por parte da instituição para a realização do estágio, iniciaram-se os trâmites necessários para o estabelecimento do protocolo entre as CVP e a ESE.

O estágio curricular a que o presente relatório se refere foi realizado durante o período de março de 2019 e agosto de 2019, na Sede Nacional da CVP, em Lisboa, sob a supervisão da Coordenadora do Projeto Mais Feliz e também da Coordenadora da Ação Social.

Apesar do plano de estágio proposto pela instituição implicar um contacto com os vários serviços e respostas sociais que a CVP disponibiliza no âmbito da intervenção social que realiza, a estagiária ficou integrada no programa “*Portugal Mais Feliz*”, sendo este o serviço que possuía melhores condições em termos de espaço (posto de trabalho) e de recursos humanos (Supervisora de Estágio).

O desenvolvimento do estágio na Instituição objetivou-se através da concretização de um conjunto variado de atividades, todas elas propostas pela instituição. Estas atividades permitiram obter um maior conhecimento acerca do funcionamento e dos recursos humanos da área social da CVP, bem como desenvolver um protocolo de cooperação, no âmbito de um dos projetos sociais com uma entidade autónoma da CVP.

No primeiro dia de estágio, existiu uma preocupação por parte da CVP em proporcionar uma plena integração na organização, tendo sido realizada uma visita a todos os departamentos e serviços que integram os serviços da sede nacional da CVP, o que permitiu ficar a conhecer a estrutura organizacional da Instituição, e a forma como trabalha cada departamento. Logo aqui, a visita revelou-se bastante pertinente pois permitiu conhecer a hierarquia de uma organização que lida com uma grande diversidade de serviços e pessoal.

Os objetivos de estágio propostos pela instituição, decorreram da identificação de carências detetadas pela mesma, que no primeiro dia de estágio expôs as suas necessidades (identificadas abaixo) e definiu a estratégia que pretendia adotar para as colmatar.

Desenvolvendo, a CVP no sentido de melhor responder aos seus propósitos de atuação (a melhor resposta possível às necessidades dos mais frágeis) considerou prioritário adotar uma estratégia que contribuísse para um maior conhecimento acerca do funcionamento da sua área social, designadamente que lhe permitisse realizar um mapeamento dos seus recursos humanos e dos processos de suporte existentes na área social. Esta estratégia passou pela aplicação de inquéritos por questionário às suas equipas técnicas, entre outras.

Foram propostas à estagiária a realização das seguintes atividades:

- Recenseamento dos técnicos da Rede Social da CVP;
- Estabelecimento de um protocolo no âmbito do Programa “Portugal Mais Feliz- com o Hospital da Cruz Vermelha;
- Mapeamento dos diferentes procedimentos e ferramentas de suporte utilizadas no atendimento social nas EL da CVP;

Atualmente, a CVP encontra-se desde há algum tempo a atravessar uma fase de profundas transformações que visam garantir a sustentabilidade da prossecução da missão da CVP. Um dos pilares desta transformação passa pela normalização e qualificação dos diferentes serviços e respostas sociais que a CVP disponibiliza à sociedade portuguesa. Quando da realização do estágio a CVP pretendia iniciar um processo melhoria, através do estabelecimento de procedimentos transversais e da padronização das técnicas e ferramentas de trabalho dentro da Rede Social da CVP.

Os objetivos propostos pareceram desde o início bastante interessantes e aliciantes, implicando a nossa contribuição para o desenvolvimento da melhoria dos circuitos de informação e articulação intrainstitucional, permitindo otimizar os recursos existentes e o desenvolvimento de novas ferramentas que permitissem uma melhoria da qualidade, que futuramente se traduziria no aumento da humanização e qualidade dos serviços disponibilizados pela CVP.

Esta etapa do percurso académico foi iniciada com a plena consciência das limitações e dificuldades em termos de tempo e disponibilidade, considerando que estagiária era trabalhadora-estudante, o que poderia dificultar a prossecução dos objetivos estabelecidos.

Importa ainda referir que desde a primeira reunião com as supervisoras no local de estágio ficou presente que dada a dimensão da instituição o processo de recolha de informação seria bastante desafiante.

### **1.1. Atividades desenvolvidas**

Ao longo do desenvolvimento do estágio foram realizadas várias atividades propostas pela instituição de estágio, já enunciadas anteriormente e que passamos a apresentar de forma mais desenvolvida:

#### **➤ Recenseamento de técnicos da rede social da CVP**

O início do estágio coincidiu com o lançamento do recenseamento dos Assistentes Sociais que trabalhavam dentro das EL da rede de apoio CVP. Esta iniciativa de recenseamento surgiu na sequência da divulgação do Código Deontológico dos Assistentes Sociais, publicado em janeiro de 2019, no qual foram definidos os princípios éticos e as normas de conduta orientadoras da sua prática profissional. A CVP pretendia traçar um perfil do Assistente Social dentro das suas EL, criando para isso um recenseamento simplificado que permitisse obter a seguinte informação:

- Responsável pela Área Social de cada EL – Formação Académica; Vínculo laboral; Formações Específicas (Externa); Formação CVP (Interna)
- Licenciados em Serviço Social nas equipas técnicas – Formação Académica; Vínculo Laboral; Funções Desempenhadas; Formações Específicas (externa); Formação CVP (interna).

Para este recenseamento, a CVP, construiu um instrumento em *Excel* para recolher a informação necessária, que foi enviado a todas as delegações por *email*, e que após o preenchimento teria de ser devolvido à Sede, pela mesma via. Na nossa primeira reunião de estágio ficou acordado que seria a estagiária a recolher e tratar os dados, bem como a prestar o apoio necessário às EL para o seu preenchimento.

A primeira atividade desenvolvida, nos primeiros dias de estágio, foi precisamente a criação de uma base de dados em *Excel* capaz de agregar todos os dados recolhidos de uma forma estruturada de forma a ser mais fácil o seu tratamento *a posteriori*.

Paralelamente, a estagiária teve de dar resposta aos telefonemas e *emails* das EL com dúvidas no preenchimento do instrumento de recenseamento. Nos contactos efetuados com as EL, a

principal questão que suscitava dúvidas prendia-se com o facto de algumas delegações questionarem se apesar de não terem nas suas equipas técnicas licenciados em Serviço Social, mas terem outros profissionais da área social como Educadores Sociais, Sociólogos e Animadores Culturais, deveriam proceder ao preenchimento do instrumento.

O recenseamento não teve uma adesão rápida e em grande número, se tivermos em consideração o universo das 169 EL da CVP, pelo que no prazo estipulado pela Sede para a devolução do instrumento preenchido, dia 29 de março de 2019, tinham apenas sido rececionadas 17 respostas. A situação foi relatada à supervisora de estágio que considerou ser ajustado proceder-se a um reforço telefónico a apelar ao preenchimento do recenseamento dos Assistentes Sociais da CVP.

Durante este reforço telefónico foram relatadas dificuldades técnicas pelas EL ao nível do preenchimento do instrumento de recolha de dados no *Excel*, pelo que a estagiária construiu um outro instrumento (anexo II), com as mesmas questões, mas que fosse mais fácil o seu preenchimento. Novamente as EL questionaram se deveriam identificar outros profissionais da área social neste recenseamento, como por exemplo os Educadores Sociais e os Sociólogos, tendo sido decidido pela instituição o não recenseamento desses outros profissionais do trabalho social. Apesar do reforço do nosso pedido de resposta, e de muitas EL afirmarem que o iriam fazer, o número de recenseamentos recebidos não aumentou significativamente.

No último mês de estágio, agosto de 2019, foi feito novo reforço, desta vez através de *email* para solicitar às EL o preenchimento do recenseamento, alargando-se o prazo até ao mês de setembro.

No final obtiveram-se 61 respostas ao recenseamento dos técnicos sociais na CVP; os dados recolhidos serão apresentados e analisados na parte IV deste relatório.

➤ **Estabelecimento de um protocolo no âmbito do Programa “Portugal Mais Feliz” com o Hospital da Cruz Vermelha (HCV)**

Como referido no ponto 1 deste capítulo o Programa “Portugal Mais Feliz” tem como objetivo auxiliar indivíduos e agregados desfavorecidos, com carências ao nível das necessidades básicas, incluindo a área da saúde.

Desde o início do seu lançamento, a equipa técnica da Sede Nacional da CVP constatou que uma das carências essenciais das famílias beneficiárias deste Programa era o difícil acesso aos

cuidados de saúde. Os casos em que o Serviço Nacional de Saúde (SNS) não conseguia dar respostas, ou em que os tempos de espera de acesso aos cuidados eram muito elevados, eram encaminhados para o HCV, para que os cuidados fossem prestados. Estamos a falar, nomeadamente, de cuidados ao nível das consultas de Psicologia e Psiquiatria, consultas de Ortopedia, e consultas e tratamentos de Medicina Dentária, entre outras situações.

Todos os encargos financeiros dos casos encaminhados pela CVP para o HCV eram suportados na totalidade pelo orçamento do Programa “Portugal Mais Feliz”. Apesar de nestes casos a CVP beneficiar do acesso à tabela de preços em vigor no HCV, para sócios da CVP estes custos ainda eram considerados muito elevados.

De forma a tornar o Programa “Portugal Mais Feliz” mais eficaz e abrangente pensou-se na criação de um protocolo entre as duas instituições, com base nas seguintes premissas:

- Atribuição de um orçamento anual no HCV para os utentes encaminhados pelo “Portugal Mais Feliz”, cujo montante inicial seria de 10 000 euros, e que deveria ser enquadrado no orçamento anual do HCV para a área da responsabilidade social;
- Criação de uma bolsa de profissionais do HCV para a prestação de serviços em *Pro Bono* aos beneficiários do “Portugal Mais Feliz”;
- Participação do HCV num protejo de responsabilidade social com visibilidade a nível nacional, cujo objetivo primordial seria a intervenção social junto de pessoas mais vulneráveis.

De forma a poderem ser apresentadas e discutidas as premissas acima mencionadas, em abril de 2019 estabeleceu-se o contacto, via *email*, com a Administradora Executiva do HCV, a fim de solicitar uma reunião para este efeito. Foi-nos comunicado que para esta reunião seria necessário que o Diretor Financeiro também estivesse presente, pelo que o HCV iria encetar esforços para organizar a reunião e entraria em contacto para comunicar o agendamento.

Após algumas semanas sem qualquer *feedback* por parte do HCV, voltámos a realizar novo contacto com o HCV para averiguar o ponto de situação quanto à possibilidade de agendamento da reunião. Após várias tentativas falhadas conseguimos entrar novamente em contacto com a Administradora Executiva do HCV, que nos comunicou que face ao período de transição e às dificuldades financeiras que o hospital vivenciava não era possível estabelecer, naquele momento, qualquer tipo de protocolo no âmbito do Programa “Portugal Mais Feliz”.

A não concretização deste objetivo proposto foi uma grande decepção porque de todos os objetivos propostos este era o mais aliciante para a estagiária. Por um lado, iria permitir à estagiária estar envolvida num projeto que teria um grande impacto no bem-estar da população beneficiária do Programa “Portugal Mais Feliz”. Por outro lado, iria proporcionar a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do MESIC, especialmente na área de Desenho, Desenvolvimento e Avaliação de Projetos.

➤ **Mapeamento das ferramentas de suporte do atendimento social**

A última atividade proposta pela CVP para este estágio foi a realização do mapeamento das ferramentas de suporte do Atendimento Social. Considerando que a prestação de apoio na área social da CVP assenta numa vasta estrutura organizativa distribuída por todo o território nacional, a instituição achou necessário iniciar um processo de uniformização ao nível dos procedimentos e ferramentas de suporte no âmbito do apoio social dentro da Rede CVP.

O objetivo final deste mapeamento seria conhecer os moldes em que o Atendimento Social era realizado dentro da rede CVP, para mais tarde se dar início a um processo de estabilização e normalização de um conjunto de ferramentas que permitissem uma melhor articulação entre os serviços de apoio da Rede CVP, que sendo mais fluida, seria mais eficaz.

Partindo do pressuposto que a melhoria dos processos de uma organização só é possível ser alcançada se a organização escutar quem está no terreno e lida no seu dia-a-dia com desafios e questões que influenciam todo o desenvolvimento do apoio prestado, iniciámos o processo de construção do instrumento de recolha de informação que seria posteriormente distribuído pelas EL da CVP.

No final do mês de maio, começámos por definir os parâmetros sobre os quais iríamos construir o nosso instrumento de recolha de informação. Em conjunto com a supervisora de estágio foram discutidas quais as questões-chave que seria importante colocar de forma a que a informação recolhida tivesse um impacto real no processo de mudança organizacional que a CVP pretendia colocar em ação. Nesta troca de ideias foi estabelecido um plano geral para o mapeamento de procedimentos e necessidades, que contemplava: o âmbito (o que vamos avaliar); o tipo de instrumento a construir; os recursos necessários à condução da avaliação (recursos materiais necessários e tempo) e o cronograma da atividade.

A instituição deixou ao critério da estagiária o tipo de instrumento a construir e a forma de recolher a informação. Optou-se pela construção de um questionário *online* de autodiagnóstico organizacional por considerarmos ser a forma mais prática e acessível das EL participarem. Durante o mês de junho, foram construídos dois questionários diferentes para servirem de instrumento de recolha de informação e que integravam quatro questões-chave:

1. Quais são os moldes de funcionamento do Atendimento Social nas diversas EL da CVP?
2. De que forma são protegidos os dados recolhido no Atendimento Social da CVP?
3. Como funcionam as EL em termos do trabalho em rede e em parceria?
4. O que é necessário implementar para otimizar o Atendimento Social na CVP?

A estagiária construiu dois questionários para a recolha da informação, tendo-os apresentado à supervisora de estágio, que optou por uma das versões por considerar que embora mais extensa, esta iria proporcionar dados mais precisos e com valor acrescentado em termos de transformação organizacional.

Depois do questionário ser revisto e aprovado pela supervisora de estágio, procedeu-se ao envio do mesmo ao Diretor Operações da CVP para aprovação. Foi apenas solicitada a substituição do termo “Delegações locais” por “Estruturas Locais” e dada autorização para avançar.

Após a aprovação necessária procedeu-se ao envio de um *email*, no início do mês de julho, para todas as EL, com o *link* do questionário *online*, onde solicitávamos o seu preenchimento, dando o prazo de duas semanas para as EL o fazerem.

No final do mês de julho tínhamos recebido 63 respostas ao questionário, sendo que à semelhança do que aconteceu com o recenseamento dos Assistentes Sociais, procedemos, em agosto, a um reforço telefónico junto das EL que não tinham respondido, apelando ao preenchimento tanto do “*Mapeamento da Ferramentas de Suporte do Atendimento Social*” como do “*Recenseamento dos Técnicos Sociais nas CVP*”

Tendo em consideração que o mês de agosto e setembro são meses onde a incidência do período de férias é elevada permitimos que o preenchimento do questionário fosse realizado até ao final do mês de outubro.

No final do mês de outubro tínhamos recebido 78 respostas ao questionário, cujos resultados iremos apresentar na parte IV deste relatório.

### **Parte III – Enquadramento teórico-conceitual**

Neste capítulo iremos proceder à revisão da literatura no âmbito do trabalho social, particularmente o trabalho social desenvolvido nas Organizações Não Governamentais (ONG), incidindo também nos profissionais que desenvolvem o seu trabalho nesta área de intervenção, designadamente o Assistente Social e o Educador Social.

#### **1. As Organizações Não Governamentais (ONG)**

As Organizações Não Governamentais (ONG) têm vindo a ganhar uma expressão significativa no campo das missões sociais, tornando-se indispensáveis para a promoção do bem-estar e proteção social em Portugal. A CVP, fundada em 1863, é uma das ONG mais antigas do mundo, tendo como missão primordial prestar assistência humanitária e social, em especial aos mais vulneráveis, contribuindo para a defesa da vida, da saúde e da dignidade humana (Artigo 5º, Decreto-lei nº 281/2007, 7 de agosto).

Considerando que na base da essência das ONG está a promoção do bem-estar social, torna-se fulcral que os serviços que prestam e/ou disponibilizam sejam eficientes e capazes de dar uma resposta adequada no âmbito da missão a que se propõem. O trabalho desenvolvido ao longo do estágio objetivou, precisamente, contribuir para aquele que é atualmente um dos maiores desafios de qualquer organização: o desafio da eficiência. Procurou-se contribuir para um aperfeiçoando dos procedimentos operacionais, de forma a proporcionar uma melhoria dos serviços prestados pela CVP.

