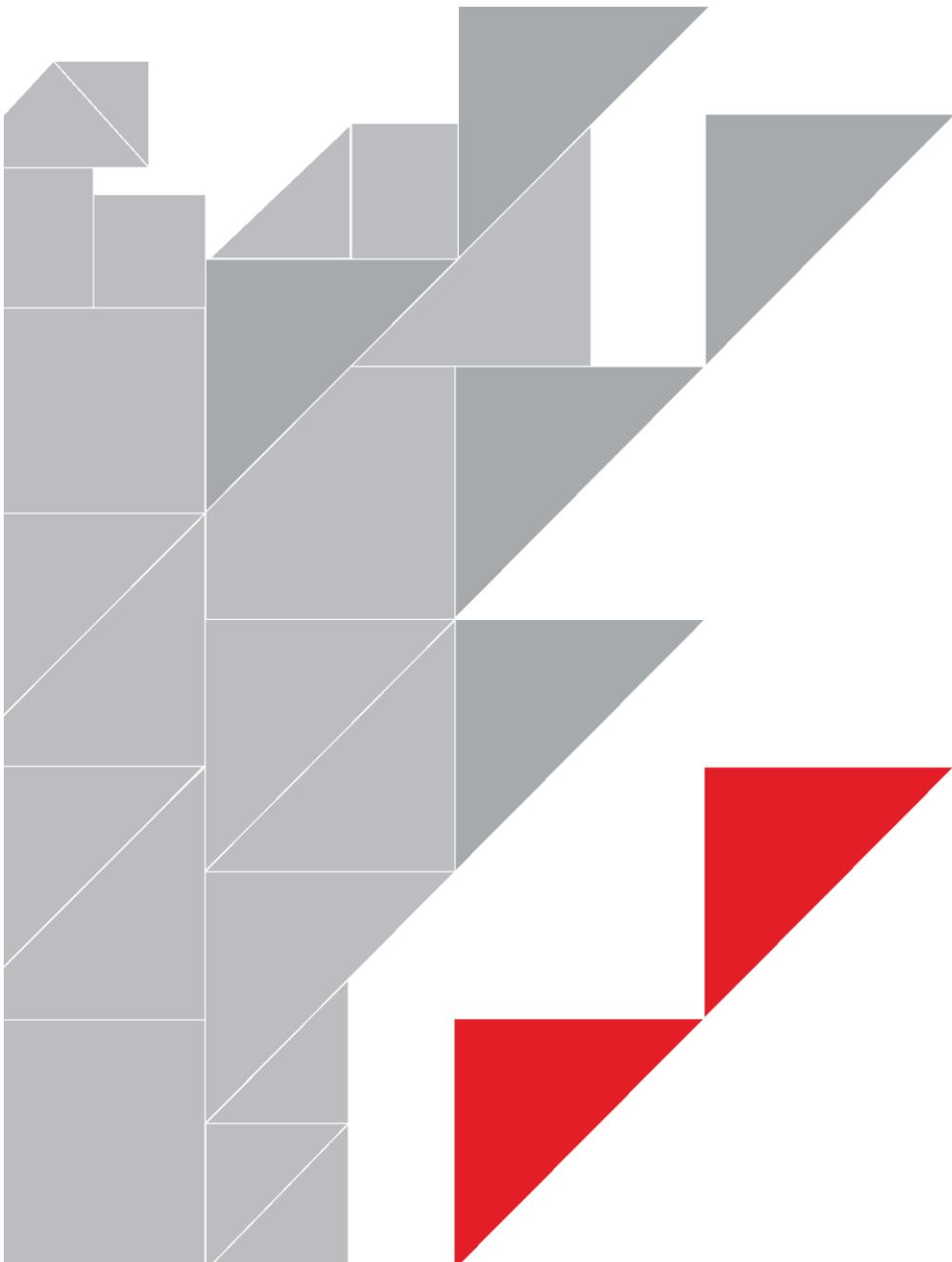




**Avaliação externa da Candidatura ao POISE  
“Capacitação Institucional das Organizações da Economia Social membros do  
Conselho Nacional para a Economia Social (CNES)”**

**RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO**

Dezembro de 2017



## Índice

Introdução.....	4
1. Breve apresentação do objeto da avaliação .....	5
2. Objetivos e metodologia de avaliação.....	7
2.1. Processos de inquirição .....	8
3. Conclusões da avaliação .....	10
3.1. Apuramento dos indicadores de realização e de resultado .....	10
3.2. Perfil da execução e objetivos do projeto .....	12
Anexo .....	19

## Índice de figuras e tabelas

Figura 1. Visão esquemática do quadro de objetivos, atividades e metas contratualizadas.....	6
Figura 2. Resposta do Projeto às necessidades das IPSS (processo de inquirição).....	13
Figura 3. Avaliação da experiência de contacto com o serviço de apoio técnico disponibilizado pela CNIS (processo de inquirição).....	14
Figura 4. Avaliação da importância do serviço de apoio técnico no âmbito das funções da CNIS (processo de inquirição) .....	14
Figura 5. Perspetiva geral do site ROTASS.....	16
Tabela 1. Inquéritos aplicados .....	9
Tabela 2. Inquéritos enviados e tratados .....	9
Tabela 3. Evolução da opinião das IPSS quanto ao desempenho da CNIS no apoio aos associados, antes e após o contacto com o Projeto (processo de inquirição) .....	11

## Introdução

O presente relatório corresponde ao relatório final previsto no âmbito da avaliação externa da Candidatura ao POISE--03--4639--FSE-- 000007 Capacitação Institucional das Organizações da Economia Social membros do CNES, um trabalho de avaliação oportunamente contratualizado entre a Quaternaire Portugal, Consultoria para o Desenvolvimento SA e a CNIS, Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade.

