



Confederação Nacional
das Instituições de
Solidariedade

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS AVALIAÇÃO EXTERNA

Candidatura Aviso nº POISE 39-2020-02

Capacitação Institucional dos Parceiros da Economia Social

membros do CNES

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO FINAL

31 de janeiro de 2023



Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

EQUIPA TÉCNICA:

Maria de Lurdes Cunha

Mariana Rodrigues (coordenação)

Carlos Fontes

Patrícia Amaral

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	OBJETO DE AVALIAÇÃO	4
3.	OBJETIVOS DA AVALIAÇÃO	8
3.1.	Principais objetivos da avaliação	8
3.2.	Questões de Avaliação	8
3.3.	Indicadores contratualizados	9
4.	TRABALHOS DESENVOLVIDOS NO ÂMBITO DA AVALIAÇÃO	10
5.	EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROJETO	13
6.	RESULTADOS DA AUSCULTAÇÃO AOS ATORES ENVOLVIDOS	19
5.1.	Resultados do processo de inquirição	19
5.1.1.	Caraterização das amostras	19
5.1.2.	Conhecimento e contacto com a CNIS	25
5.1.3.	Apreciação do desempenho da CNIS	25
5.2.	Resultados dos <i>focus group</i>	29
7.	APURAMENTO DO INDICADOR DE RESULTADO CONTRATUALIZADO COM A AUTORIDADE DE GESTÃO	31
8.	PRINCIPAIS CONCLUSÕES DA AVALIAÇÃO	33
9.	ANEXOS	35

1. INTRODUÇÃO

O presente documento configura o **Relatório de Avaliação Final** do Estudo de Avaliação Externa do projeto da CNIS, Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade - Candidatura ao Aviso nº POISE 39-2020-02 - Capacitação Institucional das Organizações da Economia Social membros do CNES, nos termos previstos no Plano de Trabalhos de suporte à Avaliação elaborado em novembro 2021 e que conduziu todo o processo avaliativo.

O documento integra elementos de todos os trabalhos desenvolvidos no âmbito desta avaliação externa, tendo em consideração a interação com a equipa técnica da CNIS, os resultados finais do processo de inquirição realizado a IPSS e UDIPSS abrangidas pelas atividades do projeto e, ainda, os resultados de um *focus group* dinamizado com a participação de diversas IPSS, bem como a análise documental de dados relativos à execução das diversas atividades que incorporam o projeto.

Para além deste capítulo introdutório, o documento está organizado pelos seguintes capítulos:

- O **capítulo 2** retoma o **objeto da avaliação** através de uma breve descrição das atividades em avaliação;
- O **capítulo 3** retoma os **objetivos da avaliação**, relembra as respetivas questões que âmbito de análise e o indicador a apurar;
- O **capítulo 4** descreve os **principais trabalhos desenvolvidos** durante este trabalho de avaliação;
- O **capítulo 5** reúne elementos relativos à **execução das diversas atividades** que constituem o presente projeto;
- O **capítulo 6** sintetiza os **resultados finais do processo de auscultação (inquirição e focus group)** às IPSS e às UDIPSS que suportam a aferição dos resultados finais da avaliação;
- O **capítulo 7** apresenta o **apuramento do indicador de resultado contratualizado** entre a CNIS e a Autoridade de Gestão do PO ISE;
- O **capítulo 8** apresenta a formulação das principais **conclusões da avaliação**;
- Por fim, o **capítulo 9** integra os **anexos**, onde constam elementos relevantes à avaliação, como guiões dos inquéritos aplicados e dos *focus group* realizados.

2. OBJETO DE AVALIAÇÃO

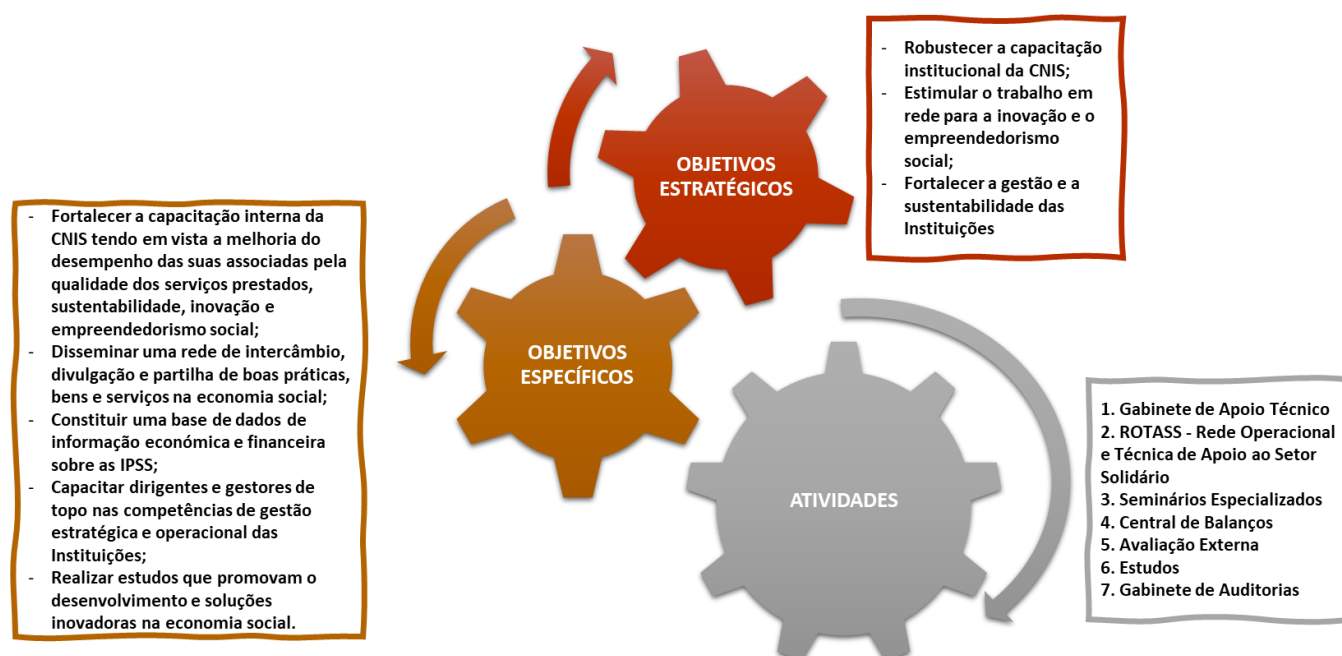
Conforme já referido nos documentos anteriormente produzidos, de suporte à presente avaliação, este trabalho de avaliação tem como objeto a **avaliação do projeto implementado pela CNIS no âmbito da Candidatura ao Aviso nº POISE 39-2020-02 - Capacitação Institucional das Organizações da Economia Social membros do Conselho Nacional para a Economia Social (CNES).**

A CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade é uma entidade de natureza associativa, de âmbito nacional, que prossegue fins não lucrativos e confedera 3025¹ Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), sendo 2 Federações, 19 Uniões Regionais/Distritais e as restantes instituições de base.

Em toda a sua atividade, a CNIS procura desenvolver estratégias que sejam impulsionadoras da melhoria do desempenho, do desenvolvimento sustentado e da inovação social. Nessa medida, o reforço da capacitação institucional da CNIS é fundamental para a prossecução da sua atividade, enquanto membro do Conselho Nacional para a Economia Social (CNES), e para a melhoria de atuação das suas associadas.

O principal objetivo deste projeto desenvolvido pela CNIS é **consolidar o trabalho desenvolvido**, desde o início de 2016, com as anteriores candidaturas ao concurso de Capacitação das Organizações da Economia Social, com os pilares base de *melhoria, qualidade, trabalho em rede, partilha de boas práticas, crescimento sustentado e empreendedorismo e inovação social*.

O projeto apresenta um **orçamento global de 744.467,13€** para a implementação das atividades que o constituem. A figura seguinte representa o quadro global deste projeto de Capacitação, através do elenco dos seus **objetivos (estratégicos e específicos) e das suas atividades**, conforme são descritas na memória descrita do projeto.



¹ Dados de 20 de fevereiro de 2020.

A implementação das atividades do projeto ocorreu entre janeiro de 2021 e janeiro de 2023², à exceção da Atividade 1 – Gabinete de Apoio Técnico que só iniciou o seu financiamento, no âmbito da presente candidatura, em abril de 2021.

O quadro seguinte apresenta as **sete atividades** que constituem este projeto de Capacitação da CNIS.

Quadro 1 – Atividades do projeto de Capacitação

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ÁREA DE INTERVENÇÃO
Gabinete de apoio técnico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criado no âmbito da candidatura ao aviso n.º POISE-39-2015-02, está em funcionamento desde janeiro de 2016 ▪ Tem permitido desenvolver um trabalho de acompanhamento e intervenção junto dos parceiros sociais e de negociação, das Uniões Regionais e Distritais e das Instituições, dotando-as de uma maior capacidade de resposta aos desafios na sua gestão. ▪ Fundamental para o robustecimento da capacitação institucional da CNIS, com impacto ao nível da sua capacidade de representação e negociação e na melhoria do desempenho das Uniões e Instituições. ▪ Visa fomentar soluções inovadoras de intervenção institucional com foco na sustentabilidade das Instituições. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoio à representação institucional da CNIS; ▪ Apoio à negociação e acompanhamento da execução do Compromisso de Cooperação para o Sector Social e Solidário (SSS) e de propostas/alterações técnicas e legislativas aplicáveis ao setor; ▪ Desenvolvimento de mecanismos de resposta às novas necessidades do SSS, impulsionando o empreendedorismo e a inovação social; ▪ Apoio e acompanhamento de proximidade às instituições associadas (disponibilização de conhecimento e de instrumentos práticos para gerir constrangimentos e oportunidades, resposta a pedidos de informação, apoio técnico e jurídico, pareceres, circulares técnicas, diagnósticos económico-financeiros,) ▪ Gestão e acompanhamento das necessidades das instituições associadas no que respeita ao acolhimento de refugiados e outras pessoas com necessidade de proteção internacional.
ROTASS - Rede Operacional e Técnica de Apoio ao Setor Solidário	<p>Materializa-se na disponibilização de uma plataforma online dedicada a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumentar a interação entre organizações da economia social, tendo em vista, designadamente, o aproveitamento local das ações bem-sucedidas em outras regiões ou entidades. ▪ Reforço da notoriedade e visibilidade do setor ▪ Reforço do papel das Uniões e Federações através da interação em rede que potenciará novas abordagens e maior conhecimento das soluções geradas na economia social. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manutenção do Gestor Centralizado para assegurar o apoio às Uniões, Federações e IPSS, sendo um elemento-chave na introdução dos conteúdos e na admissão de novos utilizadores; ▪ Apoio na dinamização da Plataforma junto das várias instituições nacionais, regionais e locais durante o período de alargamento.
Seminários Especializados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meio eficaz para a promoção do <i>empowerment</i> dos agentes de intervenção no setor. ▪ Adquisição/reforço de conhecimentos e competências potenciadoras da sua melhoria e impulsionar o empreendedorismo e inovação social. ▪ Realização de 2 seminários especializados (cada um de 14 horas), em cada um dos distritos de Portugal Continental, num total de 36 ações, nas áreas de intervenção: planeamento e gestão estratégica; sustentabilidade, empreendedorismo e inovação social; direito do trabalho, fiscalidade e avaliação de impacto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão estratégica: desafios estratégicos das OES (sustentabilidade financeira; governação; profissionalização; inovação); a estratégia como processo interno (formulação; pontos chave: ideário, visão, missão, valores, desafios); projetos estratégicos (tipologia; transversalidade e integração dos projetos; gestão da organização por projetos estratégicos) ▪ Sustentabilidade, Empreendedorismo e Inovação Social: a questão da sustentabilidade económica das OES; os vários - "ades" - que podem contribuir para a sustentabilidade das