#### **1.1.As ONG e o Terceiro Sector**

*Terceiro Sector, Economia Social ou economia solidária*, são algumas das expressões utilizadas para fazer referência à emergência de uma multiplicidade de novas formas organizacionais, que surgiram para colmatar necessidades sociais, procurando adotar novas

lógicas de intervenção. Considera-se que estas novas organizações ocupam um campo híbrido entre o Estado, o Mercado e a organização coletiva da sociedade civil ou das comunidades (Ferreira, 2009).

Segundo a Constituição da República Portuguesa (CRP) a organização económico-social de um país é resultado da atividade de três sectores: sector público, sector privado empresarial e sector cooperativo e social (CRP, 1976). O *Terceiro Sector* enquadra-se assim numa estrutura tripolar constituída por Mercado, Estado e comunidades, ocupando uma posição intermédia (Silva et al., 2014).

Para Brito e Perez (2014), constituem o *Terceiro Sector*, as formas de organização da sociedade civil, independentes do Mercado (responsável pelo lucro) e do Estado (responsável pelas questões públicas), sendo que as organizações do Terceiro Setor se concentram principalmente em desenvolver atividades em áreas como a educação, a saúde, os serviços sociais e os serviços culturais e recreativos (Parente, 2014). Nesta linha, consideram-se do *Terceiro Sector* as organizações em que as finalidades de cariz social se sobrepõem aos interesses económicos. Estas organizações caracterizam-se por terem uma finalidade pública, e por serem criadas com o propósito de proporcionarem melhorias para a sociedade, atendendo públicos e causas diversas (Andrade e Franco, 2007).

Para César Fernandes o *Terceiro Sector* é composto por:

um composto de organizações sem fins lucrativos, criadas e mantidas pela ênfase na participação voluntária, num âmbito não governamental, dando continuidade às práticas tradicionais de caridade, da filantropia e do mecenato e expandindo o seu sentimento para outros domínios, graças, sobretudo à incorporação da cidadania e das suas múltiplas manifestações na sociedade civil (Fernandes, as cited in Scheid et al., 2010).

Segundo o autor César Neto, as organizações do *Terceiro Sector* em Portugal assumem-se como sendo:

entidades organizadas, privadas, com personalidade jurídica, baseadas na livre iniciativa, no direito à liberdade de associação, com gestão autónoma, democrática e

participativa, sem fins lucrativos (ou seja, que não distribuem lucros) e que têm como finalidade o bem comum, o bem-estar e/ou o equilíbrio social, atuando muitas vezes como intermediários entre os poderes públicos e os cidadãos (Neto, 2017, p.14).

No caso português enquadram-se no *Terceiro Sector*: as Associações, Fundações, Organizações de Desenvolvimento Local, Misericórdias, ONG, Associações Mutualistas, Cooperativas, IPSS, Federações, Uniões e Confederações (Franco et al., 2005).

As ONG enquadram-se, portanto, no *Terceiro Sector* e constituem elementos fundamentais no desenvolvimento das sociedades pelo seu papel de proteção social, desempenhado através de uma diversidade de formas de intervenção e preenchendo as lacunas do Estado no que se refere às respostas sociais à população.

## **1.2. As principais características das ONG**

Apesar de existirem desde meados do século XIX, foi apenas em 1945 que as Organizações Não Governamentais (ONG) foram reconhecidas no artigo 71 da Carta da Organização das Nações Unidas. Este artigo reconhecia a importância do trabalho desenvolvido por estas organizações e definia o conceito de ONG como sendo um grupo de cidadãos voluntários, sem fins lucrativos, organizados a nível local, nacional ou internacional para tratar de questões de bem-estar público. (Ortega et al., 2011).

As ONG estão presentes em todo o mundo, podendo o seu campo de atuação ser de âmbito internacional, nacional ou em ações específicas nas comunidades. Entre as mais reconhecidas ONG podemos encontrar a Cruz Vermelha (fundada em 1863 e uma das mais antigas), os Médicos do Mundo, a Save the Children e a CARE, entre outras. Apesar de as ONG desempenharem um importantíssimo papel na defesa de causas sociais, humanitárias e ambientais, estas não podem substituir a ação dos Estados ou de determinados Organismos Internacionais; complementando ou auxiliando o seu trabalho nas áreas onde considerem necessário (Giving Internacional, 2017).

A atuação das ONG é desenvolvida para dar resposta às necessidades das comunidades, promovendo o bem-estar público, através da realização de iniciativas que vão desde o desenvolvimento social, à preservação do meio-ambiente, à defesa dos direitos civis e outras

causas, a que o Estado, por diversas razões, não consegue dar uma resposta adequada (Tomasinni et al., s/d).

Podemos classificar a atuação das ONG em três grandes áreas dependendo da abordagem utilizada nos projetos que desenvolvem (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2017):

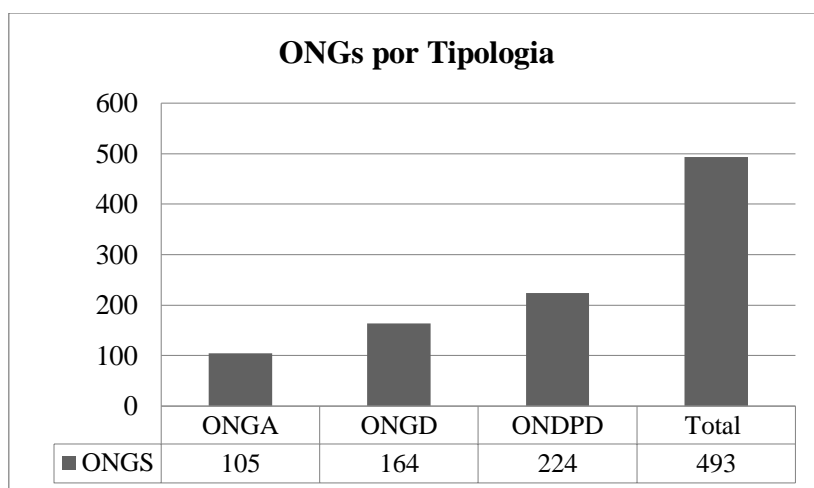
1. **Área da Assistência:** a maioria dos projetos nesta área prioriza valores como o altruísmo, a caridade ou o voluntariado, prestando assistência a populações vulneráveis como beneficiários principais. São ações que têm em conta necessidades de curto prazo.
2. **Área da Prestação de Serviços:** nesta área estão inseridas as ONG que estabelecem acordos com governos e instituições oficiais para prestar serviços essenciais para satisfazer necessidades básicas. São ONG que com o desenvolvimento do seu trabalho complementam políticas públicas em setores como a saúde, a educação e o emprego, entre outros.
3. **Área do Desenvolvimento Social:** na área do desenvolvimento social estão inseridos projetos voltados para o combate a problemas sociais como a pobreza, a exclusão, a desigualdade e outros de caráter estrutural nas sociedades. Estas ONG não baseiam a sua atuação numa linha de ajuda incondicional ou de desenvolvimento de dependência, pelo contrário, a sua atuação visa aumentar a autogestão e o comprometimento dos beneficiários.

No caso português, estão reguladas legalmente três tipos específicos de ONG, nomeadamente:

- Organizações Não Governamentais de Ambiente (ONGA) e equiparadas;
- Organizações Não Governamentais de Cooperação para o Desenvolvimento (ONGD);
- Organizações Não Governamentais das Pessoas com Deficiência (ONGPD);

Segundo os dados mais recentes publicados em 2018, o sector das ONG representava em Portugal no ano de 2016 cerca de 5,3% do emprego total e 6,1% do emprego remunerado (Cooperativa António Sérgio para a Economia Social [CASES] , 2018).

**Gráfico 2– Distribuição de ONG existentes em Portugal por tipologia.**



Fonte: Elaborado pelo autor

Ainda segundo os dados do INE e CASES relativos às ONG existentes no nosso país , em termos de Valor Acrescentado Bruto (VAB)<sup>1</sup>, os resultados indicam ():

- Das 105 ONG que estavam registadas no nosso país com o estatuto jurídico de ONGA geraram 5,5 milhões de euros de VAB.
- Com estatuto ONGD existiam 164 ONG e que geraram quase 75 milhões de euros de VAB.
- As 224 ONGPD registadas em Portugal geraram 82,7 milhões de euros de VAB.

De acordo com o *Diagnóstico de ONG em Portugal*, investigação desenvolvida pela Universidade Católica Portuguesa sob a orientação de Raquel Campos Franco, consideram-se ONG todas aquelas organizações que cumulativamente têm as seguintes condições (Franco et al., 2015):

- Beneficiam de personalidade jurídica civil do tipo *pessoa coletiva privada*;
- Nascem de livre iniciativa privada da sociedade civil, ou seja, são criadas de forma autónoma relativamente ao Estado e a outras entidades públicas;
- Possuem um modo de governo autónomo relativamente ao Estado;
- Têm como missão principal incentivar a ação coletiva para o desenvolvimento de relações mais solidárias;

---

<sup>1</sup> Entende-se por Valor Acrescentado Bruto (VAB) o valor que cada setor da economia (agropecuária, indústria e serviços) acresce ao valor final de tudo que foi produzido em uma região. É obtido através da diferença do valor da produção desse sector e o valor das matérias primas e produtos intermédios adquiridos a outras entidades

- Não se verifica a distribuição de excedentes aos seus membros ou dirigentes, isto é, os excedentes são reinvestidos no cumprimento da sua missão;
- Os bens da organização são geridos de forma a beneficiar a sociedade em geral e não apenas os proprietários desse património, os dirigentes, os colaboradores, os associados, os clientes ou utentes da organização (a chamada “universalidade dos bens que constituem o património da organização”).

Uma das dificuldades encontradas quando se trata de caracterizar as ONG prende-se com a sua variedade. As ONG podem ser classificadas de variadas formas: pelas suas atividades (conforme sejam ONG de financiamento, operacionais ou de advocacia); pela área geográfica onde atuam (locais, nacionais ou internacionais); pela sua constituição (organização de membros, organização sem membros) e pela sua forma organização (secular ou canónica). Muitas destas categorias sobrepõem-se, sendo que as ONG podem estar abrangidas por múltiplas categorias, enquanto outras podem estar especializadas numa categoria em particular (Liaison Committee of Development NGOs to the European Union, s/d).

**Figura 2- Classificação Internacional para as Organizações Não Lucrativas**

Cód.	Área	Cód.	Área
1	Cultura e Lazer	7	Participação Cívica e Defesa de Causas
2	Educação e Investigação	8	Intermediários Filantrópicos
3	Saúde	9	Internacional
4	Serviços Sociais	10	Congregações Religiosas
5	Ambiente	11	Empresariais e Profissionais, Sindicatos
6	Desenvolvimento e Habitação	12	Outros

Fonte: Projeto Comparativo do Sector Não Lucrativo de Johns Hopkins (2002)

Em termos de sistema de classificação das atividades desenvolvidas pelas ONG, segundo Franco et al. (2005), aquele que melhor se adequa à realidade portuguesa é o desenvolvido pela Universidade Johns Hopkins, ou seja, a Classificação Internacional para as Organizações Não Lucrativas – a International Classification of Nonprofit Organizations (ICNPO) – que identifica doze diferentes categorias de atividade das organizações sem fins lucrativos. Nesta classificação estão incluídas essencialmente funções de serviço (que incluem educação e investigação, saúde e serviços sociais) bem como funções de expressão (que incluem participação cívica e advocacia, artes, cultura e lazer, e a proteção ambiental).

No que respeita à caracterização da estrutura interna das ONG Portuguesas, o *Diagnóstico das ONG em Portugal* (o estudo mais recente na área), aponta para as seguintes conclusões (Franco et al., 2015):

- **Em termos de governação das ONG**

- a) São lideradas por pessoas em situação de voluntariado, maioritariamente de meia-idade, com habilitações literárias superiores e forte predominância do sexo masculino;
- b) Como referido possuem lideranças exercidas em regime de voluntariado, dedicadas às suas funções de direcção, com algumas dificuldades em se fazerem substituir;
- c) As direcções estatutárias delegam nas direcções técnicas decisões de gestão corrente, mas ainda se abrem pouco à participação e à avaliação externas.
- d) Têm investido de forma crescente na implementação de atividades de marketing e no planeamento estratégico.

- **Em termos de recursos humanos:**

- a) Os colaboradores remunerados são principalmente do género feminino, a tempo integral e com vínculo sem termo;
- b) O sistema de gestão das pessoas contém elementos de formalização numa percentagem já considerável de ONG, mas ainda há muitas carências de formação, apesar das melhorias ocorridas nos últimos anos;
- c) Existe presença de voluntários em grande parte das ONG, embora em pequeno número em cada organização, e na generalidade dos casos sem contrato e sem formação para o voluntariado.

- **Em termos de trabalho em rede e parceria:**

- a) A partilha de recursos materiais e humanos é pouco frequente;
- b) O trabalho em rede e as parcerias traduz-se, na maioria das vezes, na partilha de informação e não nouro tipo recursos;

c) Têm relações mais frequentes com as entidades públicas que lhes estão mais próximas (Administração Central desconcentrada<sup>2</sup> e Autarquias Locais);

▪ **Em termos de despesas e financiamento:**

a) As despesas com pessoal são a principal componente dos gastos das ONG;

b) O financiamento público é uma das principais fontes de rendimento das ONG, sendo complementado por participações dos utentes e donativos de particulares, sendo pouco expressivo o financiamento privado institucional;

c) As angariações de fundos privados são prática corrente da maioria das ONG, mas principalmente junto de particulares e menos junto de empresas;

d) As questões ligadas à sua sustentabilidade económica são as mais sentidas pelas ONG.

### **1.3.A intervenção desenvolvida pelas ONG**

Abordar o trabalho desenvolvido pelas ONG, no âmbito da solidariedade social, implica obrigatoriamente refletirmos sobre a importância da intervenção social que estas organizações realizam e sobre os seus protagonistas.

Em bom rigor, ao refletirmos sobre o trabalho e âmbito de atuação das ONG, apercebemo-nos que estas transcendem a dicotomia das áreas pública e privada, pois apesar de serem organizações que nascem da iniciativa privada e que se regulam por estatutos do direito privado, a sua intervenção consiste em colmatar necessidades do sector público e de interesse geral da sociedade civil (Aguilar, 2011).

As ONG, tal como estão pensadas e estruturadas, ainda que com as suas limitações económicas, constituem-se importantes campos de atuação para profissionais das ciências sociais. Estes profissionais, devido à sua formação académica, são profissionais comprometidos com o desenvolvimento de uma intervenção fundamentada, que assume um carácter mediador e

---

<sup>2</sup> De acordo Amaral (2006, p.834) “a administração desconcentrada, é o sistema em que o poder decisório se reparte entre o superior e um ou vários órgãos subalternos, os quais, todavia, permanecem, em regra, sujeitos a direção e supervisão daquele”. Trata-se de um processo de descongestionamento de competências, em áreas geográficas específicas, em que se delega poderes e se alarga as competências dos órgãos ditos regionais que, ao serviço da Administração Central, controlam melhor a ação e a tomada de decisões locais.

compreensivo, numa sociedade cada vez mais complexa, contraditória e excludente (Mésen, 2002).

Como já referido no ponto anterior, em Portugal, as ONG surgiram em diferentes âmbitos, e têm como área de atuação diversos sectores e grupos sociais, ocupando uma posição estratégica dentro da nossa sociedade, pois procuram atender as necessidades sociais menos ou não abrangidas pelo sector social público.

Segundo Estrada e Deslauriers (2014) a intervenção da ONG desempenha um papel duplo nas sociedades. Por um lado, uma vez que as ONG atuam em contextos em que o Estado não consegue dar resposta, participam, conseqüentemente, na criação e implementação de novos programas e políticas sociais que pretendem dar resposta a necessidades identificadas, mas não satisfeitas. Por outro lado, como atuam numa ótica de proximidade, são capazes de expressar as necessidades sociais das populações mais vulneráveis ao sector governante e público. Desta forma, as ONG são não só atores determinantes na promoção do bem-estar social, mas também, peças essenciais para a participação da sociedade civil no debate público.

A intervenção das ONG procura ser uma intervenção transformadora e emancipadora da sociedade, procurando soluções para diminuir ou mitigar os problemas sociais dos indivíduos, grupos ou comunidades com que trabalham. Trata-se de uma intervenção cujo objeto é a proteção e a promoção da interação social, entendida como o ajuste dinâmico entre a autonomia funcional para as decisões e atividades do cotidiano com a integração relacional primária de carácter familiar e comunitário (Aguilar, 2011).

