

Cláudia Sofia Ferreira da Silva Costa

ENVELHECIMENTO DEMOGRÁFICO E SUSTENTABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL QUE PRESTAM APOIO À TERCEIRA IDADE

Tese de Mestrado em Serviço Social apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
da Universidade de Coimbra, sob a orientação da Professora Doutora Helena Neves Almeida

Março de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Cláudia Sofia Ferreira da Silva Costa

ENVELHECIMENTO DEMOGRÁFICO E SUSTENTABILIDADE DAS
INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL QUE
PRESTAM APOIO À TERCEIRA IDADE

Tese de Mestrado em Serviço Social apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
da Universidade de Coimbra, sob a orientação da Professora Doutora Helena Neves Almeida

Março de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

AGRADECIMENTOS

Quero manifestar os meus agradecimentos a todas as pessoas e instituições que contribuíram para que esta Dissertação de Mestrado fosse possível e assim eu pudesse atingir esta meta tão desejada, nomeadamente:

À Professora Helena Neves Almeida pelas sábias orientações, pela disponibilidade e por toda a contribuição neste trabalho;

Aos Diretores Técnicos das IPSS's que, ao prestarem os testemunhos das realidades das suas instituições, permitiram a concretização deste estudo;

À Dr.^a Fátima Lopes, Diretora Técnica da instituição onde desempenho a minha atividade laboral, que sempre mostrou disponibilidade em colaborar na prossecução deste meu objetivo e sem a sua compreensão seria mais difícil concluir este meu percurso.

À Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra que me permitiram realizar este estudo, contribuindo para aprofundar os meus conhecimentos.

Aos meus pais que sempre me apoiaram e incentivaram nesta caminhada que foi o meu percurso académico.

Às minhas irmãs, Ana e Patrícia, pelo acompanhamento e palavras de motivação.

Aos meus pequeninos, Matilde e Miguel, pelo tempo que não lhes dediquei e pelo acompanhamento que não lhes consegui dar (à Matilde, no seu primeiro ano de escola e ao Miguel, no seu primeiro meio ano de vida).

Ao Bruno, pelo apoio incondicional, pelo incentivo constante e pela colaboração mais que preciosa, que constituíram um suporte fundamental na prossecução deste trabalho.

Um amplo agradecimento a todos aqueles que colaboraram nesta investigação, o meu muito obrigado!

ABREVIATURAS

ADDLAP – Associação de Desenvolvimento do Dão Lafões e Alto Paiva

CATL – Centro de Atividades de Tempos Livres

CAF – Componente de Apoio Familiar

CD – Centro de Dia

CLAS – Conselho Local Ação Social

CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade

CEI – Contrato Emprego Inserção

CEI + - Contrato Emprego Inserção +

DT – Diretor Técnico

EMV – Esperança Média de Vida

ERPI – Estrutura Residencial para Idosos

EIPSS – Estatutos das IPSS's

FSS – Fundo de Socorro Social

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

ISS, IP – Instituto da Segurança Social

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

OMS – Organização Mundial de Saúde

ONG – Organização Não-governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

OTS – Organização do Terceiro Setor

PES – Programa de Emergência Social

POPH – Apoio ao Investimento a Respostas Integradas de Apoio Social

QREN – Quadro de Referência Estratégica Nacional

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

TAS – Técnica de Animação Sociocultural

UCC – Unidade de Cuidados Continuados

UMP – União das Misericórdias Portuguesas

UM – União das Mutualidades

RESUMO

A sustentabilidade constitui, atualmente, um fator decisivo para garantir a eficiência das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS's) em vários domínios: social, económico, ambiental e cultural. Face às enormes dificuldades que o Estado tem vindo a sentir para assegurar as coberturas sociais, o desenvolvimento sustentável nas IPSS's constitui um compromisso fundamental para o futuro e uma via que as instituições devem percorrer com o objetivo de procurar soluções inovadoras para os desafios e problemas sociais e económicos que se colocam diariamente.

Esta investigação incide sobre a dinâmica das IPSS's, no que respeita às potencialidades e obstáculos que se colocam à sustentabilidade das IPSS's que prestam apoio à terceira idade, no concelho de Viseu. Além disso, procura avaliar a capacidade dos programas e medidas de apoio para responder às necessidades destas instituições.

Com apoio em bases teóricas, este estudo está estruturado em duas partes que se interligam entre si: o enquadramento teórico e o estudo empírico. A primeira parte é composta por uma revisão da literatura, a qual forneceu contributos para um referencial teórico lógico que localizou reflexões sobre as temáticas do envelhecimento, das IPSS's, da sustentabilidade e dos programas e medidas destinadas a apoiar a terceira idade e, particularmente, as IPSS's. A segunda parte traduz o trabalho empírico, o qual utilizou a análise qualitativa como abordagem metodológica. Os instrumentos de recolha de dados utilizados foram a entrevista semiestruturada e a pesquisa bibliográfica e documental. O tratamento e análise de dados foram efetuados com recurso à técnica de análise de conteúdo.

Palavras-chave: Instituição particular de solidariedade social, Organizações do Terceiro setor, Sustentabilidade, Estado, Programas sociais de apoio.

ABSTRACT

Today, sustainability constitutes a decisive factor so as to guarantee the efficiency of Private Social Solidarity Institutions (PSSI's) in several domains: social, economic, environmental and cultural. Considering the enormous difficulties that the State has been under so as to assure social coverage, sustainable PSSI development constitutes a fundamental compromise for the future, and a path that institutions must walk with the goal of finding innovative solutions for the social and economical challenges and problems they face daily.

This research concerns PSSI's dynamics, in respect to potentialities and obstacles faced by old-age support PSSI's in the county of Viseu. Furthermore, it seeks to evaluate programs and support measures capacity to respond to these institutions needs.

Supported by theoretical bases, this study is structured in two interconnecting parts: theoretical background and empirical study. The first is composed of a literature review, which contributed to a theoretical and logical reference point that localized reflections on the themes of aging, PSSI's, sustainability and programs and measures destined to support old age and, particularly, PSSI's. The second part focuses on empirical work, with quantitative analysis was the methodological approach. Data collection instruments included semi-structured interviews and bibliographical and documental research. Data analysis and treatment were done through content analysis.

Keywords: Private Social Solidarity Institutions, Third Sector Organizations, Sustainability, State, Social Welfare

RÉSUMÉ

La durabilité est actuellement un facteur déterminant pour assurer l'efficacité des institutions privées de solidarité sociale (IPSS) dans plusieurs domaines: social, économique, environnemental et culturel. Étant donné les énormes difficultés que l'Etat est venu de se sentir pour assurer une couverture sociale, le développement durable dans IPSS est un engagement clé pour l'avenir et d'une manière que les institutions doivent aller pour trouver des solutions novatrices aux défis et aux problèmes sociaux et économiques en face à jour.

Cette recherche porte sur la dynamique des IPSS, en ce qui concerne le potentiel et les obstacles à la viabilité des IPSS de qui aident les personnes âgées, dans le district de Viséu. En outre, il vise à évaluer la capacité des programmes et des mesures de soutien pour répondre aux besoins de ces institutions.

Avec le soutien d'appuis théoriques, cette étude est divisée en deux parties qui sont reliées entre eux: le cadre théorique et l'étude empirique. La première partie consiste en d'une revue de la littérature, qui a apporté une contribution à un cadre théorique logique qui trouve des réflexions sur les thèmes du vieillissement, et la durabilité des programmes et des mesures de l'IPSS pour soutenir les personnes âgées, et en particulier les IPSS. La deuxième partie reflète le travail empirique, qui a utilisé une analyse qualitative comme une approche méthodologique. Les instruments de recherche de données utilisées étaient interview semi-structurée et de la recherche bibliographique et documentaire. Le traitement et l'analyse des données ont été effectuées en utilisant la technique d'analyse de contenu.

Mots-clés: institution privée de solidarité sociale, les organisations du secteur tertiaire, la durabilité, les programmes de soutien social d'État.

ÍNDICE

RESUMO	III
ABSTRACT	IV
RÉSUMÉ.....	V
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I – QUESTÕES TEÓRICAS SOBRE ENVELHECIMENTO E SUSTENTABILIDADE DAS IPSS	4
1. Questões e debates sobre o envelhecimento demográfico.....	4
1.1. Envelhecimento demográfico e sustentabilidade da Segurança Social	9
2. Relação entre o Estado e as instituições do Terceiro Setor	12
3. IPSS's: evolução e caracterização	18
3.1. IPSS's no contexto atual.....	23
4. Programas e medidas de apoio	27
4.1. Programas de apoio ao investimento	28
4.2. Programas de Apoio ao Desenvolvimento Social	28
4.3. Fundo de Socorro Social.....	29
4.4. Fundo de Reestruturação do Setor Solidário	29
4.5. Portugal 2020.....	30
5. Sustentabilidade das IPSS's na área da terceira idade.....	32
5.1. Conceitos de sustentabilidade.....	32
5.2. Sustentabilidade e desenvolvimento sustentável.....	34
CAPÍTULO II – PROBLEMA DE PESQUISA E OPÇÕES METODOLÓGICAS	37
1. Problema de pesquisa	37
2. Finalidades, objetivos e dimensões do estudo (modelo de análise)	37
2.1. Modelo de análise	39
3. Metodologia.....	40
3.1. Tipo de pesquisa	40
3.2. Caracterização da amostra e população-alvo	41
3.3. Técnicas e procedimentos de recolha de dados	41
3.3.1 - Pesquisa bibliográfica e documental	42
3.3.2 - Entrevista semiestruturada	43
3.4. Descrição do processo de investigação	44
3.5. Tratamento e análise de dados.....	46

3.5.1 - Análise de conteúdo	46
CAPÍTULO III – SUSTENTABILIDADE DAS IPSS’S DE APOIO A IDOSOS NO CONCELHO DE VISEU	49
1. Apresentação dos resultados segundo os eixos analíticos da pesquisa	49
1.1. - Caraterização do contexto externo e interno da organização.....	49
1.2 - Ações associadas à sustentabilidade	61
1.3 - Potenciais fontes de financiamento das IPSS’s.....	65
1.4 - Práticas e metodologias de intervenção das IPSS’s	69
1.5 - Comunicação com os parceiros e com a sociedade civil	72
1.6 - Cooperação com a Segurança Social/Estado	75
1.7 – Legislação no âmbito das IPSS’s.....	79
1.8 – Perceções sobre a sustentabilidade no futuro das IPSS’s.....	82
2. Discussão dos resultados e conclusões.....	84
CONSIDERAÇÕES FINAIS	95
BIBLIOGRAFIA	102
NETGRAFIA	109
LEGISLAÇÃO	109
ANEXOS.....	110
ANEXO 1 - PROGRAMAS E MEDIDAS DE APOIO ÀS IPSS’S.....	111
ANEXO 2 – GUIÃO DE ENTREVISTA	139
ANEXO 3 - DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE	144
ANEXO 5 – DIMENSÕES E QUESTÕES ORIENTADORAS DA ESTRUTURA DA ENTREVISTA	146
ANEXO 6 – PRINCIPAIS PROBLEMÁTICAS DO CONCELHO DE VISEU	149
ANEXO 7 – PLANO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - CONCELHO VISEU	151
ANEXO 8 – CARATERIZAÇÃO DAS IPSS’S.....	152
ANEXO 9 – ENTREVISTAS TRANSCRITAS POR EIXOS (Indisponível).....	175
ANEXO 10 – MODELO DE ANÁLISE POR EIXOS	176
ANEXO 11 – ANÁLISE DE CONTEÚDO POR EIXOS	179
ANEXO 12 – PROCEDIMENTOS RELATIVOS À CONSTRUÇÃO DOS EIXOS DE ANÁLISE.....	219

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Respostas sociais por áreas de intervenção (domínio da Segurança Social). 22	22
Tabela 2 - Tipologias de apoio às IPSS's na área da terceira idade. 27	27
Tabela 3 - Dimensão das IPSS's relativamente às áreas de intervenção e nº de utentes 53	53
Tabela 4 - Caraterização das IPSS's..... 57	57
Tabela 5 - Caraterização das respostas sociais e serviços das IPSS's..... 58	58
Tabela 6 - Caraterização dos entrevistados 60	60
Tabela 7 - Ações associadas à sustentabilidade..... 61	61
Tabela 8 - Potenciais fontes de financiamento das IPSS's..... 65	65
Tabela 9 - Práticas e metodologias de intervenção das IPSS's 69	69
Tabela 10 - Comunicação com os parceiros e com a sociedade civil..... 73	73
Tabela 11 - Cooperação com a Segurança Social/Estado..... 76	76
Tabela 12 - Legislação no âmbito das IPSS's 79	79
Tabela 13 - Perceções sobre a sustentabilidade no futuro das IPSS's..... 82	82

Índice de Figuras

Figura 1 - Módulos e dimensões de análise da investigação	39
Figura 2 - Discussão dos resultados.....	86

Índice de Quadros

Quadro 1 - Estrutura da população portuguesa	4
Quadro 2 - Matriz de estruturação temática do programa <i>Portugal 2020</i>	31
Quadro 3 - Questões de pesquisa.....	37
Quadro 4 - Eixos analíticos dos resultados da pesquisa	48

INTRODUÇÃO

O aumento da esperança média de vida (EMV) verificado nas últimas décadas e o simultâneo decréscimo da população ativa tem provocado autênticos desafios sociais aos quais urge dar resposta.

O aumento da EMV, com saúde e independência, o mais tempo possível, deve ser encarado como um objetivo a atingir e uma oportunidade em todas as idades e constitui um dos maiores desafios da atualidade, para que o envelhecimento seja uma experiência positiva e para que as pessoas e os poderes políticos invistam no potencial humano para o bem-estar físico, social e mental ao longo da vida (Quintela, 2014), uma vez que, conseguir viver por mais tempo nem sempre é sinónimo de viver melhor.

Atualmente, Portugal atinge os mais elevados níveis de população idosa. A alteração do perfil demográfico da população portuguesa, marcado pelo envelhecimento populacional tem contribuído bastante para a crescente expressividade e impacto na sociedade atual das Organizações do Terceiro Setor (OTS), em Portugal.

A sociedade tem-se esforçado para se organizar e criar respostas para o aumento da procura de bens e serviços em entidades enquadradas fora do setor privado e do setor público. O progressivo descomprometimento do Estado tem pressionado a formulação de alternativas privadas à produção de bens e serviços sociais, que exigem um acordo e uma parceria de responsabilidades entre o Estado e a sociedade. Assim, surgem as OTS, onde se enquadram as IPSS's que vão ao encontro destas exigências, cooperando com o Estado mediante a autonomia concedida pelos acordos de cooperação, possuindo, portanto, uma dependência financeira à custa das transferências ou de ajudas técnicas.

Num contexto de enormes desafios e exigências com que se deparam as organizações sociais, nomeadamente as IPSS's, é premente discutir e refletir sobre aspetos, conceitos, métodos e formas de intervenção, que permitam garantir a sua sustentabilidade. As IPSS's manifestam uma necessidade de mudança urgente de paradigma, visto que a maioria das instituições possuem défices ao nível da capacidade de se autossustentarem. Neste contexto, a sustentabilidade torna-se um tema relevante, em que as políticas sociais existentes, os acordos e apoios disponíveis e as formas de intervenção das IPSS's são essenciais para melhorar o seu desempenho e autonomia.

As IPSS's são direcionadas para o cumprimento de uma missão social, devendo promover o desenvolvimento social e humano, porém atuam num contexto de grande incerteza e complexidade. A situação de aperto em que vivem estas instituições, dada a

emergência de novas necessidades sociais e a insuficiência de recursos para colmatá-las, poderá remeter as IPSS's para uma situação de insustentabilidade.

Perante esta realidade adversa e dada a carência de estudos nesta área, a presente investigação incide sobre o contexto das IPSS's, pertencentes ao terceiro setor. Considera-se pertinente conhecer as diversas práticas de atuação, bem como as estratégias que utilizam para se manterem sustentáveis, aliadas aos apoios e programas sociais aos quais se candidatam, aos acordos de cooperação e às parcerias estatais. Assim, as OTS podem vir a desenvolver ações que substituem em grande parte a ação do Estado, reconfigurando a sua ação no que toca à implementação de políticas sociais.

Relativamente à estrutura desta dissertação, é dividida em três capítulos: os dois primeiros referem-se ao enquadramento teórico, que considera uma pesquisa prévia e explora teorias bibliográficas enquadradas que suportam o trabalho empírico exposto no terceiro capítulo.

O capítulo 1 começa por abordar o tema do envelhecimento demográfico de forma a enquadrar o objeto de pesquisa. De seguida é explorada a relação existente entre o Estado e as OTS e caracterizado o contexto de evolução das IPSS's, em Portugal.

Ainda no capítulo 1 é analisado o papel do Estado no apoio e financiamento das IPSS's, mediante os programas e medidas disponíveis para as IPSS's e para a terceira idade. Aqui é elaborada uma caracterização destes programas. No final do capítulo 1, abordam-se os conceitos de sustentabilidade nas IPSS's, as suas dimensões analíticas, especificando outros conceitos e diferenciando termos associados a este de forma a fundamentar e clarificar a questão principal do estudo.