² O projeto foi prorrogado até ao final de janeiro de 2023, pois inicialmente o seu término estava previsto a 30 de setembro de 2022.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ÁREA DE INTERVENÇÃO
		<p>OES, Empreendedorismo Social (ES)? Os vários sentidos do ES; Inovação Social</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Direito do trabalho: contrato individual de trabalho (noções gerais); sujeitos do contrato (posição jurídica do trabalhador e da entidade empregadora); local e tempo de trabalho; retribuição; extinção do contrato de trabalho. ▪ Fiscalidade: Atividade financeira; Direito financeiro, tributário e fiscal; Impostos. ▪ Avaliação de Impacto: Impacto e Avaliação (conceitos e modelos); um modelo de avaliação de impacto: a Teoria da Mudança (TdM); metodologia de avaliação: definição de questões de avaliação, indicadores, fontes de verificação e técnicas de recolha de dados; exercícios práticos de construção de uma TdM e respetivo modelo de avaliação.
Central de Balanços	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar uma informação atualizada da importância económica e social das IPSS em Portugal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Duplicação da amostra para 1.130 IPSS (ou o mais próximo possível) e criação uma nova série de dados; ▪ Análise das maiores IPSS de Portugal (rendimento Anual superior a 2.500.000 euros que serão cerca 500 IPSS)
Avaliação Externa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitorização do projeto ▪ Acompanhamento da sua performance ▪ Identificação de eventuais desvios ▪ Introdução de em tempo medidas corretivas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A avaliação será realizada ao universo de associadas diretamente envolvidas (esperando-se que 65% destas considerem que a intervenção da CNIS melhorou com a implementação deste projeto). A metodologia irá cruzar a informação de base qualitativa (entrevistas e estudos de caso), com informação de base quantitativa (inquéritos); ▪ Produção de dois relatórios de avaliação: Inicial (início de 2022) que incide na leitura preliminar dos resultados com base na informação execução existente à data Final que avalia o grau de cumprimento dos objetivos, por referência à execução final do projeto e sistematiza as aprendizagens relacionadas com a análise crítica dos processos e dos dispositivos montados.
Estudos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenção de conhecimento e dados de caracterização das IPSS, avaliação do impacto da sua existência e atuação nos territórios onde estão implantadas e medição quantitativa e qualitativa do seu desempenho, para o desenho de soluções inovadoras e impulsionadores da inovação social fundamentais ao desenvolvimento sustentado das IPSS ▪ Desenvolvimento de estudos científicos, que respondam, por um lado, às necessidades identificadas das IPSS, e por outro, apoiem os fins, atribuições, tomadas de decisão e processos de negociação desta Confederação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Foi realizado o estudo “A Saúde Mental na População das Instituições Associadas da CNIS” desenvolvido pelo IPB. ▪ Com a Universidade de Évora foi criada uma plataforma de Gestão do Conhecimento para o Cuidado aos Idosos Dependentes e realizadas ações de formação dirigidas a profissionais de IPSS
Gabinete de Auditorias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação de um gabinete que realize auditorias ao funcionamento das associadas da CNIS que demonstrem a sua pertinência, permitindo efetuar um diagnóstico exaustivo das necessidades e, simultaneamente, identificar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização de auditorias; ▪ Apresentação de relatório com plano de ações a implementar

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ÁREA DE INTERVENÇÃO
	medidas a implementar no sentido de promover o equilíbrio desejado nestas organizações.	

A presente avaliação previu a conceção de três produtos em três fases distintas de trabalho:

- A **primeira fase - Lançamento do estudo** teve início em abril de 2021 e terminou com a entrega do documento de **Plano de trabalhos de suporte à Avaliação** em novembro de 2021;
- A **segunda fase - Avaliação Intercalar**, centrada na leitura dos primeiros resultados da aferição dos indicadores, do grau de aproximação aos objetivos definidos e a sistematização dos fatores críticos associados à implementação do projeto, iniciou-se dezembro de 2021 e terminou com a apresentação do **Relatório de Avaliação Intercalar**, em março de 2022.
- Por fim, a **terceira fase - Avaliação Final** decorreu entre março de 2022 e janeiro de 2023 e está centrada no aprofundamento da estratégia de recolha de informação de suporte às dimensões de análise abordadas na fase anterior e culmina com a apresentação do presente **Relatório Final de Avaliação**.

3. OBJETIVOS DA AVALIAÇÃO

3.1. Principais objetivos da avaliação

O exercício de avaliação do projeto da CNIS, candidatura ao Aviso nº POISE 39-2020-02 - Capacitação Institucional das Organizações da Economia Social membros do CNES, acolhe diferentes, mas complementares, ângulos de análise e preocupação gerais.

- Em primeiro lugar, a **análise da implementação do projeto**, no que concerne à **execução, aos resultados atingidos e ao grau de resposta aos objetivos e verificação do cumprimento das metas pré-definidas**;
- Em segundo lugar, o exercício de avaliação deve promover uma **leitura mais qualitativa e estratégica do projeto que permita analisar os processos de implementação e refletir relativamente ao seu contributo para os resultados alcançados**.

As preocupações e ângulos de análise referidas acima responder às preocupações dos **principais destinatários** da presente avaliação:

- A CNIS, entidade promotora do projeto, que procura nesta avaliação informação relativamente à implementação e aos resultados alcançados pelas atividades do projeto, de forma a apoiar a respetiva monitorização e a gestão dessas atividades.
- A entidade financiadora, mais concretamente o PO ISE, que através desta avaliação procura obter informação relativamente ao grau de cumprimento dos objetivos do projeto, sobretudo ao nível do cumprimento das metas contratualizadas dos indicadores de realização e resultado.

3.2. Questões de Avaliação

Para o cumprimento destes objetivos de avaliação foram definidas duas tipologias de questões de avaliação: (i) questões de cariz mais descritivo, relativamente à caracterização da execução, e (ii) questões de tipo causal e explicativo, que incidem, sobretudo, sobre os resultados e o contributo dos mesmos para os objetivos do projeto.

O exercício de avaliação procurou, assim, responder às seguintes questões:

1. A execução do projeto decorreu conforme o inicialmente previsto? Existiu a necessidade de introduzir ajustamentos à programação? (atividades, recursos, metodologia). Em caso afirmativo, quais foram as razões que motivaram esses ajustamentos?
2. As metas definidas para os indicadores de realização e de resultado foram cumpridas? Em que medidas é que os indicadores aferidos respeitam as metas contratualizadas com a entidade financiadora?
3. Os objetivos definidos pelo projeto foram atingidos tendo em consideração as atividades que o constituem? As condições de operacionalização e implementação do projeto influenciaram os resultados atingidos?

3.3. Indicadores contratualizados

Os **indicadores contratualizados** respeitam o previsto no Aviso nº POISE 39-2020-02 - Capacitação Institucional das Organizações da Economia Social membros do Conselho Nacional para a Economia Social (CNES) e incluem um indicador de realização e um de resultado.

A formulação dos indicadores corresponde ao inscrito, nesse mesmo Aviso. O **indicador de realização** está relacionado com a **avaliação do grau de conclusão das atividades do projeto**, enquanto o **indicador de resultado** respeita ao **reconhecimento da melhoria do desempenho por parte dos associados**.

- **Indicador de realização** – Nº atividades concluídas: 7
- **Indicador de resultado** – 65% dos associados inquiridos reconhecem a melhoria ao desempenho da CNIS.

Conforme descrito no Aviso, o apuramento da meta para o indicador de resultado realiza-se através da inquirição dos associados, consubstanciado num relatório de avaliação da operação, sendo a sua realização da responsabilidade do beneficiário, com recurso a entidade externa independente.

A fórmula de cálculo para **apuramento da meta do Indicador de resultado** é a seguinte:

$$\frac{N.º \text{ de associados inquiridos que reconhecem a melhoria do desempenho dos parceiros CNES}}{N.º \text{ total de associados inquiridos}} \times 100\%$$

4. TRABALHOS DESENVOLVIDOS NO ÂMBITO DA AVALIAÇÃO

Conforme referido no ponto anterior deste relatório, esta avaliação procura dar resposta às necessidades de informação quer da CNIS, enquanto entidade promotora do projeto, quer ao PO ISE, enquanto financiador do projeto.

Após a aprovação do **Plano de Trabalhos de Suporte à Avaliação**, em novembro de 2021, por parte da CNIS, deu-se início ao exercício de avaliação intercalar, apresentado em março de 2022, e, posteriormente, a este exercício de avaliação final. Nestas duas fases de avaliação foram desenvolvidas as atividades previstas no Plano de Trabalhos, de acordo com o quadro seguinte.

A informação produzida neste Relatório de Avaliação Final, reflete o exercício de avaliação realizado entre janeiro de 2021³ e janeiro de 2023.

ATIVIDADES DA AVALIAÇÃO	DESENVOLVIMENTOS
Reuniões/entrevistas com CNIS	Durante o trabalho de avaliação existiu uma interação muito próxima regular com a equipa da CNIS, tendo sido realizadas diversas reuniões de trabalho. Das quais se destacam: i) após a entrega do Plano de Trabalhos de suporte à Avaliação foi realizada uma reunião de trabalho para ajustamento da metodologia a adotar no desenvolvimento da presente avaliação, nomeadamente em relação à auscultação dos diferentes <i>stakeholders</i> envolvidos e ao processo de inquirição, ii) realizou-se uma reunião de discussão dos resultados intercalares do projeto após a entrega do Relatório Intercalar e para discussão dos passos seguintes da avaliação; iii) reunião para definição dos atores a abranger na segunda fase de recolha de informação (inquirição e <i>focus group</i>) e recolha de informação de cariz mais qualitativo relativamente à execução das diferentes atividades do projeto.
Recolha e análise de informação estatística e documental	Leitura e análise de documentos produzidos pela CNIS relativos ao projeto em avaliação e aos participantes nas suas atividades, que serviram de base para a preparação dos instrumentos de recolha de informação. Análise da informação qualitativa relativa à execução das diferentes do projeto e dos resultados do processo de inquirição, <i>focus group</i> e entrevistas. Leitura e análise de documentos relativos ao próximo período de programação que poderão ajudar a preparar uma nova edição do projeto.
Preparação dos instrumentos de recolha de informação	Os instrumentos de recolha de informação tinham sido já previamente desenvolvidos no Plano de Trabalhos de suporte à Avaliação, pelo que, na fase intercalar da avaliação, se procedeu ao seu afinamento, para melhor ajustamento aos objetivos da avaliação, até às suas versões finais, num trabalho de articulação com a CNIS.

(2) Considera-se a Atividade 1 – Gabinete de Apoio Técnico apenas a partir de abril de 2021.