Socorrendo-nos da definição proposta por Fantova (2018), que caracteriza a intervenção social, entendemos a intervenção realizada pelas ONG como sendo uma atividade que:

- a) É nuclear dentro do sector dos serviços sociais;
- b) Necessita da colaboração de várias disciplinas e profissões, principalmente do Serviço Social, da Educação Social e da Psicologia;
- c) Possui um carácter preventivo, personalizado, integrado e de ação ecológica, dentro do contexto e em conformidade com as políticas sociais;
- d) Está sempre em constante mutação, de forma acompanhar as transformações sociais, tendo necessidade de se reinventar constantemente

Acreditamos que a intervenção social, desenvolvida pelas ONG, assenta num paradigma emancipatório, objetivando a plena inclusão e integração social, concentrando-se em desenvolver processos que assumem como objetivo primordial a progressiva capacitação, empoderamento e autonomização de indivíduos, grupos e comunidades (Viana et al., 2017).

O que distingue este novo paradigma de intervenção dos seus antecessores, o paradigma assistencialista e o paradigma providencialista, é não só garantir a plena integração e inclusão social, como também o papel ativo é participativo que se atribui aos beneficiários no decurso da intervenção. Ou seja, indivíduos, grupos e comunidades são convocados a envolver-se diretamente nos seus processos de intervenção, desde a sua fase inicial. Este tipo de intervenção vai além da premissa de garantir o acesso a direitos sociais e condições de sobrevivência, baseando a sua incidência na construção e definição em conjunto com os cidadãos de formas de capacitação e trajetórias de autonomização e emancipação social (Viana et al., 2017).

Este paradigma emancipatório assenta no desenvolvimento de um trabalho de equipa dentro das ONG. O trabalho em equipa requer uma sensibilidade para a interdisciplinaridade, que na nossa ótica é fundamental para qualquer profissão. Partir da premissa de que não nos encontramos isolados de outros profissionais, mas que a nossa atuação se complementa. O trabalho de equipa deve ser considerado como uma possibilidade de troca de ideias, de impressões, de adquirir conhecimentos e de fazer contactos, o que permite aos técnicos se desenvolverem enquanto profissionais, mas também enquanto pessoas.

#### **1.4.Os trabalhadores sociais das ONG**

Os colaboradores são um elemento determinante para o sucesso de qualquer organização e as ONG não fogem a esta regra. Assim sendo, importa referir que a qualidade e eficácia da resposta de uma ONG está profundamente relacionada com o perfil de atuação dos técnicos ou das equipas técnicas responsáveis pela intervenção desenvolvida pela mesma.

Na ótica de Campos & Delgado, as equipas técnicas das ONG devem ser constituídas por trabalhadores sociais com:

Formação superior competentes para o desenvolvimento da intervenção social em diversos contextos e áreas: ação social, saúde, educação, cultura, património, desenvolvimento local e comunitário; e com diferentes públicos (crianças, jovens,

adultos), tendo em vista o seu desenvolvimento (integral) e a promoção do seu bem-estar (Campos & Delgado, 2018, p. 108).

Apesar de existirem vários perfis profissionais de trabalhadores sociais (e.g. animadores sociais, psicólogos, sociólogos, entre outros) que podem estar habilitados a realizar intervenção social e comunitária dentro das ONG, destacaremos neste trabalho os perfis dos Técnicos Superiores de Educação Social e dos Técnicos Superiores de Serviço Social. Damos especial destaque a estes dois perfis pois são aqueles que são mais pertinentes para atender aos objetivos de estágios propostos pela instituição e aos objetivos de investigação definidos pela estagiária.

Estes dois perfis profissionais diferenciam-se desde logo nos seus referenciais de formação académica, o que influencia o âmbito de ação profissional de cada um deles. No caso da Educação Social esta é claramente marcada pelos aspetos educacionais e pedagógicos, já no caso do Serviço Social este está mais vocacionado para os serviços e direitos sociais (López & Montaña, 2018)

Apesar de a nível teórico os Técnicos Superiores de Educação Social e dos Técnicos Superiores de Serviço Social seguirem perfis diferenciados, muitas vezes a nível prático, no desenvolvimento de seu trabalho diário, tal não acontece. Existem algumas tarefas que ambos os profissionais desempenham, tais como, ações de coordenação, planeamento, aconselhamento, avaliação e organização (Observatorio de las Ocupaciones del Servicio Público de Empleo Estatal, 2017).

Segundo o Código Deontológico dos Técnicos Superiores de Educação Social, no seu quotidiano profissional, o Educador Social, intervém, numa diversidade de contextos socioeducativos: educação e desenvolvimento comunitário (instituições educativas, autarquias, associações, ONG, centros culturais, centros de atividades desportivas, lazer e turismo, centros de formação, etc.); serviço educativo (bibliotecas, museus, fundações, autarquias, centros de interpretação, centros de difusão científica, cultural e ambiental, etc.); serviços sociais (centro de recursos no contexto da deficiência, estabelecimentos prisionais, centros de saúde, hospitais, lares de acolhimento de crianças, jovens e idosos, etc.) (APTSES, 2020).

Como se pode observar o campo de atuação da Educação Social é muito amplo e compreende o formal, o informal, o não formal, o escolar e o não-escolar. No entanto, realidade é que a

Educação Social se tem desenvolvido mais dentro do sector das ONG, e movimentos sociais e populares, demonstrando a carência do investimento do poder público nesta área (Gadotti, 2012).

Na sua formação profissional os Educadores Sociais obtêm uma multiplicidade de experiências e referenciais científicos e pedagógicos, que vão desde a Pedagogia Social, a Psicologia, a Sociologia, a Antropologia, a Filosofia, entre outros (APTSES, 2020), e que os tornam profissionais essenciais para intervir dentro das ONG, contribuindo para favorecer as inter-relações sociais, culturais, políticas e económicas entre os indivíduos, grupos e comunidades (Mateus, 2012).

A ação interventiva do Educador Social, no contexto das ONG, incide na socialização/convivência comunitária e na formação para uma cidadania ativa, tendo em consideração as possibilidades de desenvolvimento do indivíduo ao longo da vida (aprender a aprender). Isto significa que o Educador Social desenvolve o seu trabalho para promover “mudanças dos contextos sociais, de modo a fomentar a consciência da responsabilidade social e formação do indivíduo (desde a escola, em colaboração com a família, e da relação da escola com a comunidade - agentes, atores educativos)” (Martins, 2013,p.17).

Enquanto profissional habilitado para a intervenção na esfera social, o Educador Social confronta-se no quotidiano, com tensões sociais que originam novas formas de desigualdades, de marginalização e exclusão, e nas quais a sua intervenção se torna fulcral, “envolvendo nas suas ações a animação socioeducativa / sociocultural, o desenvolvimento comunitário, a educação dos adultos e idosos (educação gerontológica), a educação específica de determinados coletivos de risco e uma educação personalizada e comunitária” (Martins, 2013).

É clara a importância da atuação dentro das ONG de diferentes categorias profissionais numa perspetiva interventiva interdisciplinar, e após abordarmos a importância do Técnico Superior de Educação Social dentro destas organizações, é importante que abordemos também os contributos profissionais e técnicos que o Serviço Social transporta para a intervenção das ONG.

Segundo a Associação de Profissionais de Serviço Social (APSS), em Portugal, até determinada altura, a profissão de Assistente Social era sobretudo exercida no setor público estatal, nomeadamente em áreas setoriais como a segurança social, a saúde, a educação, o

trabalho, a habitação e justiça, mas hoje em dia tende a ser prioritariamente solicitada para funções de ação direta e emergenciais, sobretudo no sector privado não lucrativo (APSS, 2018).

O assistente social é um profissional da intervenção social com uma prática inter e transdisciplinar, que atua com e para as pessoas, numa lógica de cooperação. Através da sua intervenção objetiva promover o desenvolvimento, a mudança, e a coesão social, o empoderamento e a promoção da pessoa. A sua ação baseia-se nos princípios da justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade (International Federation of Social Workers, 2020).

Os assistentes sociais, de forma a desenvolver uma intervenção adequada e pertinente dentro das ONG, devem reunir um conjunto competências profissionais, a saber:

- Capacidade de trabalhar e valorizar as necessidades e circunstâncias dos indivíduos, famílias, grupos, organizações e comunidades.
- Planejar, implementar, rever e avaliar projetos sociais com indivíduos, famílias, grupos, organizações e comunidades e com outros profissionais.
- Apoiar as pessoas a serem capazes de manifestar necessidades, pontos de vista e circunstâncias.
- Administrar e ser responsável, com supervisão e apoio, pela própria prática dentro da organização.

É importante referir que estes dois perfis profissionais mobilizam na sua prática profissional um conjunto de saberes e habilidades técnicas e operativas, isto é, metodologias de intervenção, que se situam no domínio do “saber-fazer” e que se assumem como uma marca distintiva da sua identidade profissional (Campos & Delgado, 2017, p. 110).

## **Parte IV – Apresentação e discussão do processo investigativo do estágio**

A parte IV deste trabalho diz respeito à fase final da investigação, na qual apresentamos e analisamos os dados obtidos ao longo de todo o processo investigativo que teve como principais objetivos, por um lado, proceder ao Mapeamento das Ferramentas de Suporte no Atendimento Social, e por outro, ao Estudo de caracterização dos técnicos da Rede Social da CVP.

Começamos pela apresentação dos resultados alcançados no âmbito do estudo de diagnóstico que nos propusemos efetuar tendo em vista o mapeamento das ferramentas de suporte no atendimento social, que possibilitasse obter uma visão global do funcionamento do atendimento social dentro da rede CVP, segundo 5 dimensões de análise (ponto 1).

A seguir, apresentaremos os resultados do estudo exploratório de caracterização dos perfis profissionais da rede social da CVP. Este estudo incide nos profissionais que desempenham funções de direção técnica e nos profissionais que compõem as equipas técnicas das EL da CVP (ponto2).

### **1. Mapeamento das Ferramentas de Suporte no Atendimento Social**

#### **1.1. Metodologia**

De entre as diversas opções metodológicas no domínio da investigação em ciências sociais e humanas que poderíamos ter escolhido, no âmbito do “*Mapeamento das Ferramentas de Suporte no Atendimento Social*” optámos pela aplicação do inquérito por questionário. Esta metodologia é utilizada quando o objetivo da investigação é a recolha de informação temática válida e fiável, obtida a partir das respostas individuais dadas a um conjunto de questões por um grupo representativo de indivíduos, em torno das quais se produzem conclusões passíveis de serem generalizadas ao universo da população em estudo. Segundo Chizzotti (2000) o inquérito por questionário “consiste em um conjunto de questões pré-elaboradas, sistemática e sequencialmente dispostas em itens que constituem o tema da pesquisa, com o objetivo de suscitar das informantes respostas (...) sobre assuntos que os informantes saibam opinar ou informar” (Chizzotti as cited in Maciel et al.,2014).

O inquérito por questionário foi elaborado no âmbito do diagnóstico levado a cabo no decurso do processo de estágio, tendo sido aplicado exclusivamente para esse fim. Na construção das questões procurámos que as mesmas fossem claras e simples, de forma a suscitem o mínimo

de dúvidas possíveis nos inquiridos. No que diz respeito ao conteúdo, o questionário era constituído por 24 questões, com respostas fechadas de múltipla escolha, de opção dicotómica ou de resposta aberta.

No que concerne à forma de aplicação do questionário, optou-se pela aplicação Forms do Microsoft Office. O Inquérito por questionário foi enviado por email para as 169 EL da CVP e esteve disponível para preenchimento de 2 de julho a 31 de outubro. Obtivemos 78 respostas válidas das EL, o que corresponde a 46,6% do nosso universo de análise.

O tratamento estatístico dos dados foi realizado no Microsoft Excel, uma vez que a aplicação *Forms* constrói automaticamente uma base de dados com todas as respostas dadas ao questionário. Após o encerramento do questionário, procedeu-se à validação das respostas recebidas e à sua organização para otimizar o processo de análise estatística.

Os resultados obtidos no inquérito por questionário foram analisados considerando 5 dimensões de análise, a saber:

- Dimensão A – Prática do atendimento social nas estruturas locais
- Dimensão B – Confidencialidade e privacidade dos dados recolhidos
- Dimensão C – Trabalho Interprofissional
- Dimensão D – Diversidade de ferramentas de suporte ao atendimento social
- Dimensão E – Otimização do atendimento social

## **1.2. Apresentação dos dados**

### **Dimensão A – Prática do Atendimento Social nas Estruturas Locais**

Esta dimensão procurou compreender as práticas das EL ao nível do atendimento social, que podem condicionar algumas das suas opções técnicas quando, por exemplo, não possuem as condições físicas para a realização do atendimento social.

No que diz respeito à tipologia de atendimento social disponibilizado nas EL, a tipologia que prevalece em 97,4% dos casos é o atendimento presencial, sendo seguido pelo atendimento telefónico com 67,9%. Foram ainda sinalizados pelas EL a disponibilização de outros tipos de atendimento como as visitas domiciliárias (7,7%) e o atendimento via *email* (1,3%).

**Tabela 1-Tipologia de atendimento disponibilizado pelas EL**

<i>Tipos de Atendimento</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Presencial</i>	76	97,4%
<i>Telefónico</i>	53	67,9%
<i>Outro: Visitas Domiciliárias</i>	6	7,7%
<i>Outro: Email</i>	1	1,3%

Fonte: Inquérito por questionário aplicado.

No que respeita ao local de realização do atendimento social, verifica-se que 52,6% das EL possuem uma sala própria para o efeito e 37,2% referem que o atendimento é realizado no gabinete do técnico. Apenas 1,3% das EL menciona que o atendimento social pode decorrer tanto no gabinete do Técnico como numa sala reservada para o efeito.

Foram apontados ainda outros locais, pelas EL, nos quais é realizado o atendimento social, a saber: Sala Comum da EL (3,8%); a Recepção/ Secretária da EL (3,8%) e na junta de freguesia à qual a EL pertence (1,3%).

Relativamente a opção apresentada de realização do atendimento social no espaço físico da junta de freguesia, esta situação verifica-se porque segundo informação prestada pela EL, esta apenas possui dois elementos técnicos voluntários que são o Presidente e a Assistente Social da Junta de Freguesia.

**Tabela 2 - Local onde decorre o atendimento social dentro das EL**

<i>Local de Atendimento</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Sala Reservada para o efeito</i>	41	52,6%
<i>Gabinete do Técnico</i>	29	37,2%
<i>Outro: Sala Comum da EL</i>	3	3,8%
<i>Outro: Recepção/ Secretaria da EL</i>	3	3,8%
<i>Ambos</i>	1	1,3%
<i>Outro: Junta de Freguesia</i>	1	1,3%
<b><i>Total:</i></b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado.

Em relação à informação recolhida em atendimento social, podemos observar na tabela n. °3, que o registo é realizado em 79,2% das EL em ambos os suportes (papel e base de dados própria). Verifica-se ainda que 18,2 % das EL recorrem unicamente ao suporte papel para registar a informação recolhida e apenas 2,6% fazem o registo exclusivamente em suporte informático (base de dados própria).

Uma das EL selecionou a opção outro e informou que "Os parques atendimentos realizados por esta Delegação são encaminhados para outras respostas sociais onde se verifica a presença de técnicos a tempo inteiro. As conversas são, sobretudo, informais e não realizamos qualquer tipo de registos".

**Tabela 3– Registo da informação recolhida no atendimento social nas EL**

<i>Registo dos Processos Sociais<sup>3</sup></i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Ambos</i>	61	79,2%
<i>Papel</i>	14	18,2%
<i>Base dados</i>	2	2,6%
<b><i>Total</i></b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado.

### **Dimensão B - Confidencialidade e Privacidade dos dados recolhidos**

Nesta dimensão de *Confidencialidade e Privacidade* procurou-se responder à preocupação demonstrada pela instituição ao nível do registo e da salvaguarda da informação recolhida em contexto de atendimento social, bem como, verificar a existência de recolha de consentimento informado para o tratamento de dados pessoais.

Um aspeto relacionado com a prática do atendimento social, mas que também se enquadra no âmbito da proteção da informação, é o tipo de medidas aplicadas para garantir a segurança e confidencialidade dos dados recolhidos no atendimento social. Na questão da proteção aplicada aos processos sociais verificamos: 42,9% das EL utilizam tanto a *password* como chaves para proteger a informação; 35,1 % apenas utiliza chaves; 13% utiliza unicamente a *password* e 9,1% não tem qualquer tipo de proteção.

<sup>3</sup> Entende-se por processo social a concentração de registos (suporte papel e/ou informático) que o técnico realiza com base na informação recolhida no âmbito do processo de intervenção social.