No capítulo 2 deste trabalho, a parte empírica, será descrita a metodologia aplicada neste estudo. No que concerne à componente metodológica, será utilizada uma abordagem qualitativa, privilegiando a importância de um conhecimento compreensivo e interpretativo da problemática em estudo que é o tema da sustentabilidade presente e futura das IPSS's e a perceção dos diretores técnicos relativamente a fatores que contribuem para a sustentabilidade das instituições que dirigem.

Numa perspetiva compreensiva dos contextos sociais em estudo, pretende-se desenvolver uma investigação detalhada em sete IPSS's do concelho de Viseu, as quais serão caracterizadas e estudadas no que diz respeito à sua dinâmica, aos limites e potencialidades que se colocam à sua sustentabilidade, tendo em conta os apoios que recebem por parte do Estado, através dos acordos de cooperação, programas e medidas

a que se candidatam ou atividades que desenvolvem, tendo sempre em consideração o contexto onde se inserem, a estrutura organizacional e a identidade que detêm.

No mesmo capítulo será definido o problema de pesquisa, os objetivos e o modelo de análise que servirá de suporte para a posterior análise de dados. Ainda neste capítulo será apresentado o tipo de pesquisa, referenciando a amostra constituída, a população-alvo e as técnicas e procedimentos de recolha de dados. A recolha de dados será efetuada através de pesquisa bibliográfica e documental e de entrevistas semiestruturadas aos diretores técnicos de cada instituição de forma a obter um conhecimento das intervenções que efetuam estes profissionais, das práticas que desempenham nas suas organizações e as suas perspetivas quanto ao futuro das mesmas. Como técnica de tratamento de dados será utilizada a análise de conteúdo.

No final deste capítulo será descrito o processo de investigação e efetuado o tratamento e análise de dados através da análise de conteúdo.

No capítulo 3, no primeiro ponto, serão apresentados os resultados obtidos, mediante a constituição de eixos analíticos. No segundo ponto é efetuada a discussão dos resultados e retiradas conclusões pertinentes relacionando-as com a fundamentação teórica exposta nos primeiros capítulos desta dissertação.

Por fim, é elaborada uma conclusão dos temas tratados nesta investigação e uma reflexão acerca dos seus contributos para o Serviço Social. No final deste ponto apresentam-se os limites e potencialidades inerentes a toda a investigação e são sugeridas propostas para investigações futuras, sobre questões pertinentes que, não sendo possível abordar neste trabalho, constituam um estímulo para estudos posteriores.

Espera-se que este estudo possibilite a junção de conhecimentos úteis relativos a práticas de IPSS's e tome uma posição acerca da necessidade de alterar comportamentos ou práticas enraizadas que impeçam a sustentabilidade destas instituições e da adoção de boas-práticas que garantam a sua sustentabilidade. É relevante apurar se as IPSS's estão preparadas para assumir, de forma autónoma e sustentável, a função de prestadoras de serviços que complementam os serviços públicos em diversas áreas da sociedade e se apresentam capacidade de continuidade e sustentabilidade ou se continuam irremediavelmente dependentes do Estado. Espera-se que este estudo contribua para questionar a forma como determinadas medidas que, ao contrário do que proclamam, podem condicionar a qualidade, eficácia e sustentabilidade da intervenção social, assim como incitar as IPSS's a repensarem as suas estratégias centradas na missão e nos valores que justificam a sua existência.

CAPÍTULO I – QUESTÕES TEÓRICAS SOBRE ENVELHECIMENTO E SUSTENTABILIDADE DAS IPSS

1. Questões e debates sobre o envelhecimento demográfico

No final do século XX, Portugal era o quinto país da União Europeia menos envelhecido. Porém, a população residente em Portugal tem envelhecido de forma contínua nas últimas quatro décadas, em especial na faixa etária superior a 85 anos (Pinto, 2006). O processo de envelhecimento assenta na maior longevidade dos indivíduos, ou seja, no aumento da EMV, que se torna preocupante. O declínio das taxas de natalidade e de mortalidade tem vindo a alterar o perfil demográfico da população, cujo traço mais marcante é o progressivo envelhecimento da sociedade portuguesa. Neste processo, observa-se um estreitamento relativo da base da pirâmide etária (menor peso de jovens) e um alargamento do topo (aumento relativo de idosos).

De acordo com os dados dos Censos 2011, a população residente em Portugal era de 10,6 milhões. Confrontando com 2001 (ver quadro 1), verifica-se uma redução do peso dos jovens, de 16% para 14,9% (até aos 14 anos de idade), um aumento do peso dos idosos de 16,4% para 19,1% (65 e mais anos) e uma redução da população ativa de 67,6% para 66% (dos 15 aos 64 anos).

Quadro 1 - Estrutura da população portuguesa

(%)	2001	2011
0-14 anos	16,0 %	14,9 %
15-64 anos	67,6 %	66,0 %
+ 65 anos	16,4 %	19,1 %
Total	100 %	100 %

Fonte: INE, Censos 2001 e Censos 2011.

A proporção da população idosa em Portugal (com mais de 65 anos), que representava 8% do total da população, em 1960, mais do que duplicou (19,1%, em 2011). Em valores absolutos, a população idosa aumentou mais de um milhão de indivíduos, passando de 708 570, em 1960, para 2 022 504, em 2011, admitindo-se que em 2020 a população idosa seja superior a 2 200 000 (INE, 2011).

O conceito de envelhecimento está subjacente ao do envelhecimento biológico,

entendido como uma alteração progressiva das capacidades de adaptação do corpo e um aumento do grau de incidência de determinadas doenças e comorbilidades que podem aumentar a dependência e reduzir a qualidade de vida. Paralelamente, podem verificar-se alterações a nível psicológico e funcional, como perdas de memória ou maior dificuldade no raciocínio. As mudanças físicas, psicológicas e sociais comuns nos idosos conduzem-nos a enfrentar perdas, a diminuição do nível de saúde, o afastamento do mercado de trabalho e a diversas situações desfavoráveis. Neste contexto, o idoso procura encontrar apoio na família, na vizinhança, nos amigos e nas instituições, sendo que a sua qualidade de vida depende das respostas que conseguir obter (Soares, 2012).

De acordo com Ferreira (2012), referenciando Ávila (2007), o envelhecimento define-se como um conjunto de mudanças inerentes ao avançar da idade – mudanças biológicas, sociais e culturais. São exemplos destas mudanças as rugas e a queda de cabelo, além de que a velhice pode também estar associada ao aumento da dependência física, ao declínio funcional, ao sofrimento, ao isolamento social, à depressão e à improdutividade. Porém, é possível viver mais anos e com melhor qualidade de vida, construindo um envelhecimento com independência, autonomia e saúde física e mental.

Segundo Kirkwood (2001), o envelhecimento define-se apenas como uma perda generalizada e progressiva de funções que resulta no aumento das probabilidades de morte. Os idosos tornam-se mais suscetíveis a doenças como a depressão, sobretudo quando perdem a sua autoestima, quando se consideram inúteis, um peso para a sociedade e para a família, perdendo o sentido da vida e experienciando o isolamento.

Pinto (2006) defende que o aumento da EMV só constitui um progresso real da sociedade se se acompanhar de um aumento da qualidade de vida das pessoas, surgindo o conceito de “esperança de vida sem incapacidade” sintetizado na frase da Organização Mundial de Saúde (OMS): “dar mais vida aos anos e não apenas mais anos à vida”.

Até 2002, ano em que a OMS criou o conceito de envelhecimento ativo, o cuidar das pessoas idosas estava reduzido ao tratamento das doenças e comorbilidades associadas (Quintela, 2014). No entanto, para além da saúde física, existem diversos fatores a ter em conta quando se fala de pessoas idosas, tais como: fatores pessoais, económicos, sociais, comportamentais, ambiente físico e instituições de apoio.

A partir de 2002, o envelhecimento ativo passou a ser entendido como “(...) o processo de maximização das oportunidades que surgem para a saúde, educação, participação e segurança com o objetivo de melhorar a qualidade de vida à medida que as pessoas envelhecem” (Direção Geral de Saúde, 2004:6). Melhorar a qualidade de

vida do idoso, mantendo-o ativo, afirmando que o envelhecimento da população é uma história de sucesso para as políticas públicas de saúde, para o desenvolvimento social e económico do mundo (Jacob, 2008) é hoje um desafio.

A nova forma de encarar o envelhecimento tem vindo a constituir desafios constantes no processo de envelhecimento e, por isso, nas últimas décadas, o bem-estar na velhice tem sido uma das grandes preocupações, procurando o funcionamento físico contínuo, emocional e social dos idosos, para que consigam viver ativamente, com qualidade e com saúde esta fase da vida. Para isso, e segundo o Artigo 72º do Decreto-lei nº 1/92 de 25 de Novembro (Constituição da República Portuguesa), “a política de terceira idade engloba medidas de carácter económico, social e cultural tendentes a proporcionar às pessoas idosas oportunidades de realização pessoal, através de uma participação ativa na vida da comunidade”.

Quando se fala em envelhecimento saudável alude-se àquele em que cada idoso se vai adaptando, comodamente, às mudanças que vão ocorrendo, sejam intrínsecas ou extrínsecas (Géis & Rubí, 2003). A assimilação de todas as alterações e a participação em novas atividades de forma a criar algumas rotinas e envolvimento na sociedade são essenciais para alcançar bem-estar nesta fase (Pereira, 2010). Marcada, essencialmente, por perdas como a atividade laboral, o rendimento e alguns papéis familiares até então assumidos, a velhice desafia o idoso a adaptar-se a todas essas situações, de forma que o seu quotidiano se reformule, mantendo um estilo de vida saudável.

Para alguns autores, as chaves para um envelhecimento com saúde são a estabilidade mental, o suporte e a interação social. Santos *et al.* (2002) defendem que um envelhecimento bem-sucedido está associado à autoestima, à interação social e à satisfação com a vida. Na opinião de Lima (2004), para garantir o bem-estar na velhice devem cumprir-se estilos de vida que mantenham o corpo e a mente saudáveis através do exercício, hábitos de nutrição adequados e o envolvimento em atividades e interesses que estimulem a mente. Simões (2005) salienta três componentes, designadamente, evitar a doença, manter um elevado funcionamento físico e mental e ter empenho ativo na vida. Para Ferreira (2012) referenciando Bezerra (2005), o envelhecimento bem-sucedido deve representar não só a ausência de doenças, mas também a manutenção das condições de autonomia e de funcionalidade. Neste sentido, e de acordo com Ferreira (2012), quanto mais ativa for a pessoa, menos limitações físicas terá, pelo que para ter saúde e manter atividade, recomenda-se uma vida ocupada, com afeto e comunicação.

Uma velhice vivenciada de forma positiva envolve, para além de bons hábitos de

vida, a garantia de segurança, a abordagem de temas relacionadas com os afetos e com a sexualidade, a garantia de acesso ao serviço de saúde e a instituições sociais de apoio.

O envelhecimento bem-sucedido traduz a promoção de uma melhor qualidade de vida da população idosa e das suas famílias, pelo que implica que o envelhecimento se processe de forma dinâmica, flexível e de atualização permanente. A promoção do envelhecimento bem-sucedido traduz uma imagem positiva das pessoas idosas, como agentes indispensáveis de uma sociedade inclusiva, participativa, ativa, saudável e encarando o aumento da EMV, com saúde e independência, o mais tempo possível, como uma oportunidade e um objetivo a prosseguir.

O bem-estar psíquico e intelectual (memória, raciocínio, boa disposição) são igualmente fundamentais no envelhecimento ativo mas também estes dificilmente são estimulados quando o idoso vive sozinho. Algumas soluções podem ser exploradas, passando por incentivar redes locais de ajuda, devolver aos idosos um papel relevante e ativo na comunidade ou levá-los a integrar respostas sociais de instituições que permitam a interação e o convívio com outras pessoas.

Este é um desafio que exige a promoção de mudanças na estrutura social, para que os idosos não fiquem distantes de um espaço social, em relativa alienação, inatividade, incapacidade física e dependência, mas possam buscar o seu bem-estar e melhorar a sua qualidade de vida. Para tal, é necessário incrementar políticas e programas sociais direcionadas para o envelhecimento ativo, com o objetivo de prevenir e retardar as debilidades e doenças crónicas associadas a esse período da vida (Ferreira, 2012). Na opinião de Pinto (2006), a contribuição para um envelhecimento saudável em oposição à senescência, abrindo a perspectiva da autossuficiência e bem-estar do idoso, determinará uma diminuição e alteração no investimento económico com a população idosa, mantendo ou melhorando a qualidade de vida deste grupo populacional.

Na busca de uma melhor qualidade de vida, fruto de um envelhecimento saudável, tem-se investido no desenvolvimento de programas sociais e de saúde voltados para a preservação da independência e da autonomia, sendo metas fundamentais não só do governo, mas de todos os setores da sociedade. De acordo com Ferreira (2012), referenciando Assis (2004), como estratégia para alcançar esse desafio, destacam-se programas diversos, eficientes para alcançar medidas específicas de promoção e de prevenção da saúde, cuidando dos idosos que vivem na comunidade.

Atualmente é dada relevância a ações voltadas para a população idosa que busca a atenção dos profissionais. Estes estão preocupados em agir de forma humanizada e

consciente, no sentido de despertar, em cada idoso, a importância de atividades que contribuam para um envelhecimento ativo e saudável e que podem ser desenvolvidas em contexto institucional (Ferreira, 2012). Segundo este autor, a escuta qualificada das necessidades dos idosos proporciona um atendimento humanizado e viabiliza o estabelecimento do vínculo entre profissionais e idosos, facilitando a intervenção junto desta faixa etária. Nesta intervenção, os profissionais devem estar atentos não só às alterações físicas e fisiológicas, advindas do processo de envelhecimento, mas também às alterações na dinâmica sociofamiliar, as quais são determinantes na capacidade funcional e num envelhecimento saudável.

O paradigma do envelhecimento ativo, ao reforçar o valor da participação das pessoas idosas em todos os domínios da sociedade, visa contrariar as representações sociais negativas sobre o envelhecimento, que têm sido dominantes nas sociedades ocidentais contemporâneas e que se sustentam em imagens depreciativas, redutoras e homogeneizantes das pessoas mais velhas. Para Pinto (2009), as atividades que promovem o contacto entre gerações têm efeitos positivos no processo de envelhecimento ativo pois contribuem para “um equilíbrio das disparidades e fazer ultrapassar a segregação social, promovendo a maior capacidade de compreensão e respeito entre gerações, permitindo o desenvolvimento de sociedades inclusivas”. Segundo Marques (2011:97) “a promoção de ações intergeracionais que permitam aumentar as oportunidades de contacto positivo entre as pessoas idosas e os outros grupos etários são importantes para diminuir atitudes idadistas.” São diversos os programas que apostam na valorização de competências dos seniores, na promoção da sua integração em novos contextos sociais e no aproveitamento dos seus saberes para enriquecer a formação dos jovens.

No decorrer da II Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento, realizada em Madrid, em 2002, os governantes e representantes institucionais comprometeram-se a assegurar a plena proteção e promoção dos direitos humanos e liberdades fundamentais, reconhecendo que as pessoas, quando envelhecem, deveriam ter oportunidades de realização pessoal, levar uma existência saudável e segura e de participar ativamente na vida social, económica, cultural e política. Nesta sequência, a União Europeia, tem vindo a desenvolver um conjunto diversificado de medidas que procuram desenvolver a cooperação comunitária na área do envelhecimento cujo objetivo é implementar políticas e práticas a favor de um envelhecimento ativo (Comissão das Comunidades Europeias, 2002). Estas práticas incluem a aprendizagem ao longo da vida, apostando

na formação dos mais velhos e na valorização de novas aprendizagens em idades avançadas, como o contacto e exploração das novas tecnologias, o prolongamento da vida ativa, o adiamento da idade de reforma, a introdução de um sistema de reforma mais gradual e o desenvolvimento de atividades que permitam otimizar as capacidades individuais e um bom estado de saúde.

Criar oportunidades para que as pessoas envelheçam ativamente pressupõe o reconhecimento da singularidade de interesses, de aptidões e de necessidades, facilitando a concretização de atividades significativas para quem as realiza. Não há uma forma de envelhecer bem, por isso, os caminhos são múltiplos.

É necessário compreender os fatores determinantes da natalidade em Portugal (indutores e redutores), assim como o impacto que terão as principais tendências ao nível do envelhecimento da população sobre as organizações e identificar oportunidades de promoção do envelhecimento ativo, assim como criar políticas de envelhecimento que abranjam os períodos anterior e posterior à reforma. Trata-se de trabalhar da sustentabilidade futura no que toca ao envelhecimento da população.

1.1. Envelhecimento demográfico e sustentabilidade da Segurança Social

Para garantir a sustentabilidade social é necessário contribuir para o progresso na forma dinâmica como encaramos os idosos. Esta refere-se à participação contínua nas questões sociais, económicas, culturais, espirituais, religiosas e ao reconhecimento pela sociedade como cidadãos de direito (Quintela, 2014). As pessoas idosas são diferentes entre si e não são apenas agentes passivos e recetores de cuidados. Têm direito à sua individualidade, ao respeito e consideração da sua vontade e são uma força de apoio, de prestação de cuidados aos mais novos e a outros mais velhos e de equilíbrio e sustentabilidade social e económica.