ATIVIDADES DA AVALIAÇÃO	DESENVOLVIMENTOS
<p>Preparação da aplicação dos inquéritos – organização das bases de informação e da versão final do guião</p>	<p>Neste exercício de avaliação, optou-se pela inquirição não apenas das entidades que contactaram com o Gabinete de Apoio Técnico, mas também entidades (IPSS e UDIPSS) com contacto com a Plataforma ROTASS e o Gabinete de Auditoria. Optou-se igualmente, pelo envio de inquéritos diferenciados para as IPSS e UDIPSS para obtenção de alguns elementos de caracterização das entidades. Assim, foi submetida uma primeira versão dos inquéritos à equipa técnica da CNIS, tendo sido recolhidos diversos contributos que levaram à sua estabilização nas versões finais. A base de entidades convidadas a responder ao inquérito foi disponibilizada pela CNIS e corresponde às entidades – IPSS e UDIPSS – envolvidas nas atividades acima referidas. Na primeira fase da foram consideradas entidades com envolvimento em atividades do projeto em avaliação de 22 de fevereiro a 10 de março. Já, na segunda fase, foram consideradas as entidades que tiveram contacto com as atividades do projeto até setembro 2022.</p>
<p>Aplicação do Inquérito online aos beneficiários (1ª e 2ª fases)</p>	<p>A versão final do inquérito <i>online</i> foi enviada para a totalidade das entidades associadas da CNIS com participação em atividades do projeto em avaliação, de 22 de fevereiro a 10 de março de 2022, e, posteriormente, aquelas entidades em que tiveram contacto até setembro de 2022.</p> <p>Para tal, foi enviado um e-mail aos contactos existentes em base de dados de IPSS e UDIPSS, com explicitação dos objetivos do inquérito, com indicação do contacto telefónico e do endereço de correio eletrónico para os quais podiam ser endereçados pedidos de esclarecimento relativos ao preenchimento do questionário. Este e-mail continha ainda um <i>link</i> seguro de acesso à plataforma <i>web</i> utilizada para inserção do inquérito. O inquérito foi concebido de modo a garantir a confidencialidade e o anonimato no tratamento das respostas, bem como para ser respondido em cerca de 10/15 minutos. Nos casos em que uma mesma entidade tenha recebido mais do que um pedido de resposta, porque existiram diferentes membros dessas entidades a ter contacto com a CNIS, foi solicitada uma avaliação conjunta, traduzida em apenas uma resposta por entidade. Na primeira fase da inquirição, com vista à obtenção de um maior número de respostas, realizou-se um reforço do inquérito a 14 de março, dando mais uma semana para resposta (até 18 de março).</p> <p>A segunda fase do inquérito iniciou-se nos primeiros dias de setembro e foi realizado um reforço a 22 de setembro, tendo sido dado mais duas semanas para dar resposta.</p> <p>Considerando as duas fases de inquirição:</p> <p>No caso do inquérito às IPSS, foram enviados 1.861 inquéritos e recebidas 657 respostas, o que representa uma taxa de resposta de 35,3%. Já no que se refere ao inquérito às UDIPSS, foram enviados 45 inquéritos e recebidas 26 respostas, ou seja, obteve-se uma taxa de resposta de 57,8%. No tratamento dos inquéritos foram apenas contempladas as respostas válidas, pelo que valor total de respostas poderá variar.</p> <p>Algumas entidades repetem-se nos dois momentos de inquirição e, nessa medida, o número de inquéritos enviados é superior ao número das entidades inquiridas.</p>
<p>Redação do Relatório de Avaliação Intercalar, incluindo análise dos resultados da 1ª fase do processo de inquirição</p>	<p>O Relatório de Avaliação Intercalar refletiu a segunda etapa dos trabalhos deste exercício de avaliação. O conjunto das atividades desenvolvidas permitiu uma primeira leitura dos resultados de aferição do indicador pré-definido, do grau de aproximação aos objetivos definidos e a sistematização dos fatores críticos associados à implementação do projeto.</p>

ATIVIDADES DA AVALIAÇÃO	DESENVOLVIMENTOS
Realização dos <i>focus group</i> com IPSS	Inicialmente estava prevista a realização de cinco painéis de discussão com o principal objetivo de recolher informações relativamente à resposta do projeto dinamizado pela CNIS às necessidades das IPSS; adequação das condições de implementação, apreciação dos resultados atingidos e sugestões/recomendações de melhoria. No entanto, foi realizado um ajustamento à metodologia inicial, tendo sido apenas concretizado um painel realizado no dia 6 de outubro que contou com a presença de quatro entidades associadas da CNIS.
Redação do Relatório de Avaliação Final, incluindo análise dos resultados da 2ª fase do processo de inquirição	O Relatório de Avaliação Final é o culminar da terceira, e última, etapa dos trabalhos deste trabalho de avaliação. As atividades desenvolvidas permitiram a leitura dos resultados finais que permitiram a aferição do indicador pré-definidos, do grau de cumprimentos dos objetivos definidos pelo projeto e aferição dos fatores críticos que possam ter condicionado a implementação do projeto.

5. EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROJETO

O presente capítulo apresenta dados relativos à execução das diferentes atividades que constituem o projeto da CNIS - Candidatura ao Aviso nº POISE 39-2020-02 - Capacitação Institucional das Organizações da Economia Social membros do CNES em avaliação.

Gabinete de Apoio Técnico

Tal como já referido, o Gabinete de Apoio Técnico teve financiamento, no âmbito do presente projeto, entre abril de 2021 e janeiro de 2023. Durante este período, e no âmbito das suas competências, desenvolveu diversas atividades que envolveram **1.973 IPSS** que representam cerca de 63,4% das entidades associadas da CNIS, num total de 43 matérias/temáticas trabalhadas.



1.973 IPSS abrangidas
(63,4% das associadas da CNIS)
43 temáticas trabalhadas

No âmbito das atividades desenvolvidas pelo GAT destacam-se:



Apoios prestados:

408 pareceres técnicos
713 apoios técnicos no âmbito do PEDEPE
2 instituições com apoio técnico individualizado



Representação em **37 eventos** (encontros, congressos, seminários, entre outros)
(21 organizados pela CNIS, 2 co-organizados e 14 outras entidades)
✓ Preparação e acompanhamento 21 eventos
✓ Participação em 7 *webinars*/conferências
✓ Elaboração de 8 suportes para intervenções da CNIS
✓ Intervenção em 14 eventos



242 reuniões
(118 internas e 124 com outras entidades/instituições)



14 Pareceres técnicos (8 relativos a propostas legislativas)
32 comunicações para entidades oficiais
(3 da área da Educação e 29 da área da Segurança Social)



Apuramento dos:
Custos Reais das Respostas Sociais para 2018 e 2019;
Custos Técnicos das Respostas Sociais 2019;
Custos de Qualificação das Respostas Sociais 2022 (outubro de 2021 e março 2022);
Custos real e técnico da resposta social Creche e preparação de toda a documentação de suporte à negociação do alargamento da medida da Gratuitidade das Creches



Elaboração de:
Instrumento de recolha de informação junto das associadas e respetivo tratamento e sistematização – **transição resposta social CAO para CACI** (novembro de 2021);
Instrumento de recolha de informação junto das associadas para **apuramento das capacidades instaladas nas respostas sociais Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

(ERPI) e Lar Residencial (LR) e respetivo tratamento e sistematização – contou com a participação de **470 instituições com ERPI e 76 com LR** (novembro de 2022).

Em relação aos **eventos** destacam-se os seguintes que revelam o envolvimento de muitas entidades associadas da CNIS:

- 2 sessões de informação, em formato *online*, no âmbito do novo enquadramento legal **Acolhimento Familiar – Instituições de Enquadramento**, para as associadas com respostas sociais no âmbito das crianças e jovens em perigo nas quais participaram **100 participantes e 94 instituições** (21 e 22 de abril de 2021);
- Ciclo de *webinars* **“A Vida e os Direitos das Pessoas com Deficiência”**, em formato *online*, que contou com a participação de **393 participantes de 180 entidades** (19 e 20 de maio de 2021);
- 5 sessões explicativas do **Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – Protocolo para o biénio 2021-2022**:
 - 4 sessões, em formato online, que contaram com um total de **1115 participantes de 847 instituições** (26 e 28 de julho e 8 e 9 de setembro de 2021);
 - 1 sessão presencial, no Funchal, com cerca de **50 participantes** (16 de setembro de 2021).
- **1 sessão de informação**, em formato online, no âmbito do novo enquadramento legal do **CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão para as associadas com a resposta social CAO – Centro de Atividades Ocupacionais**, que contou com **176 participantes de 137 instituições** (30 de setembro de 2021);
- **VI Congresso da CNIS “As IPSS nas Políticas Sociais”**, em Viseu, que contou com **282 participantes de 149 entidades** (7 e 8 de junho de 2022);
- **2 sessões** explicativas sobre a **Gratuidade das Creches, no âmbito do alargamento da medida**, em formato online, para as associadas da CNIS com as respostas sociais Creche e Creche Familiar, que contaram com **1.292 participantes de 973 instituições** (27 de julho de 2022);
- **4 sessões** explicativas das **Adendas ao Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – Protocolo para o biénio 2021-2022**, em formato online, para as associadas, que contaram com um total de **1.780 participantes de 1.545 instituições**:
 - **3 sessões** relativas à 1ª e 2ª Adenda que contaram com **933 participantes de 801 instituições** (20, 21 e 22 de setembro de 2022);
 - **1 sessão** relativa à 3ª Adenda que contou com **847 participantes de 744 instituições** (20 de dezembro de 2022).

Plataforma ROTASS – Rede Operacional e Técnica de Apoio ao Setor Solidário

A Plataforma ROTASS, no primeiro quadrimestre de 2021, registou **44.007 visitas**.

Posteriormente, entre os meses de maio de 2021 e janeiro de 2022, as mudanças ocorridas na plataforma impossibilitaram a funcionalidade de contabilização do número de acessos, bem como a inscrição de novos utilizadores. Em 2022, registou-se um total de **102 993 visualizações**.

102.993
visualizações
(2022)

A plataforma tem sido alvo de tentativas de ataques informáticos, pelo que necessita de uma reformulação a curto prazo.

Seminários Especializados

No âmbito dos seminários especializados estava, inicialmente, prevista a realização de **36 ações**, duas por distrito. Contudo, foram dinamizadas **41 ações**, com a duração de 12 horas/cada, organizadas em 4 módulos de 3 horas. Cada participante, para obtenção de certificação, tinha de frequentar 3 módulos.

A maioria das ações realizou-se em formato *online*, pelo que a sua divulgação, em vez de distrital, passou a ser nacional, o que se revelou vantajoso quer pela distribuição geográfica dos participantes, quer pelo maior número de participantes que proporcionou.



41 ações:

Gestão de pessoas (13)
Planeamento Estratégico (7)
Avaliação de Impacte (2)
Gestão financeira (6)
Contratação pública (5)
Direito do Trabalho (8)



**2.371 dirigentes e gestores de topo
participantes**

1.272 obtiveram certificação
(53,6% do total de participantes)

A realização dos seminários temáticos foi sujeita a uma **avaliação interna de satisfação** baseada na aplicação de inquéritos *online*.

Foram aplicados 41 inquéritos, correspondentes ao total de seminários realizados, que contemplaram a apreciação de questões relativas aos seguintes aspetos:

- **Organização geral das sessões:** novidade e interesse das matérias, detalhe no tratamento dos temas, adequação da metodologia e duração;
- **Prestação dos formadores:** domínio dos assuntos, clareza na comunicação, motivação suscita, disponibilidade para o esclarecimento, relacionamento com os formandos;

Adicionalmente, os participantes foram questionados sobre o grau de satisfação global e convidados a partilhar comentários e sugestões de temas para iniciativas posteriores de formação.

A análise da informação recolhida indica **índices de satisfação muito elevados** em todos os seminários temáticos realizados – usando uma escala de avaliação com 5 níveis, em que 1 correspondia a “insatisfeito” e 5 “muito satisfeito”, a maioria dos respondentes posicionou a sua avaliação nos níveis que indicam satisfação mais elevada e, na maioria dos casos, com clara preferência pelo extremo mais positivo da escala proposta (5). Esta apreciação recai, de igual modo, sobre as diversas questões associadas à organização geral das sessões, bem como na apreciação do desempenho dos formadores.

A exceção a esta tendência geral é a avaliação da duração das sessões, que merece uma apreciação globalmente menos positiva, nalguns casos com particular incidência no nível 3 da escala ou níveis mais baixos. Embora esta tendência se aplique de forma genérica a todos os seminários, afigura-se mais expressiva no tema “Contratação Pública”.

Esta questão, também, é alvo de diversas referências no campo do inquérito dedicado à recolha de comentários. A título ilustrativo, escolhemos a seguinte referência que parece expressar bem a tendência geral das opiniões relativas à duração recolhidas por esta via - “sessão curta face à extensão, complexidade e interesse das matérias”.

Outros comentários recolhidos nos inquéritos relativos à organização das sessões, sobretudo a distribuição da carga horária e a modalidade *online*, que se configurou como a melhor opção face ao contexto pandémico, indicam a necessidade de refletir sobre futuras opções a tomar nestas matérias.

No campo relativo à recolha de sugestões de temas de formação foram recolhidas inúmeras indicações de novos temas a abordar em futuras ações, que indiciam a autoperceção de défices de conhecimentos e competências a colmatar, mas também uma ideia de disponibilidade e interesse para a frequência de futuras ações que valoriza a experiência da participação nos seminários temáticos.

17,73%
do total de IPSS
30% VAB gerado

Central de Balanços

A Central de Balanços tem como principal objetivo ser uma base de informação de apoio à decisão e de caracterização do tecido das IPSS em Portugal. Para esse efeito, foi criada uma amostra estratificada por distritos e formas jurídicas de **565 IPSS**, que mais recentemente foi ampliada para **1.000 Instituições**, o número máximo de instituições para as quais se conseguiram os dados.