**Tabela 4– Tipo de proteção dos processos sociais nas EL**

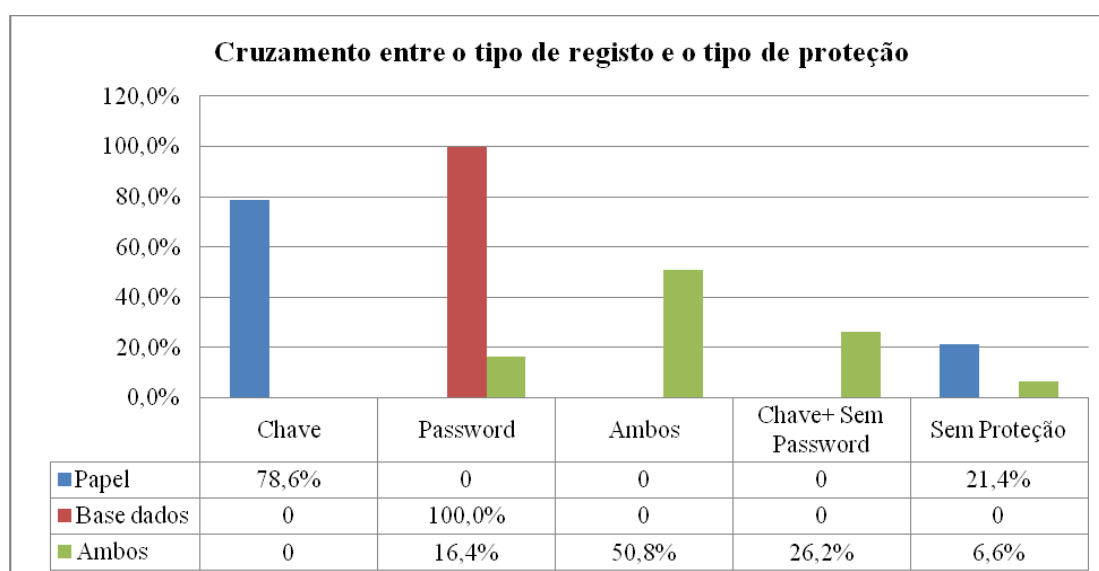
<i>Tipo de Proteção dos Processos Sociais</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Chave</i>	27	35,1%
<i>Password</i>	10	13,0%
<i>Ambos</i>	33	42,9%
<i>Sem Proteção</i>	7	9,1%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Ao cruzarmos os dados obtidos ao nível do tipo de registo dos processos sociais com o tipo de proteção aplicada, foi possível apurar:

- Das 14 EL que apenas têm registo em suporte papel 78,6% possui uma proteção adequada (*Chave*) e 21,4% não têm qualquer tipo de proteção;
- As 2 EL que realizam o registo unicamente em suporte informático aplicam a 100% o nível de proteção adequada (*Password*);
- Naquele EL cujo registo é efetuado em ambos os suportes (61) verifica-se que 50,8% aplicam a proteção adequada aos dois suportes (*Ambos: Chave + Password*); 26,2 % apenas aplica medidas de proteção aos processos em suporte papel (*Chave + Sem Password*) e 6,6% não aplica qualquer medida de proteção.

**Gráfico 3– Cruzamento do tipo de registo efetuado com o tipo de proteção aplicada.**



Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Outro aspeto que exigiu a nossa atenção prendeu-se com a acessibilidade dos processos sociais dentro das EL. Constatou-se que 89,6% das EL limitam o acesso aos processos sociais e 10,4% permite que todos os colaboradores da instituição acedam a esta informação.

**Tabela 5 - Acesso aos processos sociais por todos os profissionais/ voluntários dentro da EL**

<i>Acessibilidade de Processos Sociais</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Sim</i>	8	10,4%
<i>Não</i>	69	89,6%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Ainda no que concerne à categoria da *Confidencialidade e Privacidade*, tendo em consideração a temática do consentimento informado, que ganhou especial importância com entrada em vigor do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), constatou-se que 60,3% das EL têm implementado a recolha de consentimento informado, em oposição as 39,7% que não realiza esta recolha.

**Tabela 6– Recolha de consentimento informado para o tratamento dos dados pessoais no âmbito do Atendimento Social.**

<i>Consentimento Informado</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Sim</i>	47	60,3%
<i>Não</i>	31	39,7%
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

### **Dimensão C – Trabalho Interprofissional**

O trabalho de articulação entre profissionais, quer a nível interno quer a nível externo, era outra área que a instituição queria clarificar. A categoria de *Trabalho Interprofissional* emerge da necessidade de conhecer as dinâmicas de funcionamento em matéria de trabalho em equipa e de trabalho em rede das EL da CVP.

Considerando a importância do desenvolvimento de uma intervenção sistémica na área social, questionámos as EL acerca da prática de realização de reuniões de equipa, tendo concluído que 76,9% realizam estas reuniões periodicamente e 23,1% indicaram que não o fazem.

**Tabela 7– Realização de reuniões de equipa dentro da EL**

<i>Reuniões de equipa</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Sim</i>	60	76,9%
<i>Não</i>	18	23,1%
<b><i>Total</i></b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Numa lógica de atuação interdisciplinar consistente como o desenvolvimento de trabalho em equipa, inquirimos as EL sobre a partilha de informação entre profissionais acerca dos atendimentos sociais realizados. Verificamos que a percentagem de EL em que existe partilha de informação com outros profissionais (76,9%) é igual a percentagem de EL que realiza periodicamente reuniões de equipa. Estes dados, inevitavelmente, remetem-nos para a existência de um espaço comum de articulação e partilha entre profissionais, que se vê concretizado na realização de reuniões de equipa.

Com efeito, verifica-se que as EL onde não se realizam reuniões de equipa, são também aquelas que afirmam não partilhar a informação dos atendimentos sociais realizados com outros profissionais.

**Tabela 8– Partilha de informação recolhida em sede de atendimento social com outros profissionais**

<i>Partilha de Informação</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Sim</i>	60	76,9%
<i>Não</i>	18	23,1%
<b><i>Total</i></b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Nesta linha de pensamento, questionámos também as EL sobre a realização de contactos com técnicos externos à instituição, considerando que muitas vezes é necessário estabelecer contactos com profissionais externos para encaminhar ou complementar a intervenção social. Conseguimos apurar que uma esmagadora maioria das EL (91,0%) efetuam este tipo de contacto e apenas uma minoria (9,0%) afirma não o fazer.

**Tabela 9– Contacto com técnicos de outras instituições**

<i>Contacto com Técnicos Externos</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Sim</i>	71	91,0%
<i>Não</i>	7	9,0%
<b><i>Total</i></b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Em termos da periodicidade com que este contacto é realizado verificamos que 44,3% das EL realiza-o de forma mensal; 35,7% contacta semanalmente com outros técnicos e 20,0% efetua um contacto diário.

Importa referir, relativamente a esta questão, que uma das EL que referiu desenvolver contactos com técnicos externos não indicou a periodicidade com que realiza este contacto (1,4%).

**Tabela 10– Periodicidade do contacto com técnicos de outras instituições**

<i>Periodicidade do Contacto</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Mensal</i>	31	44,3%
<i>Semanal</i>	25	35,7%
<i>Diária</i>	14	20,0%
<i>Não identificado</i>	1	1,4%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Ainda em relação à categoria de Trabalho Interprofissional, auscultámos as EL ao nível da existência de situações de acompanhamento interinstitucional de casos sociais, ou seja, referimo-nos a situações em acompanhamento nas quais é necessário existir uma partilha de acompanhamento em termos de instituições (duplo acompanhamento), para que o acompanhamento social prestado a famílias, grupos ou indivíduos seja o mais adequado.

Verificamos que 78,2% das EL possuem esta vertente de articulação externa com outras instituições, numa lógica de trabalho em rede, por oposição às 21,8% de EL que não o faz.

**Tabela 11- Partilha de acompanhamento social com outras entidades**

<i>Acompanhamento Interinstitucional</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Sim</i>	61	78,2%
<i>Não</i>	17	21,8%
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Por último questionamos as EL ao nível do trabalho em rede, nomeadamente ao nível da realização de reuniões frequentes com os parceiros locais, pelo que verificámos que uma maioria significativa (89,7%) efetua este tipo de contactos frequentemente e apenas uma pequena fração de EL não o faz (10,3%).

**Tabela 12– Realização de reuniões com parceiros locais**

<i>Reunião com Parceiros</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Não</i>	8	10,3%
<i>Sim</i>	70	89,7%
<b><i>Total</i></b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

### **Dimensão D – Diversidade de ferramentas de suporte ao atendimento social**

Um dos problemas detetados pela instituição ao nível do atendimento social prende-se com a existência de diversas ferramentas de suporte<sup>4</sup>, criadas “avulso” pelas várias EL. A CVP pretendia iniciar a estabilização de um conjunto de ferramentas de suporte ao atendimento social visando melhorar os processos e fazê-los fluir.

Desta forma, nesta dimensão de *diversidade de ferramentas de suporte ao atendimento social*, pretendeu-se determinar que ferramentas já existem dentro da EL, ainda que de forma informal<sup>5</sup>.

Relativamente às ferramentas de suporte ao atendimento social, questionamos as EL no sentido de verificar quais destas possuem este tipo de instrumentos, sendo que 82,1% das EL afirmaram ter pelo menos 1 (uma) ferramenta de suporte ao atendimento social e 17,9% não possui qualquer ferramenta.

**Tabela 13 - Existência de ferramentas de suporte para o atendimento social dentro da EL**

<i>Existência de Ferramentas de Suporte</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Sim</i>	64	82,1%
<i>Não</i>	14	17,9%
<b><i>Total</i></b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Solicitámos às EL que nos indicassem quais as ferramentas de suporte que criaram para dar apoio ao atendimento social. Foram várias as ferramentas identificadas pelo que decidimos agrupá-las em 4 categorias diferentes, a saber:

<sup>4</sup> A expressão de Ferramentas de Suporte é utilizada para representar um conjunto de documentos que servem de apoio ao atendimento social (e.g. Ficha de Identificação do Beneficiário; Fichas de Sinalização; Modelo de Relatório Social, etc.)

<sup>5</sup> Entende-se por informais aquelas ferramentas que foram elaboradas, por iniciativa própria, e que não foram instituídas a nível nacional pelos serviços sede da CVP.

➤ **Ferramenta para o atendimento social genérico:** caracterizam-se por serem ferramentas estruturais para o planeamento técnico do atendimento social. Permitem organizar, estruturar e acompanhar o desenvolvimento do processo de intervenção.

- a) Formulário de identificação do beneficiário e agregado familiar (59,4% das EL);
- b) Formulário de registo de atendimento/accompanhamento social (17,2% das EL);
- c) Checklist de documentos/ meios de prova para acesso aos apoios sociais (4,7 % das EL);
- d) Modelo de processo social (10,9% das EL);
- e) Formulário de registo de visita domiciliária (10,9% das EL);
- f) Formulário de Consentimento Informado (9,4 % das EL);
- g) Formulário de registo de diligências (4,7% das EL);
- h) Modelo de convocatória para atendimento social (1,6 % das EL);
- i) Formulário de cancelamento de processo (1,6 % das EL);

➤ **Ferramentas de suporte ao encaminhamento:** ferramentas utilizadas para a sinalização ou encaminhamento de determinada situação em acompanhamento para outras instituições.

- a) Formulário de Sinalização/ Encaminhamento para respostas sociais externas (29,7% das EL);
- b) Modelo de relatório social (9,4 % das EL);

➤ **Ferramenta de atendimento social para respostas sociais específicas:** ferramentas de suporte criadas especificamente para uma determinada resposta social.

- a) Formulário para pedidos de bens (e.g. alimentação, vestuário) (7,8 % das EL);
- b) Formulário de plano de intervenção individual/ acordo de intervenção (7,8 % das EL);
- c) Formulário de emergência social (1,6% das EL);
- d) Formulário para ajudas técnicas (3,1 % das EL);

➤ **Ferramentas reguladoras de respostas sociais específicas:**

- a) Regulamento interno (1,6% das EL);
- b) Manual de acolhimento (1,6% das EL);

**Tabela 14 - Tipo de ferramentas de suporte existentes dentro das EL**

<i>Ferramentas existentes</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Formulário de identificação do beneficiário e agregado familiar</i>	38	59,4%
<i>Formulário de Sinalização/ Encaminhamento para respostas sociais externas</i>	19	29,7%
<i>Formulário de registo de atendimento/accompanhamento social</i>	11	17,2%
<i>Modelo de processo social</i>	7	10,9%
<i>Formulário de registo de visita domiciliária</i>	7	10,9%
<i>Modelo de relatório social</i>	6	9,4%
<i>Formulário de Consentimento Informado</i>	6	9,4%
<i>Formulário para pedidos de bens</i>	5	7,8%
<i>Formulário de plano de intervenção individual/ acordo de intervenção</i>	5	7,8%
<i>Checklist de documentos/ meios de prova para acesso aos apoios sociais</i>	3	4,7%
<i>Formulário de registo de diligências</i>	3	4,7%
<i>Formulário para ajudas técnicas</i>	2	3,1%
<i>Regulamento interno</i>	1	1,6%
<i>Manual de acolhimento</i>	1	1,6%
<i>Formulário de Emergência Social</i>	1	1,6%
<i>Modelo de Convocatória para atendimento social</i>	1	1,6%
<i>Formulário de cancelamento de processo</i>	1	1,6%

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

### **Dimensão E – Otimização Do Atendimento Social**

O mapeamento do atendimento social na CVP surge da necessidade de refletir sobre as práticas adotada nas EL ao nível do atendimento social, e quais as que são necessárias adotar, considerando, por um lado, as dinâmicas internas e externas das EL e, por outro, a importância do desenvolvimento e implementação de procedimentos e ferramentas de suporte que permitam a otimização da intervenção social.

Para alcançar esta otimização, é indispensável o envolvimento e participação das EL, permitindo uma visão integrada da organização, num esforço conjunto de comunicação, de forma a potenciar sinergias que transformem o atendimento social e maximizem a sua capacidade de resposta.

Inquirimos, as EL acerca do tipo de ferramentas ou procedimentos que consideravam ser importantes de implementar para otimizar o atendimento social na CVP. Uma maioria significativa das EL, 93,7%, referiu pelo menos uma (1) sugestão para a otimização o atendimento social e 7,7 % mencionou não ter nada acrescentar a este nível.

**Tabela 15 – Apresentação de sugestão para a otimização do atendimento social pelas EL**

<i>Apresentaram Sugestão</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Não</i>	6	7,7%
<i>Sim</i>	72	92,3%
<b><i>Total</i></b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Para facilitar a análise das sugestões feitas pelas EL, decidimos agrupar as sugestões, em cinco níveis diferentes, a saber:

**Ao nível das ferramentas de suporte:**

1. Uniformização de procedimentos e formulários dentro da rede CVP (34,7 % das EL);
2. Implementação de plataforma informática para o atendimento social (33,3% das EL);
3. Criação de um manual de procedimentos para respostas sociais na CVP (5,6% das EL);
4. Implementação de um consentimento informado (5,6% das EL);
5. Regulamento interno dos apoios de ação social (2,8% das EL);
6. Diretrizes Nacionais para as diferentes respostas sociais (2,8% das EL);

**Ao nível financeiro:**

1. Atribuição de mais recursos financeiros para aumentar a capacidade de resposta das EL (5,6% das EL);
2. Capacidade financeira para a contratação de um Técnico para o atendimento social (4,2% das EL);

**Ao nível das infraestruturas:**

1. Gabinete privado para atendimento social (4,2% das EL);
2. Concentrar respostas sociais no mesmo espaço físico (2,8% das EL);

3. Melhores instalações (2,8% das EL);

**Ao nível do trabalho interprofissional:**

1. Estabelecimento de parcerias com outras entidades para otimizar o atendimento (6,9 % das EL);
2. Maior articulação em rede (interna e externa) (4,2% das EL);

**Ao nível das políticas estratégicas na área social:**

1. Criação de um espaço de partilha de experiências e boas práticas (2,8% das EL);
2. Formação CVP na área do atendimento social (2,8% das EL);

**Tabela 16 - Ferramentas ou procedimentos de suporte importantes para implementar para otimizar o atendimento social, segundo as EL**

<i>Otimização do Atendimento Social</i>	<i>Estruturas Locais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Uniformização de procedimentos e formulários dentro da rede CVP</i>	25	34,7%
<i>Implementação de plataforma informática para o atendimento social</i>	24	33,3%
<i>Estabelecimento de parcerias com outras entidades para otimizar o atendimento</i>	5	6,9%
<i>Criação de um manual de procedimentos para respostas sociais na CVP</i>	4	5,6%
<i>Atribuição de mais recursos financeiros para aumentar a capacidade de resposta</i>	4	5,6%
<i>Implementação de um consentimento informado</i>	4	5,6%
<i>Gabinete privado para atendimento social</i>	3	4,2%
<i>Capacidade financeira para a contratação de um técnico para o atendimento social</i>	3	4,2%
<i>Maior articulação em rede (interna e externa)</i>	3	4,2%
<i>Concentrar respostas sociais no mesmo espaço físico</i>	2	2,8%
<i>Regulamento interno dos apoios de ação social</i>	2	2,8%
<i>Criação de um espaço de partilha de experiências e boas práticas</i>	2	2,8%
<i>Melhores instalações</i>	2	2,8%
<i>Diretrizes Nacionais para as diferentes respostas sociais</i>	2	2,8%
<i>Formação CVP na área do atendimento social</i>	2	2,8%

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

### **1.3. Análise dos dados apresentados**

Na primeira dimensão, relativa a Prática do Atendimento Social nas EL, a análise demonstra que no que concerne ao atendimento social a tipologia que prevalece nas EL é a presencial (97,4%), tendo sido apontado pelas EL outras formas de atendimento social, sendo de destacar a realização de visitas domiciliárias.