Segundo esta autora, viver mais tempo com qualidade de vida, sem doença física ou mental, pode ajudar a compensar os crescentes custos com pensões e reformas, assistência social e cuidados de saúde e contribuir mais tempo para as receitas públicas.

O envelhecimento demográfico e a sua relação com a sustentabilidade dos sistemas de segurança social, em particular, no caso do volume de pensões de velhice atribuídas, reveste-se de tal importância e atualidade. Os reflexos sociais provenientes do envelhecimento demográfico, em Portugal, são diversos, a Segurança Social é

obrigada a substituir os gastos com a juventude pelos gastos com a velhice, colocando-se a questão da sustentabilidade deste sistema.

O peso da população idosa ameaça a sustentabilidade do sistema de Segurança Social, sendo esta uma ameaça multifactorial: não apenas o número de pensões tem aumentado, mas também a procura de recursos de saúde, aliadas a uma diminuição da população ativa e, portanto, das contribuições para o sistema de Segurança Social.

Contudo, estas variações demográficas terão também implicações nas finanças públicas, em termos de reformas, de despesas de saúde e com cuidados prolongados, bem como de outros custos com o envelhecimento. Muito do suporte fornecido à população idosa é da responsabilidade do sistema de segurança social, pelo se verifica uma forte pressão exercida neste sistema. Deste modo, é evidente que o sistema atual da Segurança Social terá que ser alterado e terão que ser pensadas soluções e medidas concretas, umas superficiais ou mais profundas, para reformar o sistema de Segurança Social, proporcionando-lhe estabilidade e sustentabilidade (Lopes, 2014).

Depreende-se que estas medidas poderão estar sediadas em múltiplos campos: no incentivo à natalidade, no aumento da idade de acesso a pensões de reforma com penalização pecuniária em casos de pedidos de acesso antes da idade legalmente estabelecida, alterações na fórmula de cálculo das pensões de velhice, *plafonamento* contributivo (atribuição de um teto máximo nos descontos), aumento da taxa de participação dos trabalhadores com mais idade incentivando a permanência ativa no mercado de trabalho aumentando as contribuições e diminuindo a pressão sobre o sistema através do não aumento das prestações de reforma (*ibidem*).

A dupla dimensão do envelhecimento, o nível individual e o nível populacional, requer a adoção de uma perspetiva multidisciplinar de integração de conhecimentos, que é essencial para uma correta e eficiente avaliação das medidas de política a desenhar. O crescente tempo vivido na última fase do ciclo de vida tem feito emergir dificuldades prementes que tendem a impor-se nos debates públicos, reforçando a urgência de repensar, de forma inovadora, as soluções políticas até aqui adotadas à luz dos novos desafios. A lógica repousa numa mudança de paradigma assente na constatação de que a vida é mais longa, mas que a fase final pode ser exigente quando as condições físicas e psíquicas correm riscos de degradação gradual. Assim, é necessário efetuar uma mudança de paradigma e preparar a sociedade para evitar efeitos nefastos dos estados mórbidos, que tendem a aumentar com o número crescente de pessoas idosas e que se agravam com a possibilidade de viverem uma vida mais longa.

Os valores culturais e as tradições determinam muito como uma sociedade respeita as pessoas idosas e o processo de envelhecimento (Quintela, 2014). Existe cada vez mais a necessidade de uma evolução cultural face ao envelhecimento populacional, promovendo o envelhecimento ativo. O aparecimento de doenças é uma consequência do envelhecimento, no entanto, podem ser prevenidas ou retardadas pelos bons hábitos de vida, pela sociedade na forma como trata os mais velhos e pelos poderes instituídos, pela capacidade de perceber o impacto a curto, médio e longo prazo que as estratégias políticas ou a ausência delas podem ter sobre esta faixa etária.

O envelhecimento da população e conseqüente diminuição da população ativa terá impactos no mercado de trabalho, nas taxas de produtividade e no crescimento económico. O aumento das taxas de participação das mulheres, dos trabalhadores mais velhos e dos imigrantes, através de políticas que incentivem a sua contratação destes trabalhadores, a aprendizagem ao longo da vida e a qualidade “estratégica” da formação será muito importante para atenuar o efeito negativo do processo demográfico.

Existem medidas de política tendentes a responder a “velhas” necessidades e a “novas” necessidades na velhice, estas associadas a equipamentos, programas e projetos de cuidados na velhice. Em Portugal, país substancialmente envelhecido, os serviços de cuidados na velhice ainda são em número insuficiente para responder às necessidades dos indivíduos muito idosos (Carvalho, 2005). Para esta autora, os serviços existentes respondem à satisfação de algumas necessidades básicas intermédias, mas fica ainda aquém a satisfação das necessidades humanas relativas à participação, liberdade e escolha das pessoas idosas pelos cuidados prestados.

Ainda de acordo com a mesma fonte, o aumento do grupo dos idosos revela também a sua heterogeneidade e diversidade, sobretudo em relação ao seu modo de vida, práticas e expectativas sociais. A política social deve ser construída de forma dinâmica e implica estar atenta à diversidade de necessidades sociais, de forma a construir respostas tendentes a satisfazer as necessidades dos indivíduos, sobretudo daqueles que se encontram mais frágeis, socialmente.

Segundo a mesma autora, a política de velhice constitui-se como um ramo da política social que fornece instrumentos de apoio essencial ao bem-estar dos indivíduos, modificando as conseqüências do mercado sobre a disponibilidade de recursos na velhice, providenciando bens e serviços essenciais à satisfação das necessidades dos idosos. O aumento das pensões é, sem dúvida, um meio de inclusão dos indivíduos, mas para os idosos mais frágeis é necessário criar políticas que promovam a sua participação

social, através de serviços prestadores de cuidados e de redes sociais complementares, permitindo a efetivação das necessidades humanas e o exercício da cidadania. Neste contexto é necessário reorganizar a política de cuidados, porque se os mais idosos têm hoje uma situação económica que os torna mais independentes, a sua longevidade vai levar inevitavelmente à necessidade de cuidados. Assim, a necessidade “de bem-estar social dos agregados familiares mais jovens ou mais velhos relaciona-se menos com as transferências financeiras e mais com o acesso aos serviços” (Esping-Andersen, 2000:89). Só assim poderá ser potenciada uma sociedade que valorize a pessoa idosa.

Discutir o futuro num cenário de envelhecimento é procurar soluções para os desafios da sustentabilidade dos sistemas de segurança social e de saúde, é evitar fenómenos de desemprego estrutural e exclusão dos trabalhadores mais velhos, é saber qual o papel que se pretende que o grupo etário mais idoso desempenhe na sociedade e é desenvolver políticas de envelhecimento ativo e de integração da população idosa. A atividade económica poderá também ser dinamizada, surgem novas necessidades de produtos e serviços e novas profissões associadas ao desenvolvimento de mercados emergentes com potencial de crescimento devido às especificidades desta população.

É fundamental escolher alvos de atuação de forma a perceber o que distingue ou dita, ao longo da vida, sucessos diferentes no processo de envelhecimento (Pinto, 2006).

Alimentar uma maior consciencialização de que vale a pena investir no progresso, no desenvolvimento e na preservação do ser humano, na sua globalidade e especificidade, criando medidas e políticas que vão ao encontro das necessidades desta população, é uma exigência incontornável. Esta consciencialização deverá ser tomada pelo Estado de forma a apoiar as organizações do terceiro setor (OTS) e possibilitando que estas desempenhem o papel de prestadoras de serviços sociais à população idosa.

2. Relação entre o Estado e as instituições do Terceiro Setor

Na atualidade, é necessário refletir sobre a relação existente entre o Estado e o Terceiro Setor, no sentido de compreender a influência que exercem um sobre o outro e as implicações que resultam desta interação, nomeadamente, na sustentabilidade das organizações que compõem o sistema social de bem-estar e na gestão social conduzida.

O termo Terceiro Setor surgiu nos Estados Unidos da América, na década de 1970, para descrever a emergência de novas formas de organização e de economia no contexto pós-industrial. Importa, desde já, clarificar que o primeiro setor refere-se ao

setor privado, com fins lucrativos, o segundo ao setor público que procura satisfazer o interesse comum e o terceiro setor aparece ligado à economia social¹ e solidária².

Desde aquela época que a referência às OTS está ligada às discussões sobre o Estado-Providência, ou seja, sobre o papel do Estado e da sociedade civil no bem-estar social das populações. É aqui que o terceiro setor emerge enquanto setor no contexto da crise do Estado-Providência, definido por Ferreira (2013) como a assunção pelo Estado da responsabilidade pelo bem-estar e integração social das populações.

O Estado é determinado pelas mudanças na estrutura da sociedade e pelas relações sociais correspondentes, pelo que não se fala de Estado e sociedade como um fenómeno genérico e estático, pois a sua dinâmica e particularidade é situada na história (Pereira, 1998). É no enquadramento da europeização das estruturas nacionais e de governação que se articulam os vários atores (públicos, privados e não lucrativos) implicados na conceção, implementação e avaliação de políticas, programas e projetos sociais no país.

O Estado surgiu devido à necessidade de existir um órgão responsável pela manutenção do controlo social e assume o papel de mediador entre classe dominante e classe dominada (*ibidem*). Para o autor, o Estado não exprime a vontade geral da sociedade civil, mas é a forma pela qual os indivíduos fazem valer os seus interesses.

Após a II Guerra Mundial, o Estado capitalista passou a ser chamado de Estado de Bem-Estar Social ou *Welfare State*, sustentado no pleno emprego, nos serviços sociais universais e na proteção social básica. Para garantir um padrão de vida mínimo a todos os cidadãos como direito social, passaram a ser desenvolvidas atividades regulamentadoras, incluindo medidas fiscais e de intervenção, desde leis laborais até à garantia de acesso dos cidadãos a benefícios e serviços públicos (Pereira, 1998).

A valorização do Estado social pelos europeus e, em particular, pelos portugueses, é notória, mas a sua importância reflete as debilidades estruturais da sociedade portuguesa. Em Portugal, o Estado-Providência desenvolveu-se tardiamente e segundo

¹ A definição de economia social, segundo o Centro Internacional de Pesquisa e Informação sobre Economia Pública, Social e Cooperativa (CIRIEC, 2007) apresenta-se como o “conjunto de empresas privadas organizadas formalmente com autonomia de decisão e liberdade de filiação, criadas para servir as necessidades dos seus associados através do mercado ou *não mercado*, fornecendo bens e serviços (...) cujos eventuais excedentes realizados não podem ser apropriados pelos agentes económicos que as criam, controlam ou financiam”. A economia social abrange diversas formas associativas de empresas definidas por um conjunto de princípios e valores comuns e que podem assumir a forma de cooperativas, mutualidades, associações, fundações de solidariedade social e, mais recentemente, *empresas sociais* em domínios como a prestação de serviços, nomeadamente na área do ambiente, assistência social e cultura.

² Economia solidária designa uma perspetiva de desenvolvimento económico e social baseado em novos valores culturais e práticas de trabalho e de relação social. É um desenvolvimento sustentável que deve envolver o crescimento económico, social, cultural, político e afetivo (Oliveira & Verardo, 2007).

Estanque (2013) referenciando Lourenço (2013), não alcançou a firmeza dos restantes países europeus. Para este autor, a fragilidade de uma economia pequena, controlada por um regime repressivo e oposto à modernização dificultaram o desenvolvimento do país e só em 1974 foi criado um modelo social de proteção alargado.

O que tem sucedido na Europa nas últimas décadas prende-se com um conjunto de transformações, processos e tendências que têm flagelado os Estados desde 1980 e que tornaram insustentável o modelo de Estado social, na maioria dos países europeus.

A integração no modelo social europeu, nos anos 90, reforçou a responsabilidade pública assumida pelo Estado, aumentando os investimentos na proteção social, superiores aos dos países da Europa do Sul (Pereirinha & Carolo, 2009).

A adesão à atual União Europeia estimulou os avanços alcançados em todas as áreas sociais nos últimos trinta anos o que, segundo Estanque (2013) referenciando Lourenço (2013), fez crer aos portugueses que a entrada dos fundos estruturais, a competência técnica e as condições internacionais favoráveis, iriam endireitar a economia. Mas, apesar do entusiasmo coletivo e da importância da democracia participativa no delinear do modelo de Estado Social que se procurou edificar, as condições socioeconómicas de Portugal foram desfavoráveis. A crise do país tornou insustentável, para os sistemas públicos, a manutenção dos benefícios sociais que caracterizam a sociedade de bem-estar do pós-guerra (Costa, 2006).

Decorre uma mudança profunda e estrutural, tornando impossível regressar ao Estado-providência tal como existiu no passado, durante os “gloriosos trinta anos”.

Para Lourenço (2013), a resposta à crise internacional não pode ser dada através do retorno a políticas estritamente nacionais e protecionistas, tal como não deve ser seguido o caminho da austeridade tendente a um empobrecimento dos países mais afetados. Porém, este autor refere que, apesar das adversidades financeiras, é necessário preservar as áreas sociais fundamentais salvaguardando o Estado social e seus valores.

Com o impacto das políticas europeias e a necessidade de responder a problemas de reestruturação económica, cresceu um setor orientado para a promoção do emprego e do desenvolvimento local, com articulações privilegiadas às instituições europeias. Segundo Ferreira (2013 cit. *in* Silva, 2013), observa-se o emergir de um novo tipo de organizações orientado para reproduzir o prestígio que a gestão privada possui na sociedade portuguesa e para o empreendedorismo social constituindo uma alternativa à economia mercantil sob a designação, na Europa, de terceiro setor ou economia solidária, dinâmica no contexto atual de crise e empenhada na busca de soluções.

Existe um terceiro setor heterogêneo que ainda não se constituiu enquanto setor dada a diversidade e as tensões internas (Ferreira, 2013 cit. *in* Silva, 2013). Esta heterogeneidade tem impedido o consenso quanto à abrangência do seu conceito e às terminologias adotadas para as organizações que o compõem (Costa, 1998). Para Ferreira (2000) o terceiro setor “integra aquelas organizações que, não sendo Estado, produzem bens e serviços de interesse geral e que, sendo privadas, não têm como objetivo principal a apropriação individual do lucro”.

Com o crescimento do terceiro setor nas últimas décadas, surge maior interesse no conjunto de organizações que o compõem, como as associações de desenvolvimento local, instituições de solidariedade social, cooperativas, associações mutualistas, fundações, movimentos associativos populares e empresas de inserção, que visam atender às necessidades sociais e financeiras dos seus membros. Atualmente, estas organizações são reconhecidas como ligadas à sociedade civil “que assumem funções de respostas às demandas sociais a partir de valores como solidariedade local, autoajuda e ajuda mútua” procurando defender as suas pautas sociais a fim de tornar legítimo o seu lugar no espaço público (Montaño, 2007:184).

O Terceiro Setor foi pensado para ser mais eficaz na prestação de bens e serviços para o bem público. Segundo Alexander (2010:217) “o papel do Estado é garantir o bem público, mas está sobrecarregado pela burocracia; o Mercado é eficiente, mas procura apenas maximizar o retorno para os acionistas; o Terceiro Setor une o melhor dos dois: eficiência e interesse público”. A emergência do Terceiro Setor coincide com a deslocação de projetos *top-down* para iniciativas comunitárias com a ascensão da Nova Gestão Pública (*New Public Management*) que aprovou os princípios de mercado para a prestação de bens e serviços públicos e privatizou muitos desses serviços. Segundo o mesmo autor, as duas perspectivas explicam a emergência do Terceiro Setor com enfoques distintos: a abordagem norte-americana descreve o Terceiro Setor como uma área de atividade distinta que surgiu na resposta às falhas entre o Estado e o Mercado de modo a suprir as necessidades de bem-estar; a abordagem europeia sugere o desenvolvimento do Terceiro Setor como sendo parte da expansão dos estados democráticos modernos, onde a sociedade civil desempenha um papel ativo.

Para Fernandes (1994) Terceiro Setor assemelha-se ao Estado, dado que tem como objetivos e alvo de atuação o espaço público, mas diferencia-se dele por ser uma iniciativa da sociedade. Porém, não equivale à iniciativa privada, pois apesar de não ser governamental, tem como objetivo o benefício social. Para o autor, o *público porém*

privado, pode estar mais próximo do privado como é o caso dos projetos sociais, ou o *privado porém público* pode estar mais próximo do público, como é o caso de organizações filantrópicas cujos recursos, metodologias e suporte advêm do Estado.

Para Alexander (2010), o Terceiro Setor distingue-se do Estado e do Mercado pela sua moralidade, focada no longo prazo e reprodutora dos valores coletivos, em contraste com a efemeridade das relações com o Mercado, centradas no curto prazo e na maximização do lucro individual; e pela sua eficácia através do desenvolvimento de respostas sociais mais adequadas e fundamentadas, concebidas a partir do conhecimento privilegiado do local (diagnóstico das necessidades e potencialidades existentes).