Para apoiar a tomada de decisão e a caracterização das IPSS em Portugal, foi lançado um estudo económico intitulado **“Importância Económica e Social das IPSS em Portugal”** com a informação previamente recolhida e trabalhada para o efeito, designadamente demonstrações financeiras (como Balanço, Demonstração de Resultados, Anexo às Demonstrações Financeiras, Balancete Antes de Apuramento de Resultados).

Foram recolhidos e tratados os dados dos anos 2019 e 2020, relativamente a uma amostra estratificada, por distritos e natureza jurídica, de 1.000 IPSS, o que garantiu uma representação de cerca de **17,73% do total de IPSS** e quase **30% do Valor Acrescentado Bruto por estas gerado**.

A Central de Balanços, durante o período de execução do projeto em avaliação, deu início ao tratamento dos dados relativos a 2021.

Gabinete de Auditorias

O Gabinete de Auditorias foi criado em janeiro de 2021 e iniciou a sua atividade com uma equipa de três técnicos a tempo inteiro e um supervisor em regime de prestação de serviços. A partir do segundo trimestre de 2022, passou a funcionar com um técnico e um supervisor.



65 IPSS solicitaram a intervenção

210 visitas

50 IPSS com auditorias concluídas

16 das IPSS onde já foram apresentadas as auditorias continuam a ser **acompanhadas na implementação das recomendações propostas**



9 auditorias em curso

6 aguardam informação preliminar

Estudos

No âmbito do projeto em avaliação foram realizados os seguintes estudos:

▪ **"A Saúde Mental na População das Instituições Associadas da CNIS a nível nacional"**

Um estudo promovido pela CNIS com o acompanhamento científico e técnico do IPB – Instituto Politécnico de Bragança, através da Escola Superior de Saúde, CEDRI e pela empresa de consultoria Addedsolutions SR, Lda, responsável pela elaboração e execução do mesmo.

O estudo foi apresentado a 23 de novembro de 2021 num seminário realizado no Auditório Eng.º Alcínio Miguel do Instituto Politécnico de Bragança, transmitido online através do canal de Youtube⁴ do IPB, tendo sido publicado o respetivo relatório⁵.



50 participantes presenciais
200 participantes online

- Com a Universidade de Évora foi criada uma **“Plataforma de Gestão do Conhecimento para o Cuidado aos Idosos Dependentes”**. Na sequência do trabalho conjunto, foi apresentado o **Estudo de Intervenção Complexa – As Respostas Sociais no Percurso de Cuidados à Pessoa com Dependência** ⁶ e, foi desenvolvido um conjunto de iniciativas de formação, dinamizadas pela Universidade de Évora e o *Comprehensive Health Research Centre*, em articulação com a CNIS, com o duplo objetivo de:

- Capacitar os profissionais e as IPSS para a utilização de alguns instrumentos de avaliação diagnóstica, principalmente ao nível da funcionalidade das pessoas idosas (estes instrumentos foram utilizados no estudo acima referido);
- Capacitar os profissionais com competências de intervenção terapêutica destinadas a pessoas com dependência e direcionadas para a prevenção da deterioração cognitiva e mobilização em diferentes situações de cuidados.

Foram realizadas **duas formações** para os profissionais das IPSS:

1

Módulo 1 - Utilização da Plataforma MIAP e Avaliação da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde das Pessoas Idosas;
Módulo 2 – Saúde Mental das Pessoas Idosas;
Módulo 3 – Cuidar de pessoas com dependência no autocuidado;
Módulo 4 – Gestão da Medicação.



146 participantes

2

Módulo 1 - Utilização da Plataforma MIAPe e Avaliação da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde das Pessoas Idosas;
Módulo 2 – Saúde Mental das Pessoas Idosas;
Módulo 3 – Cuidar da Pessoa com Demência;
Módulo 4 – Estratégias de Comunicação com a Pessoa Idosa;

⁴ <https://rotass.cnis.pt/apresentacao-do-estudo-a-saude-mental-na-populacao-das-instituicoes-associadas-da-cnis/>

⁵ http://rotass.cnis.pt/wp-content/uploads/2021/11/Estudo_CNIS_Saude-Mental_Associados-CNIS.pdf

⁶ <http://rotass.cnis.pt/wp-content/uploads/2021/05/Relatorio-Estudo-de-Intervencao-Complexa-As-Respostas-Sociais-....pdf>

Módulo 5 – Cuidar de Pessoas com Dependência no Autocuidado;
Módulo 6 – Gestão da Medicação;
Módulo 7 – Plano Individual de Cuidados.



45 participantes

Para além das atividades descritas, a atividade **Avaliação Externa** tinha como objetivo realizar a monitorização do projeto, o acompanhamento da execução, a identificação de eventuais desvios, bem como a inclusão de medidas corretivas, em caso de necessidade.

No âmbito desta atividade, foram entregues os seguintes entregáveis cumprido totalmente o que estava estipulado em sede de candidatura:



Plano de Trabalhos com os principais elementos da metodologia a utilizar para a presente avaliação, entregue em novembro de 2021



Relatório Intercalar com resultados preliminares da avaliação, entregue em março de 2022



Relatório Final com resultados finais da avaliação, que configura o presente documento, entregue no final de janeiro de 2023.

Pela análise realizada, pode concluir-se que as **7 atividades previstas** no âmbito do projeto da CNIS foram realizadas de acordo com o previsto. Desta forma, o **indicador de realização** previsto (Nº atividades concluídas), relacionado com o grau de conclusão das atividades do projeto, foi cumprido.

6. RESULTADOS DA AUSCULTAÇÃO AOS ATORES ENVOLVIDOS

5.1. Resultados do processo de inquirição

O Relatório de Avaliação Final apresenta os resultados finais da aplicação dos inquéritos por questionário online às IPSS e UDIPSS, cuja aplicação permitiu recolher informação sobre a execução e os resultados do projeto.

O processo de inquirição teve duas fases. No caso das IPSS, a primeira fase considerou entidades que tiveram contacto com o projeto até ao final de março de 2022 e, a segunda fase, considerou entidades que tiveram contacto com o projeto entre março e setembro de 2022. Nesta medida, haverá, alguns casos, em que a mesma entidade poderá ter respondido duas vezes ao inquérito. Já no caso das UDIPSS e Federações, nas duas fases de inquirição, o inquérito foi remetido ao universo de UDIPSS e Federações, pelo que existem, igualmente, entidades que responderam ao inquérito mais do que uma vez.

Na primeira fase, responderam ao inquérito 450 IPSS e 13 UDIPSS e Federações e, na segunda fase, foi possível recolher 207 respostas de IPSS e 13 respostas de UDIPSS e Federações. Globalmente, pode assim dizer-se que estamos perante amostras aleatórias simples com um grau de representatividade significativo – no caso das IPSS 35,3% do universo (N=657 respostas) e, no caso das UDIPSS, 57,7% no caso das UDIPSS (N=26 respostas)⁷.

Para uma melhor caracterização das entidades respondentes, optou-se pela definição de um guião de inquérito para IPSS e outro para as UDIPSS. As questões relacionadas com o desempenho da CNIS, por referência às atividades desenvolvidas, são comuns a ambos os inquéritos.

Os inquéritos foram aplicados às entidades que tiveram contacto com a CNIS no âmbito do Gabinete de Apoio Técnico, da Plataforma ROTASS e do Gabinete de Auditoria, solicitando aos inquiridos a apreciação destas atividades e, sobretudo, a avaliação da melhoria do desempenho da CNIS que constitui um elemento central do presente exercício de avaliação.

5.1.1. Caracterização das amostras

Para uma melhor compreensão do perfil das entidades que integram as amostras, bem como dos seus representantes responsáveis pela resposta ao inquérito, apresentam-se algumas informações de natureza descritiva. Embora se tenha optado por realizar uma caracterização separada das amostras de IPSS e UDIPSS, a leitura dos resultados será realizada em conjunto, evidenciando, nos casos em que se justificar, as especificidades de cada tipologia de entidade.

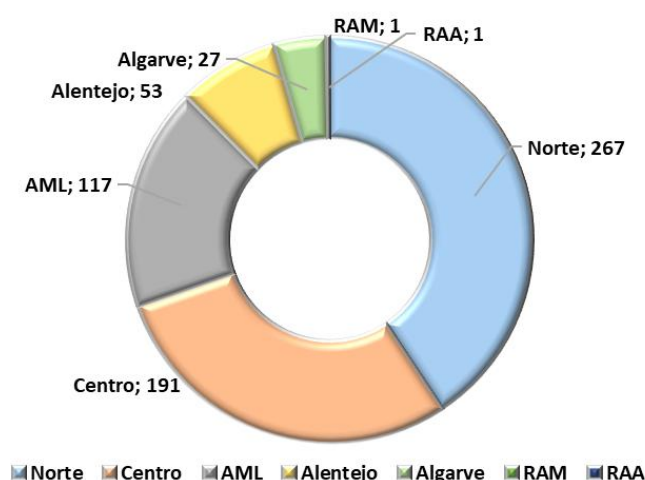
i. Amostra IPSS

Observa-se uma concentração de entidades que responderam ao inquérito na Região Norte (267), que representa cerca de 41% do total de entidades que responderam ao inquérito. Seguem-se a Região Centro

⁷ O valor do N varia ao longo do relatório, pois em cada resposta ao inquérito foi considerado o número de resposta válidas referentes à questão em análise; correspondendo o N ao número de respostas efetivas a essas questões.

(191) e a Área Metropolitana de Lisboa (117). A concentração é francamente menos representativa no Alentejo (53), no Algarve (27), Região Autónoma da Madeira (1) e Região Autónoma dos Açores (1). Esta distribuição geográfica poderá ser explicada pelo perfil de penetração da CNIS.

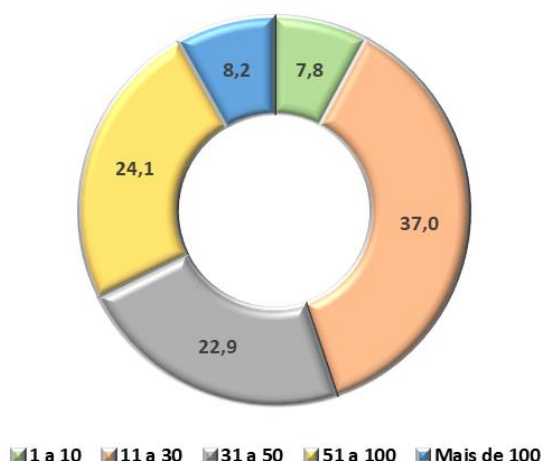
Gráfico 1 - Distribuição da amostra de IPSS por NUT II (Nº)



(N=657)

Quanto à distribuição das entidades respondentes por dimensão, número de trabalhadores, observa-se que as IPSS pequenas foram mais representadas, com cerca de 37% das entidades com entre 11 e 30 colaboradores e 24% de entidades com entre 51 e 100 colaboradores. Seguindo-se, em termos de representatividade: 23% de entidades com entre 31 e 50 colaboradores. Com uma representatividade muito semelhante, surgem as entidades de maior dimensão (mais de 100 colaboradores) com 8,2% e as entidades de dimensão micro (entre 1 e 10 colaboradores) com cerca de 7,8%.