Constatou-se que as condições ao nível das infraestruturas para a realização do atendimento social não são iguais em todas as EL, não existindo, como seria ideal, uma sala reservada para esse efeito. Ressaltamos o facto de existirem EL onde o atendimento social é realizado nos espaços comuns da instituição, o que pode comprometer a qualidade do atendimento prestado, tanto ao nível da preservação da privacidade e confidencialidade, como ao nível da criação de um ambiente confiável, que permitam ao utente sentir-se confortável para expor a sua situação.

Constatou-se numa EL, que devido ao facto dos dois elementos (voluntários) que constituem a equipa técnica da EL serem membros da Junta de Freguesia local, que é aí que se realizam os atendimentos sociais. Esta situação levanta duas questões relevantes: a primeira relaciona-se com a capacidade financeira das EL em constituírem uma equipa técnica para dar resposta ao meio onde se encontra inserida, e a outra questão prende-se com a independência da atuação da CVP, quando a intervenção é realizada noutra entidade por colaboradores dessa mesma entidade, mas que estão a atuar sob o nome da CVP.

Relativamente ao registo dos processos sociais dos utentes, verificámos que maioritariamente as EL (79,2%) têm um sistema de registo híbrido (papel e base de dados). Evidencia-se a existência de uma duplicação de processos sociais e trabalho dos técnicos, motivada pela ausência de um sistema informatizado para dar suporte ao atendimento social nas EL.

Ao nível da dimensão Confidencialidade e Privacidade dos Dados, salienta-se que, em termos gerais, valores como a confidencialidade, a privacidade, o consentimento, estão já difundidos e com alicerces sustentados dentro das EL. Evidencia-se que existe alguma preocupação por parte das EL em salvaguardar os processos sociais dos utentes, apesar de nem sempre as medidas de proteção aplicadas serem as mais adequadas ao tipo de registo utilizado. Salientamos que naquelas EL onde o sistema híbrido prevalece, que são a maioria, apenas 50,8% possuem proteção adequada.

Em termos de acessibilidade dos processos verifica-se que a maioria das EL da nossa amostra (89,6%) estão sensibilizadas para condicionar o acesso apenas aos profissionais envolvidos no acompanhamento do caso social. A confidencialidade e privacidade são dois princípios que constam em todos os códigos ético-deontológicos dos profissionais que intervêm na área social, o que pressupõe já uma pré-disposição destes profissionais para o respeito e aplicabilidade dos mesmos na sua prática profissional.

Inevitavelmente relacionado com as questões da privacidade e confidencialidade dos dados, encontramos a questão do consentimento informado. Confirma-se que parte das EL não têm um formulário de consentimento informado implementado (39,7%). De realçar que, dentro da estrutura da CVP não está instituída uma política de recolha de consentimento informado para ser utilizado pelas EL no âmbito do atendimento social.

Na terceira dimensão, Trabalho Interprofissional, questionámos sobre aspetos da articulação interpares, tendo-se constatado que o trabalho de articulação com os pares, tanto ao nível interno como externo da instituição, envolve diferentes práticas que variam de acordo com os contornos da situação apresentada pelo utente em acompanhamento, e com o tipo de resposta institucional que necessita.

Em termos gerais, verificamos que a partilha e articulação profissional são compreendidas como fundamentais para a prática do atendimento social nas EL da CVP. Esta prática interprofissional, internamente, traduz-se na realização frequente de reuniões de equipa e na partilha de informação com outros técnicos dentro das EL (76,9%), evidenciando uma lógica de atuação interdisciplinar enraizada na maioria das EL.

Além disso, em determinados atendimentos sociais é necessário sair dos limites de atuação da organização, considerando que muitas vezes, dentro das EL, as respostas sociais existentes não são suficientemente abrangentes, quer a nível dos recursos, quer a nível da tipologia de respostas, para permitir realizar uma intervenção adequada às situações expostas pelo utente.

Neste campo de trabalho interprofissional externo verificamos que a grande maioria das EL da CVP (91,0%) estabelecem contactos frequentes com profissionais de outras instituições no sentido de realizar um encaminhamento para uma resposta social mais adequada, ou então de complementar a intervenção social, numa lógica de partilha de acompanhamento interinstitucional (78,2%).

No que respeita a realização de reuniões com os parceiros locais verifica-se que, de uma forma geral, as EL da nossa amostra possuem uma relação ativa e frequente (89,7%) com outras organizações e entidades que operam dentro da esfera social.

A quarta dimensão, Diversidade De Ferramentas De Suporte Ao Atendimento Social, demonstra a necessidade de ser iniciado um processo de uniformização de ferramentas de suporte dentro de toda a rede social da CVP. A grande maioria das EL (82,1%) criou por iniciativa própria as suas ferramentas para dar suporte ao atendimento social, preenchendo a lacuna deixada pelos serviços centrais da CVP. Foram identificadas uma panóplia de ferramentas criadas pelas EL, compreendidas como indispensáveis para o sustentar o processo do atendimento social agrupadas em quatro categorias: ferramentas vocacionadas para o atendimento social genérico; ferramentas de suporte ao encaminhamento; ferramentas de suporte ao atendimento social para respostas sociais específicas; e ferramentas reguladoras de respostas sociais específicas.

Esta dimensão reflete a existência de forças dentro das EL sensibilizadas para importância da existência de ferramentas de suporte ao atendimento social, estando criada uma “janela de oportunidade” para combinar sinergias de forma a uniformizar os critérios de organização dos processos sociais e dos indicadores de recolha da informação de âmbito psicossocial na CVP.

A última dimensão, Otimização do Atendimento Social, permitiu dar um espaço as EL para verbalizarem as questões mais prementes e transversais, a serem analisadas pelos serviços sede da CVP. Evidencia-se a necessidade e a vontade das EL (92,3%) em contribuir com sugestões para uma melhoria de processos organizacionais. Estas sugestões abrangem diferentes áreas: ferramentas de suporte; financeiras; infraestruturas; trabalho interprofissional; políticas estratégicas na área social.

Salientamos as duas principais sugestões das EL: uniformização de procedimentos e formulários dentro da rede CVP (34,7%) e implementação de uma plataforma informática para dar suporte ao atendimento social (33,3%).

Urge promover um debate interno com todas EL, no sentido de se identificarem as principais forças e fragilidades da organização ao nível dos processos organizacionais no âmbito do atendimento social realizado nas EL da CVP.

#### **1.4.Recomendações**

Considera-se que o autodiagnóstico na CVP ao nível do atendimento social trouxe conhecimentos muito importantes para que seja possível iniciar um processo de melhoria no atendimento prestado pelas EL.

Mesmo antes de analisar os dados obtidos apercebemo-nos que existe a necessidade de mobilizar as pessoas para participarem na construção da cultura organizacional onde estão inseridas. Nas duas auscultações que se realizaram à comunidade CVP as participações não alcançaram os números desejáveis. Inclusive, em ambos os casos, foi necessário proceder a vários reforços a apelar à participação das EL.

O que se pretendeu alcançar com este autodiagnóstico foi criar uma ponte de comunicação entre a Sede Nacional e a intervenção dos profissionais no terreno, as EL, para promover boas práticas na intervenção social mais eficientes e eficazes dentro da rede de apoio social da CVP.

Tendo em consideração o estudo desenvolvido, e a nossa interpretação dos dados obtidos, apresentamos recomendações para que a CVP possa colocar em marcha o tão desejado processo de otimização e reestruturação do atendimento social nas EL.

Na análise dos dados obtidos verificamos, logo à partida, duas ações essenciais que a CVP necessita de colocar em prática: maior uniformização de procedimentos e mais cooperação e comunicação e partilha de objetivos internos.

##### **i. Maior uniformização de procedimentos**

A Sede Nacional deve difundir metodologias de trabalho e de organização dos recursos e procedimentos que orientem o atendimento social nas EL, que permitam sistematizar a informação de âmbito psicossocial e avaliar a efetividade dos processos de intervenção. Estas metodologias devem, em nosso entender, ser apresentadas através de diretrizes de âmbito nacional pelos serviços sede.

Aconselhamos o desenvolvimento de instrumentos para uso comum a todas as EL e para as diferentes respostas/equipamentos sociais que as CVP disponibiliza, assim como a adoção de metodologias comuns que orientem o processo de atendimento social.

A CVP deve reconhecer e aproveitar o potencial que existe na auscultação dos profissionais que atuam no terreno e promover o debate interno sobre necessidades de intervenção social, desenvolvendo dispositivos pró-ativos de identificação de medidas de melhoria de articulação entre os serviços da rede social CVP.

Sabemos que devido à dispersão geográfica das EL pelo território nacional não é fácil promover o encontro regular entre EL, por isso, recomendamos a criação de uma plataforma de comunicação entre os serviços sede e as EL, de forma a aproximar o conhecimento teórico da experiência prática, para proporcionar momentos de reflexão e discussão sobre os procedimentos e boas práticas que devem dar suporte ao atendimento social dentro da CVP.

## **ii. Mais cooperação, comunicação e partilha de objetivos internos**

Assim como no desenvolvimento da intervenção social, também dentro da própria estrutura da CVP uma abordagem integrada dos problemas e funcionamento do atendimento social deve ser aplicada. Entendemos que os colaboradores são o suporte básico insubstituível de qualquer organização e por isso é fundamental disseminar uma cultura de cooperação, comunicação e partilha.

Para isso, acreditamos ser necessário promover uma boa comunicação entre os diferentes elementos que compõem a estrutura da organização, de forma a promover a dinamização e coesão das estruturas. A comunicação é um elemento que deve ser encarado como fundamental quando a instituição está a desenvolver a sua estratégia de gestão.

É essencial que toda a organização trabalhe proactivamente para o bem comum e esteja perfeitamente alinhada com os objetivos estratégicos promovendo o desenvolvimento de ações comuns, criando um clima de transparência e de confiança e evitando a fragmentação da organização.

O facto de existirem tantas ferramentas e procedimentos diferenciados dentro da instituição, concebidos e implementados pelas próprias EL, demonstra que a coesão interna é frágil e que as vias de comunicação dentro da organização não são as melhores.

Podem ser organizados grupos temáticos, operacionalizados com recurso a mecanismos digitais ou físicos, envolvendo os diferentes elementos das EL para reflexão sobre os problemas

e potencialidades vivenciadas dentro da organização e, desta forma, planejar estratégias de respostas concertadas.

## **2. Estudo de caracterização dos técnicos da Rede Social da CVP**

### **2.1. Metodologia**

O trabalho que aqui se apresenta adota uma metodologia descritiva com recurso a dados de natureza quantitativa. As pesquisas descritivas têm como principal objetivo a “descrição das características de determinada população ou fenômeno possibilitando o estabelecimento de relações entre variáveis” (Gil, 1999). A pesquisa descritiva tem como objetivo demonstrar, através de dados analíticos, o fenômeno estudado, ilustrando as relações e conexão com outros fenômenos, a sua natureza e características.

Foi desenvolvido pela instituição um instrumento de recolha de informação com o propósito de realizar um estudo de caracterização dos profissionais que estão presentes nas suas EL. Inicialmente o que se pretendia era caracterizar apenas os profissionais licenciados em Serviço Social, mas a informação recolhida permitiu ir mais além. Desta forma, a questão de investigação que norteia este levantamento de profissionais é: *“Como se caracterizam os profissionais presentes nas EL das CVP?”*

Associados a questão de investigação os objetivos específicos do estudo são os seguintes:

- Traçar um perfil dos responsáveis pela área social das EL da CVP tendo em consideração um conjunto de variáveis sociobiográficas;
- Traçar um perfil das assistentes sociais presentes nas equipas técnicas das EL da CVP tendo igualmente em consideração um conjunto de variáveis sociobiográficas;

Consideramos que esta temática tem pertinência dentro da organização, por contribuir para um conhecimento abrangente, mas também específico, dos profissionais que trabalham na rede de apoio social da CVP.

De acordo com os dados disponibilizados pela CVP existem atualmente 169 EL. O instrumento de recolha de informação foi enviado à totalidade das EL, sendo que das 169 EL apenas 60 responderam ao inquérito por questionário, o que perfaz uma taxa de resposta de 35,5 % do total.

Através do inquérito por questionário aplicado pretendia-se obter informação que permitisse a caracterização dos profissionais que integram as EL de acordo com duas principais categorias de análise, a saber:

- A. Perfil dos responsáveis pela área social;
- B. Perfil dos assistentes sociais que integram as equipas técnicas das EL;

Com as respostas enviadas pelas EL foi possível identificar 110 profissionais entre os dois perfis em análise. Os dados que a seguir se apresentam resultam da análise das respostas dadas por estes respondentes.

## 2.2. Apresentação dos dados

### Categoria A – Perfil dos responsáveis pela área social

Entendemos por responsável pela área social, o profissional que ocupa um cargo hierarquicamente superior aos membros da equipa técnica e que possui, em última instância, o poder decisório, em matéria de intervenção social, dentro de cada EL.

No que diz respeito ao género verifica-se que entre os respondentes, a esmagadora maioria dos responsáveis pela área social são do género feminino, ou seja 92,5%, contra 7,5% do género masculino.

**Tabela 17- Distribuição dos responsáveis pela área social em função do género**

<i>Género</i>	<i>Responsáveis pela Área Social (N)</i>	<i>%</i>
<i>Feminino</i>	37	92,5%
<i>Masculino</i>	3	7,5%
<b><i>Total Geral</i></b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Conforme os dados apresentados na tabela n.º 18, podemos verificar que, entre os respondentes, mais de metade dos responsáveis pela área social têm formação académica na área do Serviço Social, ou seja 62,5%. Relativamente aos restantes verifica-se que 17,5% dos responsáveis pela área social indicaram ter formação académica em Psicologia; 5,0% em Educação Social, 2,5 % em Gestão de Recursos Humanos e Psicologia do Trabalho, e em igual percentagem em Sociologia.

Note-se que 4 respondentes apenas identificaram o grau académico não especificando a área de formação

**Tabela 18- Distribuição de Responsáveis pela área social em função da área de formação académica**

<i>Área de Formação Académica</i>	<i>Responsáveis pela Área Social (N)</i>	<i>%</i>
<i>Serviço Social</i>	25	62,5%
<i>Psicologia</i>	7	17,5%
<i>Não Identificado</i>	4	10,0%
<i>Educação Social</i>	2	5,0%
<i>Gestão de Recursos Humanos e Psicologia no Trabalho</i>	1	2,5%
<i>Sociologia</i>	1	2,5%
<i>Total Geral</i>	40	100,0%

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Quanto ao tipo de vínculo estabelecido com a instituição, dentro do nosso grupo de respondentes, verificamos que 57,5 % que ocupam cargos de chefia técnica da área social encontra-se a tempo integral e com contratos sem termo (efetivo); entre as pessoas com contrato de trabalho 7,5% das contratações tem um contrato por tempo indeterminado e, cerca de 5,0% está a prazo. De ressaltar que 7,5% destes responsáveis pela área social desempenham as suas funções em regime de voluntariado.

Obtivemos uma percentagem de 20,0% de profissionais que não identificaram o tipo de vínculo laboral que os une à CVP.

**Tabela 19- Distribuição de responsáveis pela área social em função do vínculo laboral com a CVP**

<i>Tipologia de Vínculo</i>	<i>Responsáveis pela Área Social (N)</i>	<i>%</i>
<i>Efetivo</i>	23	57,5%
<i>Não identificado</i>	8	20,0%
<i>Contrato Tempo Incerto</i>	3	7,5%
<i>Regime de Voluntariado</i>	3	7,5%
<i>Contrato Termo Certo</i>	2	5,0%
<i>Efetivo (a tempo parcial)</i>	1	2,5%
<i>Total Geral</i>	40	100,0%

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Quanto ao nível de formação académica, é possível aferir que de acordo com as respostas apuradas, que mais de metade das chefias técnicas (52,5%) possui formação superior à licenciatura, ou seja, deu continuidade ao seu percurso académico. Constata-se que 20,0% dos

responsáveis pela área social frequentaram o ensino superior pós-graduado; 27,5% concluíram o grau acadêmico de Mestre; e em igual percentagem 2,5 % adquiriram uma especialização e obtiveram o grau de Doutor.