Segundo os termos definidos para o trabalho visa-se apoiar a avaliação dos resultados do projeto que resultou da candidatura da CNIS, incluindo o apuramento do valor relativo à meta contratualizada com o Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE) para o indicador de resultado.

O trabalho de avaliação foi organizado em duas fases. A primeira decorreu entre janeiro e março de 2017, centrou-se na medição intercalar do indicador de resultado definido pelo POISE e deu origem ao Relatório Intermédio de Avaliação. A segunda fase do trabalho de avaliação desenvolveu-se no último trimestre de 2017, aprofundou a abordagem metodológica relativa ao apuramento do indicador de resultado definido pelo POISE e contemplou uma leitura geral dos resultados do projeto.

A organização do Relatório inclui, para além desta introdução, os seguintes capítulos:

Os capítulos 1 e 2 enquadram o trabalho da avaliação e são dedicados à descrição geral do projeto e à apresentação dos objetivos e metodologia da avaliação.

O capítulo 3 comprehende a apresentação das conclusões da avaliação segundo dois subcapítulos distintos. O primeiro incide na apresentação da informação relativa ao apuramento dos indicadores de realização e de resultado e das metas contratualizadas com o POISE. O segundo é dedicado à apresentação das conclusões da avaliação relativas à aferição das realizações e resultados do projeto, numa perspetiva de leitura integrada dos seus objetivos.

Finalmente, o Anexo apresenta informação respeitante ao processo de inquirição.

## 1. Breve apresentação do objeto da avaliação

O objeto da avaliação corresponde à Candidatura nº POISE-03-4639-FSE-000007 Capacitação Institucional das Organizações da Economia Social membros do Conselho Nacional para a Economia Social (CNES).

Esta candidatura da CNIS e o Projeto que a materializa “*tem por objetivo global potenciar uma maior capacitação institucional da CNIS que permita melhorar a intervenção junto das suas associadas, desenvolvendo um trabalho mais qualificado e diferenciador, com um acompanhamento técnico e operacional de proximidade e de apoio contínuo às instituições*”.

A este objetivo global está associado o seguinte quadro de objetivos estratégicos e de áreas de atividade.

### Objetivos estratégicos

- Fomentar o apoio técnico e operacional às organizações da economia social.
- Promover a inovação e o empreendedorismo social, potenciando as boas práticas a nível nacional e internacional.
- Promover o trabalho em rede, incentivando o intercâmbio e a partilha interinstitucional.

### Áreas de atividade

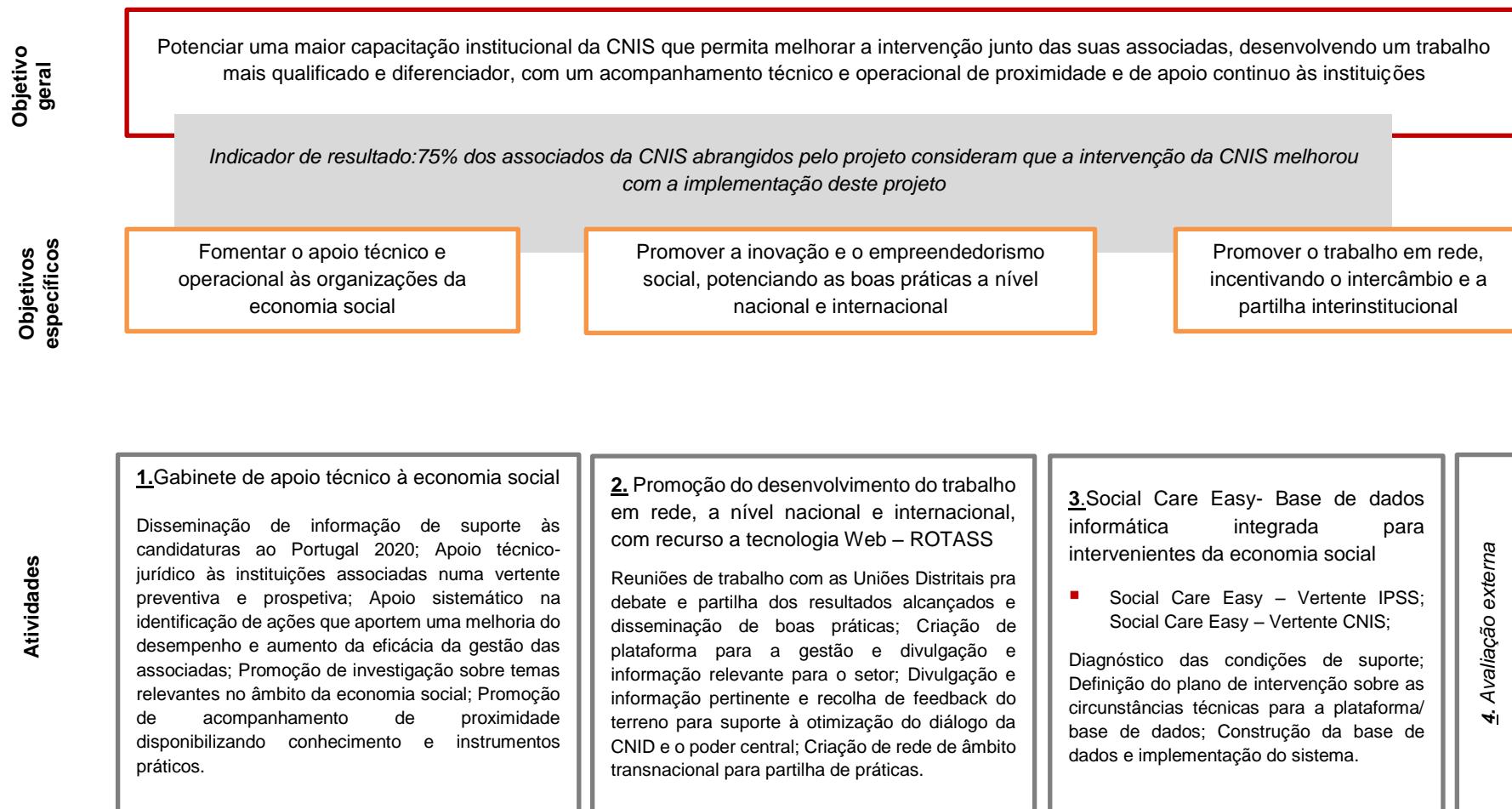
- Atividade 1. Criação e funcionamento de um gabinete de apoio técnico à economia social.
- Atividade 2. Promoção do desenvolvimento do trabalho em rede, a nível nacional e internacional, com recurso a tecnologia Web – ROTASS.
- Atividade 3. Social Care Easy - Base de dados informática integrada para intervenientes da economia social.