Gráfico 2 - Distribuição da amostra por dimensão da organização (%)



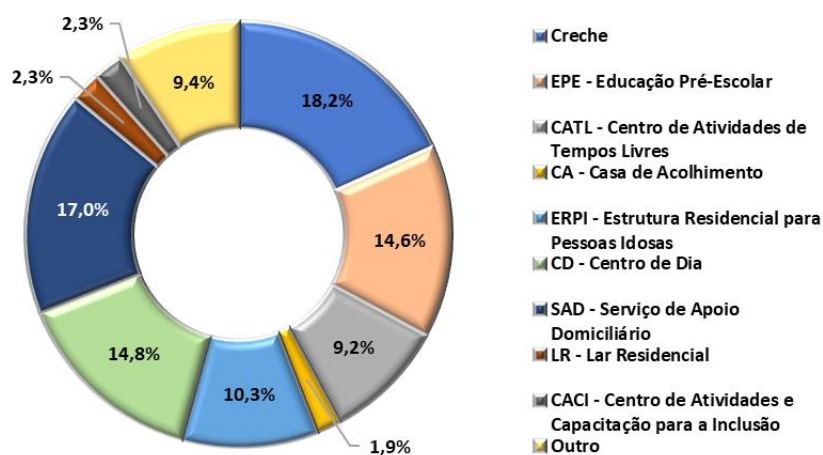
(N=638)

Analisando a distribuição da amostra de IPSS por tipo de resposta social, observa-se uma menor concentração face à primeira fase da inquirição, mantendo-se, contudo, a concentração no apoio a idosos

e às crianças. Cerca de 18% das entidades respondentes são Creches, 17% asseguram Serviço de Apoio ao Domicílio, 14,8% são Centros de Dia e 14,6% prestam serviços de Educação Pré-Escolar.

Cerca de 9,4% das entidades respondentes refere oferecer outras respostas sociais; para além das referidas neste âmbito, destacam-se os Centros de Convívio, as Cantinas/Refeitórios Sociais e os Centros Comunitários.

Gráfico 3 - Distribuição da amostra por resposta social da organização (%)

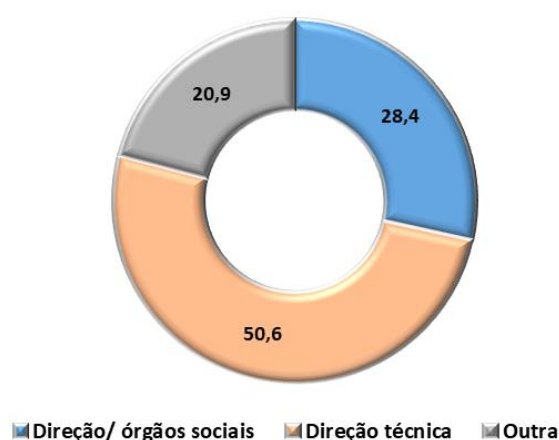


(N=657)

Em relação à caracterização dos respondentes – pessoas que, em nome das entidades que compõem a amostra, assumiram a resposta ao inquérito – verificou-se que a grande maioria corresponde a um perfil de indivíduo em idade ativa, com elevada qualificação académica e profissional e com grandes responsabilidades no seio das organizações.

Conforme se pode verificar no gráfico seguinte, cerca de 79,1% dos respondentes assumem cargos de direção técnica ou nos órgãos sociais nas entidades que compõem a amostra de IPSS.

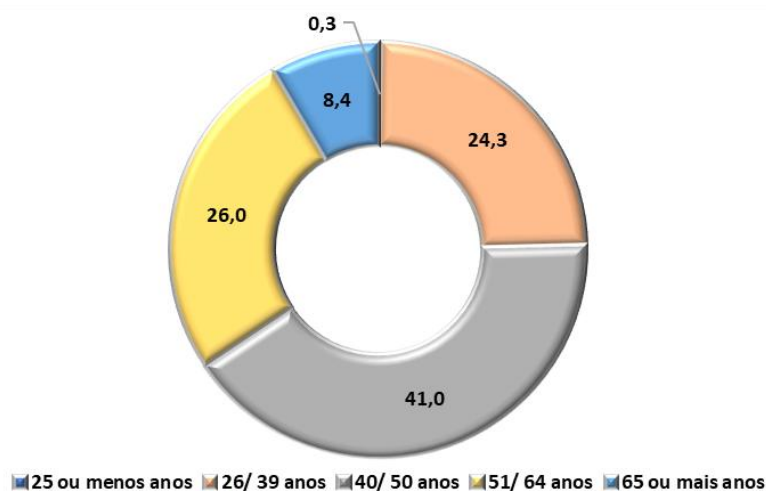
Gráfico 4 - Distribuição dos respondentes por função desempenhada na IPSS (%)



(N=654)

O gráfico seguinte permite verificar que apenas 8,4% dos respondentes têm 65 ou mais anos, o que atendendo à distribuição por função desempenhada na IPSS, permite inferir que a maioria dos respondentes integram a direção técnica das organizações.

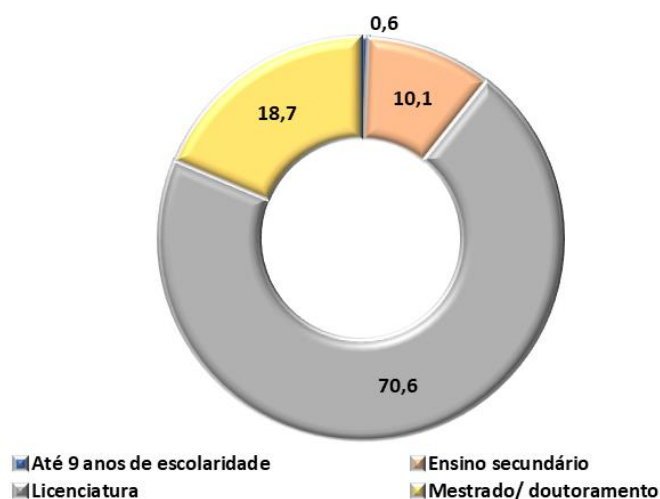
Gráfico 5 - Distribuição dos respondentes das IPSS por nível etário (%)



(N=654)

A observação da distribuição dos respondentes de IPSS por nível de escolaridade traduz, por sua vez, o elevado nível de qualificação académica da grande maioria dos respondentes ao inquérito. Com efeito, cerca de 89,3% dos respondentes afirmam possuir formação de nível superior. Destes, 70,6% são licenciados e 18,7% tem mestrado ou doutoramento, confirmando a representatividade dos elementos da direção técnica.

Gráfico 6 - Distribuição dos respondentes de IPSS por nível de escolaridade (%)

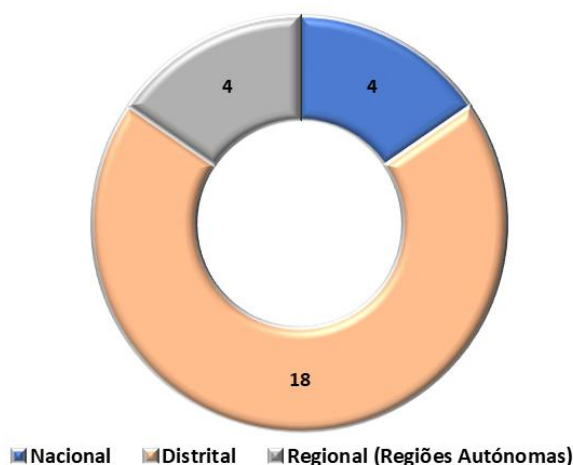


(N=654)

ii. Amostra UDIPSS

Do total de respostas das UDIPSS ao inquérito online, verifica-se que 4 respondentes com intervenção a nível nacional, 4 com intervenção regional e 18 têm intervenção a nível distrital. Nos respondentes com intervenção distrital foi possível recolher respostas dos distritos de Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Leiria, Lisboa, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu. Não responderam ao inquérito, em nenhuma das fases de inquirição, as UDIPSS dos distritos de Faro, Guarda e Portalegre.

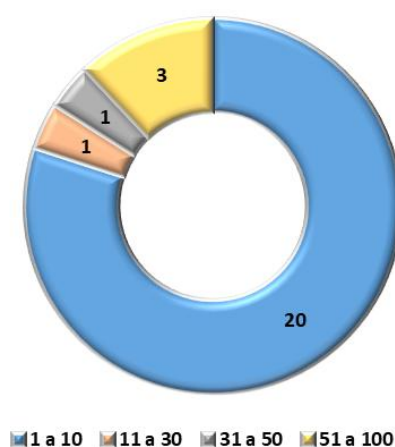
Gráfico 7 - Distribuição da amostra de UDIPSS por âmbito de intervenção regional (Nº)



(N=26)

Em relação à dimensão das entidades respondentes, em número de trabalhadores permanentes, verifica-se que a maioria das UDIPSS que respondeu ao inquérito tem entre 1 a 10 colaboradores permanentes. Em relação a colaboradores avançados, as UDIPSS que responderam a esta questão (N=24) indicam ter entre 0 a 5 colaboradores neste regime de avença.

Gráfico 8 - Distribuição da amostra de UDIPSS por dimensão da organização (Nº de colaboradores permanentes)

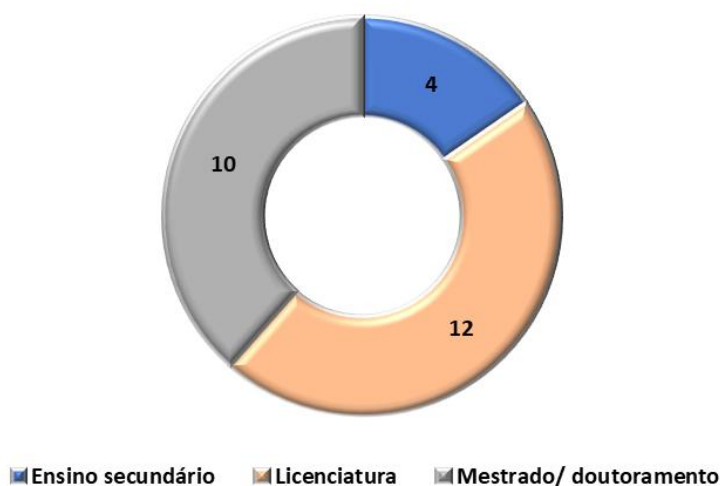


(N=25)

Em relação à caracterização dos respondentes das UDIPSS – pessoas responsáveis pela resposta ao inquérito– verificou-se que a maioria assume responsabilidades de gestão no seio das organizações, pois 25 (em 26) dos respondentes indicam fazer parte da direção.

Observa-se, igualmente, que o perfil dos respondentes ao inquérito corresponde a indivíduos com elevada qualificação académica, pois 23 (em 26) dos respondentes apresentam qualificação superior, dos 12 são licenciados e 10 detentores de mestrado ou doutoramento.

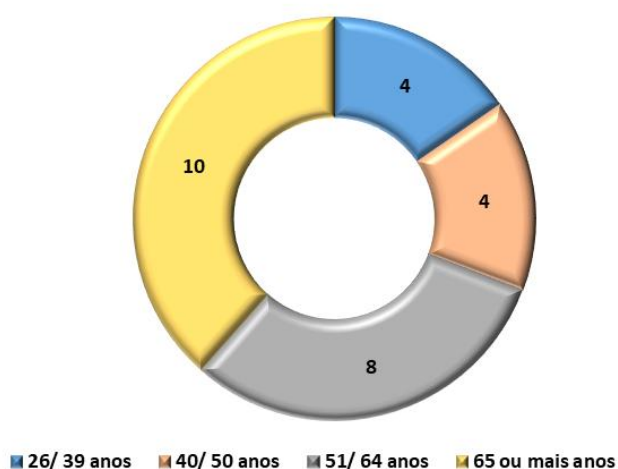
Gráfico 9 - Distribuição dos respondentes de UDIPSS por nível de escolaridade (Nº)



(N=26)

Por fim, em termos de distribuição etária, observa-se que 16 dos respondentes ao inquérito, numa amostra de 26 respondentes, encontram-se em idade ativa, entre os 26 e os 64 anos de idade, os outros 10 responsáveis pela resposta ao inquérito têm 65 ou mais anos, o que face à amostra das IPSS releva um perfil um pouco mais envelhecido.