**Tabela 20 - Distribuição de responsáveis pela área social em função do nível de formação acadêmica**

<i>Nível de Formação Acadêmica</i>	<i>Responsáveis pela Área Social (N)</i>	<i>%</i>
<i>Mestrado</i>	11	27,5%
<i>Pós- Graduação</i>	8	20,0%
<i>Doutoramento</i>	1	2,5%
<i>Especialização</i>	1	2,5%
<b><i>Total</i></b>	<b>21</b>	<b>52,5%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Relativamente à dimensão de formação especializada externa<sup>6</sup>, verifica-se 65,0% das chefias técnicas não realizaram nenhuma formação Especializada. Apenas 35,0% frequentou, pelo menos, uma (1) Formação Especializada.

**Tabela 21-Distribuição de responsáveis pela área social em função da frequência de cursos de formação externa**

<i>Formação Especializada- Externa</i>	<i>Responsáveis pela Área Social (N)</i>	<i>%</i>
<i>Com Formação</i>	14	35,0%
<i>Sem Formação</i>	26	65,0%
<b><i>Total Geral</i></b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Relativamente às áreas de educação e formação em que os responsáveis pela área social realizaram formação especializada externa, e tendo em consideração a Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação (CNAEF), observa-se que as formações mais frequentadas se distribuem-se em igual percentagem (19,2%), pela área de *Trabalho Social e Orientação* e pela área de *Formação de Professores e Formadores*. A área da *Psicologia* e a área de *Gestão e Administração*, foram frequentadas, cada uma, por 7,7 % dos respondentes. Por último, 3,8% frequentaram formações na área da *Higiene e Segurança do Trabalho*; na área da *Informática na ótica do utilizador* e na área do *Marketing e Publicidade*.

<sup>6</sup> Entende-se por formação especializada externa todo a formação realizada pelos profissionais que não foi proporcionada ou financiada pela instituição.

**Tabela 22-Distribuição de responsáveis pela área social em função das áreas de educação e formação**

<i>Áreas de Educação e Formação</i>	<i>Responsáveis pela Área Social (N)</i>	<i>%</i>
<i>Área de Trabalho Social e Orientação</i>	5	19,2%
<i>Área de Formação de Professores e Formadores</i>	5	19,2%
<i>Área de Psicologia</i>	2	7,7%
<i>Área de Gestão e Administração</i>	2	7,7%
<i>Área de Higiene e Segurança do Trabalho</i>	1	3,8%
<i>Área de Informática na ótica do utilizador</i>	1	3,8%
<i>Área de Marketing e publicidade</i>	1	3,8%

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Em termos de formação especializada interna<sup>7</sup>, podemos verificar que 52,2% dos respondentes frequentaram, pelo menos, 1 formação especializada da CVP, sendo que 47,5 % indicaram não ter realizado qualquer formação.

**Tabela 23 -Distribuição de responsáveis pela área social em função da frequência de cursos de formação especializada interna**

<i>Formação Especializada- Interna</i>	<i>Responsáveis pela Área Social (N)</i>	<i>%</i>
<i>Com Formação</i>	21	52,5%
<i>Sem Formação</i>	19	47,5%
<b><i>Total Geral</i></b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

No que respeita à formação interna, quisemos apurar também as Áreas de Educação e Formação em que os responsáveis pela área social adquiriram formação, tendo-se verificado que 57,1% dos responsáveis que responderam ao questionário indicaram ter feito formação na área da *Saúde*; 42,9% na área de *Enquadramento na Instituição/ Empresa*; 38,1 % na área da *Psicologia*; 33,3% na área do *Trabalho Social e Orientação*; e apenas 4,8% respondeu ter feito formação na área de *Higiene e Segurança do Trabalho*.

<sup>7</sup> Entende-se por formação especializada interna toda a formação frequentada pelos profissionais que foi proporcionada e financiada pela instituição.

**Tabela 24 -Distribuição de responsáveis pela área social em função das áreas de educação e formação**

<i>Áreas de Educação e Formação</i>	<i>Responsáveis pela Área Social (N)</i>	<i>%</i>
<i>Área da Saúde</i>	12	57,1%
<i>Área de Enquadramento na Instituição/ Empresa</i>	9	42,9%
<i>Área da Psicologia</i>	8	38,1%
<i>Área de Trabalho Social e Orientação</i>	7	33,3%
<i>Área da Higiene e Segurança do Trabalho</i>	1	4,8%

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

### **Categoria B – Perfil dos assistentes sociais que integram as equipas técnicas das EL**

Antes da apresentação dos resultados importa referir que nos referimos a assistentes sociais, aos elementos das equipas técnicas das EL que possuem como formação de base a Licenciatura em Serviço Social. Note-se que esta dimensão do nosso estudo deu particularmente resposta a uma necessidade sentida pela instituição onde estagiámos e a que naturalmente respondemos, embora tenhamos considerado a determinada altura do processo que seria importante conhecer igualmente os profissionais que integram as equipas técnicas e que possuem outras licenciaturas de base. A este respeito a instituição entendeu que não deveria ser este o caminho a seguir.

No que se refere ao género dos assistentes sociais que constituem as equipas técnicas das EL da CVP e que responderam ao inquérito por questionário, conforme os números da tabela n.º 25 indicam, constata-se, de imediato, uma prevalência do sexo feminino. Isto é, 97,1% dos respondentes são do género feminino e apenas 2,9% do sexo masculino.

**Tabela 25 -Distribuição de assistentes sociais em função do género**

<i>Género</i>	<i>Assistentes Sociais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Feminino</i>	68	97,1%
<i>Masculino</i>	2	2,9%
<b><i>Total Geral</i></b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Em termos de vínculo laboral com a entidade empregadora, constata-se que 35,7% dos respondentes indicam ser profissionais efetivos ao quadro de pessoal da CVP. Maioritariamente os assistentes sociais das EL estão vinculados à CVP por contratos de trabalho a termo incerto e certo, 28,6% e 21,4% respetivamente.

Verificou-se ainda que 5,7 % dos assistentes sociais responderam que colaboram em regime de voluntariado, espelhando aqui um dos sete princípios fundamentais da CVP (*princípio do*

*voluntariado*). Por último, 2,9 % dos profissionais responderam que estão vinculados à CVP através do regime de estágio profissional do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) e 1,4 % encontram-se em regime de recibos verdes.

Importa referir que 4,3 % dos profissionais que responderam ao inquérito optaram por não responder a esta questão.

**Tabela 26 - Distribuição de assistentes sociais em função do vínculo laboral com a CVP**

<i>Vínculo Laboral</i>	<i>Assistentes Sociais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Contrato Sem termo</i>	25	35,7%
<i>Contrato Tempo Incerto</i>	20	28,6%
<i>Contrato Termo Certo</i>	15	21,4%
<i>Regime de Voluntariado</i>	4	5,7%
<i>Não identificado</i>	3	4,3%
<i>Estágio Profissional IEFP</i>	2	2,9%
<i>Recibo Verde</i>	1	1,4%
<b><i>Total Geral</i></b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Os resultados obtidos indicam que entre os assistentes sociais que responderam ao inquérito (63,6%) apenas 14,3 % deu continuidade ao seu percurso académico. Verificou-se que 10,0% complementou a sua formação académica através de uma pós-graduação; 2,9% optou por tirar uma especialização e 1,4% possui o grau de Mestre.

**Tabela 27-Distribuição de assistentes sociais em função do nível de formação académica**

<i>Nível de Formação Académica</i>	<i>Assistentes Sociais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Especialização</i>	2	2,9%
<i>Pós- Graduação</i>	7	10,0%
<i>Mestrado</i>	1	1,4%
<i>Doutoramento</i>	0	0,0%
<b><i>Total</i></b>	<b>10</b>	<b>14,3%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Em termos de funções desempenhadas, verificamos que 62,9% dos assistentes sociais desempenham funções dentro das equipas técnicas das várias respostas sociais; 18,6% têm atribuídas funções de direção técnica de equipamentos e 7,1% estão encarregues da coordenação de respostas sociais. Importa salientar que 7,1% dos assistentes sociais encontram-se a realizar funções não enquadradas (e.g. ajudante de ação direta – RSI).

Relativamente à questão de funções desempenhadas obtivemos 4,3% de respostas omissas.

**Tabela 28 -Distribuição de assistentes sociais em função das funções desempenhadas**

<i>Funções desempenhadas</i>	<i>Assistentes Sociais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Equipa Técnica</i>	44	62,9%
<i>Direção Técnica de Equipamentos</i>	13	18,6%
<i>Coordenação de Respostas Sociais</i>	5	7,1%
<i>Técnicos não enquadrados</i>	5	7,1%
<i>Não identificado</i>	3	4,3%
<b><i>Total</i></b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Em matéria de desenvolvimento profissional contínuo, denota-se um investimento na formação especializada externa, com 58,6% dos assistentes sociais a frequentarem pelo menos 1 formação especializada, em oposição aos 41,4% dos profissionais que não frequentaram nenhuma formação.

**Tabela 29 -Distribuição de assistentes sociais em função da frequência de cursos de formação especializada externa**

<i>Formação Especializada- Externa</i>	<i>Assistentes Sociais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Sem formação</i>	29	41,4%
<i>Com formação</i>	41	58,6%
<b><i>Total Geral</i></b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Relativamente às áreas de formação frequentadas pelos assistentes sociais no âmbito da formação especializada externa, e tendo em consideração a CNAEF, podemos apurar que 65,9 % dos profissionais frequentaram formações especializadas na área de *Trabalho Social e Orientação*; 28,6% escolheram realizar formação na área de *Formação de Professores e Formadores*; 12,2% fizeram formação na área de *Gestão e Administração*; 9,8 % apostaram em igual percentagem na área da *Higiene e Segurança do Trabalho* e na área de *Língua e Literatura Materna*; 7,3% nas áreas de *Desenvolvimento Pessoal e Enquadramento na Organização/Empresa* e 2,4 % seguiram a área de *Informática na ótica do utilizador e Serviço de Transportes*.

**Tabela 30 -Distribuição de assistentes sociais em função das áreas de educação e formação**

<i>Áreas de Educação e Formação</i>	<i>Assistentes Sociais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Área de Trabalho Social e Orientação</i>	27	65,9%
<i>Área de Formação de Professores e Formadores</i>	20	28,6%
<i>Área de Gestão e Administração</i>	5	12,2%
<i>Área de Higiene e Segurança do Trabalho</i>	4	9,8%
<i>Área de Língua e Literatura Materna</i>	4	9,8%
<i>Área de Desenvolvimento Pessoal</i>	3	7,3%
<i>Área de Enquadramento na organização/Empresa</i>	3	7,3%
<i>Área de Informática na ótica do utilizador</i>	1	2,4%
<i>Área de Serviço de Transportes</i>	1	2,4%

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Inquirimos também sobre as formações frequentadas em contexto de trabalho tendo-se verificado que 51,4% frequentou pelo menos 1 formação proporcionada pela CVP e 48,6% não frequentou nenhuma formação.

**Tabela 31 -Distribuição de assistentes sociais em função da frequência de cursos de formação especializada interna**

<i>Formação Especializada - Interna</i>	<i>Assistentes Sociais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Sem formação</i>	36	51,4%
<i>Com formação</i>	34	48,6%
<b><i>Total Geral</i></b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

Em resultado da análise dos dados recolhidos, foram identificadas as áreas das formações proporcionadas pela instituição: 58,8% dos profissionais frequentaram formações na área da *Saúde*; 32,4% na área de *Enquadramento na Organização/Empresa*; 26,5% fizeram formação na área de *Trabalho Social e Orientação*; 17,6 % realizaram formação na área da *Psicologia*; 11,8 % efetuaram formação na área de *Higiene e Segurança do Trabalho*; 5,9 % na área de *Marketing e publicidade e Gestão e Administração* e, por último, 2,9 % frequentaram formação na área de *Língua e Literatura Materna*.

**Tabela 32 -Distribuição de assistentes sociais em função das áreas de educação e formação**

<i>Área de Formação e educação</i>	<i>Assistentes Sociais (N)</i>	<i>%</i>
<i>Área da Saúde</i>	20	58,8
<i>Área de Enquadramento na organização/Empresa</i>	11	32,4
<i>Área de Trabalho Social e Orientação</i>	9	26,5
<i>Área da Psicologia</i>	6	17,6
<i>Área de Higiene e Segurança do Trabalho</i>	4	11,8
<i>Área de Marketing e publicidade</i>	2	5,9
<i>Área de Gestão e Administração</i>	2	5,9
<i>Área Língua e Literatura Materna</i>	1	2,9

Fonte: Inquérito por questionário aplicado

### **2.3.Análise dos dados apresentados**

Após a apresentação dos dados obtidos, iremos destacar as principais características dos dois perfis de profissionais que este estudo abrange e apontar possibilidades explicativas à luz do nosso quadro teórico.

Reconhecemos desde já, considerando ainda a inexistência na organização de informação relativa à heterogeneidade (nomeadamente em termos de formação académica de base) das equipas técnicas das EL da CVP, que este estudo deveria ser alargado a todos os profissionais que constituem a ação interventiva das EL. Esta parece-nos ser uma condição essencial para uma intervenção mais eficaz, eficiente e relevante para os objetivos de desenvolvimento das comunidades onde a CVP atua. Os vários interventores sociais – assistentes sociais, educadores sociais, psicólogos, entre outros – fazem parte do mesmo universo de intervenção e todos constituem elementos essenciais para que o trabalho desenvolvido pela organização seja adequado ao meio em que a intervenção é realizada.

#### **➤ Perfil dos responsáveis pela área social**

Os dados obtidos evidenciam que as EL das CVP a maioria dos responsáveis pela área social são maioritariamente do sexo feminino (92,5%). Importa fazer referência que este resultado se encontra alinhado com os resultados anteriormente obtidos no âmbito de estudos anteriores em que se concluiu no setor social e cooperativo em Portugal, as mulheres têm uma maior presença nos órgãos de gestão das organizações, do que em outros setores de atividade (Informa D&B, 2015).

Relativamente à situação profissional dos responsáveis pela área social, a maioria (57,5%) possui um vínculo efetivo e a tempo integral com a instituição. Salienta-se que a este respeito a realidade da CVP, parece ir ao encontro aos resultados do *Diagnóstico de ONG em Portugal*, através do qual se concluiu que os profissionais do sector social possuem contratos sem termo e a tempo integral (Franco et al., 2015).

Em termos de nível de escolaridade, verificamos que todos os responsáveis pela área social que responderam ao inquérito por questionário possuem a licenciatura como nível mínimo de formação, existindo uma maior prevalência de responsáveis com formação académica na área do Serviço Social (62,5%), por comparação com outras formações (e.g. Educação Social, Psicologia, entre outros). Verificamos, de forma positiva, que os responsáveis pela área social são profissionais habilitados para realizar intervenção no âmbito da esfera social.

Ainda ao nível da formação académica destes profissionais sobressai a ideia de que se trata de um grupo com níveis de qualificação elevados, na medida em que se observa por parte de alguns (52,5%) a frequência de cursos de especialização e de pós-graduação, assim como programas de mestrado e doutoramento.

Em termos de formação especializada externa verifica-se que apenas 35,0% dos responsáveis pela área social frequentaram pelo menos uma ação/curso de formação. Entre os que frequentaram formalização especializada externa, as principais áreas de educação e formação frequentadas foram as áreas do *Trabalho Social e Orientação* (19,2%) e da *Formação de Professores e Formadores* (19,2%). De salientar que apenas 7,7% dos indivíduos frequentaram formação especializada externa na área de *Gestão e Administração*, mesmo ocupando um cargo de chefia técnica.

Quanto à formação especializada interna, verifica-se que a entidade empregadora proporcionou a 52,5 % dos respondentes formação especializada. Salienta-se que as formações ligadas à *área da Saúde* foram as mais frequentadas (57,7%). Esta situação pode estar relacionada com o facto de a área da emergência ser uma das áreas de atuação mais expressivas da CVP a nível nacional. Importa ainda salientar que apesar de ocuparem um cargo de chefia técnica, nenhum respondente frequentou qualquer formação na área da gestão. É ainda significativa a percentagem de responsáveis da área social que frequentaram formações na área do *Enquadramento na Instituição/Empresa* (42,9%) e na área do *Trabalho Social e Orientação* (38,1%).

A CVP parece acompanhar a tendência das últimas décadas, segundo a qual se verifica por parte das ONG um maior investimento na qualificação dos seus corpos técnicos, essencialmente nas áreas ligadas às atividades principais da organização. É, contudo, ainda uma fragilidade destas organizações a falta de formação dos seus responsáveis/chefias técnicas na área específica de gestão (Silva et al., 2014), aspeto que o estudo que desenvolvemos também parece evidenciar.