Na perspetiva de Andreotti *et al.* (2001), a existência de um Estado autónomo e centralizado corresponde a uma sociedade civil portuguesa fraca no que se refere à sua capacidade de influenciar a política, mas forte no que se refere à sua autonomia em relação ao controlo estatal, enquanto que o Estado descreve-se como fraco no que se refere à sua eficácia, mas forte em termos da sua capacidade de penetrar na sociedade.

Brown e Troutt (2007) sugerem que o debate sobre a relação entre o Estado e o Terceiro Setor pode centrar-se na análise sobre a forma como os dois setores interagem e para isso descrevem o papel do Terceiro Setor, na prestação de serviços públicos, como suplementar, complementar ou de confrontação. Na perspetiva suplementar, o Terceiro Setor serve para suprir lacunas na prestação de serviços públicos, isto é, o Estado presta serviços estandardizados para a população geral e o Terceiro Setor dirige a sua ação para subgrupos com necessidades não atendidas pelo Estado. Na perspetiva complementar, a relação entre o Estado e o Terceiro Setor é entendida como uma parceria, ou seja, cada um especializa-se numa dada área: o Estado é melhor na captação de financiamento e na supervisão do setor, enquanto o Terceiro Setor é melhor na prestação de serviços que requerem maior flexibilidade na sua implementação. A perspetiva de confrontação pontua as divergências entre os dois setores. Na perspetiva de confrontação, é expectável que o Estado imponha critérios de responsabilização das OTS e estas que não cumpram os objetivos estatais que não coincidam com os objetivos organizacionais. Pelo contrário, na perspetiva complementar e também na suplementar, considera-se que o Estado não teria competência para definir os objetivos sem integrar os contributos das OTS e estas poderiam acolher os processos de responsabilização como um meio para assegurar a qualidade dos seus serviços (*ibidem*).

A literatura evidencia que a relação entre o Estado e o Terceiro Setor é de complementaridade, essencialmente, sendo cada vez mais frequente a contratação como

meio de financiar os serviços prestados pelas OTS (Brown e Troutt, 2007, referenciando Lipsky e Smith, 1990 e Gronbjerg, 1993). Estes autores consideram que o Estado e as OTS estabelecem uma relação de poder desigual, onde cada um procura atender a objetivos distintos ou até concorrentes. A supremacia do Estado, ligada aos sistemas de financiamento, pode conduzir a uma distorção da missão das OTS e à criação de um ambiente de incerteza no seio das organizações. O Estado ao definir critérios para aceder às suas modalidades de financiamento e ao impor requisitos para a prestação de contas influencia a estabilidade, flexibilidade e capacidade de resposta das OTS que terão implicações na sua sustentabilidade.

Para Ferreira (2006), referenciando Salamon (1995) uma das ameaças presentes na relação entre o Estado e as OTS prende-se com a tensão existente entre o desempenho do seu papel de provedoras de serviços financiados pelo governo e o de advocacia, quando critica o governo e suas políticas. Para Ferreira (2006) referenciando Pasquinelli (1992), a tensão reside entre aquilo que as OTS propõem (a sua missão) e aquilo por que são valorizadas (prestação de serviços contratualizados com o Estado), podendo verificar-se uma distorção da missão social das OTS para cumprir as exigências impostas pelo Estado. O desafio das OTS é tornar inteligível a sua utilidade social e trabalhar a sua sustentabilidade sob pena de comprometerem a sua missão.

Ainda que as políticas suponham a separação entre Estado, mercado, comunidade e Terceiro Setor, estas áreas são interdependentes, adaptando-se entre si. A atual crise económica e financeira está a ter repercussões em diversas áreas, verificando-se aspetos da crise nas características do bem-estar e inclusão social fornecidos pelo Estado, pela comunidade e pelo Terceiro Setor considerando as misturas de bem-estar para o contexto português, dando relevância à proposição e controlo de ações políticas a serem cada vez mais assumidas pela sociedade civil organizada.

Hoje o bem-estar não cessa de aumentar mas os problemas de sobrevivência são cada vez mais complexos. Por isso, pode dizer-se que a crise do Estado-Providência sempre existiu, mas este tenta adequar-se às mudanças organizativas decorrentes da alteração das condições sociais dos indivíduos. O Estado reorganizou-se para responder a novas necessidades, porém esta reorganização passa pela desresponsabilização do Estado e pela responsabilização da sociedade civil (famílias, amigos, voluntários, ONG) e do mercado para fazerem face à provisão de bens e serviços produtores de bem-estar (Silva, 2002:26). Hoje, o Estado-Providência é o resultado “das diferentes respostas e pressões com vista à *desmercantilização*” (Esping-Andersen, 1999).

Atualmente, mais do que saber aquilo que acabará por ser assimilado pelo setor privado, coloca-se a questão do que é que ainda ficará no poder do Estado e o modelo de sociedade que se pretende construir.

A finalidade das atividades das instituições da Economia Social é assistir o seu público-alvo. Para tal, as projeções demográficas constituem um instrumento útil para futuras adaptações dos serviços das IPSS's às necessidades das suas populações.

Em Portugal, tem-se assistido ao desenvolvimento em grande escala do setor social, através de várias iniciativas através de instituições que se constituem como aliadas do Estado, pela sua capacidade de criar maior oferta social a um custo inferior ao praticado pelo Estado. As IPSS's têm um papel de grande relevância ao colmatarem lacunas do Estado no que toca às respostas sociais adequadas às necessidades da população, geralmente em situações de extrema carência e urgência, constituindo um ponto crucial de garante ao equilíbrio social (Soares, 2012).

3. IPSS's: evolução e caracterização

A extensa produção científica e a enorme diversidade de artigos publicados que incidem na temática do terceiro setor e, particularmente das IPSS's, demonstram claramente a sua importância no desenvolvimento da solidariedade. As OTS, em Portugal são classificadas e reconhecidas de acordo com a sua forma organizativa, enquanto associações ou fundações com os seus fins, enquanto instituições de utilidade pública ou não e enquanto IPSS's (Ferreira, 2000). Optou-se por centrar este estudo num tipo particular de OTS – IPSS's – pelas suas características e relação com o Estado.

As IPSS's estão integradas na economia social e segundo os seus Estatutos são “pessoas coletivas, sem finalidade lucrativa, constituídas exclusivamente por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de justiça e de solidariedade, contribuindo para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos, desde que não sejam administradas pelo Estado ou por outro organismo público” (artigo 1º do Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de Novembro, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social). O artigo 6º do mesmo documento refere que as IPSS's podem encarregar-se da gestão de instalações e equipamentos pertencentes ao Estado ou autarquias locais, sendo que este não pode limitar o direito de livre atuação das mesmas.

Embora sejam autónomas e tenham estatutos próprios, a sua relação com o Estado demarca a configuração que detêm através dos acordos de cooperação para a

prestação de serviços e atos sociais e a sua dependência financeira condiciona a independência administrativa destas (Hespanha *et al.*, 2000; Carvalho 2005).

As IPSS's são uma realidade multissecular na sociedade portuguesa e estão dispersas por todo o país. Em Portugal, a assistência social pública surgiu com a constituição da Casa Pia de Lisboa fundada por iniciativa de Diogo Inácio de Pina Manique, em 1780, no âmbito dos problemas sociais decorrentes do terramoto de 1755, para acolher crianças órfãs e abandonadas, mendigos e prostitutas (Romão, 2002).

O século XX é marcado por duas revoluções com impactos na evolução da economia social e das suas organizações: a ditadura política em 1926 e a revolução de Abril de 1974. A primeira, denominada por “Estado Novo”, resultou num declínio das organizações não lucrativas e na atribuição de um estatuto privilegiado às instituições da Igreja, através de transferências financeiras, o que aumentou o seu património e a sua influência sobre a sociedade (Hespanha *et al.*, 2000; Romão, 2002). A revolução de 1974 originou uma reestruturação das políticas de proteção social ao introduzir novos paradigmas de intervenção social generalizados à população como a implementação do Sistema Nacional de Saúde, transformando o país num “Estado-Providência” (*ibidem*).

Com a Constituição de 1976 ficou reconhecida a existência de um terceiro setor, o setor cooperativo, a par do público e do privado, sendo que foi com este documento que surgiu pela primeira vez o termo IPSS (artigo nº 63). Desde esta época, a nível legislativo e prático, o Estado reconhece o contributo das IPSS's na prossecução dos objetivos da segurança social, patente nos primeiros Estatutos das IPSS's de 1979, cabendo ao Estado estabelecer acordos entre estas instituições e os Centros Regionais de Segurança Social, que definem direitos e deveres entre as duas partes (Soares, 2012).

Até à década de 70 a proteção na área dos cuidados às pessoas idosas era essencialmente residual e assistencialista, beneficiando sobretudo as pessoas idosas doentes e aquelas que mostravam dificuldade em permanecer no domicílio. A resposta às suas necessidades era a institucionalização em lares e asilos (Carvalho, 2005).

Este tipo de resposta foi alterando, devido ao aumento do número de pessoas com mais de 65 anos a necessitar de cuidados, pela escassez de equipamentos sociais, pelo custo da gestão e pela mudança de expectativa das pessoas face a estes equipamentos preferindo permanecer no domicílio. Os cuidados institucionais foram progressivamente substituídos pelos cuidados no domicílio, consolidados na década de 90 e inscritos no contexto das políticas de velhice como direitos sociais, sobretudo na criação de serviços, programas e projetos específicos (*ibidem*).

Carvalho (2005) referenciando Variz (1988:30) refere que, em Portugal, a maioria dos cuidados aos idosos no domicílio é prestada por IPSS's que promovem uma ação organizada por respostas sociais para satisfazer as necessidades das pessoas e que "interpenetram no espaço doméstico da produção e da cidadania" pois combinam o espaço público com o privado, o Estado, o mercado e o setor informal.

Durante anos, as IPSS's foram organismos fundamentais na proteção social e a partir do século XX, com o aparecimento da previdência e da segurança social evoluíram e aumentaram as suas atividades. A mudança traduziu-se, sobretudo no facto do Estado assumir a responsabilidade política pela proteção social, mediante a consagração de direitos e prestação de serviços diversos. Portanto, a dinamização das IPSS's resulta da crescente responsabilização da sociedade civil face aos problemas de exclusão social. O Estado recorreu à participação destas instituições para a prestação de serviços, assume-se como regulador da sua atividade e corresponsável por estas, assegurando-lhes financiamento. Qualquer que seja a sua forma jurídica ou ideologia, as IPSS's adquirem um papel fundamental no sistema de proteção social português tendo sido estabelecida no Decreto-Lei nº 28/84 de 14 Agosto (Ministério da Segurança Social), a relação contratual entre o Estado e as IPSS's no prosseguimento de objetivos de segurança social. Daí resultou um estatuto criativo no desenvolvimento da ação social, as IPSS's assumiram-se "contratadas" pelo Estado para a prestação de serviços que a este competiam mantendo a sua identidade própria, radicada na sociedade civil (Sousa *et al*, 2012). Porém, Soares (2012) defende que a dependência financeira do Estado questiona a falta de autonomia e sustentabilidade destas instituições.

Ao longo da história social, prevaleceu esta conceção de missão das IPSS's, isto é, a cooperação não só com o Estado mas também com outras entidades. Mesmo que o Estado fosse ilimitado em recursos financeiros, continuava a ser indispensável no tecido social a existência de instituições, que desenvolvessem atividades direcionadas para a resolução dos problemas sociais, prestação imediata de ajuda, acompanhamento dos problemas e mediação junto de entidades responsáveis pelas soluções adequadas. Porém, numa situação de recursos escassos é louvável que as IPSS's tenham sofrido a evolução que mostra a história e a realidade atual, dado que esta escassez não resulta apenas da crise atual, acompanhou a história (Sousa *et al*, 2012).

Segundo esta autora, as IPSS's não se posicionam face ao Estado na defesa da sua viabilidade, mas em prol das pessoas e com elas, com o Estado, com as comunidades locais e com outras entidades procuram as melhores soluções possíveis.

Como já foi referido, as IPSS's adquiriram visibilidade depois de passarem de uma ação de assistência social para estarem inseridas no sistema de proteção social e na política de ação social. Esta inserção no sistema de segurança social implica respeitarem os direitos dos beneficiários, a sua dignidade e privacidade. A política social dirigida às pessoas idosas em forma de serviços sociais justifica-se pela existência desse grupo de pessoas, com características próprias e da constatação que nesse grupo existem situações sociais que podem ser modificadas através do exercício das solidariedades formais e da ação institucional através dos serviços que lhes são prestados (*ibidem*).

Segundo o Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro do Ministério dos Assuntos Sociais (Estatutos das IPSS's), revogado pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de Novembro, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, as IPSS's podem revestir diversas formas jurídicas: Associações de Solidariedade Social, Associações de Socorros Mútuos, Fundações de Solidariedade Social e Irmandades da Misericórdia. Além destas, as instituições podem assumir a forma de Institutos de Organizações ou Instituições da Igreja Católica, designadamente Centros Sociais Paroquiais e Cáritas Diocesanas e Paroquiais. Estas instituições podem agrupar-se em Uniões, Federações e Confederações destinadas a: coordenar as ações das instituições associadas relativamente a quaisquer entidades; organizar serviços de interesse e de intervenção comuns às instituições, racionalizando os meios de ação; representar os seus interesses comuns; e promover o desenvolvimento da ação das instituições, apoiando a cooperação entre elas na realização dos fins de solidariedade social (artigo 88º, EIPSS).

Algumas destas instituições, sobretudo associações, conheceram um grande desenvolvimento nos últimos anos o que levou a que este setor agrupe um conjunto de novas organizações e de novos campos de intervenção, em relação aos agentes tradicionais da economia social, apresentando características distintas: as procuras sociais às quais dá resposta, os atores sociais e o propósito de mudança social (Soares, 2012).

A ação social das IPSS's é desenvolvida no âmbito de quatro domínios: segurança social, saúde, educação e habitação social. Os grupos-alvo das suas ações são crianças, jovens, idosos, toxicodependentes, deficientes, sem-abrigo e desempregados (Carvalho, 2005). Como mostra a tabela 1, as IPSS's podem desenvolver respostas sociais em várias áreas de intervenção. No âmbito da Segurança Social desenvolve atividades nos seguintes domínios: apoio à infância e juventude, incluindo crianças e jovens em perigo; apoio à família, às pessoas idosas e à integração social e comunitária; proteção social dos cidadãos na doença, velhice, invalidez, morte e em outras situações

de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho (sem-abrigo, deficiência, toxicod dependência); prevenção, promoção e proteção da saúde, através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação e assistência medicamentosa; educação e formação profissional dos cidadãos; e resolução dos problemas habitacionais das populações (Decreto-Lei nº 172-A/2014, 14 de Novembro do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social).

Tabela 1 - Respostas sociais por áreas de intervenção (domínio da Segurança Social)

Áreas de intervenção	Respostas sociais
Apoio a crianças e jovens	Creche e creche familiar Estabelecimento de ensino pré-escolar Centro de atividades de tempos livres Centro de apoio familiar e aconselhamento parental Intervenção precoce Equipa de rua de apoio a crianças e jovens Centro de acolhimento temporário Lar de infância e juventude Apartamento de autonomização Casa de acolhimento temporário
Apoio à família	Centro de atendimento/acompanhamento psicossocial Casa de abrigo Serviço de apoio domiciliário Centro de férias e lazer
Apoio à integração social e comunitária	Acompanhamento social Centro comunitário Refeitório/cantina social Comunidade de inserção Centro de alojamento temporário/comunidade de reinserção Ajuda alimentar Equipa de rua para pessoas sem-abrigo Equipa de intervenção direta Apartamento de reinserção social
Proteção dos cidadãos na velhice, invalidez e situações de ausência de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho	Unidade de cuidados continuados Centro de atividades ocupacionais Serviço de apoio domiciliário Centro de convívio Centro de dia Centro de noite ERPI Ajuda alimentação

Fonte: Elaborado a partir do *Guia prático - Constituição de IPSS's* (ISS, IP, 2014).

Segundo o mesmo decreto-lei, para além das atividades referidas, as IPSS's podem prosseguir outros fins secundários, não lucrativos, compatíveis com os demais, bem como outras atividades que concorram para a sua sustentabilidade financeira.

A maioria das instituições de solidariedade intervém nas áreas sociais com particular relevo para as pessoas idosas através de equipamentos sociais como: centro de dia, centro de convívio, serviço de apoio domiciliário (SAD), lar ou estrutura residencial para idosos (ERPI) e residências temporárias de recuperação, como se observa ainda na tabela 1. A sua ação é territorial, permitindo-lhe ter um conhecimento das necessidades e do contexto social onde se inserem e dirigirem a ação social de acordo com a realidade da pessoa (Carvalho, 2005). Estas respostas sociais são propiciadoras de cuidados às pessoas idosas e objetivam a satisfação das necessidades básicas.