Gráfico 10 - Distribuição dos respondentes das UDIPSS por nível etário (Nº)



(N=26)

5.1.2. Conhecimento e contacto com a CNIS

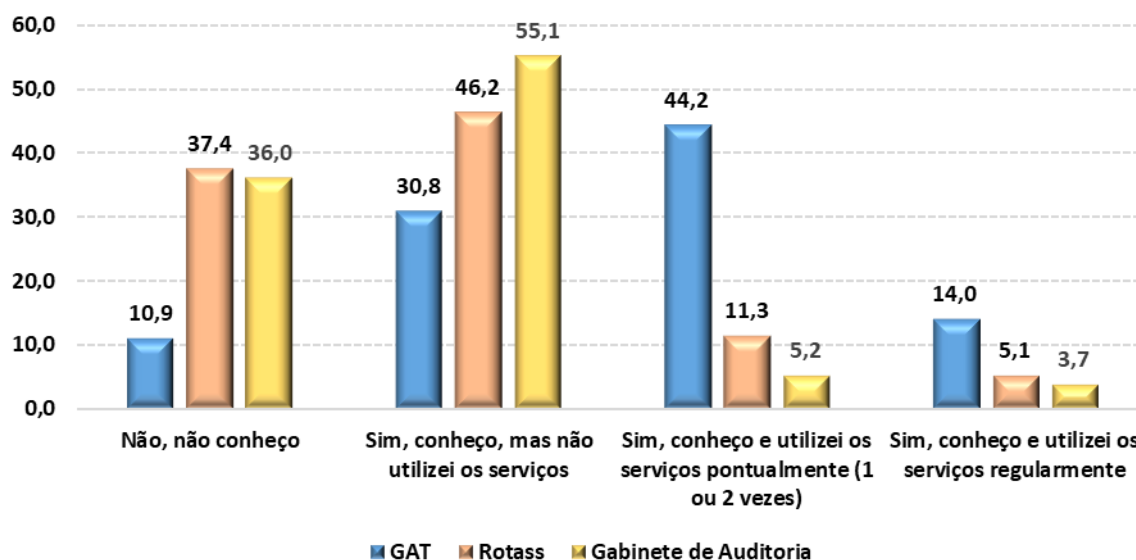
Nesta primeira seção mais qualitativa do inquérito, as entidades foram questionadas relativamente ao conhecimento dos três serviços da CNIS, sobre os quais incidiu o inquérito – Gabinete de Apoio Técnico, Plataforma ROTASS e Gabinete de Auditoria. Recorda-se que os resultados que se apresentam seguidamente tratam de forma agregada as respostas apuradas para as IPSS, Federações e UDIPSS, sinalizando, sempre que pertinente, as diferenças de opinião enunciadas pelos respondentes.

Nesta medida, quando questionados sobre o conhecimento e contacto com estes serviços da CNIS, em análise, observa-se um menor conhecimento da Plataforma ROTASS Rotas (37,4% dos respondentes) e do Gabinete de Auditoria (36,0% dos respondentes) face ao GAT. No entanto, há ainda cerca de 10,9% de respondentes, neste caso apenas IPSS, que afirmam não conhecer o GAT, ao contrário de todas as UDIPSS que responderam ao inquérito, que conhecem este serviço, independentemente de terem ou não utilizado os serviços.

Em contrapartida, observa-se que o GAT é o serviço mais utilizado, quer pelas IPSS, quer pelas UDIPSS, sobretudo quando a sua utilização é pontual (44,2% dos respondentes).

Importa, ainda, mencionar que cerca de 58,7% dos respondentes ao inquérito, afirmam ter conhecimento do Gabinete de Auditoria, no entanto não utilizaram os seus serviços, tratando-se do serviço menos utilizado pelas entidades que têm conhecimento da sua existência.

Gráfico 11 - Conhece ou utilizou os seguintes serviços disponibilizados pela CNIS? (%)



(GAT – N=678, Rotass – 671 e Gabinete de Auditoria N=672)

5.1.3. Apreciação do desempenho da CNIS

As questões relativas à apreciação do desempenho da CNIS, quanto às atividades desenvolvidas no âmbito deste projeto, previram a utilização de uma escala de valor, entre “0” e “8”, para traduzir o nível de satisfação com a participação nas mesmas. Nessa escala de valor, “0” corresponde a uma avaliação de

pendor mais negativo, seguindo-se uma escala com uma gradação da apreciação positiva, na qual a satisfação com o desempenho pode ser determinada em oito diferentes graus⁸

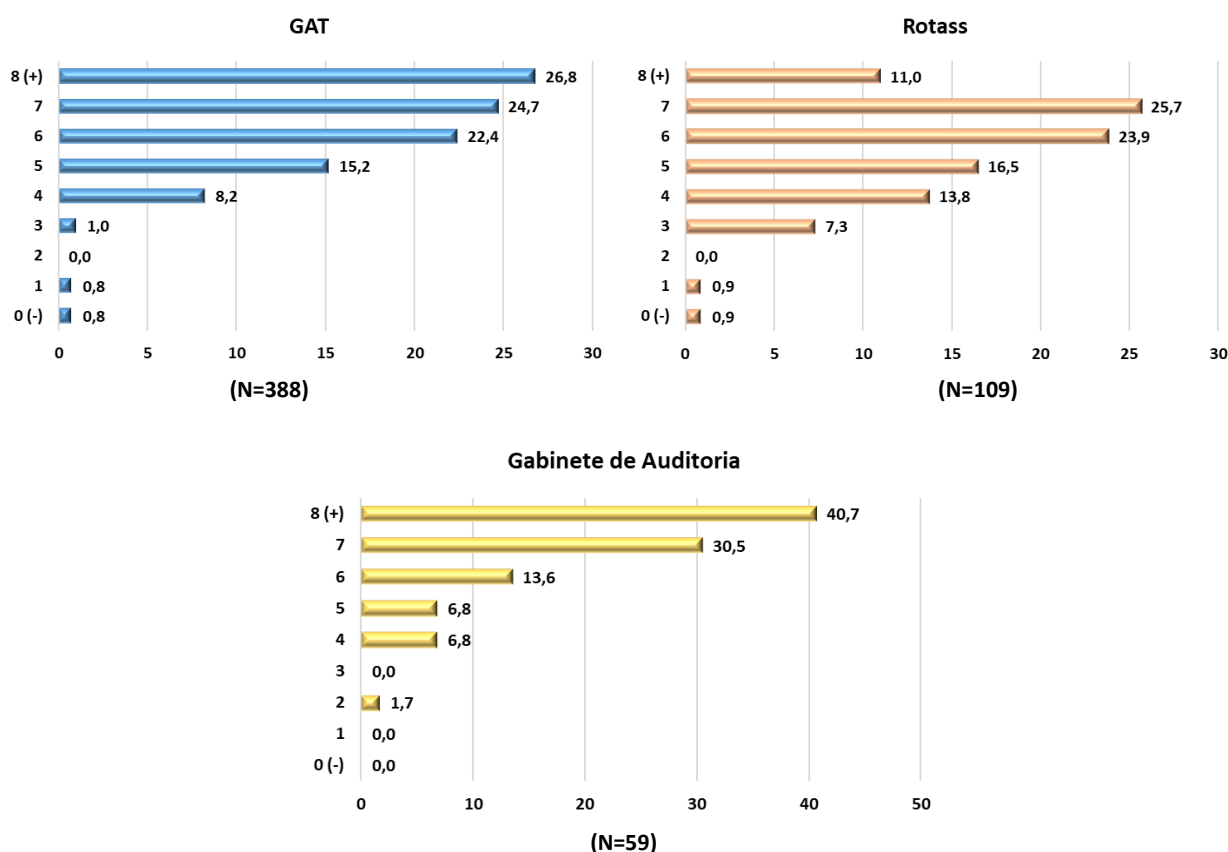
Nesta secção do inquérito, apenas foram inquiridos os respondentes que afirmaram, na seção anterior, ter utilizado os serviços em avaliação - GAT, Plataforma ROTASS Gabinete de Auditoria – pontual ou regularmente. O questionário começou por aferir o seu grau de satisfação relativamente aos serviços mencionados. Os resultados obtidos indicam níveis de satisfação elevados.

Em relação ao GAT, apenas 0,8% dos respondentes indicam estar insatisfeitos com esta atividade do projeto. Aliás, cerca de 74% destes respondentes que utilizaram o GAT atribuem os três níveis de classificação mais elevados da escala de valor (6, 7 e 8).

Já no que se refere à Plataforma Rotass, apenas 0,9% dos utilizadores que responderam ao inquérito revelam insatisfação com este serviço. Além disso, observa-se que os níveis de satisfação mais elevados (entre 6 e 8) foram claramente mais expressivos, atingindo um valor acumulado de 60,6%.

A classificação atribuída à experiência de utilização do Gabinete de Auditoria concentra-se nos níveis de satisfação mais elevados (6 a 8), com cerca de 84,7% dos respondentes a atribuir estes valores de classificação. Nenhum dos respondentes ao inquérito revela insatisfação com o Gabinete de Auditoria.

Gráfico 12 - Em que medida é que a organização está satisfeita com a experiência de utilização dos serviços? (%)

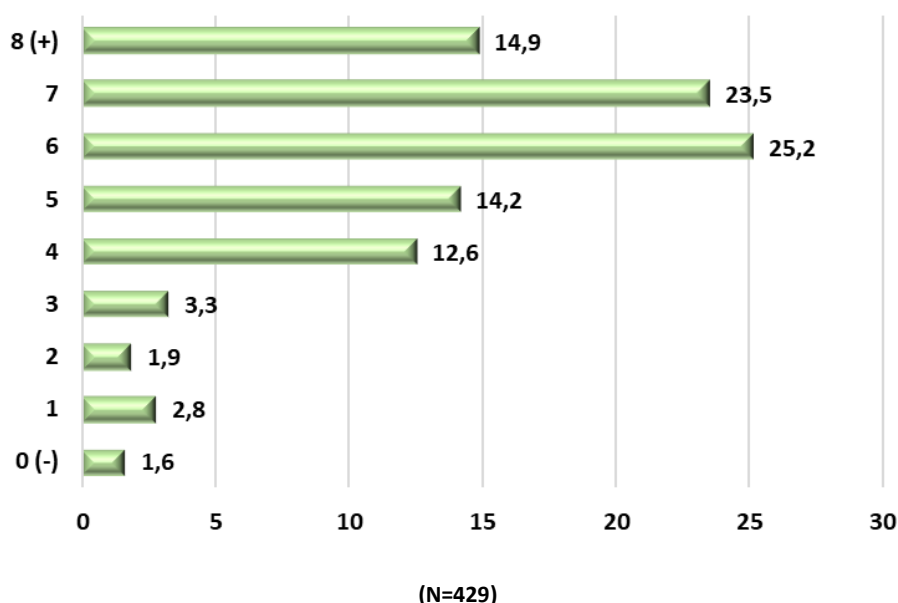


⁸ Foi adotada uma escala comum a todas as questões relativas à satisfação - Considere uma escala em que 0 corresponde a “nada satisfeito” ou “ausência de melhoria” e 8 a “muito satisfeito” ou “melhoria muito significativa”.

Os resultados obtidos ajudam a explicar, em grande medida, os resultados registados na pergunta seguinte, em que se questionava as entidades sobre a melhoria de desempenho da CNIS, tendo como referência os serviços utilizados. Como é possível observar, no gráfico seguinte, os respondentes que consideraram que a CNIS não apresentou melhorias de desempenho são apenas uma proporção pouco expressiva, representam apenas 1,6% do total de respondentes, tendo sido apenas IPSS a revelar esta insatisfação.

Os níveis que apresentam valores mais significativos situam-se entre o nível “4” e o nível “8”, com particular expressão do nível “6” indicado por 25,2% dos respondentes.