O projeto integra uma quarta área de atividade, que corresponde à sua avaliação externa. O presente relatório consubstancia o produto final esta atividade.

A programação temporal abrange o período de 4 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2017.

Seguidamente procede-se à apresentação do projeto através de um modelo de organização lógica, que permite uma aproximação mais visual e sistemática ao racional do Projeto, às atividades planeadas, aos objetivos definidos e respetivos resultados esperados.

**Figura 1. Visão esquemática do quadro de objetivos, atividades e metas contratualizadas**



## **2. Objetivos e metodologia de avaliação**

A avaliação externa visou apoiar a avaliação dos resultados do projeto da CNIS em dois planos distintos, mas complementares:

- Avaliar o grau de cumprimento das metas contratualizadas com o POISE relativas aos indicadores de realização e de resultado, assegurando a sua recolha e tratamento de acordo com as orientações metodológicas definidas pela Autoridade de Gestão do Programa Operacional;
- Analisar a informação recolhida, o grau de cumprimento das metas contratualizadas, o perfil de execução do Projeto e contributo para o alcance dos seus objetivos.

Neste sentido, trata-se de um exercício de avaliação que está particularmente centrado na análise da eficácia e que se declina nas seguintes questões:

- Qual o grau de cumprimento dos indicadores de realização e resultado do Projeto, em particular o indicador de resultado definido pelo POISE?
- O perfil de execução do Projeto corresponde ao esperado?
- Qual o contributo da execução efetiva para o alcance dos objetivos do programa?

Relativamente aos indicadores e respetivas metas, convém referir que, no atual período de programação dos fundos comunitários, a gestão dos Programas Operacionais e dos projetos desenvolvidos no seu âmbito incute uma nova valorização à dimensão dos resultados e como consequência é parte integrante dos projetos apoiados a contratualização de metas para os indicadores de realização e de resultado com a entidade financiadora, neste caso o POISE.

Enquanto o indicador de realização remete para as atividades concluídas e número de abrangidos face ao definido em sede de candidatura, o indicador de resultado decorre do objetivo específico que enquadra a Tipologia de Operação do POISE e é formulado do seguinte modo: “*Associados inquiridos que reconhecem a melhoria do desempenho dos Parceiros CNES*”, sendo que a meta previamente contratualizada com a Autoridade de Gestão é a seguinte: “*75% dos associados da CNIS abrangidos pelo projeto consideram que a intervenção da CNIS melhorou com a implementação deste projeto*”.

A estratégia metodológica da avaliação respeita o definido na proposta apresentada e integra dimensões de âmbito quantitativo e qualitativo, procurando fazer da sua combinação uma condição para a consistência dos resultados apurados e das conclusões.

Contudo, é evidente que a componente quantitativa, que se materializa na aplicação de inquéritos, tem predominância especial como se seria de esperar face à forma de cálculo do indicador de resultado que é definida pelo POISE.

A informação e opinião fornecidas pela equipa técnica e de gestão do Projeto assume também protagonismo pela sua relevância para a compreensão da execução e realizações, nomeadamente o sistema de informação do Projeto e a informação relativa à dinâmica de execução das diferentes áreas de atividade.

O trabalho de avaliação foi enriquecido com a recolha de informação qualitativa junto de agentes envolvidos diretamente na execução do Projeto. Inicialmente estava previsto acionar a metodologia de estudo de caso, mas optou-se por realizar entrevistas aprofundadas a uma amostra de dirigentes de UDIPSS, uma abordagem considerada mais adequada ao objetivo de recolha de informação e opinião relativa às condições de implementação das diversas dimensões de desenvolvimento do Projeto.

Assim, foram realizadas entrevistas com os responsáveis pelas UDIPSS de Viana do Castelo e Santarém, que abordaram, nomeadamente, os seguintes temas:

- Relevância do Projeto no quadro das atividades da CNIS e resposta às necessidades das IPSS;
- Funcionamento e resultados das diferentes áreas de atividade, sobretudo o Gabinete de Apoio Técnico e o trabalho em rede/ ROTASS;
- Áreas de melhoria a considerar em futuras edições de projetos similares.

## **2.1. Processos de inquirição**

Como referido anteriormente, o inquérito aos associados correspondeu ao principal instrumento de recolha de informação da avaliação. Optou-se por centrar o processo de inquirição na atividade do Gabinete de Apoio Técnico, na medida em que a dinâmica da execução e o elevado número de abrangidos asseguravam condições favoráveis à obtenção de respostas em número significativo.

O inquérito envolveu o universo de IPSS que solicitou informação e apoio ao Gabinete de Apoio Técnico e foi aplicado em dois momentos distintos, conforme se descreve seguidamente.

**Tabela 1. Inquéritos aplicados**

Inquérito	Objetivos
Inquérito 1. Aplicado no período de 25 Janeiro/ 21 Fevereiro de 2017	Antecipar e projetar o grau de prossecução da meta do Indicador de Resultado contratualizada com a AG, para o final do Projeto; apoiar a monitorização do Projeto; recolher informação e opinião sobre o funcionamento do Gabinete e áreas de melhoria.
Inquérito 2. Aplicado no período de 9/ 30 Novembro de 2017	Aferir o Indicador de Resultado e o grau de prossecução da meta contratualizada com a AG para o final do Projeto; recolher informação e opinião sobre o funcionamento do Gabinete e áreas de melhoria.