Com vista ao prosseguimento dos seus objetivos são celebrados protocolos, anualmente, entre o Ministério da Solidariedade e Segurança Social e as principais organizações, Confederação Nacional de Instituições Sociais (CNIS), União das Misericórdias Portuguesas (UMP) e União das Mutualidades (UM) num quadro de parceria público/social assente na partilha de interesses e na repartição de responsabilidades entre o Estado e as IPSS's. As instituições registadas nestes organismos adquirem o estatuto de entidade de utilidade pública (artigo 8º, EIPSS) que acarreta benefícios (isenções fiscais, tarifas reduzidas de água e eletricidade, apoio financeiro) e encargos (prestação de contas, obrigação de cooperação com a Administração Pública, sujeição de tutela) para estas instituições.

O poder político condiciona a liberdade da ação social coletiva e é seletivo nas iniciativas que favorece, contudo verifica-se que o Estado tende a aceitar uma maior autonomia da sociedade. As instituições procuram reforçar a imprescindibilidade do seu papel perante o Estado, concentrando o esforço negocial nas Uniões das IPSS's e das Misericórdias e procurando atuar em parcerias (Hespanha et al, 2000).

3.1. IPSS's no contexto atual

A intervenção das IPSS's na resposta às necessidades sociais coloca grandes desafios num contexto atual de mudanças estruturais profundas a nível económico e social. Estas instituições têm assumido uma posição de enorme preponderância no desenvolvimento de um conjunto de respostas sociais, em todo o território nacional, alicerçado no quadro axiológico da solidariedade social e crescendo sob um modelo de

atuação revelador de uma abordagem mais humanista, mais próxima, menos dispendiosa para o Estado e mais benéfica para os cidadãos. Ao longo dos últimos trinta anos, este setor cresceu em número de IPSS's constituídas e passou a assumir, na sociedade, uma importância social e económica de relevo junto das suas comunidades.

Nos últimos anos, cresceram as necessidades sociais como situações de carência material e dificuldades em fazer face aos compromissos financeiros (Sousa *et al.*, 2012). As IPSS's têm desenvolvido esforços para atenuar o agravamento destas situações, porém têm assumido uma função reparadora em vez de preventiva.

A mesma autora considera ser necessário haver uma reestruturação das IPSS's para se ajustarem às reduções das participações do ISS,IP. Desde 2012 que os protocolos de cooperação evidenciam as necessidades de contenção do Estado no que toca ao apoio financeiro, implicando uma atualização das participações. Além das medidas de contenção, os protocolos complementam medidas de apoio às instituições, estipuladas no Programa de Emergência Social (PES) que tem em vista o reforço da parceria com as entidades da economia social e concorre para solucionar as situações de emergência social. O PES traduz um desenvolvimento da economia social, visto incluir medidas dirigidas aos equipamentos sociais ao nível do funcionamento e da inovação (incentivo à criação de novas respostas sociais, como centros de noite e cantinas sociais) e medidas de apoio às instituições com graves dificuldades financeiras relativas a dívidas oriundas de investimentos no âmbito da candidatura aos programas de incentivo à construção ou reestruturação de equipamentos (PARES, POPH) (*ibidem*). Foi ainda desenvolvido o reforço do Fundo de Socorro Social (FSS) (ver anexo 1) e foram criadas linhas de crédito favoráveis às instituições, o que reflete as acentuadas dificuldades económicas das IPSS's (Silva *et al.*, 2015).

No que concerne às medidas de inovação destes protocolos, realça-se a medida em que é prevista uma participação especial, para colmatar alguns custos com a organização e o desenvolvimento de projetos inovadores ou iniciativas de carácter social que tragam mais-valias para as políticas sociais de cooperação.

Segundo a mesma autora, a forma de financiamento mais urgente das IPSS's provém da participação recebida no âmbito dos acordos de cooperação. As participações familiares (sujeitas a uma fórmula de cálculo padrão definida pela Segurança Social) constituem também uma fonte de receita essencial, sendo mais diversificadas quanto mais desenvolvidas forem as respostas sociais.

A ausência de património próprio constitui um dos mais importantes motivos da escassez de recursos. Hespanha *et al.* (2000) refere que as Misericórdias e as Fundações são mais independentes do Estado, vivem mais desafogadas visto possuírem património próprio. Aquando da avaliação da capacidade económico-financeira das IPSS's, necessária à constituição dos acordos de cooperação, a componente de recursos próprios deveria estar assegurada. Porém, nem sempre tal acontece, muitos acordos de cooperação são estabelecidos mesmo não estando assegurada a existência de recursos próprios. Acentua-se a escassez de recursos, diminui a capacidade para diversificar as receitas e a dependência de financiamento do Estado é crescente (Silva *et al.*, 2015).

Nas IPSS's verifica-se uma estratégia de gestão dos recursos orientada para a sobrevivência económica e não para as necessidades dos utentes. O controlo financeiro do Estado é uma realidade difícil de contornar, pelo que as IPSS's apresentam grande dependência apenas de uma fonte de financiamento. Num estudo realizado por Sousa *et al.* (2012) a maioria das IPSS's afirma que cerca de metade das suas receitas provêm de subsídios estatais. A autonomia das IPSS's face ao Estado é relativa, passa pela independência económica e pela capacidade de gerar recursos próprios que é reduzida.

Na opinião da autora, as IPSS's reconhecem que é preciso fazer algo para responder aos novos desafios, porém, em muitas instituições está ainda incutida a ideia de que as soluções passam essencialmente pelo reforço dos apoios financeiros públicos. Porém, a escassez de recursos públicos atuais e previsíveis para os próximos anos torna esta visão irrealista. O maior desafio à atuação das IPSS's é continuarem a responder às necessidades sociais, antigas e novas, a partir de uma base de apoios financeiros mais diversificada onde os apoios públicos são uma entre várias fontes de financiamento. Este tipo de apoio continuará a ter um papel essencial na estrutura de financiamento das IPSS's, porém não podem ser encarados como a fonte principal de recursos financeiros.

Acresce também a necessidade de se efetuarem inovações nas respostas sociais para responder às necessidades de serviços de apoio social e saúde numa sociedade em mudança (Soares, 2012) garantindo a resposta às necessidades das gerações futuras. A promoção solidária destas instituições constitui a raiz da sua ação, assente na sua capacidade de inovação e adaptação face às respostas sociais necessárias. As IPSS's adquirem importância na dinamização das economias locais onde estão implementadas, constituindo-se como agentes da economia social.

Atualmente, além do problema da sustentabilidade económica das IPSS's, verificam-se outras limitações no funcionamento e na capacidade de desenvolvimento

futuro das mesmas e que mostram um afastamento do Estado. Um deles é o acompanhamento técnico das instituições, cada vez mais distanciado, sendo que a fiscalização passou a ser feita de forma superficial. Os serviços de acompanhamento e de inspeção da Segurança Social controlam anualmente a legalidade da atuação das instituições, porém o incumprimento das recomendações técnicas dos serviços não influencia o montante dos financiamentos. Segundo Hespanha *et al.* (2000), estes dependem do tipo de valências e do número de utentes e não da qualidade dos serviços. Verifica-se também um risco destas instituições produzirem serviços da mesma natureza numa orientação não lucrativa e mediante formas de organização burocráticas que aproxima as instituições privadas das públicas. A supremacia que o corpo técnico e administrativo ganhou relativamente aos associados e utentes devido às exigências de profissionalização dos cuidados e de otimização dos recursos constitui também um risco que põe em causa o bom funcionamento das IPSS's (*ibidem*).

Relativamente à ligação com a comunidade, as IPSS's não têm processos orientados para o envolvimento dos utentes nas decisões nem são movidos esforços para detetar situações carenciadas e priorizá-las nos seus serviços desprezando, muitas vezes, o conhecimento do contexto social. A relação das IPSS's com as pessoas pauta-se por uma seletividade relativamente às suas necessidades excluindo situações vulneráveis e por uma responsabilidade social que abrange apenas cidadãos incluídos.

Na senda de parceria e do diálogo com o setor da economia social, o Governo considerou fundamental que o setor social e solidário adquirisse a sua identidade própria e reconhecimento legal, tendo criado a Lei de Bases da Economia Social. Esta iniciativa veio capacitar as entidades da economia social dos instrumentos essenciais para desenvolver outras iniciativas para além das áreas tradicionais de atuação, permitindo a inovação e o empreendedorismo e o reforço do potencial de crescimento do país. A revisão dos Estatutos das IPSS's surge no desenvolvimento da Lei de Bases da Economia Social. Apesar dos novos estatutos manterem no essencial a sua atualidade, o governo reconheceu que as novas realidades social e organizacional impõe a reformulação de algumas das disposições e a introdução de outras, de forma a dotar as instituições assim qualificadas de um suporte jurídico que permita aprofundar a sua modernização e desenvolvimento. O desafio consiste em garantir que este novo ciclo da economia social possa assentar em alicerces mais sólidos e sustentáveis, do ponto de vista económico-financeiro e que sejam salvaguardados os esforços e os progressos já realizados.

4. Programas e medidas de apoio

A economia social reconhece-se pela sua capacidade de responder às necessidades emergentes e aos novos desafios sociais, nomeadamente no contexto de crises marcadas pelas transformações socioeconómicas. Perante tal constatação, a política social deve ser construída como um processo dinâmico e implica estar atenta às necessidades sociais decorrentes das mudanças societárias, criando respostas sociais compatíveis com as necessidades dos indivíduos e das instituições de solidariedade, como é o caso dos programas sociais e medidas de apoio que aqui se apresentam.

Nos últimos anos diversos governos desenvolveram políticas públicas referentes à economia social, tanto numa perspetiva global, como nas suas componentes. Porém, só recentemente têm emergido políticas específicas de economia social pelo que continuam a existir situações diferenciadas nos vários estados-membros, no que concerne ao reconhecimento deste setor na sociedade.

Na Europa, as políticas tocantes à economia social apresentam variadas formas, nomeadamente, políticas institucionais, políticas de promoção, formação e investigação, políticas financeiras, políticas de ajuda com serviços específicos e políticas de procura.

Tal como as políticas públicas europeias, no âmbito da economia social, também a nível comunitário este setor adquiriu importância, passando a ter um papel relevante no desenvolvimento socioeconómico da Europa que integra o modelo social europeu.

O Estado português criou diversos programas e medidas sociais de apoio abrangidos pelo ISS,IP, no âmbito da terceira idade destinados a apoiar esta faixa etária, individualmente ou através de equipamentos sociais. Estes programas e medidas encontram-se englobados em quatro grandes grupos, consoante o âmbito de atuação, como mostra a tabela 2. Os grupos de programas desdobram-se em diversos programas e medidas caracterizadas no anexo 1. Além destes, existe ainda o programa *Portugal 2020*, enquadrado nas medidas disponibilizadas a nível europeu e que se encontra atualmente em vigor e aberto a candidaturas, podendo as IPSS's beneficiar do mesmo.

Tabela 2 - Tipologias de apoio às IPSS's na área da terceira idade.

Programas de apoio do ISS,IP	Programas e medidas de apoio disponibilizados pela Segurança Social – sub-grupos -
Programas de Apoio ao Investimento	- Medida de Apoio à Segurança dos Equipamentos Sociais - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais - Programa de Apoio à Iniciativa Privada Social

	<ul style="list-style-type: none"> - Apoio ao Investimento a Respostas Integradas de Apoio Social - Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais
Programas de Apoio ao Desenvolvimento Social	<ul style="list-style-type: none"> - Programa para a Inclusão e Desenvolvimento - Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais - Programa de Apoio Integrado a Idosos - Programa Conforto Habitacional para Pessoas Idosas - Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carentes/ Fundo Europeu de Auxílio a Carentes - Contratos Locais de Desenvolvimento Social - Contratos Locais de Desenvolvimento Social Mais; - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G - Clique Solidário, as Redes Locais de Intervenção Social - Redes Locais de Intervenção Social - Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
Fundo de Socorro Social	
Fundo de Reestruturação do Setor Solidário	

Fonte: Elaboração da autora com base na informação disponível em www.seg-social.pt

4.1. Programas de apoio ao investimento

Dentro dos programas de apoio ao investimento, podem enumerar-se seis tipos de programas ou medidas: a Medida de Apoio à Segurança dos Equipamentos Sociais (MASES), o Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES), o Programa de Apoio à Iniciativa Privada Social (PAIPS), o Apoio ao Investimento a Respostas Integradas de Apoio Social (POPH), o Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central (PIDDAC) e o Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais (PAIES), descritos no anexo 1.

4.2. Programas de Apoio ao Desenvolvimento Social

Dentro deste grupo de programas, podem enumerar-se onze programas ou apoios destinados às pessoas idosas e IPSS's, são eles: o Programa para a Inclusão e Desenvolvimento (PROGRIDE), o Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais, o Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII), o Programa Conforto Habitacional para Pessoas Idosas (PCHI), o Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carentes (PCAAC) substituído pelo Fundo Europeu de Auxílio a Carentes (FEAC), os Contratos Locais de

Desenvolvimento Social (CLDS), os Contratos Locais de Desenvolvimento Social Mais (CLDS+), os Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G (CLDS-3G), o Clique Solidário, as Redes Locais de Intervenção Social (RLIS) e a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), que se encontram caracterizados no Anexo 1.

4.3. Fundo de Socorro Social

Na sequência do compromisso assumido pelo governo anterior, relativo ao combate à pobreza e à promoção da inclusão e coesão social, e no âmbito do PES, foi publicado o Decreto-Lei n.º 102/2012, de 11 de Maio, do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, que estabelece o regime do FSS.

Este programa destina-se a prestar apoio às IPSS's, instituições equiparadas de fins idênticos e de interesse público que prossigam modalidades de ação social, assim como a apoiar pessoas e famílias que se encontrem em situação de emergência social;

O FSS tem como finalidades: prestar auxílio em situações de alerta, contingência ou calamidade conforme tipificadas na Lei de Bases da Proteção Civil; promover o desenvolvimento de atividades de ação social no âmbito de medidas intersetoriais que exijam uma intervenção articulada com outros ministérios, entidades públicas ou autarquias, através da celebração de protocolos; fazer face à despesa decorrente da desocupação de imóvel arrendado para habitação, nos termos da legislação aplicável.

A gestão do FSS compete ao Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social.

A candidatura a este fundo deve ser acompanhada da memória justificativa com a exposição dos motivos que fundamentam a necessidade e da estimativa orçamental fundamentada através de orçamentos (Decreto-Lei n.º 102/2012, de 11 de Maio).

4.4. Fundo de Reestruturação do Setor Solidário

Este fundo, dirigido a IPSS's, destina-se a apoiar a reestruturação e a sustentabilidade económica e financeira das IPSS's, permitindo a manutenção do funcionamento e desenvolvimento dos serviços sociais que prestam estas entidades.

O FRSS é gerido por um Conselho de Gestão que integra: o presidente do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, um representante da CNIS, um representante da UMP e um representante da União das Mutualidades Portuguesas.

As instituições que pretendam candidatar-se ao FRSS devem cumprir as seguintes condições: encontrarem-se regularmente constituídas e registadas, há pelo menos 3

anos; terem a sua situação fiscal e contributiva regularizada perante a segurança social e a administração fiscal; não se encontrarem em estado de insolvência ou cessação de atividade, sujeita a liquidação de património; possuírem contabilidade organizada; estarem autorizadas para o exercício das atividades que desenvolvem; desenvolverem 55% das suas atividades no âmbito da ação social abrangidas por acordo de cooperação.

4.5. Portugal 2020

O *Portugal 2020* traduz um acordo de parceria adotado entre Portugal e a Comissão Europeia, que reúne a atuação dos 5 fundos estruturais e de Investimento Europeus (FEDER, Fundo de Coesão, FSE, FEADER e FEAMP) no qual se definem os princípios de programação que consagram a política de desenvolvimento económico, social, ambiental e territorial para promover, em Portugal, entre 2014 e 2020. Estes princípios de programação definem as intervenções, os investimentos e as prioridades de financiamento necessárias para promover, em Portugal, o crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, prosseguindo a Estratégia Europa 2020 (*Portugal 2020 – Acordo de Parceria 2014-2020*).

Este programa enquadra os fundos estruturais europeus e sucede ao Quadro de Referência Estratégica Nacional³ (QREN). Integra como principal prioridade de investimento a promoção da inclusão social e o combate à pobreza e exclusão.

A correção dos desequilíbrios orçamental e externo da economia portuguesa, objetivo principal do Plano de Ajustamento Económico e Financeiro adotado por Portugal desde 2011, tem consequências sociais negativas e agrava a desigualdade de desenvolvimento das regiões. As políticas públicas, nomeadamente as cofinanciadas pelos fundos comunitários, deverão promover o crescimento e o emprego, visando a redução da pobreza e a correção do desequilíbrio macroeconómico existente (*ibidem*).

A programação e implementação do *Portugal 2020* organiza-se nos domínios temáticos – *competitividade e internacionalização, inclusão social e emprego, capital humano, sustentabilidade e eficiência no uso de recursos* – e nos domínios transversais - reforma da Administração Pública e territorialização das intervenções (quadro 2).