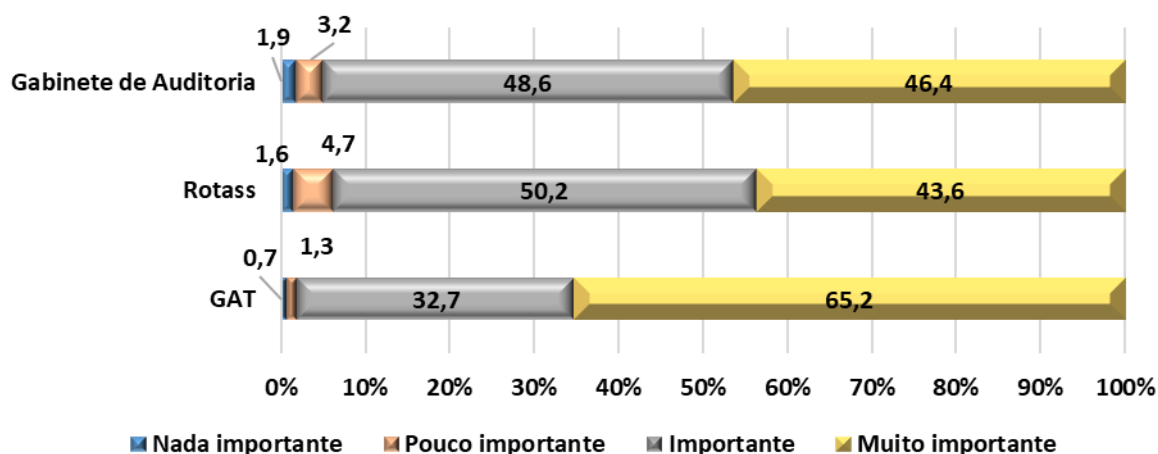
Gráfico 13 - Em função da sua experiência de contacto/utilização dos serviços que referiu, como aprecia a melhoria do desempenho da CNIS? (%)



Foi, ainda, questionado às entidades beneficiárias das atividades do projeto, qual a importância atribuída aos serviços existentes, no quadro das funções da CNIS. Os resultados apontam para uma valorização destes serviços por parte quer das IPSS, quer das UDIPSS, conforme se pode confirmar no gráfico seguinte.

No caso do GAT, mais de metade da amostra (65,2%) considerou este serviço da CNIS “muito importante” e, ainda, cerca de 32,7% considera “importante”. Os outros dois serviços prestados pela CNIS, Plataforma Rotass e Gabinete de Auditoria, apresentam, igualmente, para a amostra de inquiridos uma importância muito significativa – no caso da Plataforma Rotass, 43,6% dos inquiridos consideram o serviço “muito importante” e 50,2% consideram “importante” e, em relação ao Gabinete de Auditoria, 46,4% dos inquiridos considera o serviço “muito importante” e 48,6% considera “importante”.

Gráfico 14 - Qual a importância que atribui à existência deste tipo de serviços no quadro das funções da CNIS? (%)

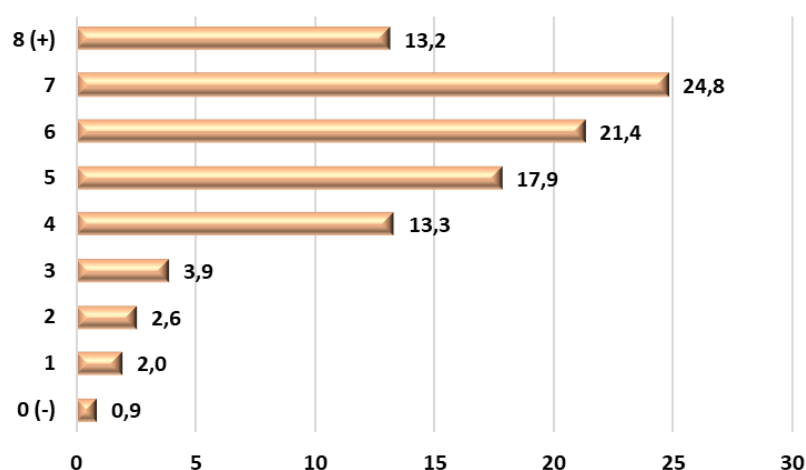


(GAT – N= 672; Plataforma Rotass – N= 576, Gabinete de Auditoria – N=634)

A última questão desta secção permitia aos respondentes ao inquérito avaliar a evolução recente, nos últimos três/quatro anos, do desempenho da CNIS relativamente ao apoio que presta aos seus associados.

Como é possível observar, os respondentes que consideram que a CNIS não apresentou melhorias de desempenho global nos últimos anos (0,9%) apresentam uma percentagem pouco expressiva. Esta insatisfação foi apenas revelada por IPSS. Neste âmbito, vale a pena sublinhar que cerca de 77,3% dos inquiridos considera que o desempenho da CNIS melhorou de forma significativa, tendo-lhe atribuído uma classificação entre os níveis “5” e “8”.

Gráfico 15 - Qual a sua opinião relativamente à evolução recente (3/ 4 anos) do desempenho da CNIS no apoio aos associados? (%)



(N=660)

O inquérito inclui também uma questão relativa aos domínios de melhoria relacionados com os serviços disponibilizados pela CNIS, tendo sido apuradas 163 respostas a esta questão.

O tratamento qualitativo das respostas permite concluir que os respondentes sinalizam questões gerais relativas à comunicação e apoio de proximidade, reforço de temáticas específicas e incremento da promoção dos serviços e da componente de formação e capacitação dos associados.

Domínios de melhoria	Nº de referências
Mais e melhor comunicação direta e apoio aos associados	58
Mais e melhor apoio técnico em questões legais /laborais/ organizativas /respostas atípicas	43
Maior e melhor divulgação dos serviços junto dos associados	26
Promoção de ações de formação em diversas temáticas (legais, laborais, deficiência...)	14
Outros domínios (p.e. parcerias, realização de eventos/Publicações de partilha de boas práticas entre instituições; mais visitas de acompanhamento, Maior representação dos associados e dos seus interesses, alargamento das respostas dadas aos associados ...)	22

5.2. Resultados dos focus group

O *focus group* realizado permitiu concluir que:

- A experiência dos participantes relativa à **utilização do GAT** é apreciada de forma globalmente **muito positiva**; a área da deficiência é referida como uma área com resposta muito positiva. As margens de melhoria estão centradas no **tempo de resposta e no reforço da ação junto das instituições**, por exemplo, ao nível legislativo e jurídico adotando uma perspetiva de leitura crítica da legislação e antecipando necessidades de esclarecimento, porque nem sempre as entidades têm conhecimento dos apoios de que podem beneficiar e, nem sempre, conseguem apreender todas as medidas sem um acompanhamento próximo.
- Esta ideia de reforço da proximidade às instituições e uma perspetiva de resposta mais personalizada às suas necessidades individuais, mereceu uma atenção particular dos participantes. Também foi recolhido um testemunho de uma **experiência muito positiva** no trabalho com o **Gabinete de Auditorias**, que culminou com um estudo muito considerado pela entidade.
- O modo como as entidades se relacionam com a CNIS e com as UDIPSS está relacionado com o tipo de questões e temas e foi expresso pelas entidades participantes do seguinte modo: “costumam trabalhar com a União Distrital para assuntos mais locais, a CNIS é mais nacional e trata de assuntos mais transversais”.
- A ideia do **trabalho em rede** com as UDIPSS, IPSS e as instituições que atuam no terreno é considerado um **elemento essencial da intervenção da CNIS**; a mobilização de instituições da área que têm um conhecimento muito próximo da realidade para participar nos processos de auscultação, recolhendo a sua opinião e as suas práticas, é essencial para esse trabalho em rede.

- Relativamente à participação nas sessões de formação e *webinares*, a opinião recolhida aponta para uma **valorização significativa destas sessões de capacitação**, destacando-se a relevância dos temas e a “abertura de horizontes”; note-se que esta opinião está muito alinhada com a informação recolhida nos inquéritos de satisfação.
- Apesar desta apreciação são referidos alguns **aspetos organizativos** que podem merecer reflexão, nomeadamente: a importância de voltar às ações presenciais, que favorece a dinâmica das sessões e o envolvimento dos participantes, e o esforço no sentido de amenizar uma linguagem que por vezes se revelou “excessivamente técnica”.
- Uma nota final para referir que todos os interlocutores consideram o **“Notícias à sexta” um bom “veículo de informação”** e todos concordam que, em termos de informação, tem potencial de crescimento e melhoria, por exemplo, *links* a funcionar; linguagem jurídica mais acessível e de mais fácil compreensão.

7. APURAMENTO DO INDICADOR DE RESULTADO CONTRATUALIZADO COM A AUTORIDADE DE GESTÃO

A aferição do indicador de resultado contratualizado com a entidade gestora do PO ISE é um resultado da avaliação importante, que está assegurado no trabalho desenvolvido de acordo com os procedimentos definidos, conforme se explicita a seguir.

De acordo com o previsto no Aviso nº POISE 39-2020-02 - Capacitação Institucional das Organizações da Economia Social membros do Conselho Nacional para a Economia Social (CNES): *o apuramento da meta para o indicador de resultado realiza-se através da inquirição dos associados, consubstanciado num relatório de avaliação da operação, sendo a sua realização da responsabilidade do beneficiário, com recurso a entidade externa independente.*

A fórmula de cálculo para **apuramento da meta do Indicador de Resultado** é a seguinte:

$$\frac{N.º \text{ de associados inquiridos que reconhecem a melhoria do desempenho dos parceiros CNES}}{N.º \text{ total de associados inquiridos}} \times 100\%$$

A **meta definida** para este indicador de resultado é de **65%**.

Assim, tendo em consideração estes procedimentos e mobilizando os resultados apurados no inquérito *online*, aplicado às IPSS e UDIPSS, para a questão específica associada à aferição da meta do indicador de resultado - **“Em função da sua experiência de contacto/utilização dos serviços que referiu como aprecia a melhoria do desempenho da CNIS?”**, pode concluir-se que **98,4% dos associados da CNIS que responderam a esta questão do inquérito, observam melhorias no desempenho da CNIS.**

O valor apurado permite concluir que a meta fixada para o indicador de resultado *Associados que reconhecem a melhoria do desempenho da CNIS*, de 65%, foi amplamente superada.

Escala	Nº de respostas	% Válida	% Acumulada
0(-)	7	1,6	1,6
1	12	2,8	4,4
2	8	1,9	6,3
3	14	3,3	9,6
4	54	12,6	22,1
5	61	14,2	36,4
6	108	25,2	61,5
7	101	23,5	85,1
8(+)	64	14,9	100,0
Total	429	100,0	
Não respondeu	6		
Total	435		

Fonte: Inquérito aos associados (1ª e 2ª fases)

Os resultados atingidos dão evidências claramente positivas, nesta dimensão da execução e avaliação do projeto da CNIS. Se considerarmos, mais detalhadamente, a apreciação dos inquiridos, em função dos valores dos diversos patamares, observa-se que a grande maioria (77,9%) posiciona a sua resposta nos patamares mais elevados, 5 a 8, o que corresponde a melhorias significativas do desempenho da CNIS.

8. PRINCIPAIS CONCLUSÕES DA AVALIAÇÃO

Seguidamente, apresentam-se as principais conclusões da presente avaliação, tendo em consideração os resultados do processo de inquirição, do *focus group* realizado, apresentados em capítulo próprio, bem como toda a informação recolhida através de análise documental e informações recolhidas nas reuniões com a equipa da CNIS.

Assim, pode concluir-se que o projeto da CNIS:

- Cumpru as atividades que estavam estipuladas em sede de candidatura, tendo apenas realizado pequenos ajustamentos, nomeadamente na realização de ações de formação *online*, sobretudo devido à crise pandémica que se viveu no período de implementação do projeto. Assim, verifica-se que cumpriu a meta definida para o indicador de realização – Nº de atividades concluídas de 7 atividades concluídas;
- No período de implementação do projeto é notório o envolvimento de um elevado número de entidades associadas nas atividades do projeto:
 - O GAT prestou apoio a cerca de 63,4% das entidades associadas da CNIS em temáticas diversas e dinamizou 37 eventos onde participou um número expressivo de entidades.
 - No âmbito das 41 ações dos seminários especializados participaram 2.371 dirigentes e gestores de topo de entidades associadas.
 - O Gabinete de Auditorias realizou auditorias em 50 IPSS no âmbito do projeto, tem 9 auditorias em curso, 6 que aguardam informação preliminar e, ainda, encontra-se a acompanhar a implementação de recomendações em 16 IPSS.
- Cumpru os objetivos de robustecimento da capacitação da CNIS, com vista à melhoria dos serviços disponibilizados aos seus associados, nomeadamente ao nível do apoio técnico, disponibilização de informação sobre o setor e ao nível do gabinete de auditoria;
- É notório um elevado conhecimento dos serviços disponibilizados pela CNIS, por parte das entidades associadas que responderam ao inquérito, sobretudo do GAT que é, igualmente, o serviço mais utilizado pelos respondentes. De facto, as respostas apuradas revelam que a utilização é mais intensa no GAT e menor na Plataforma e, em particular, no Gabinete de Auditoria, que apresenta o nível de utilização mais baixo, admitindo-se que as características específicas do GAT e a tipologia de serviços prestada ajudam a explicar o maior nível de conhecimento e utilização. Este tipo de resposta é sinalizado pela totalidade de respondentes do grupo UDIPSS/ Federações, o que se afigura particularmente relevante pelo potencial de replicação na rede de IPSS destas organizações.
- As entidades inquiridas avaliam o trabalho desenvolvido pela CNIS, ao nível do GAT, Plataforma Rotass e Gabinete de Auditoria, de forma muito positiva, atribuindo valores claramente positivos a todos os serviços em avaliação. Note-se que o Gabinete de Auditoria, embora com menor nível de conhecimento e utilização, apresenta os níveis de satisfação mais elevados - os três níveis de classificação mais elevados da escala de valor adotada (6, 7 e 8) são assinalados por 74% dos

respondentes que utilizaram o GAT, 60,6% dos que utilizaram a Plataforma Rotass e 84,7% dos utilizadores do Gabinete de Auditoria.