Complementarmente, no início do ano de 2017 foi aplicado um inquérito ao universo de IPSS que foram abrangidas pelas ações de informação/ formação preparatórias da atividade do Gabinete, mas não solicitaram os seus serviços. O tratamento e análise dos dados recolhidos foi neste âmbito foi objeto de trabalho específico.

Todos os inquéritos foram aplicados online com base numa plataforma informática. Os convites para resposta foram enviados ao universo de IPSS identificadas na base de dados organizada e disponibilizada pela CNIS. Os convites foram endereçados através de mail personalizado, que foi reenviado segunda vez para reforço do número de respostas.

O quadro seguinte apresenta a quantificação dos convites enviados e dos inquéritos recebidos e tratados. No cômputo dos dois inquéritos foi alcançada uma amostra de 250 respostas, o que corresponde a 44% do total de IPSS que solicitaram apoio ao Gabinete.

**Tabela 2. Inquéritos enviados e tratados**

	Inquérito/ janeiro de 2017	Inquérito/ novembro de 2017
Convites/ inquéritos enviados	358	313*
Inquéritos devolvidos	128	0
Inquéritos válidos	230	313
Inquéritos recebidos e tratados	140	110

\*Inclui IPSS que não responderam ao inquérito de janeiro de 2017

Em Anexo é apresentada informação suplementar relativa ao processo de inquirição.

### 3. Conclusões da avaliação

#### 3.1. Apuramento dos indicadores de realização e de resultado

Os dados registados, em 31 de dezembro de 2017, evidenciam o cumprimento global dos indicadores de realização previstos, com particular enfase para a atividade “Gabinete de Apoio Técnico” que abrangeu mais de 1.000 destinatários diretos tendo superado de forma bastante impressiva a meta definida inicialmente (150).

A atividade “Promoção do desenvolvimento do trabalho em rede, a nível nacional e internacional, com recurso a tecnologia Web – ROTASS” envolveu 423 associadas, valor que também ultrapassa substancialmente a meta estipulada (187).

Relativamente à terceira e última atividade, “Social Care Easy - Base de dados informática integrada para intervenientes da economia social”, foi elaborado o produto de acordo com as condições técnicas pré-definidas, mas o teste piloto envolveu um número de IPSS aquém do esperado inicialmente.

Para além dos indicadores de realização, está associado ao Projeto um indicador de resultado que foi alvo de contratualização com o POISE no momento da aprovação da candidatura. Assim, no cumprimento das orientações definidas pela Autoridade de Gestão do POISE procede--se neste ponto ao apuramento da meta para o indicador de resultado e à análise da sua relação com o valor previamente contratualizado, ou seja *“75% dos associados da CNIS abrangidos pelo projeto consideram que a intervenção da CNIS melhorou com a implementação deste projeto”*.

Segundo os documentos de programação, a fórmula de cálculo para o indicador é a seguinte:

- N<sup>º</sup> de associados inquiridos que reconhecem a melhoria de desempenho do parceiro CNES/ n<sup>º</sup> total de associados inquiridos x 100.

A fonte de informação utilizada para o apuramento do indicador é o inquérito aplicado às IPSS que foram alvo de apoio no âmbito da atividade do Gabinete de Apoio Técnico. Com o objetivo de alimentar o apuramento do indicador de resultado o inquérito integrou linhas de questão específicas que visaram avaliar a evolução da opinião relativa ao desempenho da CNIS no apoio aos associados, antes e após a experiência de contacto com o Projeto, neste caso com a atividade “Gabinete de Apoio Técnico”.

A tabela seguinte apresenta os resultados apurados.

**Tabela 3. Evolução da opinião das IPSS quanto ao desempenho da CNIS no apoio aos associados, antes e após o contacto com o Projeto (processo de inquirição)**

Tendência de opinião		Nº	%	
Opinião piorou	Piorou de neutro para negativo	8	6,8	12,8
	Piorou de positivo para neutro	2	1,7	
	Piorou de positivo para negativo	5	4,3	
Opinião melhorou	Melhorou de negativo para níveis positivos	18	15,4	87,2
	Melhorou de neutro para níveis positivos	64	54,7	
	Melhorou de positivo para muito positivo	20	17,1	
Total		117	100	100

Fonte de informação: Inquéritos às IPSS (janeiro/ fevereiro e novembro de 2017)/ Quaternaire Portugal

Os resultados apurados revelam que 87,2% dos associados que responderam ao inquérito (n=117) considera que o desempenho da CNIS melhorou, um valor que ultrapassa de forma evidente a meta definida que situava a evolução desejada em 75% dos associados.

Note-se que para o apuramento do indicador apenas foram considerados os casos de mudança de opinião, antes e depois o contacto com o projeto, tendo sido excluídos os respondentes cuja opinião não sofreu alteração depois o contacto com o projeto.

Neste grupo de respondentes (n=112), os mais representativos são os que registam uma opinião positiva, antes e depois o projeto e, portanto, sem margem de melhoria possível. Este grupo corresponde a 65 respondentes, 58% do total, um valor que indica níveis elevados de satisfação com o Projeto.

Segue-se o grupo que situa a opinião em níveis neutros (n=43), que corresponde a 38% do total e, finalmente, os que registam uma opinião negativa (n=4), 4% do total.

Em síntese, em função dos valores alcançados em termos dos indicadores de realização e, em particular, do indicador de resultado pode-se inferir de forma segura que o Projeto supera as metas contratualizadas com o POISE e, portanto, cumpre integralmente os compromissos assumidos em sede de financiamento.