³ O QREN constituiu o enquadramento para a aplicação da política comunitária de coesão económica e social em Portugal entre 2007 e 2013. Assumiu como plano estratégico a qualificação dos portugueses, valorizando o conhecimento, a ciência, a tecnologia e a inovação, bem como a promoção de níveis elevados e sustentados de desenvolvimento económico e sociocultural e de qualificação territorial, assente na valorização da igualdade de oportunidades e do aumento da qualidade das instituições públicas.

Quadro 2 - Matriz de estruturação temática do programa *Portugal 2020*

OBJETIVOS		Domínios transversais	
		Abordagem territorial	Reforma da administração pública
Domínios temáticos	Competitividade e Internacionalização	- Reforçar a investigação, desenvolvimento tecnológico e inovação; -Reforçar competitividade das PME, setores das pescas e aquicultura; -Promover transportes sustentáveis e eliminar apertos nas estradas; - Reforçar capacidade das autoridades e administração públicas.	
	Inclusão social e emprego	- Promover a sustentabilidade e a qualidade do emprego e apoiar a mobilidade dos trabalhadores; - Promover a inclusão social e combater a pobreza e a discriminação.	
	Capital humano	- Investir na educação, na formação e na formação profissional para a aquisição de competências e a aprendizagem ao longo da vida.	
	Sustentabilidade e eficiência (recursos)	- Apoiar a transição para uma economia de baixo teor de carbono; - Promover a adaptação às alterações climáticas e a prevenção e gestão dos riscos; - Preservar o ambiente e promover a utilização eficiente dos recursos.	

Fonte: Retirado do documento *Portugal 2020 – Acordo de Parceria 2014-2020*.

Os constrangimentos e potencialidades identificados nestes domínios permitem definir prioridades de intervenção dos fundos comunitários entre 2014 e 2020.

Este programa apoia investimentos na área da saúde e das infraestruturas sociais que contribuam para o desenvolvimento nacional, regional e local, no que concerne à redução das desigualdades ao nível da saúde e à promoção da inclusão social através da melhoria do acesso aos serviços sociais, culturais e recreativos (*ibidem*). O objetivo das intervenções é qualificar e adaptar os equipamentos já existentes, diversificar a oferta de serviços, adaptando-os às necessidades atuais, nomeadamente de grupos de risco, população idosa e com incapacidades, bem como promover a prestação de cuidados especializados a crianças, adultos e idosos com demências. Até 2020, Portugal irá receber cerca de 25 mil milhões de euros através dos fundos comunitários, o que traduz uma grande oportunidade para as entidades beneficiárias, especialmente para as IPSS's, promoverem projetos de investimento financiados, de requalificação das instalações de forma a poderem ajustar-se às necessidades atuais, promovendo as melhores condições para os seus utilizadores. Atualmente, Portugal regista níveis de pobreza e exclusão social elevados relativamente à média europeia e apesar dos progressos que se têm observado, é ainda necessário promover estratégias concretas que possibilitem o acesso a serviços de qualidade, nomeadamente serviços relacionados com a saúde e proteção social.

5. Sustentabilidade das IPSS's na área da terceira idade

5.1. Conceitos de sustentabilidade

O tema da sustentabilidade tem sido, muitas vezes, abordado e discutido em diversas áreas, como nas universidades, na política, nas empresas ou em diversas organizações. Porém, em qualquer área ou contexto em que este conceito é abordado existem muitas divergências e complexidades a nível concetual, o que faz da sustentabilidade um conceito pouco exato (Carvalho, 2006).

O termo sustentabilidade significa dar suporte a alguma condição, a algo ou alguém em alguma tarefa. Etimologicamente, a palavra sustentável tem origem no latim “*sustentare*” que significa sustentar, apoiar e conservar. O conceito de sustentabilidade está geralmente relacionado com uma mentalidade, atitude ou estratégia ecologicamente correta e viável no âmbito económico, socialmente justa e com diversificação cultural.

Existem diversos conceitos ligados à sustentabilidade, como o crescimento sustentado, que é um crescimento na economia, constante e seguro e a gestão sustentável, que significa dirigir uma organização valorizando todos os fatores que a englobam. Vários desses conceitos incluem as palavras “sustentável” ou “sustentado” e a diferença entre os dois termos é que o “sustentável” indica que há a possibilidade de sustentação, enquanto o “sustentado” expressa que essa sustentação já foi alcançada.

A noção de sustentabilidade tem duas origens. A primeira, na biologia, por meio da ecologia, refere-se à capacidade de recuperação e reprodução dos ecossistemas em face de agressões antrópicas (uso abusivo dos recursos naturais, desflorestação, fogo) ou naturais (terramoto, tsunamí, fogo). Esta dimensão ambiental supõe que o modelo de produção e consumo seja compatível com a base material em que se assenta a economia, como subsistema do meio natural. Trata-se de produzir e consumir de forma a garantir que os ecossistemas possam manter a sua autorreparação. A segunda, na economia, como adjetivo do desenvolvimento, em face da perceção crescente, ao longo do século XX, de que o padrão de produção e consumo em expansão no mundo não tem possibilidade de perdurar. Ergue-se, assim, a noção de sustentabilidade sobre a ideia de finitude dos recursos naturais e sua gradativa e perigosa depleção (Nascimento, 2012).

Nos últimos trinta anos do século XX, surge a noção de que o desenvolvimento tem, além de uma componente ambiental, uma dimensão social. Nesta, está contida a ideia de que a pobreza provoca agressões ambientais e, por isso, a sustentabilidade deve

contemplar a equidade social e a qualidade de vida das gerações. Uma sociedade sustentável supõe que todos os cidadãos tenham o mínimo necessário para uma vida digna e que ninguém absorva bens, recursos naturais e energéticos prejudiciais a outros. Isto significa erradicar a pobreza e definir um padrão de desigualdade aceitável, demarcando limites mínimos e máximos de acesso a bens materiais (*ibidem*).

O termo sustentabilidade ganhou, destaque através de temas emergentes, como é o do meio ambiente, da educação, da saúde e do bem-estar, do voluntariado, do combate à fome e à pobreza, da exclusão social e dos direitos humanos. No entanto, foi no contexto empresarial que o conceito de sustentabilidade adquiriu inicialmente um significado mais desenvolvido, devido a uma expansão do modelo de negócios tradicional que passou a considerar a *performance* social e ambiental, como sinal de uma consciencialização maior das empresas para que estas, para além de gerar lucro financeiro, atribuíssem importância à realização de ações de responsabilidade social e com o meio ambiente. Para definir este novo modelo, Elkington criou, em 1990, a ideia de que uma organização, para ser sustentável, deve possuir um *triple bottom line*, isto é, os seus resultados e ações devem corresponder e ser medidos em três vertentes: social, ambiental e económico (Júnior, Fontenele & Faria, 2008; Carvalho, 2006).

De acordo com Júnior, Fontenele & Faria (2008), referenciando Barbieri (1997), a sustentabilidade é um fator que deve ser considerado no campo das organizações de economia social, uma vez que desempenham um papel fundamental tanto na coesão social como na economia. A sustentabilidade é, pois, de extrema importância para o desenvolvimento de uma nova ordem mundial, visto que a intervenção das organizações sociais atrai e engloba investimentos provenientes do setor público e privado.

Assim sendo, pode definir-se o conceito de sustentabilidade como “a capacidade de captar recursos financeiros, materiais e humanos de maneira suficiente e continuada e utilizá-los com competência, de forma a perpetuar a organização e permiti-la alcançar os seus objetivos” (Falconer, 1999:17). Uma IPSS é considerada sustentável quando é eficiente e eficaz no cumprimento da sua missão. Estas organizações têm três tipos de recursos ao seu dispor: capital humano (recursos humanos), capital financeiro (diversificação de fontes de financiamento, iniciativas de angariação de fundos, análise de investimento) e capital social (parcerias, intervenção em rede) (Azevedo & Couto, 2012). A conjugação eficaz e eficiente destes recursos contribui em grande parte para a sustentabilidade, assim como para o desenvolvimento sustentável das instituições.

5.2. *Sustentabilidade e desenvolvimento sustentável*

A primeira obra, reconhecida na literatura, que integra o termo sustentabilidade é o *Relatório Brundtland* (1987), publicado pela Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD), sob direção da ex-primeira-ministra norueguesa Gro Harlem Brundtland e divulgado pela ONU, em Abril de 1987.

Este documento, cujo nome original é *Our Common Future* (Nosso Futuro Comum) tinha como missão propor uma agenda global para a mudança e colocou o conceito de desenvolvimento sustentável na agenda política. Constituiu o maior esforço para conciliar a preservação do meio ambiente com o desenvolvimento económico, cuja meta denominou-se desenvolvimento sustentável (Nascimento, 2012).

Este relatório aponta para a incompatibilidade entre desenvolvimento sustentável e os padrões de produção e consumo, trazendo à superfície a necessidade de uma nova relação “ser humano-meio ambiente”. Contudo, esse modelo não sugere a estagnação do crescimento económico, mas sim a conciliação com as questões ambientais e sociais. Esclarece-se, nessa nova visão das relações homem-meio ambiente, que não existe apenas um limite mínimo para o bem-estar da sociedade, há também um limite máximo para a utilização dos recursos naturais, de modo a preservá-los.

O *Relatório Brundtland* (1987) apresentava inicialmente uma lista de ações a serem tomadas pelos Estados e definia metas a serem realizadas a nível internacional, tendo como agentes as diversas instituições multilaterais, contudo os resultados no final da década de 1980, ficaram aquém das expectativas. No entanto, continuou-se a dar forma ao conceito de desenvolvimento sustentável, até ao presente.

Este relatório exibiu um novo olhar sobre o desenvolvimento, definindo o desenvolvimento sustentável como o processo que “satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir as suas próprias necessidades” (1987:24). É a partir daí que o termo sustentabilidade se torna conhecido.

A força e a fraqueza desta definição encontra-se nesta fórmula vaga, pois deixa-se em aberto quais seriam as necessidades humanas atuais e das gerações futuras. Introduce-se a noção da intergeracionalidade no conceito de sustentabilidade, associando-a à noção de justiça social, no que se refere à redução das desigualdades sociais e ao direito de acesso aos bens necessários a uma vida digna, assim como se associa aos valores éticos no que respeita ao compromisso com as gerações futuras (Nascimento, 2012). Santos, Félix e Carvalho enfatizam que a “sustentabilidade é um

compromisso com o futuro (...), um caminho que as organizações devem trilhar em busca de melhores soluções para os problemas humanos, sejam eles económicos, sociais ou ambientais. Nenhuma tomada de decisão está isenta de impactos e todos eles devem estar previstos de forma a poderem ser neutralizados ou minimizados” (2009:27).

Noutra perspetiva, o desenvolvimento sustentável traduz um novo valor. Na sua assimilação pela sociedade, existe a possibilidade de adotar medidas que alterem o rumo do desenvolvimento substituindo o crescimento económico material pela liberdade do desenvolvimento humano, enquanto ampliação das oportunidades (Sen, 2000).

Na perspetiva de Carvalho (2006), referenciando Brinkerhohh e Goldsmith (1992) este conceito está relacionado com a qualidade das organizações de um país, pelo que o conceito de sustentabilidade ganhou relevância no contexto das IPSS's

Júnior, Fontenele e Faria consideram que a sustentabilidade é manifestada através de ações que suportam as estruturas de gestão das organizações ao afirmarem que “ser uma organização sustentável significa ser economicamente lucrativa, ambientalmente correta e socialmente responsável” (2008:40). Nesta ótica o conceito de sustentabilidade remete para ações ligadas a valores, objetivos e processos designadas pelas IPSS's com o intuito de criar valor nas dimensões económica, social e ambiental.

No meio das organizações, a conceção de sustentabilidade surge com o intuito de justificar a importância de dar continuidade aos compromissos e ações das instituições sociais e ambientais para a construção social e desenvolvimento humano. Portanto, uma organização pode ser considerada sustentável se corresponder aos seguintes critérios: “ser economicamente viável, ocupar posição competitiva no mercado, produzir sem agredir o meio ambiente e contribuir para o desenvolvimento social da região onde atua e do país como um todo” (Júnior, Fontenele & Faria, 2008). Nesta perspetiva, a sustentabilidade social descreve o conjunto de medidas estabelecidas para promover o equilíbrio e o bem-estar da sociedade, através de várias iniciativas que objetivam ajudar membros da sociedade que enfrentam condições desfavoráveis.

Como refere Nascimento & Andrade (2011), o século XXI nasceu sob três signos: da contradição, da incerteza e da esperança. A contradição entre os indícios de crescimento da crise ambiental e a fragilidade das medidas adotadas; a incerteza quanto ao futuro da humanidade na agudização das crises económica e ambiental; e a esperança de que ocorram transformações sociais, mudando de forma positiva o padrão de civilização a que a humanidade está presa.

O conceito de sustentabilidade compõe-se essencialmente de três dimensões: ambiental, económica e social. A junção destas três componentes será a base para o desenvolvimento sustentável de algo como uma organização com fins sociais.

A sustentabilidade de uma organização de economia social, e particularmente de uma IPSS, tem capacidade de crescer, desenvolver-se e perpetuar no tempo esse desenvolvimento que, embora seja avaliado primordialmente na sua dimensão social e contribuindo para o seu desenvolvimento assim como da região onde se insere, é necessário que seja economicamente viável, bem como “ambientalmente correta” ao produzir sem prejudicar o meio ambiente, como defendem os autores mencionados.

Privilegia-se aqui as dimensões social e económica, já que a dimensão ambiental é transversal às restantes.

CAPÍTULO II – PROBLEMA DE PESQUISA E OPÇÕES METODOLÓGICAS

1. Problema de pesquisa

A presente dissertação incide sobre a dinâmica das IPSS's, no que toca aos fatores associados à sustentabilidade social e económica das mesmas. Torna-se pertinente, neste contexto, identificar e analisar as potencialidades e os obstáculos que se colocam à sustentabilidade das IPSS's que prestam apoio à terceira idade. Neste sentido, é relevante averiguar a capacidade que têm os programas de apoio às IPSS's e à terceira idade, disponibilizados pelo Estado, para responder às necessidades sociais presentes nestas instituições e nesta faixa etária, assim como as ações de abertura à comunidade e boas-práticas adotadas tendentes à melhoria da sua sustentabilidade.

O problema de pesquisa incitará à elaboração de uma reflexão sobre o significado e o contributo para o serviço social, visto estar estreitamente ligado a esta área social.

Este estudo incide numa amostra constituída por 7 IPSS's do concelho de Viseu, de um total de 295 (apenas 76 prestam apoio a idosos) e 4944 em Portugal continental⁴.

Pretende-se, com esta investigação, encontrar respostas adequadas às questões-chave incitadas pela problemática em estudo que se apresentam no quadro 3.

Quadro 3 - Questões de pesquisa

Questões de pesquisa
1 - Quais as características das instituições que prestam apoio à terceira idade?
2 - Em que medida os apoios estatais direcionadas para as IPSS's contribuem para que estas instituições consigam criar desenvolvimento e perpetuá-lo no futuro?
3 - Que fatores contribuem para a sustentabilidade social e económica das IPSS's?
4 - Quais as perceções presentes e futuras associadas à sustentabilidade das IPSS's?

Fonte: Construção da autora.

2. Finalidades, objetivos e dimensões do estudo (modelo de análise)

A presente investigação tem por finalidade analisar a situação atual das IPSS's no que se refere à capacidade de se autossustentarem a nível social e económico,

⁴ Dados recolhidos nos sites <http://www.cartasocial.pt/index2.php> (Carta Social do concelho de Viseu) e <http://www.eas.pt/listagem-de-ipss-de-portugal/> (Espaço do Assistente Social).

percebendo a importância dos apoios estatais para a sustentabilidade das IPSS's e o sucesso da missão das instituições que prestam apoio à terceira idade. Este conhecimento é considerado importante para a reflexão sobre o enquadramento do serviço social nesse contexto institucional.

Toma como objetivo geral desenvolver uma análise compreensiva de perceções sobre o impacto que os programas e medidas de apoio têm na sustentabilidade das instituições, bem como a relação existente entre estes programas e os desafios futuros que se colocam às IPSS's. Para o efeito, importa analisar o papel que desempenha o Estado no financiamento das IPSS's, no que toca aos apoios que lhes são concedidos.

Neste sentido, será pertinente apurar em que medida os programas e medidas de apoio conseguem dar resposta às exigências ao nível das instituições e da terceira idade.