- Observa-se, igualmente, que a maioria das entidades que responderam ao inquérito, valoriza a existência dos serviços prestados pela CNIS, classificando-a como “muito importante” ou “importante”. Na perspetiva do potencial de evolução dos serviços disponibilizados aos associados, importa considerar as referências aos domínios de melhoria assinalados pelos respondentes que incidem fundamentalmente nas áreas da informação, comunicação, formação, proximidade no apoio e alargamento temático.
- Observa-se que a **meta estabelecida para o indicador de resultado contratualizado** com a Autoridade de Gestão **foi claramente superada face ao valor definido**, pois cerca de **98,4% dos respondentes a esta questão do inquérito consideram que se observam melhorias no desempenho da CNIS.**

9. ANEXOS

9.1. Guião do inquérito por questionário a IPSS

Caraterização da organização

1. Qual o concelho de localização da organização?
2. Quantos colaboradores tem a organização?
3. Quais as respostas sociais abrangidas pela organização? (pode assinalar mais do que uma opção)

Creche	
EPE – Educação Pré-Escolar	
CATL – Centro de Atividades de Tempos Livres	
CA – Casa de Acolhimento	
ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	
CD – Centro de Dia	
SAD – Serviço de Apoio Domiciliário	
LR – Lar Residencial	
CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	
Outras	

Atividades do projeto em que a organização participou

4. Conhece ou utilizou os seguintes serviços disponibilizados pela CNIS?

	Não, não conheço (passa para 7)	Sim, conheço, mas não utilizei os serviços (passa para 7)	Sim, conheço e utilizei os serviços pontualmente (1 ou 2 vezes) (passa para 5)	Sim, conheço e utilizei os serviços regularmente (passa para 5)
Gabinete de Apoio Técnico/Departamento Técnico Apoio relativamente a questões da atividade e funcionamento das diversas respostas sociais, bem como no âmbito do PEDEPE – Programa de Expansão e Desenvolvimento da Educação Pré-Escolar, Sessões de Esclarecimento nomeadamente sobre alterações legislativas (Acolhimento Familiar e CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão) e Sessões Explicativas do Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário e Ciclo de Webinars “A Vida e os Direitos das Pessoas com Deficiência”				
Plataforma ROTASS - Rede Operacional e Técnica de Apoio ao Setor Solidário Plataforma online dedicada à promoção do trabalho em rede, promovendo o intercâmbio de informação e de partilha de boas práticas no setor				
Gabinete de Auditoria Realização de auditorias económico-financeiras				

5. Em que medida é que a organização está satisfeita com a experiência de utilização desses serviços?

Considere uma escala em que 0 corresponde a “nada satisfeito” e 8 a “muito satisfeito”.

	0(-)	1	2	3	4	5	6	7	8
Gabinete de Apoio Técnico/Departamento Técnico Apoio relativamente a questões da atividade e funcionamento das diversas respostas sociais, bem como no âmbito do PEDEPE – Programa de Expansão e Desenvolvimento da Educação Pré-Escolar, Sessões de Esclarecimento nomeadamente sobre alterações legislativas (Acolhimento Familiar e CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão) e Sessões Explicativas do Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário e Ciclo de Webinars “A Vida e os Direitos das Pessoas com Deficiência”									
Plataforma ROTASS - Rede Operacional e Técnica de Apoio ao Setor Solidário Plataforma online dedicada à promoção do trabalho em rede, promovendo o intercâmbio de informação e de partilha de boas práticas no setor									
Gabinete de Auditoria Realização de auditorias económico-financeiras									

6. Em função da sua experiência de contacto/utilização dos serviços que referiu, como aprecia a melhoria do desempenho da CNIS?

Considere uma escala em que 0 corresponde a “ausência de melhoria” e 8 a “melhoria”

0(-)	1	2	3	4	5	6	7	8

7. Qual a importância que atribui à existência deste tipo de serviços no quadro das funções da CNIS?

	Nada importante	Pouco importante	Importante	Muito importante
Gabinete de Apoio Técnico/Departamento Técnico Apoio relativamente a questões da atividade e funcionamento das diversas respostas sociais, bem como no âmbito do PEDEPE – Programa de Expansão e Desenvolvimento da Educação Pré-Escolar, Sessões de Esclarecimento nomeadamente sobre alterações legislativas (Acolhimento Familiar e CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão) e Sessões Explicativas do Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário e Ciclo de Webinars “A Vida e os Direitos das Pessoas com Deficiência”				
Plataforma ROTASS - Rede Operacional e Técnica de Apoio ao Setor Solidário Plataforma online dedicada à promoção do trabalho em rede, promovendo o intercâmbio de informação e de partilha de boas práticas no setor				
Gabinete de Auditoria Realização de auditorias económico-financeiras				

8. Em função da sua experiência que aspetos podem ser melhorados no serviço de apoio técnico disponibilizado pela CNIS? (pergunta aberta)

9. Qual a sua opinião relativamente à evolução recente (3/ 4 anos) do desempenho da CNIS no apoio aos associados?

Considere uma escala em que 0 corresponde a “ausência de melhoria” e 8 a “melhoria muito significativa”

0(-)	1	2	3	4	5	6	7	8

Caraterização da pessoa responsável pelo preenchimento do inquérito

10. Qual a sua idade?

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

11. Qual o seu nível de escolaridade?

Até 9 anos de escolaridade	
Ensino secundário	
Licenciatura	
Mestrado/ doutoramento	

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

Direção/ órgãos sociais	
Direção técnica	
Outra. Qual?	

Comentários e observações (deixar espaço)

9.2. Guião do inquérito por questionário a UDIPSS/Federações

Caraterização da organização

1. Qual o âmbito de intervenção geográfica da organização?
 - 1.1. Nacional _ (Continente e Ilhas)
 - 1.2. Distrital _ Distrito (listagem de distritos)
 - 1.3. Regional _ Regiões Autónomas (listagem de Regiões Autónomas)
2. Qual o número de colaboradores?

Permanentes	
Avençados	

Atividades do projeto em que a organização participou

3. Conhece ou utilizou os seguintes serviços disponibilizados pela CNIS?

	Não, não conheço (passa para 6)	Sim, conheço, mas não utilizei os serviços (passa para 6)	Sim, conheço e utilizei os serviços pontualmente (1 ou 2 vezes) (passa para 4)	Sim, conheço e utilizei os serviços regularmente (passa para 4)
Gabinete de Apoio Técnico/Departamento Técnico Apoio relativamente a questões da atividade e funcionamento das diversas respostas sociais, bem como no âmbito do PEDEPE – Programa de Expansão e Desenvolvimento da Educação Pré-Escolar, Sessões de Esclarecimento nomeadamente sobre alterações legislativas (Acolhimento Familiar e CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão) e Sessões Explicativas do Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário e Ciclo de Webinars “A Vida e os Direitos das Pessoas com Deficiência”				
Plataforma ROTASS - Rede Operacional e Técnica de Apoio ao Setor Solidário Plataforma online dedicada à promoção do trabalho em rede, promovendo o intercâmbio de informação e de partilha de boas práticas no setor				
Gabinete de Auditoria Realização de auditorias económico-financeiras				

4. Em que medida é que a organização está satisfeita com a experiência de utilização desses serviços?

Considere uma escala em que 0 corresponde a “nada satisfeito” e 8 a “muito satisfeito”.

	0(-)	1	2	3	4	5	6	7	8
Gabinete de Apoio Técnico/Departamento Técnico Apoio relativamente a questões da atividade e funcionamento das diversas respostas sociais, bem como no âmbito do PEDEPE – Programa									

	0(-)	1	2	3	4	5	6	7	8
de Expansão e Desenvolvimento da Educação Pré-Escolar, Sessões de Esclarecimento nomeadamente sobre alterações legislativas (Acolhimento Familiar e CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão) e Sessões Explicativas do Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário e Ciclo de Webinars “A Vida e os Direitos das Pessoas com Deficiência”									
Plataforma ROTASS - Rede Operacional e Técnica de Apoio ao Setor Solidário Plataforma online dedicada à promoção do trabalho em rede, promovendo o intercâmbio de informação e de partilha de boas práticas no setor									
Gabinete de Auditoria Realização de auditorias económico-financeiras									

5. Em função da sua experiência geral de contacto/utilização dos serviços que referiu, como aprecia a melhoria do desempenho da CNIS?

Considere uma escala em que 0 corresponde a “ausência de melhoria” e 8 a “melhoria”

0(-)	1	2	3	4	5	6	7	8

6. Qual a importância que atribui à existência deste tipo de serviços no quadro das funções da CNIS?

	Nada importante	Pouco importante	Importante	Muito importante
Gabinete de Apoio Técnico/Departamento Técnico Apoio relativamente a questões da atividade e funcionamento das diversas respostas sociais, bem como no âmbito do PEDEPE – Programa de Expansão e Desenvolvimento da Educação Pré-Escolar, Sessões de Esclarecimento nomeadamente sobre alterações legislativas (Acolhimento Familiar e CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão) e Sessões Explicativas do Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário e Ciclo de Webinars “A Vida e os Direitos das Pessoas com Deficiência”				
Plataforma ROTASS - Rede Operacional e Técnica de Apoio ao Setor Solidário Plataforma online dedicada à promoção do trabalho em rede, promovendo o intercâmbio de informação e de partilha de boas práticas no setor				
Gabinete de Auditoria Realização de auditorias económico-financeiras				

7. Em função da sua experiência que aspetos podem ser melhorados no serviço de apoio técnico disponibilizado pela CNIS? (pergunta aberta)

8. Qual a sua opinião relativamente à evolução recente (3/4 anos) do desempenho da CNIS no apoio aos associados?

Considere uma escala em que 0 corresponde a “ausência de melhoria” e 8 a “melhoria muito significativa”

0(-)	1	2	3	4	5	6	7	8

Caraterização da pessoa responsável pelo preenchimento do inquérito

9. Qual a sua idade?

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

10. Qual o seu nível de escolaridade?

Até 9 anos de escolaridade	
Ensino secundário	
Licenciatura	
Mestrado/ doutoramento	

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

Direção	
Outra. Qual?	

Comentários e observações (deixar espaço)

9.3. Guião do *focus group*

- Introdução: apresentação dos participantes e do envolvimento no projeto e apresentação dos objetivos do encontro;
- Apreciação geral da pertinência do projeto e áreas de atividade em relação às necessidades das IPSS participantes;
- Condições e motivações de adesão ao projeto e expetativas quanto aos resultados;
- Apreciação da estrutura e funcionamento das atividades;
- Perceção quanto ao funcionamento das atividades;
- Fatores que condicionam a participação e envolvimento;
- Resultados atingidos vs. resultados previstos e expetativas;
- Áreas de melhoria a considerar em futuras edições de projetos similares (foco, público-alvo, desenho do projeto/ áreas de atividade, implementação, monitorização e avaliação).