### **3.2. Perfil da execução e objetivos do projeto**

Na análise da execução é possível concluir que, de um modo geral, as atividades foram desenvolvidas como previsto e de acordo com a configuração, calendário e público-alvo definidos em sede de candidatura.

O Gabinete de Apoio Técnico funcionou no período previsto (janeiro de 2016 e dezembro de 2017) e envolveu um número significativo de IPSS (1.100), valor que está claramente acima do previsto inicialmente. Cerca de 50% destas IPSS foram mobilizadas para as ações de informação/ formação preparatórias da atividade do Gabinete, mas não acederam aos seus serviços. Como referido anteriormente foi aplicado um inquérito específico a este grupo de IPSS.

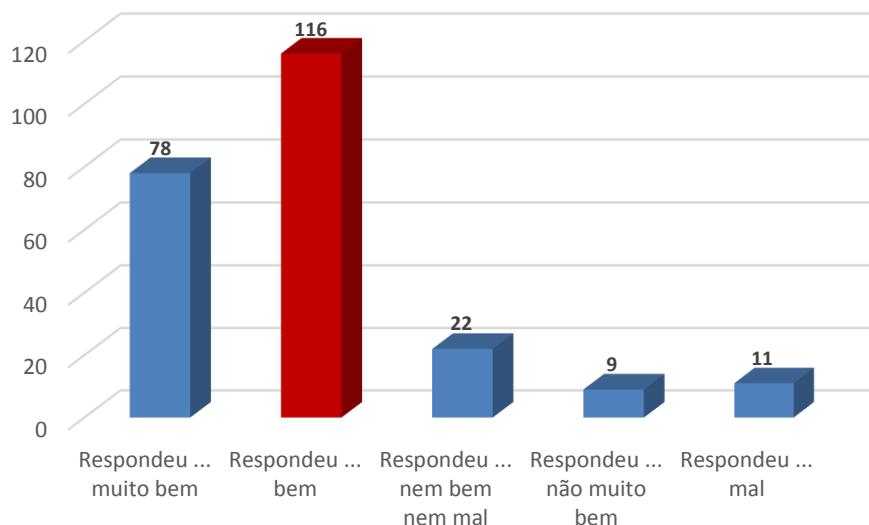
O perfil das IPSS que receberam o apoio técnico do Gabinete é muito diverso e corresponde à variedade de questões e problemas com que as IPSS se confrontam. A procura abrange IPSS de pequena, média e grande dimensão, e neste último caso as questões apresentadas tendem a assumir um caráter de maior especialização. Os interlocutores também são diversos e correspondem ao tipo de colaborador que lida com o problema ou necessidade que está na base do contacto com a CNIS – administrativo, técnico, direção técnica e dirigente/ corpos sociais.

As Uniões Distritais também constituem importante “cliente” do serviço do Gabinete, que neste caso funciona como suporte à atividade das Uniões e ao apoio disponibilizado às suas associadas, sobretudo em questões de maior complexidade e especialização.

A elevada procura do serviço, evidenciada no número de IPSS abrangidas, e a informação qualitativa recolhida nas entrevistas permite concluir que o serviço disponibilizado permite responder a necessidades de apoio efetivas, que ou não teriam resposta ou teriam uma resposta tardia ou desenquadrada das necessidades das organizações.

Os dados apurados através dos inquéritos enfatizam esta ideia, conforme se pode visualizar no gráfico seguinte que apresenta os resultados daa a seguinte questão “Em que medida é que o serviço de apoio técnico disponibilizado respondeu às necessidades da IPSS?”.

**Figura 2. Resposta do Projeto às necessidades das IPSS (processo de inquirição)**



Fonte de informação: Inquéritos às IPSS (janeiro/ fevereiro e novembro de 2017)/ Quaternaire Portugal

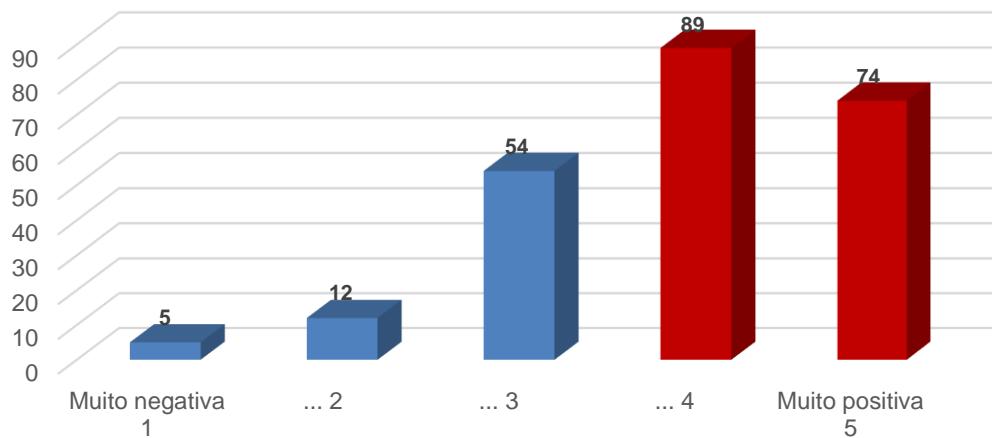
A qualidade das realizações alcançadas afigura-se bastante positiva, conforme se pode depreender da informação recolhida junto das IPSS e dos dirigentes entrevistados.

Os entrevistados enfatizam a qualidade do serviço prestado pelo Gabinete e a melhoria dos tempos de resposta da CNIS aos pedidos de informação e apoio e a opinião veiculada pelas IPSS respondentes ao inquérito também indica importante valorização do serviço prestado pelo Gabinete.

Neste domínio os resultados apurados para o indicador de resultado pré-definido pela POISE constituem o elemento central que atesta a valorização do serviço. Recorda-se que, de acordo com a informação apresentada no ponto anterior, a maioria dos inquiridos reconhece que o desenvolvimento do projeto e, em particular, o funcionamento do Gabinete fomentou a melhoria do serviço da CNIS aos associados.