No que concerne aos objetivos específicos pretende-se com este estudo:

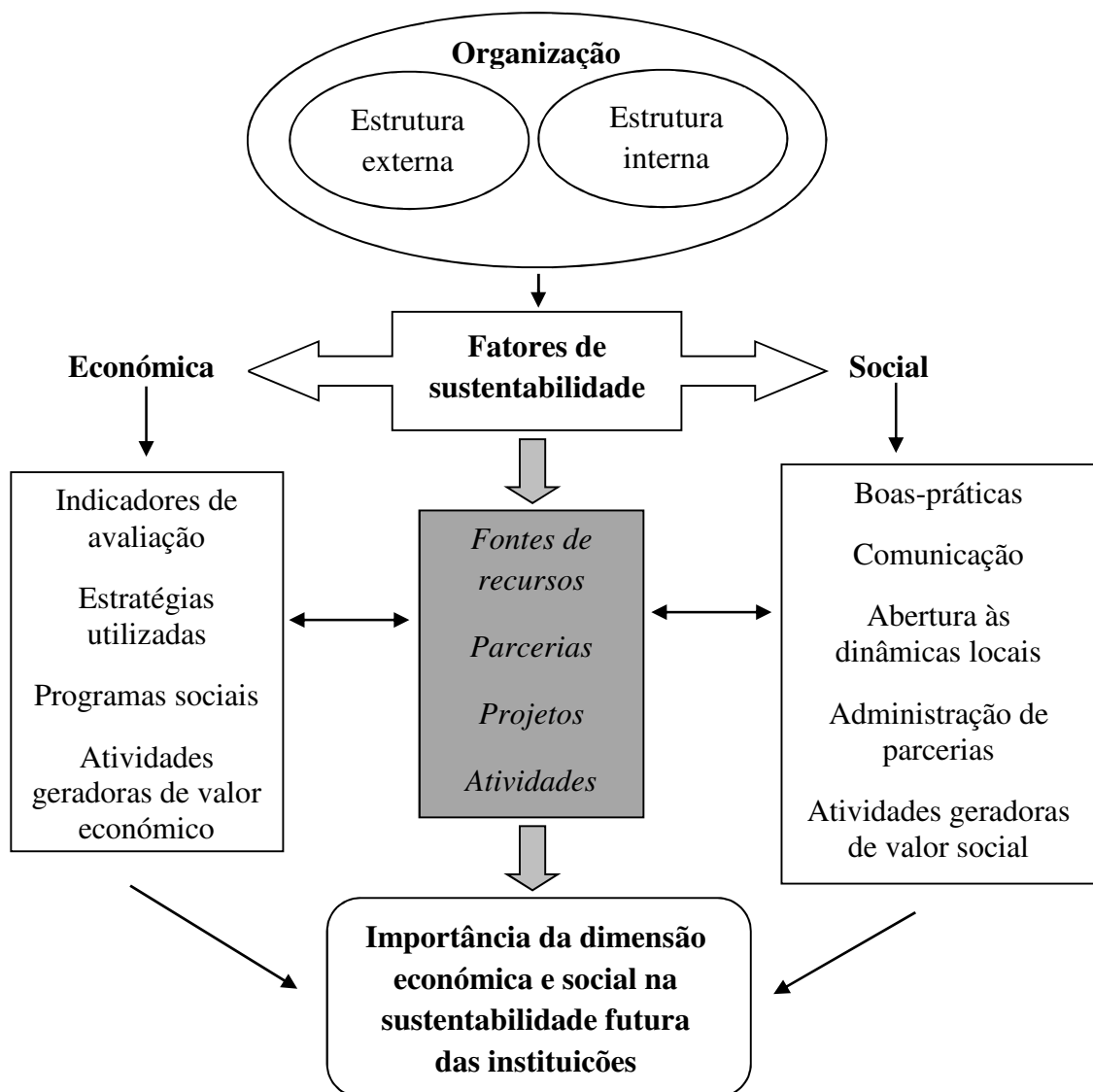
- Identificar ações e estratégias que os D.T. utilizam para avaliar a sustentabilidade;
- Conhecer as diferentes fontes de recursos da instituição consideradas possibilitadoras de melhorias ao nível da sustentabilidade;
- Conhecer as práticas e ações inovadoras desenvolvidas para a criação de valor social;
- Analisar as estratégias utilizadas pelas IPSS's para garantir a sua subsistência, bem como as boas-práticas adotadas com vista ao seu desenvolvimento social e económico;
- Identificar o desenvolvimento de práticas de envolvimento dos seus parceiros internos e externos e sua influência;
- Conhecer a forma como a instituição comunica com os seus parceiros e comunidade;
- Conhecer a perceção dos D.T. acerca do impacto que têm as parcerias com o Estado na sustentabilidade da instituição;
- Analisar as perspetivas dos D.T. acerca do crescente envelhecimento populacional;
- Perceber as perspetivas dos D.T. acerca das implicações da legislação nas instituições;
- Conhecer os recursos que mobilizam para a formulação de políticas públicas;
- Averiguar a capacidade das políticas públicas para responder às problemáticas da terceira idade confrontando os seus objetivos com a sua exequibilidade real;
- Verificar diversas perspetivas dos vários D.T. relativamente à sustentabilidade de futuro das IPSS's, da capacidade de crescimento e observar como identificam possíveis respostas para os problemas das instituições;
- Analisar os desafios subjacentes à atuação das IPSS's num quadro de crise e de uma sociedade em mudança, evidenciando algumas limitações e potencialidades.

2.1. Modelo de análise

Para cumprir os objetivos referidos consideraram-se quatro módulos no estudo da sustentabilidade das IPSS's: **o conhecimento sobre a organização, a dimensão económica, a dimensão social e importância da dimensão económica e social na sustentabilidade futura das IPSS's**. Cada módulo compreende diversas categorias que se dividem em subcategorias, analisadas posteriormente em cada uma das instituições. O modelo de análise adotado apresenta-se descrito, por eixos, no anexo 10.

A relação entre os módulos e dimensões consideradas para análise neste estudo encontra-se estruturada na Figura 1

Figura 1 - Módulos e dimensões de análise da investigação



Fonte: Elaboração da autora

Na Figura 1 podemos identificar as três dimensões consideradas neste estudo: a dimensão organizacional que se refere à estrutura e características das instituições e entrevistados; os fatores de sustentabilidade económica e social e respetivas variáveis em estudo; e as perceções sobre a sustentabilidade das IPSS's no presente e no futuro. Nesta figura, evidencia-se um elemento estruturante, comum aos dois fatores de sustentabilidade, composto pelas variáveis: fontes de recursos, parcerias, projetos e atividades. As três dimensões do estudo interligam-se entre si na dinâmica de análise.

3. Metodologia

3.1. Tipo de pesquisa

Em função do objetivo proposto para a investigação optou-se pela análise qualitativa, de carácter exploratório, pois permite alcançar uma melhor compreensão dos processos envolvidos no objeto a ser investigado. O estudo envolve dados descritivos sobre as instituições e as formas de intervenção das mesmas no que toca a práticas que contribuem para a sua sustentabilidade. Como refere Coutinho (2011:287) referenciando Denzin (1994) “estuda-se o problema em ambiente natural, procurando interpretar os fenómenos em termos do que eles significam para os sujeitos”. Pretende-se, portanto, compreender os fenómenos de acordo com a vivência e visão dos diretores técnicos das várias IPSS's prestadoras de apoio à terceira idade, com o propósito de comparar, analisar e explicar os resultados, constituindo possíveis padrões de compreensão.

O conhecimento que se pretende produzir ao longo do estudo, parte do particular para o geral, características próprias de uma investigação de natureza qualitativa, como diz Coutinho “complexidade, subjetividade, descoberta e lógica indutiva” (2011:288).

Neste estudo foram analisadas sete instituições de uma determinada zona geográfica (concelho de Viseu) e efetuadas entrevistas aos respetivos diretores técnicos, com o propósito de analisar de forma algo pormenorizada cada instituição no que diz respeito aos fatores, estratégias e boas-práticas que podem contribuir para a sustentabilidade económica e social das IPSS's, tomando em consideração o contexto em que estão inseridas e a sua própria estrutura organizacional, identidade e cultura.

3.2. Caracterização da amostra e população-alvo

A amostra é constituída por sete IPSS's localizadas no concelho de Viseu, neste estudo designadas como IPSS1, IPSS 2, IPSS 3, IPSS 4, IPSS 5, IPSS 6, IPSS 7. Considera-se que a amostra é não probabilística por conveniência, uma vez que o processo de seleção das instituições suportou-se em “critérios” (Coutinho, 2011). Após identificação da totalidade das IPSS's no referido concelho (76) privilegiaram-se alguns critérios na seleção da amostra, designadamente: instituições que atuem na mesma área geográfica, no concelho de Viseu, IPSS's que atuem na prestação de serviços sociais de apoio à terceira idade, instituições que possuam similaridades (público-alvo, localização, respostas sociais, diversidade de técnicos especializados) e distinções (respostas sociais, anos de existência, número de recursos humanos, natureza jurídica) no seu funcionamento. Do total de instituições do distrito com três respostas sociais (ERPI, CD e SAD) de apoio à terceira idade (23), privilegiaram-se aquelas que possuíam diversidade de respostas sociais (Creche, Jardim de Infância, CATL, CAF, UCC, Escola profissional), encontrando assim uma amostra constituída por sete IPSS's.

Relativamente à população-alvo deste estudo, identificaram-se os diretores técnicos das IPSS's, prestadoras de serviços sociais, dada a relevância da função de direção técnica, de forma a obter informações acerca da intervenção que efetuam nas instituições que dirigem e da sua perspetiva acerca da sustentabilidade das mesmas.

3.3. Técnicas e procedimentos de recolha de dados

Nesta investigação foram utilizadas duas técnicas de recolha de dados, de forma a assegurar a obtenção de diferentes perspetivas sobre a problemática estudada, zelando assim da validade da pesquisa desenvolvida. Para que essa informação fosse rigorosa e viável, recorreu-se à triangulação de dados, como forma de “obter várias medidas do mesmo fenómeno” através da recolha de dados junto de diferentes fontes de informação de forma a procurar a credibilidade e fiabilidade da investigação e descobrir eventuais paradoxos e contradições (Coutinho, 2011:299).

A recolha de dados foi efetuada através da pesquisa bibliográfica e documental e da entrevista semiestruturada. Estas técnicas serviram para obter informações relevantes junto dos diretores técnicos de IPSS's.

3.3.1 - Pesquisa bibliográfica e documental

A técnica de pesquisa bibliográfica e documental, utilizada para a recolha de dados, é primordial nas pesquisas em ciências sociais e humanas, uma vez que utiliza fontes que complementam qualquer investigação. Esta técnica baseia-se na consulta e análise de diferentes fontes bibliográficas, designadamente, livros, artigos e documentos considerados, cientificamente relevantes.

Sendo esta investigação de carácter qualitativo, a pesquisa bibliográfica e documental é imprescindível, pelo que acompanha todo o processo de investigação de forma a complementar o conhecimento sobre o objeto de estudo e permitir uma análise adequada do discurso dos entrevistados. A utilização desta técnica evidencia-se, inicialmente na revisão da literatura sobre as temáticas do terceiro setor, das IPSS's, da sustentabilidade e dos programas e medidas de apoio disponibilizados para as IPSS's.

No que respeita à pesquisa documental para o enquadramento teórico, foram utilizados livros, artigos científicos, teses de mestrado e documentos que permitiram a caracterização das temáticas da sustentabilidade, das IPSS's, dos programas e medidas de apoio disponibilizados pelo ISS,IP, assim como pesquisa em diversas bases de dados e plataformas *on-line* como o site do ISS,IP, o Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), *b-on*, *Academia.edu* e outros repositórios da Universidade de Coimbra e da Universidade de Aveiro. Estas fontes permitiram aceder a dados concretos sobre conceitos e estudos já efetuados.

Para a realização da parte empírica, a técnica da pesquisa documental esteve também presente na medida em que foram fornecidos, durante os contactos com as IPSS's, documentos informativos como os estatutos das instituições, relatório de contas, plano orçamental, plano de atividades, regulamento interno e mapa de pessoal com o número de colaboradores, distribuído pelas respostas sociais e com o tipo de vínculo às instituições. Além disso, foram efetuadas pesquisas nos *sites* das instituições (daquelas que possuíam), no *site* do ISS,IP e no *site* da Carta Social na tentativa de obter informações relevantes acerca das instituições, da caracterização das respostas sociais que possuem e da sua capacidade. Foram ainda pesquisados documentos como o Diagnóstico Social e o Plano de Desenvolvimento Social do concelho de Viseu.

3.3.2 - Entrevista semiestruturada

A entrevista é um dos mais poderosos meios para se chegar ao entendimento dos seres humanos e para a obtenção de informações nos mais diversos campos (Amado, 2014). Em termos gerais, uma entrevista é um meio potencial de transferência de informação de uma pessoa para outra e um método, por excelência de recolha de informação. A entrevista assume-se também como uma conversa intencional, orientada por objetivos precisos. De entre esses objetivos, a entrevista é o método adequado para a “análise do sentido que os atores dão às suas práticas e aos acontecimentos com os quais se veem confrontados: os seus sistemas de valores, as suas referências normativas, as suas interpretações de situações conflituosas ou não, as leituras que fazem das próprias experiências” (Quivy e Campenhoudt, 1998 cit. in Amado, 2014:207).

Segundo Amado (2014:208), neste tipo de entrevista, as questões derivam de um plano prévio, um guião onde se define e regista, numa ordem lógica para o entrevistador, o essencial do que se pretende obter, embora, na interação se venha a dar uma grande liberdade de resposta ao entrevistado, não ficando totalmente condicionado ao padrão de perguntas estipuladas. Este guião é organizado e estruturado com base em teorias e hipóteses abordadas na parte teórica de uma investigação, ou seja, são questões que estão relacionadas com o tema da pesquisa que se pretende investigar na prática. O objetivo desta técnica é obter a verificação de teorias já estudadas por autores, mas também novos conhecimentos e hipóteses que surgem ao longo da entrevista.

Segundo Coutinho (2011), a entrevista semiestruturada é um instrumento de investigação que permite ao investigador não só descrever como também explicar e compreender fenómenos sociais em relação ao seu objeto de estudo.

Amado (2014:209), citando Guillham (2000), Quivy e Campenhoudt (1998) aponta a entrevista semiestruturada como um dos principais instrumentos de pesquisa de natureza qualitativa, sobretudo pelo facto de não haver uma imposição rígida de questões, o que permite ao entrevistado discorrer sobre o tema proposto “respeitando os seus quadros de referência”, salientando o que para ele for relevante.

A entrevista de investigação semiestruturada está ao serviço de três propósitos: “deve ser usada como principal meio de recolha de informação que tem o seu mais direto apoio nos objetivos da investigação” e consiste numa técnica capaz de “provocar uma espécie de introspeção”. Além disso, deve ser usada para testar ou sugerir hipóteses, podendo ainda servir para “explorar ou identificar variáveis e relações”.

Ainda segundo o mesmo autor, este tipo de entrevista deve ser usada em conjugação com outros métodos, o que permite “ajuizar da coerência ou incoerência dos resultados e validar os dados obtidos pela entrevista” (2014:209).

Nesta investigação, a entrevista semiestruturada assume-se ainda como uma entrevista de diagnóstico-caraterização, pois o seu objetivo é fornecer pistas para a caraterização do processo em estudo.

A entrevista de investigação não permite improvisação, pelo contrário, ela exige um elevado esforço de preparação. Amado (2014:213) citando Bertaux (1997) diz que “quanto mais tivermos ideias claras sobre o que procuramos compreender e sobre o melhor modo de o perguntar, mais podemos aprender seja qual for o informador”. Segundo aquele autor (2014:213), a condução da entrevista semiestruturada implica a atenção a vários aspetos, imprescindível, não só para se obter a informação requerida mas para se ter, também a garantia de alguma validade.

Relativamente ao guião de entrevista (anexo 2), as questões que o compõem foram elaboradas com base nas dimensões social e económica da sustentabilidade mencionadas na componente teórica, assim como incidem na caraterização das IPSS's e nas perspetivas dos diretores técnicos acerca da sustentabilidade das instituições que dirigem. No anexo 5, apresentam-se estas dimensões e as respetivas questões orientadoras da estrutura da entrevista.

3.4. Descrição do processo de investigação

A escolha da entrevista semiestruturada como técnica de recolha de dados está associada ao tipo de objetivos que se pretendem alcançar e apresenta-se o seu caráter versátil, passível de ser aplicada em múltiplos contextos e com finalidades distintas, permitindo focar aspetos positivos e negativos na perspetiva dos entrevistados.

Para efetuar a entrevista, foram escolhidas pessoas com quem se pudesse “aprender o máximo” (Merriam, 2002:12 cit. *in* Amado, 2014:214) e que pudessem ser consideradas como “testemunha privilegiada” (Quivy e Campenhoudt, 1998:71) das situações que se pretenderam investigar. Trata-se de pessoas que, pela sua experiência de vida, pelas suas responsabilidades e pelo seu estatuto estão envolvidas com este problema de estudo, daí terem sido escolhidos para entrevistar os diretores técnicos.

Antes de iniciar as entrevistas, foi realizado um **pré-teste** com o objetivo de avaliar a eficácia da aplicação do guião de entrevista (anexo 2), na obtenção da

informação acerca das temáticas abordadas na componente teórica e analisá-la no sentido de saber se os objetivos previstos foram ou não alcançados. Esta análise incidiu em aspetos como a clareza e a objetividade das questões, a perceção dos entrevistados relativamente ao tipo de entrevista e a importância da informação recolhida.