➤ **Perfil dos assistentes sociais nas equipas técnicas das EL**

Uma vez traçado o perfil dos responsáveis pela área social das EL que responderam ao questionário, prosseguimos para a caracterização do perfil dos assistentes sociais que constituem as equipas técnicas da CVP, considerando um conjunto de variáveis sociobiográficas.

Em termos de género, verifica-se um forte predomínio de assistentes sociais do sexo feminino presentes nas EL (97,1%). Este predomínio deve-se ao facto de, desde a sua génese, as profissões sociais serem áreas de estudo predominantemente frequentadas pela população feminina (Branco, 2015). Corroborando com esta linha de pensamento, o boletim estatístico da Comissão de Igualdade de Género (CIG) refere que ao nível da conclusão do ensino superior, as mulheres estão em clara maioria na área das ciências sociais e na área da saúde e proteção social (CIG, 2017), o que é revelador da continuidade daquele padrão.

A prevalência do género feminino nos dois perfis apresentados está em consonância com os dados publicados pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), que indicam que em Portugal as mulheres predominam nas atividades de saúde humana e apoio social (80,7%) (Barbosa, 2016).

No que diz respeito ao vínculo laboral dos assistentes sociais, foi possível verificar que apenas 35,7% destes profissionais se encontravam efetivos na instituição. Os restantes encontravam-se a exercer as suas funções sem um vínculo estável. Esta situação pode ser justificada com o facto de muitos destes profissionais laborarem no âmbito de protocolos e projetos financiados (e.g. RSI, RLIS, Portugal 2020) e que possuem uma duração limitada de tempo. Além disso, a maioria das ONG tem pouca capacidade financeira, o que constitui um forte obstáculo à integração de recursos humanos altamente qualificados nos seus quadros, devido à precariedade das suas fontes de financiamento (Franco et al., 2015).

Quanto à função desempenhada por estes profissionais dentro das EL, observa-se que mais de metade desempenha funções adstritas à equipa técnica (62,9%), 18,6 % assumem funções de direção técnica de equipamentos, e 7,1% ocupam cargos de coordenação de respostas sociais.

Da análise dos dados relativos à formação especializada externa dos assistentes sociais, um número considerável de profissionais (58,6%), procura a adquirir conhecimentos que lhes permitam realizar uma intervenção fundamentada e com maior qualidade. Se cruzarmos os dados relativos à realização de formação especializada externa com a Área de Educação e Formação em que aquela é realizada, verificamos que é na área do *Trabalho Social e Orientação* (65,9%) que existe uma maior procura de formação.

Ainda a propósito da formação especializada, mas agora ao nível interno, verificamos que 51,4% dos profissionais indicou ter frequentado formação proporcionada pela organização, o que está em linha com a aposta da CVP na capacitação do seu corpo técnico. Evidencia-se um grande enfoque na formação nas áreas da *Saúde* (58,8%); do *Enquadramento na Organização /Empresa* (32,4%), e do *Trabalho Social e Orientação* (26,5%).

#### **2.4. Principais tendências**

Uma análise atenta do trabalho desenvolvido permite-nos identificar as suas vulnerabilidades e as suas limitações. A primeira prende-se com o número de respostas obtidas, ou seja, apenas responderam ao questionário 60 EL da CVP num total de 169, o que equivale a 35,5 % do nosso universo estatístico.

Apesar da taxa de resposta ser adequada para a análise estatística esta não nos permite uma generalização de resultados.

O instrumento de recolha de dados é outro aspeto que é objeto de reavaliação. Ciente que foi um instrumento elaborado pela instituição, verificámos que o facto de ter sido um instrumento autoadministrado implicou a ausência do investigador e condicionou o esclarecimento de dúvidas.

Pelo exposto, o presente trabalho de investigação deve assumir-se como um estudo exploratório da caracterização dos perfis profissionais dos assistentes sociais e dos responsáveis pela área social dentro das EL da CVP, e um ponto de partida a partir do qual se poderá desenvolver uma investigação mais aprofundada sobre todo o corpo técnico que integra a CVP.

Em traços gerais verificamos que dentro das EL da CVP que responderam ao questionário, existe uma predominância do género feminino a exercer funções nas direções e equipas técnicas. Em termos de estabilidade profissional dentro da instituição verificamos que os profissionais responsáveis pela área social possuem uma relativa estabilidade profissional dentro da organização, situação que não se verifica com os profissionais que constituem as equipas técnicas das EL.

Em ambos os perfis profissionais, a aposta na sua formação e desenvolvimento académico parece ser uma característica transversal, privilegiando a frequência de cursos e ações de formação ligadas à área da intervenção social. O que revela um compromisso destes profissionais com a aprendizagem e aquisição contínua de competências, necessárias para desenvolver o seu trabalho de forma rigorosa, fundamentada e adequada ao meio onde intervêm.

Identifica-se uma preocupação da organização em proporcionar formação especializada aos seus colaboradores, no âmbito das suas principais áreas de atividade. Contudo, a análise dos dados evidencia, sobretudo, a ideia de que existe uma necessidade de investimento, tanto por parte dos profissionais como por parte da organização, em realizar formação em áreas ligadas à gestão e planeamento, principalmente para quem ocupa cargos de chefia técnica, direção técnica de equipamentos e coordenação de respostas sociais.

## **Considerações finais**

As ONG portuguesas, cujo surgimento e crescimento se associam, por um lado, à crise do Estado Providência, e por outro às exigências dos sistemas de proteção social, são um dos principais espaços onde a intervenção social e comunitária acontece e onde, naturalmente, os profissionais da área social desenvolvem o seu trabalho. Estas organizações desenvolvem um trabalho fundamental junto as comunidades, contribuindo para o bem-estar social da sociedade civil.

Contudo, não nos podemos esquecer que o suporte para realização da intervenção das ONG assenta nos profissionais que nela colaboram. Os interventores sociais são agentes transformadores, participativos e com grande capacidade de comunicação, que devem aplicar estas competências não só na relação com o utente, mas também dentro da organização a que pertencem e com os profissionais que compõe o seu universo de trabalho.

É inegável a importância do trabalho que a CVP desenvolve nos territórios onde está presente e nas situações de emergência humanitária que vão surgindo. No entanto, mais importante que atuar é atuar de forma correta e sustentada.

O sucesso de qualquer organização está fortemente dependente do envolvimento ativo e participativo de todos os profissionais que participam na vida da instituição (direção, colaboradores, voluntários...), sendo fundamental que independentemente da adoção de uma estratégia de gestão mais ou menos informal, se coloquem em prática metodologias e ferramentas que fomentem a proximidade entre todos os elementos da organização (Franco et al., 2015).

Importa registar que a esfera social é palco de atuação de interventores sociais com diversas formações académicas, não devendo, em nosso entender, ser privilegiada *à priori*, uma área de conhecimento e formação sobre outras. Partilhamos da ideia dos ganhos que poderão advir da constituição de equipas multidisciplinares em que a diversidade e interdisciplinaridade constituem um recurso para a intervenção.

Parece-nos que trabalho interdisciplinar entre o Serviço Social e a Educação Social é imprescindível para que a intervenção realizada possa beneficiar de uma atuação multidimensional, sustentada pela sinergia das diferentes componentes destas disciplinas. É importante que, desde logo, as instituições entendam que a presença de um daqueles

profissionais, não anula a necessidade do outro profissional; ao contrário, a presença de ambos os perfis profissionais pode enriquecer a intervenção, tornando-a mais forte, o que será uma mais-valia para as populações com quem trabalham (Sixto- Costoya& Arroyo, 2018), devendo a interdisciplinaridade ser fortalecida e incentivada pelas próprias organizações.

O trabalho que desenvolvemos permite-nos afirmar que as EL da CVP têm constituído um espaço de atuação profissional de relevo para os assistentes sociais, não integrando igualmente outros profissionais que atuam no âmbito da intervenção social, como educadores sociais. Conforme já referido a existência de equipas técnicas multidisciplinares, compostas por diferentes profissionais detentores de espírito crítico e reflexivo, que baseiam a sua praxis profissional no diálogo interdisciplinar, e na partilha de saberes e aprendizagens fortalecerá, decerto, o trabalho desenvolvido pelas ONG, e muito em particular pelas EL da CVP.

Nesta linha e em complementaridade e articulação com o trabalho desenvolvido por outros técnicos (como sejam os Técnicos Superiores de Serviços Social), os Técnicos Superiores de Educação Social ancorados na sua sólida formação teórico-prática poderão contribuir muito positivamente para o trabalho que uma ONG desenvolve. Não só em termos da intervenção que realizam junto das populações-alvo, mas também no âmbito da própria dinâmica da ONG.

A Educação Social encerra em si também uma componente estratégica num quadro de transformação social e organizacional, especialmente se recuperarmos a noção de Educação Social, como uma ação educacional e numa prática sociopedagógica cujo enfoque assenta participação, responsabilização e autonomia dos intervenientes. Nesta linha o educador social assume-se como um profissional que se foca nas necessidades e oportunidades previamente diagnosticadas e que através de medidas dialógicas e construtivas, promove o desenvolvimento do meio onde atua, em parceria com outros profissionais (Pereira e Barros, 2020).

Esperamos com esta investigação ter contribuído para a identificação de fragilidades e potencialidades das EL da CVP, o que poderá constituir um recurso útil para o desenho, a implementação e avaliação de ações de melhoria nas EL da CVP.

Sabe-se que à medida que uma organização se diversifica e vai alargando o seu território de atuação, se vai tornando cada vez mais complexa a sua gestão. É necessário que a organização não perca o foco e promova o alinhamento vertical de atividades, partilha de conhecimento e exploração de sinergias estratégicas (Pereira e Lucas, 2015).

O primeiro passo para o sucesso da intervenção desenvolvida por uma ONG é existir uma boa comunicação, cooperação e organização interna. Para isso é fundamental conhecer e perceber quais são os pontos fortes e fracos; e o que se constitui como oportunidade e ameaça.

O estágio realizado na Sede Nacional da Cruz Vermelha, uma das organizações com maior expressão na área da intervenção social e comunitária do nosso país, constituiu uma oportunidade notável para observar a realidade das práticas dos diversos profissionais que integram a instituição e a forma como eles se relacionam entre si.

O autodiagnóstico é uma ferramenta importantíssima para qualquer organização. Com a investigação que desenvolvemos ao longo do estágio, pretendemos estabelecer uma ponte de diálogo entre a Sede Nacional e os principais atores que protagonizam a intervenção social e comunitária desenvolvida localmente, em todo o território nacional pelas EL da CVP.

A criação, nas ONG, de espaços de partilha e participação é, em nosso entender, extremamente importante, por contribuírem para a antecipação e diagnóstico atempado de necessidades e oportunidades, possibilitando processos de intervenção apoiados em conhecimento e ajustados a finalidades específicas. As organizações, e as EL da CVP em particular, são influenciadas nos seus processos e nos seus resultados, pelo seu corpo técnico, pelos procedimentos instituídos, pela interação existente entre os técnicos de diferentes estruturas, e ainda, pela interação existente entre esse mesmo corpo técnico e as chefias, em maioria de razão, responsáveis pelos processos de tomadas de decisão.

Note-se que a participação é um processo que necessita de promoção e adaptação. Não se passa de um clima organizacional mais “passivo”, a uma participação ativa sem que se percorra um caminho. O trabalho realizado pode ter constituído um importante passo nessa direção, na medida em que possibilitou uma aproximação entre as estruturas locais e a sede da organização. As organizações devem olhar para a participação dos seus colaboradores com uma ferramenta essencial para a obtenção de um desempenho organizacional mais eficaz.

A partir do trabalho de investigação desenvolvido e da observação realizada no decorrer do estágio, foi perceptível a necessidade da organização reforçar os laços de confiança, respeito e reciprocidade entre as EL, de forma a ultrapassar os obstáculos à coesão interna. Só através da participação de todos os intervenientes é possível construir objetivos comuns.

Apercebemo-nos também através do trabalho desenvolvido ao longo do estágio, como é importante que o desenvolvimento estratégico das organizações do Terceiro Sector, como é o caso da CVP, tenha por base o envolvimento e a participação de todos os sectores /serviços e indivíduos da organização. Só assim é possível que as organizações tenham um desempenho organizacional mais eficaz e eficiente, que lhes permita realizar a sua missão, visão e objetivos estratégicos.

Apesar de não existir um contacto direto com os beneficiários da organização, o que inicialmente pode ter causado alguma desmotivação por parte da estagiária, o balanço do estágio realizado é positivo, pelos momentos de reflexão e aprendizagem proporcionados pelo contacto com os profissionais, especialmente com supervisora de estágio, que teve a preocupação de proporcionar uma boa integração e a participação na vida da instituição.

O percurso de estágio permitiu, sem dúvida, obter conhecimentos sobre as dinâmicas e práticas subjacentes à organização dos serviços atendimento social. Tendo em conta o contexto situacional da área social da CVP, consideramos que o profissional de Educação Social poderá ter uma presença mais expressiva nos serviços de planeamento e gestão das ONG, pois toda a sua formação académica o prepara para desenvolver projetos e mediar relações e forças, que por vezes se opõem.

A investigação aqui apresentada deu alguns contributos para produzir dados novos e necessários sobre a composição e as práticas das EL da CVP, mas não permite, ainda, caracterizar todo o universo da CVP na área social, e em todas as suas dimensões (grupos profissionais, trabalho voluntário, recursos materiais, etc.).

Como recomendações para investigações futuras, no que concerne à caracterização dos profissionais que trabalham nas EL da CVP, salientamos a importância de alargar o estudo a todos os elementos que compõem as equipas técnicas das EL da CVP, independentemente da sua formação académica de base ou do tipo de vínculo que têm com a instituição. Seria pertinente perceber se nas equipas técnicas existem diferenças estatisticamente significativas entre os profissionais no que respeita à sua formação de base e se esta formação condiciona, à partida o lugar que cada grupo ocupa, assim como as funções e procedimentos implementados.

Em termos do mapeamento das ferramentas de suporte ao atendimento social consideramos que a instituição ganhará se esse trabalho de mapeamento for continuado e aprofundado, orientando-se no sentido daquela que é a maior preocupação CVP, neste âmbito, a

uniformização de procedimentos adotados pelas diferentes valências que a Rede Social da CVP oferece aos seus utentes. Além disso seria ainda desejável explorar novas possibilidades em termos de ferramentas de suporte ao trabalho desenvolvido pelas equipas técnicas.

Ainda no âmbito desta temática seria pertinente desenvolver uma investigação no âmbito da qual ficássemos a conhecer de que forma(s) os serviços se adaptaram e se reinventaram no contexto da pandemia COVID-19, face aos constrangimentos daí advindos tanto para a organização em si, como para os públicos com quem trabalha.

Concluimos este relatório com a esperança de ser possível partir do trabalho apresentado, sobre a caracterização das equipas técnicas e das práticas operacionais em vigor na área social, a CVP continuar a encetar esforços que conduzam a um cada vez maior conhecimento acerca da sua área social de atuação, tendo em vista a melhoria dos serviços prestados.

Importa referir que esta investigação não é representativa da realidade das ONG portuguesas, sendo apenas um retrato parcelar e incompleto de uma das muitas ONG existentes em Portugal. Acresce ainda que embora apoiado num processo de pesquisa tão rigoroso quanto possível desenvolvido em contexto de estágio, se vê influenciado pela subjetividade que atravessa todos os processos investigativos, sendo ainda necessário salvaguardar as idiosincrasias institucionais.

## Referências Bibliográficas

Aguilar, J. (2013). *Trabajo social: concepto y metodologia*. Parafino.

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (2017). ¿Qué es una ONG y cuál es su función social?. [https://eacnur.org/blog/una-ong-funcion-social-tc\\_alt45664n\\_o\\_pstn\\_o\\_pst/](https://eacnur.org/blog/una-ong-funcion-social-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/)

Andrade, A. & Franco, R. (2007). *Economia do Conhecimento e Organizações Sem Fins Lucrativos*. Príncipe Editora. [http://www.spi.pt/colecao\\_economiadoconhecimento/documentos/manuais\\_PDF/Manual\\_VIII.pdf](http://www.spi.pt/colecao_economiadoconhecimento/documentos/manuais_PDF/Manual_VIII.pdf)

Associação de Profissionais de Serviço Social (2018). *Código Deontológico dos Assistentes Sociais*. <https://www.apss.pt/wp-content/uploads/2018/12/CDAS.pdf>

Associação dos Profissionais Técnicos Superiores de Educação Social (2020). *Código deontológico*. <http://www.aptses.pt/codigo-deontologico/>

Branco, F. (2015). Itinerário das profissões sociais em Portugal, 1910-1962. *Análise Social, Vol. L (1.º)*, 44-72. [http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/AS\\_214\\_a03.pdf](http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/AS_214_a03.pdf)

Brito, T. & Perez, C. (2014). Accountability nas organizações do terceiro setor. *Revista Pensamento e Realidade, Vol.29, n 4*, 99-116. <http://www.spell.org.br/documentos/ver/43459/accountability-nas-organizacoes-do-terceiro-setor/i/pt-br>

Campos, J. & Delgado, L. (2018) Profissionais do Trabalho Social em Portugal: formação inicial e avançada, In Cabrera, Leopoldo (coord.) *Fracturas sociales y educativas: desafíos para la Sociología de la Educación*, Institut de Creativitat i Innovacions Educatives de la Universitat de València, 107-121

Chizzotti, A. (2001). *Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais*. Cortez editora.

Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (2017). Igualdade de género em Portugal. *Boletim Estatístico 2017*. <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2018/02/Boletim-estatistico-2017.pdf>

Constituição da República Portuguesa. Lei constitucional n.º 1/2005, 12 de agosto, Sétima Revisão Constitucional.

[https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=565&tabela=leis](https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=565&tabela=leis)

Cooperativa António Sérgio para a Economia Social. (2018). *Conta Satélite da Economia Social 2016/ Inquérito ao Trabalho Voluntário 2018*. CASES. <https://www.cases.pt/wp-content/uploads/2019/11/Livro-Conta-Sat%C3%A9lite-Voluntariado.pdf>

Cruz Vermelha Portuguesa (2015a). *Palácio dos condes d'Óbidos – Sede Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa*. By The Book.

Cruz Vermelha Portuguesa (2015b). Avaliação SROI Portugal Mais Feliz. CVP.

Cruz Vermelha Portuguesa (2018). Relatório de Anual. CVP.

Cruz Vermelha Portuguesa (2020a). Breve Historial. <https://www.cruzvermelha.pt/as-nossas-pessoas/breve-historial.html>

Cruz Vermelha Portuguesa (2020b). Manual de Acolhimento CVP.CVP.

Decreto-Lei N.º 106/2013, de 30 de Julho. Diário da República n.º 145/2013, Série I . Lisboa. Ministério da Solidariedade e da Segurança Social. <https://dre.tretas.org/dre/310802/decreto-lei-106-2013-de-30-de-julho>

Decreto-lei n.º 281/07 de 7 de Agosto. Diário da República n.º 151/2007. Série I. Lisboa. Ministério da Defesa Nacional. [http://bdjur.almedina.net/indexdoc.php?field=doc\\_id&value=78082](http://bdjur.almedina.net/indexdoc.php?field=doc_id&value=78082)

Estrada, R., & Deslauriers, J. (2014). El Trabajo Social: otro tiempo, otras exigencias. *Margen*, n.º 73, 1-14. <http://www.margen.org/suscri/margen73/estrada.pdf>

Fantova, F. (2018). Construyendo la intervención social. *Revista Papeles del Psicólogo*, Vol. 39\_(2), 81-88. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2018.2863>

Ferreira, S. (2009). A invenção estratégica do terceiro sector como estrutura de observação mútua: uma abordagem histórico-conceptua. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n.84, 169-192. <https://journals.openedition.org/rccs/422>

Franco, R. (Ed.) (2015). *Diagnóstico das ONG em Portugal*. Fundação Calouste Gulbenkian. <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/22496/1/Diagn%c3%b3stico%20das%20ONG%20em%20Portugal.pdf>

Franco, R., S. Sokolowski, E. Hairel, & L. Salamon (2005). *The portuguese nonprofit sector the Portuguese Nonprofit Sector in a comparative perspective*. Universidade Católica Portuguesa. [http://ccss.jhu.edu/wp-content/uploads/downloads/2011/11/Portugal\\_NationalReport\\_2005.pdf](http://ccss.jhu.edu/wp-content/uploads/downloads/2011/11/Portugal_NationalReport_2005.pdf)

Gadotti, M. (2012). Educação popular, educação social, educação comunitária - Conceitos e práticas diversas, cimentadas por uma causa comum. *Revista Dialogos: pesquisa em extensão universitária*, Vol.18 (1), 10-32. <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/RDL/article/view/3909/2386>

Gil, A. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. Atlas.

Giving Internacional (2017). *Qué es una ONG y cuál es su función*. <http://givinginternational.es/que-es-una-ong-y-cual-es-su-funcion/>.

Gomes, A. (2020). *História da CV*. [https://www.researchgate.net/publication/341495403\\_Historia\\_da\\_CV](https://www.researchgate.net/publication/341495403_Historia_da_CV).

Guerra, I. (2002). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção – O Planeamento em Ciências Sociais*. Principia.

Informa D&B. (2015). *O setor associativo em Portugal*. [https://biblioteca.informadb.pt/files/files/Estudos/24092015\\_Sumario\\_executivo\\_Estudo\\_Associativismo\\_WEB.pdf](https://biblioteca.informadb.pt/files/files/Estudos/24092015_Sumario_executivo_Estudo_Associativismo_WEB.pdf)

International Committee of the Red Cross (2020). *History of the ICRC*. <https://www.icrc.org/en/document/history-icrc>

International Federation of Social Workers (2020). *What is Social Work*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/>

Liaison Committee of Development NGOs to the European Union (s/d). *Carta das ONGD europeias, princípios básicos do desenvolvimento da ajuda humanitária das ONGD da União*

Europeia. [https://www.plataformaongd.pt/uploads/subcanais\\_conteudos\\_ficheiros/carta-ongd-europeias.pdf](https://www.plataformaongd.pt/uploads/subcanais_conteudos_ficheiros/carta-ongd-europeias.pdf)

López, R. & Montaña, P. (2018). Educación Social, Trabajo Social: conexiones y desconexiones. *RES – Revista de Educación Social*, N.º 26, p.87-103. <https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2020/06/RES-26-roberto.pdf>

Maciel, O., Nunes, A., & Claudino, S. (2014). Recurso ao inquérito por questionário na avaliação do papel das Tecnologias de Informação Geográfica no ensino de Geografia. *Revista de Geografia e Ordenamento do Território*, n.6, 163-177. [https://www.researchgate.net/publication/276596238\\_Recurso\\_ao\\_inquerito\\_por\\_questionario\\_na\\_avaliacao\\_do\\_papel\\_das\\_Tecnologias\\_de\\_Informacao\\_Geografica\\_no\\_ensino\\_de\\_Geografia](https://www.researchgate.net/publication/276596238_Recurso_ao_inquerito_por_questionario_na_avaliacao_do_papel_das_Tecnologias_de_Informacao_Geografica_no_ensino_de_Geografia)

Martins, E. (2013). A Pedagogia social/Educação social nos meandros da comunidade e da escola. *Revista Educare educere*, XV (1),5-24. [https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/2654/1/Educare%20educere\\_Ernesto\\_Martins.pdf](https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/2654/1/Educare%20educere_Ernesto_Martins.pdf)

Mateus, M. (2012). O educador social na construção de pontes socioeducativas contextualizadas. *Revista Eduser*, Vol. 4 (1), 60-71. <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/7726/1/87-335-1-PB.pdf>

Mésen, M. (2002). Las ONG: escenario para una intervención fundada de las y los trabajadores sociales. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, N.º 14, 6-12. <https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/174>

Neto, C. (2017). As organizações da Sociedade civil em Portugal. In C. Cerqueira & S. Lamy (Ed.). *Vozes plurais: a comunicação das organizações da sociedade civil* (pp. 19-35). Documenta.

Observatorio de las Ocupaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (2017). *Los perfiles de la oferta de empleo*. SEPE.

Ortega, G., Arango-Serna, M. & Atehortúa, L. (2011). Las organizaciones no gubernamentales ONG: hacia la construcción de su significado. *Revista Ensayos de economía*, N.º38, 243-260.

[https://www.researchgate.net/publication/254400134\\_Las\\_organizaciones\\_no\\_gubernamentales\\_-\\_ONG-\\_hacia\\_la\\_construccion\\_de\\_su\\_significado](https://www.researchgate.net/publication/254400134_Las_organizaciones_no_gubernamentales_-_ONG-_hacia_la_construccion_de_su_significado)

Parente, C. & Quintão, C. (2014). Uma abordagem eclética ao empreendedorismo social. In C. Parente (Coord.). *Empreendedorismo Social em Portugal: as políticas, as organizações e as práticas de educação/formação* (pp. 12-74). Universidade do Porto - Faculdade de Letras. <https://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/12386.pdf>

Pereira, M & Barros, R. (2020). *O lugar da educação social no combate à violência doméstica*. Universidade do Algarve. [https://sapiencia.ualg.pt/bitstream/10400.1/14974/1/EBook\\_MES-Vol%20II%20-%202021.pdf](https://sapiencia.ualg.pt/bitstream/10400.1/14974/1/EBook_MES-Vol%20II%20-%202021.pdf)

Perez, O. & Brito, T. (2016). Accountability nas Organizações do Terceiro Setor. *Revista ReFAE.*, 7 (2), 186-205. <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/ReFAE/article/view/5567>

Robertis, C. (2011). *Metodologia de intervenção em trabalho social*. Porto Editora

Romans, M., Petrus, A., & Trilla, J. (2003). *Profissão Educador Social*. Artmed.

Schied, L., Mafalda, M. & Pinheiro, P. (2010, Junho 9-10). *O Papel das Organizações Não Governamentais – ONGS para a divulgação da imagem turística do Brasil*. IV Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Caixias do Sul. Brasil. [https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios\\_semintur/semin\\_tur\\_6/arquivos/03/O%20Papel%20das%20Organizacoes%20Nao%20Governamentais%20-%20ONGS%20para%20a%20divulgacao.pdf](https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_6/arquivos/03/O%20Papel%20das%20Organizacoes%20Nao%20Governamentais%20-%20ONGS%20para%20a%20divulgacao.pdf)

Silva, S., Santos, N., Mota, J. & Martin, I. (2014). *Sustentabilidade das Instituições Particulares de Solidariedade Social em Portugal*. Autores. <https://www.ideg.pt/wp-content/uploads/Sustentabilidade-das-Institui%C3%A7%C3%B5es-Particulares-de-Solidariedade-Social.pdf>

Sixto- Costoya, A & Arroyo,A. (2018). Educación Social y Trabajo Social en adicciones: recuperar el territorio colaborando. *RES – Revista de Educación Social*, N.º 26, 141-158. <https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2020/06/RES-26-andrea.pdf>

Viana, A., Serra, N., Amaro, R., Nunes, M.; Lopes, P. & Valadas, R. (2017). *Intervenção comunitária: conhecimentos e práticas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa*. SCML.



# **Anexos**

**Anexo I - Inquérito “Mapeamento dos Diferentes Procedimentos e Ferramentas de Suporte no Atendimento Social”**

# Recenseamento Assistentes Sociais na CVP

## Responsável pela Área Social

1. Identifique a Estrutura Local

2. Identifique o Responsável pela Área Social

3. Indique a Formação Acadêmica do Responsável da Área Social

Serviço Social

Psicologia

Educação Social

Direito

Recursos Humanos

Outro

4. Descreva as formações Específicas do Responsável pela Área Social

5. Descreva as formações CVP frequentadas pelo Responsável pela Área Social

6. Vínculo Laboral do Responsável pela Área Social

- Contrato sem termo
- Contrato a termo Certo
- Contrato a termo Incerto
- S/ vínculo laboral (voluntariado)

Outro

# Assistentes Sociais na Estrutura Local

## 7. Números de Assistentes Sociais na EL com vínculo laboral

O valor tem de ser um número

## 8. Nome Assistente Social (1)

## 9. Vínculo Laboral

## 10. Funções na EL

## 11. Formações Específicas

## 12. Formações CVP

13. Nome Assistente Social (2)

14. Vinculo Laboral

15. Funções na EL

16. Formações Especificas

17. Formações CVP

18. Nome Assistente Social (3)

19. Vinculo Laboral

20. Funções na EL

21. Formações Especificas

22. Formações CVP

23. Nome Assistente Social (4)

24. Vinculo Laboral

25. Funções na EL

26. Formações Especificas

27. Formações CVP

28. Nome Assistente Social (5)

29. Vinculo Laboral

30. Funções na EL

31. Formações Especificas

32. Formações CVP

Este conteúdo não foi criado nem é aprovado pela Microsoft. Os dados que submeter serão enviados para o proprietário do formulário.



**Anexo II- Instrumento de recolha de informação para o Recenseamento dos Técnicos  
Sociais da Rede CVP**



# Mapeamento dos Diferentes Procedimentos e Ferramentas de Suporte no Atendimento Social

Pedimos a vossa colaboração para o preenchimento deste questionário que pretende fazer um levantamento dos procedimentos e ferramentas de suporte ao atendimento social nas Estruturas Locais da CVP, servindo de base para se iniciar a estabilização de um conjunto de ferramentas de suporte visando melhorar os processos e fazê-los fluir. Qualquer esclarecimento sobre o preenchimento do presente formulário pode ser dirigido para o email: [ptmaisfeliz@cruzvermelha.org.pt](mailto:ptmaisfeliz@cruzvermelha.org.pt) (<mailto:ptmaisfeliz@cruzvermelha.org.pt>).

\* Obrigatório

1. Identifique a Estrutura Local a que pertence. \*

2. Indique, por favor, a função desempenhada dentro da Estrutura Local \*

Assistente Social

Psicólogo(a)

Educador(a) Social

Jurista

Outro

3. Assinale, por favor, o(s) tipo(s) de respostas sociais disponibilizado pela sua Estrutura Local. \*

- Creche
- Educação Pré-escolar
- CAT Crianças e Jovens
- SAD
- ERPI
- Cuidados Continuados
- Centro de Dia
- CAT Sem Abrigo
- Casa Abrigo VVD
- CAEVVD
- Revive +
- Mais Feliz
- Atendimento Social
- Acolhimento Refugiados
- Academia Sénior
- Equipas Psicossocial Intervenção Crise
- Ajudas Técnicas
- Distribuição de Géneros Alimentares (e.g. FEAC; Banco Alimentar)
- CLAIM
- Lavandaria Social
- Cantina Social
- Protocolo RSI
- Transporte Vítimas Violência Doméstica/Transporte Emergência Social
- Casa de Acolhimento Residencial

Outro

4. Indique, por favor, o número de profissionais (incluindo voluntários) que realizam atendimento social na Estrutura Local. \*

*Exemplo: 3 voluntários (2 assistentes sociais + 1 psicólogo) + 2 vinculados ( 1 jurista e 1 educador social em regime de estágio).*

5. Tipo de atendimento realizado na Estrutura Local? \*

Telefónico

Presencial

Outro

6. Onde é realizado o atendimento social? \*

Sala reservada para o efeito

Gabinete do Técnico

Outro

7. Como é realizado o armazenamento dos processos e informação confidencial dos beneficiários? \*

- Papel
- Base dados
- Ambos

8. Como é realizada a proteção dos processos sociais? \*

- Chave
  - Password
  - Sem proteção
  -
- Outro

9. Os dados recolhidos e armazenados (em termos físicos ou digitais) estão acessível a todos os profissionais/voluntários da Estrutura Local? \*

- Sim
- Não

10. Anexação de documentos (IRS, despesas, recibo de vencimento) da pessoa ao processo social? \*

*Exemplo: ( declaração IRS, despesas, recibo de vencimento)*

- Sim
- Não

11. Realizam periodicamente reuniões de equipa? \*

Sim

Não

12. É transmitida a informação partilhada pela pessoa no atendimento com outros profissionais do atendimento social? \*

Sim

Não

13. Informa a pessoa que trabalha em equipa e solicita explicitamente autorização para partilhar a informação com a equipa? \*

Sim

Não

14. Contacta com técnicos de outras instituições? \*

Sim

Não

15. Se sim, qual a periodicidade do contacto?

Diária

Semanal

Mensal

16. Partilha de acompanhamento social com outras entidades? \*

Sim

Não

17. Realiza reuniões com parceiros locais? \*

Sim

Não

18. Está implementado um sistema de recolha de consentimento informado para o tratamento dos dados pessoais no âmbito do Atendimento Social? \*

Sim

Não

19. Na Estrutura Local estão implementados ferramentas de suporte padronizadas para o atendimento social? \*

*Entende-se por Ferramentas de Suporte - Ficha de Identificação do Beneficiário; Fichas de Sinalização; Modelo de Relatório Social, etc.*

Sim

Não

20. Se respondeu sim à resposta anterior, por favor, descreva os procedimentos/ferramentas existentes na sua Estrutura Local.

21. Que tipo de ferramentas ou procedimentos considera ser importante implementar para otimizar o Atendimento Social na CVP ? \*

22. Caso queira acrescentar algo mais sobre esta temática...