Adicionalmente, quando questionados quanto à classificação da experiência de contacto com o serviço do Gabinete, o teor da resposta da maioria dos respondentes confirma a valorização do serviço disponibilizado, conforme se pode visualizar na figura seguinte.

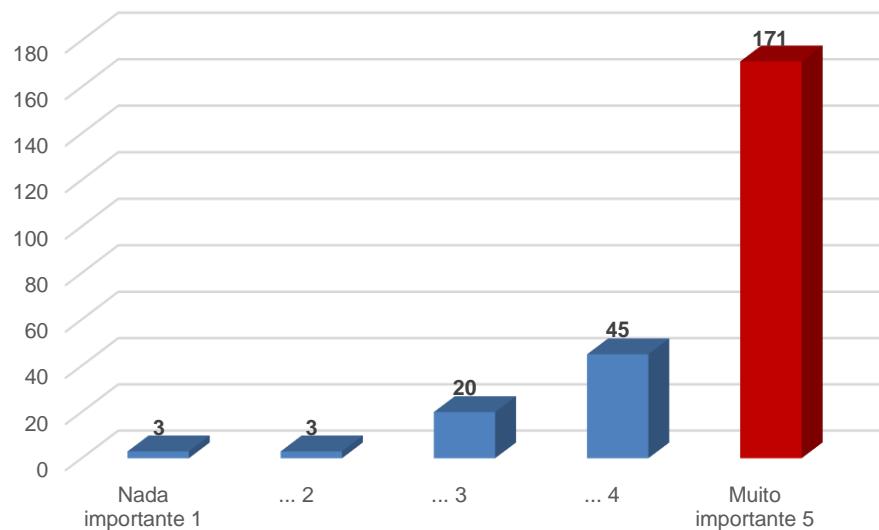
**Figura 3. Avaliação da experiência de contacto com o serviço de apoio técnico disponibilizado pela CNIS (processo de inquirição)**



Fonte de informação: Inquéritos às IPSS (janeiro/ fevereiro e novembro de 2017)/ Quaternaire Portugal

Numa perspetiva mais abrangente das atividades da CNIS o Gabinete é encarado como uma área de intervenção que materializa de forma adequada a missão da Confederação, conforme se pode confirmar pela resposta dos inquiridos à questão relativa à importância do apoio técnico no âmbito das funções e missão da CNIS.

**Figura 4. Avaliação da importância do serviço de apoio técnico no âmbito das funções da CNIS (processo de inquirição)**



Fonte de informação: Inquéritos às IPSS (janeiro/ fevereiro e novembro de 2017)/ Quaternaire Portugal

No quadro geral das atividades do projeto o Gabinete de Apoio Técnico à economia social constitui a área de atividade que atingiu um nível de maturação mais elevado, que decorre da lógica de continuidade e consolidação de serviços prestados anteriormente e, naturalmente, da sua capacidade de resposta às necessidades colocadas pelas IPSS.

O desenvolvimento das duas outras áreas de atividade (ROTASS e Social Care Easy) apresenta um ritmo mais ponderado em função do caráter inovador de que se revestem estas ações, que contudo não coloca em causa a programação global pré-definida.

A atividade 2 – Promoção do trabalho em rede com recurso a tecnologia web/ ROTASS - também cumpriu o percurso de trabalho definido em sede de candidatura. A criação da plataforma web ROTASS/ Rede Operacional e Técnica de Apoio ao Setor solidário - dedicada à gestão e divulgação de informação relevante para o setor constitui a área de atuação mais visível.

A dinamização da plataforma baseou-se num contacto de proximidade com as IPSS para promover a sua adesão a esta atividade do projeto e a auscultação contínua da sua percepção quanto ao potencial da atividade e às suas funcionalidades. Neste âmbito, ganham relevo as reuniões de trabalho realizadas em parceria com as Uniões Distritais para esclarecimento e mobilização das IPSS para o projeto.

A organização da plataforma inclui uma série de funcionalidades e serviços, incluindo uma componente para acesso reservado e utilização exclusiva das associadas aderentes, conforme se pode perspetivar na imagem do *site* que se reproduz seguidamente.

Complementarmente, em resultado da dinâmica de desenvolvimento desta ação foi criada uma plataforma Moodle com o objetivo de apoiar futuras ações de formação para os associados da CNIS em modalidade de e-learning. Note-se que se trata de um resultado não previsto inicialmente e que decorreu da identificação de necessidades, nomeadamente ao nível da facilitação dos processos de capacitação e formação dos associados, esperando-se desenvolver as primeiras ações de formação durante o primeiro semestre de 2018.

**Figura 5. Perspetiva geral do site ROTASS**



The screenshot shows the 'SOBRE A ROTASS' (About ROTASS) page. At the top, there are logos for CNIS and rotass. The navigation menu includes links for SOBRE A ROTASS, INFORMAÇÃO, LEGISLAÇÃO, BOAS PRÁTICAS, and BIBLIOTECA DIGITAL. The main content area contains several paragraphs of text describing the project's goals and activities. To the right, there is a login form with fields for Nome de Utilizador ou Email, Password, and Manter-me ligado, along with a blue Login button and a grey Register button. Below the login form is a link for Esqueceu-se da sua password?

Face a estes dados podemos concluir o seguinte:

- (i) As áreas de atividade do projeto foram cumpridas conforme o previsto - foi criado um Gabinete de Apoio Técnico (atividade 1), foi promovido o trabalho em rede baseado sobretudo na criação e entrada em funcionamento da plataforma web ROTASS (atividade 2) e foi disponibilizada uma ferramenta informática de apoio à gestão/ Social Care Easy (atividade 3).

A execução destas atividades respeitou o planeamento geral definido no Projeto e desenvolveu as ações e os produtos previstos. A atividade que apresenta um nível de desenvolvimento mais apurado é o Gabinete de Apoio Técnico. As restantes duas atividades respeitam as normas definidas em sede de candidatura, mas o seu caráter inovador e de maior exigência de iniciativa e envolvimento das IPSS levam a ponderar a necessidade de um tempo acrescido para consolidar a participação das IPSS no seu desenvolvimento e animação.

- (ii) O apuramento dos indicadores de realização e resultado indica que o projeto cumpriu as metas definidas em sede de candidatura.

No que respeita aos destinatários abrangidos, as metas foram globalmente cumpridas, tendo sido amplamente superadas no caso da atividade 1. O cálculo do indicador de resultado revela que cerca de 87% dos respondentes ao inquérito, que utilizaram os serviços do Gabinete de Apoio Técnico, consideram que a intervenção da CNIS melhorou com a implementação deste Projeto, valor que ultrapassa a meta definida, que se situava nos 75%

- (iii) Por referência a estes resultados pode-se concluir o seguinte quanto aos objetivos gerais do projeto.

O objetivo “Fomentar o apoio técnico e operacional às organizações da economia social” apresenta um nível de concretização significativo e a generalidade da informação recolhida revela que os resultados alcançados neste domínio são muito valorizados.

Note-se que este objetivo está associado às três áreas de atividade do projeto, mas é especialmente trabalhado no âmbito do GAT. Esta atividade apresenta indicadores de realização e de qualidade de serviço e satisfação, que indiciam adesão e valorização do serviço prestado.

No caso dos objetivos relacionados com a inovação e o empreendedorismo social e com o trabalho em rede, (Promover a inovação e o empreendedorismo social, potenciando as boas práticas a nível nacional e internacional e Promover o trabalho em rede, incentivando o intercâmbio e a partilha interinstitucional), considera-se que foram criadas as condições para promover estes valores e consequentes práticas junto das IPSS abrangidas, em particular no âmbito das atividades 2 e 3.

Contudo, dado o caráter inovador dos projetos e a necessidade de tempo para maturação dos instrumentos e ferramentas disponibilizadas e para a criação de práticas de acesso e utilização, é esperável que os resultados neste domínio se tornem mais evidentes ao longo do ano de 2018.

O caso da plataforma ROTASS constitui exemplo paradigmático desta situação, na medida em que a utilização da plataforma por parte das IPSS está numa fase inicial, sendo esperável assistir a um incremento da sua utilização durante o próximo ano.

- (iv) Nestas condições estão criados desafios suplementares à continuidade e aprofundamento das atividades, plataformas e ferramentas criadas no âmbito do Projeto, de modo a rentabilizar os investimentos realizados, assegurar continuidade nas respostas às necessidades das IPSS e não desperdiçar a disponibilidade e interesse das IPSS que já estão envolvidas nas atividades ou mostraram vontade e iniciativa para aderir às novas ferramentas.

O reconhecimento do valor dos serviços prestados no âmbito do Projeto, não obsta à reflexão sobre as áreas de melhoria que foram referidas pelas Uniões e IPSS, no âmbito das entrevistas e inquéritos, e que podem constituir importante fator de valoração e aprofundamento das atividades desenvolvidas no âmbito deste Projeto.

Essas áreas de melhoria são, fundamentalmente, as seguintes:

- Reforçar a intervenção do Gabinete de Apoio Técnico através (i) da integração de valências de apoio técnico e de atividades de formação organizadas numa lógica de contacto direto com as IPSS, (ii) do alargamento da abrangência das temáticas trabalhadas pelo Gabinete e (iii) da diversificação das formas de contacto com as IPSS e dos meios de divulgação de informação no sentido de aumentar a proximidade às IPSS (p.e resposta online e atendimento pessoal);
- Incrementar a divulgação do ROTASS, através da valorização dos resultados já alcançados e da sensibilização para o acesso e utilização da plataforma, procurando melhor articulação entre as diferentes áreas de atividade do Projeto, sobretudo na relação entre o Gabinete de Apoio Técnico e o ROTASS. Simultaneamente, consolidar a atratividade da plataforma, por via da inserção de informação sobre temas da actualidade, da dinamização contínua das diversas funcionalidades e da consolidação da componente internacional.

## Anexo

### Guião do inquérito às IPSS abrangidas pela atividade “Gabinete de Apoio Técnico”

1. Qual o concelho de **localização** da IPSS?
2. Qual o número de **colaboradores** da IPSS?
3. Antes da participação neste projeto já **tinha trabalhado com a CNIS**?

<i>Não</i>	<i>Passa Q.5</i>
<i>Sim</i>	

4. Por favor, refira os **projetos/atividades** em que esteve envolvido com a CNIS e respetivo ano.  
(os mais importantes).

<i>Projeto/atividade 1</i>	<i>Ano:</i>
<i>Projeto/atividade 2</i>	<i>Ano:</i>

5. Em que medida é que o serviço disponibilizado pelo “**Gabinete de Apoio**” respondeu às **necessidades da IPSS**?

<i>Respondeu...muito bem</i>	
<i>Respondeu... bem</i>	
<i>Respondeu... nem bem nem mal</i>	
<i>Respondeu... não muito bem</i>	
<i>Respondeu... mal</i>	

6. Qual a sua opinião quanto ao **desempenho da CNIS no apoio aos seus associados**, antes do envolvimento no projeto e atualmente?

<i>Opinião/ desempenho da CNIS</i>	<i>Antes do projeto</i>	<i>Atualmente</i>
<i>Muito positiva ... 5</i>		
<i>4.</i>		
<i>3.</i>		
<i>2.</i>		
<i>Muito negativa ... 1</i>		

7. Em geral, como classifica a **experiência de participação** no Projeto?

<i>Muito positiva ... 5</i>	
4.	
3.	
2.	
<i>Muito negativa ... 1</i>	

8. Por favor, refira dois **domínios** do Projeto que podem ser **melhorados**.

9 Qual a sua **idade**?

<i>25 ou menos anos</i>	
<i>26/ 39 anos</i>	
<i>40/ 50 anos</i>	
<i>51/ 64 anos</i>	
<i>65 ou mais anos</i>	

10 Qual o seu nível de **escolaridade**?

<i>Até 9 anos de escolaridade</i>	
<i>Ensino secundário</i>	
<i>Licenciatura</i>	
<i>Mestrado/ doutoramento</i>	

11 Qual a sua **função na IPSS**? (Selecione apenas uma opção).

<i>Direção/ órgãos sociais</i>	
<i>Direção técnica</i>	
<i>Outra. Qual?</i>	

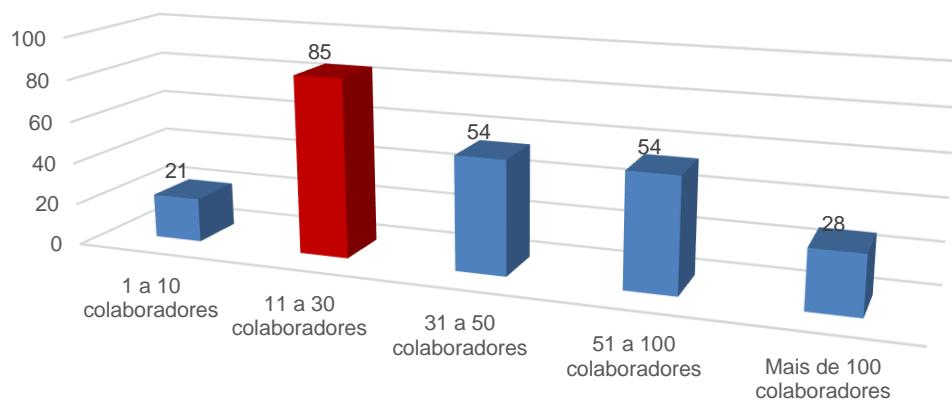
Espaço para comentários e observações em relação ao Projeto e ao inquérito.

**Características dos respondentes do inquérito às IPSS abrangidas pelo atividade “gabinete de apoio técnico”**

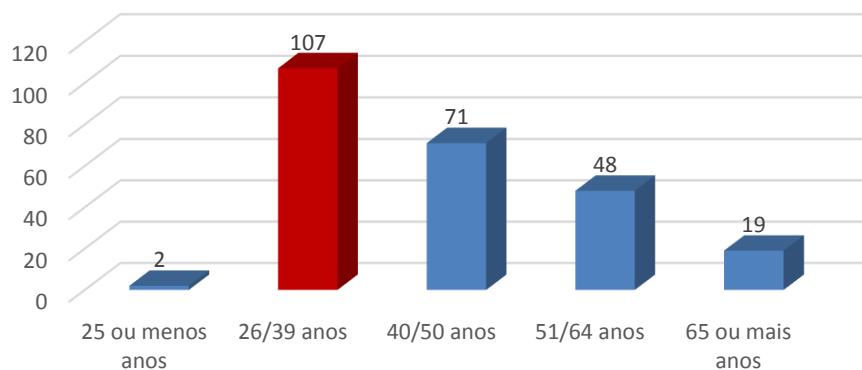
**IPSS respondentes por Distrito**

		Frequency	Percent
Valid	Açores	1	0,4
	Aveiro	27	10,8
	Beja	2	0,8
	Braga	29	11,6
	Bragança	7	2,8
	Castelo Branco	7	2,8
	Coimbra	15	6,0
	Évora	6	2,4
	Faro	10	4,0
	Funchal	1	0,4
	Guarda	3	1,2
	Leiria	7	2,8
	Lisboa	25	10,0
	Portalegre	4	1,6
	Porto	52	20,8
	Santarém	12	4,8
	Setúbal	7	2,8
	Viana do Castelo	11	4,4
	Vila Real	10	4,0
	Viseu	14	5,6
	Total	250	100,0

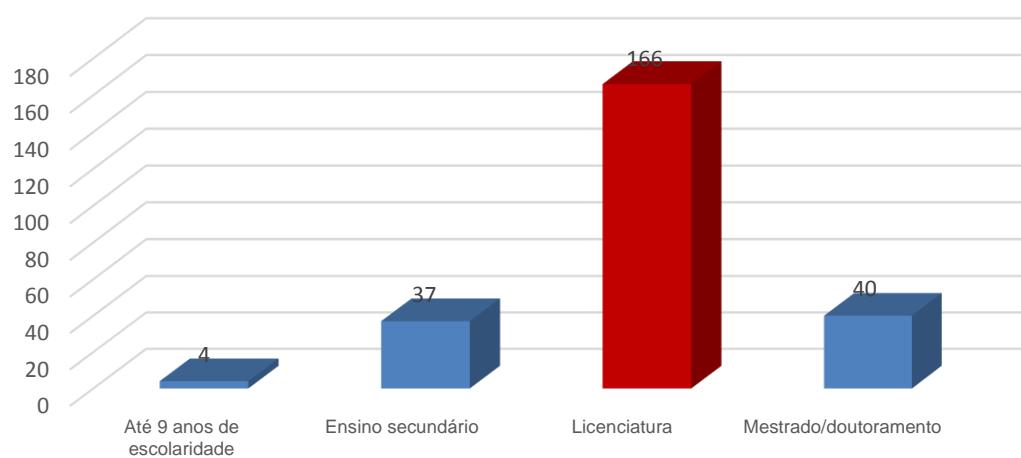
**IPSS respondentes por dimensão**



### Respondentes por escalão etário



### Respondentes por nível de escolaridade



### Respondentes por função na IPSS