Relativamente ao **guião de entrevista**, este foi estruturado em termos de blocos temáticos e respetivos objetivos, constituindo um instrumento de apoio à realização da entrevista. Neste guião constou a informação sobre o problema de pesquisa e seus objetivos, as questões fundamentais e orientadoras numa ordem lógica e prática. As questões efetuadas no guião de entrevista foram “prefigurações” do que se pretendeu alcançar na recolha de dados, ajudaram o investigador a concentrar-se no tema e permitiram que avançasse de uma forma sistemática (Amado, 2014:214). A elaboração do guião baseou-se na experiência profissional e nos conhecimentos anteriores adquiridos na área e na revisão da literatura feita sobre áreas de incidência do estudo.

A problemática em torno da pergunta é fundamental para uma entrevista, uma vez que a resposta depende das condições da interrogação, ou seja, da natureza, ordem, contexto, reformulação, clareza, etc. (Guillham, 2000 cit. *in ibidem*, 2014:217). Nas entrevistas realizadas colocaram-se questões abertas, possibilitando as respostas nos próprios termos dos entrevistados e minimizando a imposição de respostas e a obtenção de respostas desejáveis. Assim, evitaram-se perguntas dicotómicas que sugerissem respostas de *sim* ou *não* e que pudessem criar uma atmosfera de interrogatório. Optou-se ainda por questões singulares, que não contivessem mais do que uma ideia, de forma a evitar alguma confusão no entrevistado. Procurou-se ainda que as questões fossem claras, neutras e com uma linguagem inteligível, de forma a “não minar a neutralidade com respeito ao que dizia o entrevistado”, o que implicou um “ambiente tranquilo e sem interrogatórios ou julgamentos” (Abeledo, 1989, *in ibidem*, 2014:217).

No que respeita à “abertura”, procurou-se combinar questões fechadas e diretivas com questões abertas e flexíveis (Guillham, 2000; Merriam, 2002 *in ibidem*, 2014:217). Como sugere Quivy e Campenhoudt (1998:72), elaboraram-se questões que não fossem demasiado precisas, mas que também não deixassem uma abertura absoluta.

Foram realizadas sete **entrevistas** nas instalações das IPSS's e no local de trabalho dos participantes. Estas foram gravadas com o telemóvel, através de uma aplicação de áudio (*Easy Voice Recorder*), para ser mais eficaz a sua transcrição e análise de conteúdo posterior. Aos entrevistados, foi assegurado o anonimato e a confidencialidade dos dados, tendo sido fornecido, antes de iniciar a entrevista, uma

declaração de confidencialidade (anexo 3) e uma declaração de consentimento livre e esclarecido (anexo 4), a qual serviu para autenticar que o entrevistador esclareceu os propósitos do estudo, os procedimentos a realizar, as garantias de confidencialidade e de esclarecimentos, caso os solicitasse. Esta declaração serviu também para deixar registado que o entrevistado autorizou a gravação dos seus testemunhos, em formato áudio, para que pudessem ser submetidos a uma análise de conteúdo com maior rigor.

Ainda na preparação das entrevistas, foram considerados alguns aspetos como: a duração de cada entrevista, cuja média rondou os 60 minutos; o número de entrevistas a realizar, que foram sete, dentro de um universo possível de onze que reuniam as condições que se pretendiam estudar; o lugar da entrevista que, no entanto, não dependeu do entrevistador (em alguns casos revelou-se adequado, noutros, prejudicial dadas as interrupções que sucederam); a possibilidade de usar o gravador, o que aconteceu em todas as entrevistas e a forma como seriam transcritas.

A transcrição das entrevistas foi efetuada para suporte informático (documento da *Microsoft Word*) pela entrevistadora, de forma a respeitar a exigência de fidelidade ao discurso do entrevistado. Para tal, foi necessário ter muito cuidado com a captação das palavras usadas e com a pontuação da fala, o que pressupôs vários momentos de escuta, ao que alguns investigadores chamam de “escuta sensível” (Amado, 2014:219). O cuidado de transcrever tudo ao pormenor foi tido por uma questão de respeito e ética e de interpretação mais correta do discurso registado. A entrevista transcrita permitiu o manuseio indispensável na sua análise, melhor conservação e melhor acesso aos dados.

A realização e condução da entrevista exige um determinado estilo de interação bem como todo um conjunto de preocupações no sentido da sua validade como instrumento científico (*ibidem*, 2014:220), facto este que se procurou sempre atender.

Após a transcrição das entrevistas e sua inclusão, foram criadas **categorias** e foi efetuado o tratamento e análise dos dados, que se apresenta de seguida.

3.5. Tratamento e análise de dados

3.5.1 - Análise de conteúdo

A análise de conteúdo é um processo empírico utilizado diariamente por qualquer pessoa, enquanto leitura e interpretação, porém, para se constituir como metodologia de investigação científica, segue alguns passos que lhe conferem rigor e validade. Segundo o referido autor (2014:348), é um “processo adequado à análise de

dados qualitativos, em que o investigador quer apreender e aprender algo a partir do que os sujeitos da investigação lhe confiam, nas suas próprias palavras (...) ou a partir de documentos escritos para serem analisados ou retirados de qualquer arquivo”.

A análise de conteúdo, segundo o mesmo autor (2014:302) referenciando Berelson (1952) consiste numa técnica de pesquisa documental que procura “arrumar” num conjunto de categorias de significação o “conteúdo manifesto” de diversos tipos de comunicações. O seu primeiro propósito consiste em proceder à descrição objetiva, sistemática e quantitativa de tais conteúdos. Para obter objetividade, foi necessário transcrever as entrevistas, após o registo áudio e fazer uma leitura atenta de modo a interetar possíveis categorias de análise que permitissem adaptá-las ao conteúdo e ao problema do presente estudo e, assim obter resultados num sentido sistemático.

O aspeto mais importante da análise de conteúdo é o facto de permitir, além da rigorosa e objetiva representação dos conteúdos através da sua codificação e classificação por categorias e subcategorias, o avanço no sentido da captação do seu sentido pleno (à custa de inferências interpretativas derivadas dos quadros de referência teóricos do investigador), por zonas menos visíveis constituídas pelo dito “contexto” ou “condições de produção” (sociais, conjunturais e pessoais) (*ibidem*, 2014:304).

No que respeita aos procedimentos da análise de conteúdo, adotou-se a conceção de Amado que considera ser essencial analisar a totalidade do conteúdo em relação a todas as categorias significativas, sendo que a quantificação permite obter informações mais precisas sobre a frequência da ocorrência das características do conteúdo estudado.

O método utilizado de análise de conteúdo atravessa três etapas: a pré-análise, composta pela organização da informação através da leitura, pela definição de objetivos e de indicadores de análise; a exploração do material, ou seja, a codificação da informação registada e criação de unidades de análise e o tratamento de dados e a sua interpretação, o que inclui uma categorização baseada na classificação da informação, quanto aos aspetos comuns e diferenciados (Campos, 2004).

Depois de efetuada a análise de categorias, destacam-se os eixos que dizem respeito aos principais temas abordados nos diversos grupos de perguntas do guião de entrevista, transformados em categorias anteriormente. Assim, organizámos o conteúdo das entrevistas, caso a caso, por eixos, categorias e subcategorias (anexo 9 e 10). Após a identificação dos eixos e categorias foram definidas dimensões (tópicos que subdividem os temas representados em cada eixo) e desdobradas as categorias em subcategorias, de forma a adquirir uma categorização mais concreta do conteúdo das entrevistas.

Para cada um dos eixos e dimensões do conceito de sustentabilidade foram identificadas diferentes categorias que, no seu conjunto, permitem uma análise clara e pormenorizada sobre as ações que visam a sustentabilidade das IPSS's. Assim, a elaboração das questões do guião de entrevista para recolher informações sobre a intervenção dos diretores técnicos das IPSS's foi orientada pelos mesmos eixos e dimensões do mesmo conceito. O módulo “Conhecimento sobre a organização” engloba as categorias: **contexto geográfico, dimensão, antiguidade, recursos humanos, natureza jurídica, âmbito territorial, respostas sociais e população-alvo**; o módulo “Dimensão económica da sustentabilidade” abrange as categorias: **estudos de avaliação da sustentabilidade, indicadores de avaliação, programas sociais de financiamento de projetos, atividades geradoras de recursos, atividades com apoio estatal e não estatal e potenciais fontes de receita**; o módulo “Dimensão social da sustentabilidade” envolve as categorias: **fontes de recursos, certificação da qualidade, boas-práticas, comunicação, recolha de sugestões e críticas, ações de valor social, manutenção de parcerias, compromisso do Estado com as IPSS's, construção de políticas públicas e exequibilidade das políticas públicas**; e o módulo “Importância da dimensão económica e social na sustentabilidade futura das IPSS's” abarca as categorias: **contributos para o desenvolvimento social, contributos para a sustentabilidade da instituição e contributos para o desenvolvimento humano**. A análise da informação recolhida nas entrevistas permitiu identificar eixos de análise que serão estudados mais adiante (quadro 4). No anexo 12 são definidos os procedimentos de análise destes eixos.

Quadro 4 - Eixos analíticos dos resultados da pesquisa

Eixos analíticos dos resultados da pesquisa
I – Caracterização do contexto externo e interno da organização
II – Ações associadas à sustentabilidade
III – Potenciais fontes de financiamento da IPSS
IV – Práticas e metodologias de intervenção das IPSS's
V – Comunicação com os parceiros e com a sociedade civil
VI – Cooperação com a Segurança Social/Estado
VII – Legislação no âmbito das IPSS's
VIII – Perceção sobre a sustentabilidade no futuro das IPSS's

Fonte: Elaboração da autora

CAPÍTULO III – SUSTENTABILIDADE DAS IPSS’S DE APOIO A IDOSOS NO CONCELHO DE VISEU

1. Apresentação dos resultados segundo os eixos analíticos da pesquisa

1.1. - Caraterização do contexto externo e interno da organização

O 1º eixo “Caraterização das instituições e dos entrevistados” está relacionado com o módulo “Conhecimento sobre a organização” e visa **conhecer a estrutura externa e interna das instituições estudadas**, nomeadamente o **contexto geográfico** onde estão inseridas, a sua **dimensão**, a **antiguidade**, os **recursos humanos**, a **natureza jurídica**, o **âmbito territorial** de intervenção, a caraterização das **respostas sociais** que dispõem e a **população-alvo** estudada. Na última categoria objetiva-se conhecer o perfil dos entrevistados, mencionando caraterísticas a eles respeitantes, nomeadamente, o cargo que ocupam na instituição, a idade, o género, os anos de experiência profissional e de direção técnica e a formação académica.

a) Contexto geográfico

Segundo o *Plano de Desenvolvimento Social* (CLAS, 2013) do concelho de Viseu, este é o concelho capital do distrito de Viseu, que integra a região Dão Lafões.

De acordo com os Censos 2011, este concelho tem uma população de 99593 habitantes, mais 6092 face aos Censos 2001 (INE, 2011). Isto deve-se essencialmente ao facto de ser um município com vários estabelecimentos de ensino superior e onde estão concentrados grande parte dos serviços no distrito.

O *Diagnóstico Social*⁵ (CLAS, 2011) deste concelho refere que, aquando dos Censos 2001, a população residente no concelho, com idade compreendida entre os 15 e os 24 anos rondava os 17% e a população com 65 ou mais anos aproximava-se dos 15%. Em 2009, constatou-se que a primeira faixa etária passou a representar 12% e a segunda 17%, pelo que, a tendência é para o número de idosos ultrapassar o de jovens, assistindo-se ao envelhecimento da população.

Verifica-se ainda um envelhecimento dos próprios idosos, com a população de 75 ou mais anos a crescer a um ritmo superior ao da população com 65 ou mais anos

⁵ O *Diagnóstico Social* constitui um instrumento de apoio à elaboração do *Plano de Desenvolvimento Social* que sustenta um planeamento concreto da intervenção social a curto e médio prazo no concelho. Este é um documento que define objetivos e estratégias de intervenção social, que permite a promoção do desenvolvimento social local, com recurso a uma metodologia participativa e livre dos atores locais.

(aumento do índice de longevidade de 42,2%, em 2001, para 44,2%, em 2009). Face a este duplo envelhecimento, o índice de dependência de idosos, (relação entre a população idosa e a população ativa) sofreu um aumento entre os anos 2001 e 2009, passando de 22,8% para 25,6%. Importa ainda referir que se verifica uma diminuição das taxas de natalidade e de mortalidade. O concelho vive, portanto, uma situação idêntica à da média do distrito e do país, no que toca ao envelhecimento da população.

São ainda identificadas outras problemáticas pelos autarcas locais tais como: a desertificação ou migração da população jovem, a par da habitação e do desemprego.

O concelho caracteriza-se como um centro administrativo, de comércio e de serviços. O setor terciário é o mais relevante e ocupa 82% da população ativa, o que revela uma forte dependência deste setor. Possui um hospital central, ensino superior, ensino básico e secundário privado e público. Destacam-se grandes áreas comerciais, o comércio tradicional, a banca e os seguros. O setor agrícola ocupa apenas 2% da população ativa, em especial na produção hortícola e viticultura. O setor secundário, com uma atividade centrada em empresas de pequena e média dimensão, ocupa 16% da população ativa. A indústria viseense produz essencialmente têxteis e têxteis-lar, mobiliário, metalurgia, máquinas e equipamentos industriais e componentes automóveis. É igualmente importante a indústria da construção civil (CLAS, 2013).

No que respeita às respostas sociais do concelho, uma das preocupações da Ação Social é a criação de condições que garantam as formas de resposta mais adequadas à população, objetivando o desenvolvimento e a inserção social. Têm elevada importância os contributos das iniciativas individuais e das instituições públicas e privadas.

O *Diagnóstico Social do Concelho de Viseu* (CLAS, 2011) indica que o número de entidades proprietárias de equipamentos sociais passou de 74, em 2009, para 82, em 2011. Além disso, as entidades não lucrativas e, dentro destas, as Associações de Solidariedade Social continuam a ser predominantes.

À semelhança dos equipamentos, as respostas sociais estão mais concentradas nas freguesias urbanas e periféricas. É notória também uma diferenciação mediante a população-alvo, ou seja, as respostas sociais dirigidas a crianças e jovens mantêm a tendência de concentração nas áreas urbanas ou junto delas e aquelas dirigidas a idosos, concentram-se nas zonas rurais, privilegiadas também no presente estudo. Em 2011, das 70 respostas sociais dirigidas a crianças e jovens, 43% situam-se nas freguesias urbanas, 41% nas peri-urbanas e somente 16% nas rurais. No caso das respostas sociais dirigidas a idosos, a tendência é inversa: 48% das respostas sociais para idosos situam-se nas

freguesias rurais do concelho, 41% nas peri-urbanas e só 11% nas urbanas (CLAS, 2011), verificando-se a mesma tendência na seleção da amostra do presente estudo.

De acordo com a Carta Social, em 2011, a proporção de respostas sociais no concelho, por população-alvo era a seguinte: terceira idade 46,8%; infância e juventude 43,7%; deficiência 7%; e família e comunidade 2,5%. Problemáticas como VIH/SIDA, doença mental e toxicodependência não dispõem de respostas sociais específicas.

Assim, verifica-se que as respostas existentes neste concelho não são suficientes e a promoção da integração e melhoria da condição de vida destas populações poderá passar pela operacionalização de ações como: a promoção de articulações inter-institucionais; a desmistificação da doença mental através da sensibilização das instituições para esta problemática; a criação de Centros de Atividades Ocupacionais; e a criação de Unidades de Cuidados Continuados (UCC).

O *Diagnóstico Social do Concelho de Viseu* (CLAS, 2011) apresenta um quadro-síntese das principais problemáticas existentes neste concelho (anexo 6).

O modelo de intervenção social do município de Viseu baseia-se na promoção da qualidade de vida e da coesão social e apoia-se no incentivo e recurso a parcerias com outras entidades públicas e privadas sem fins lucrativos, privilegiando o trabalho em rede (Rede Social) que agrega os principais atores nas áreas em consideração.

A política de ação social do concelho de Viseu direciona-se a todos os grupos etários da sua comunidade, às suas carências e disfunções sociais, procura construir as bases para uma área geográfica e um núcleo humano capaz de gerir racionalmente os seus recursos, criar riqueza e promover sustentadamente a melhoria continuada das condições de vida. Assenta na ideia de que o desenvolvimento social pode ser potenciado com base na promoção de parcerias, através de uma racional e efetiva partilha de competências num quadro de unidade e coesão territorial.

A gestão municipal tem-se focalizado na promoção de projetos e ações voltadas para a promoção do bem-estar físico, psíquico e social do indivíduo, elegendo a qualidade de vida como diretiva para o seu desenvolvimento.

O município atua pelo desenvolvimento sustentável, reduzindo a vulnerabilidade e aumentando a resistência das pessoas aos riscos, proporcionando o acesso à satisfação das necessidades básicas, como a alimentação, a habitação, o acesso ao desporto e cultura, promovendo a fixação de investimento e conseqüente criação de emprego.

O desenvolvimento de Viseu privilegia ações sociais e educacionais de forma contínua, dirigidas a todas as classes etárias, envolvendo valores universais como solidariedade, justiça e direitos humanos que presidem um progresso social.

Após aprovação do *Diagnóstico Social do Concelho de Viseu* (2011) e com base nas problemáticas identificadas, foram definidos quatro eixos de intervenção prioritária, bem como os objetivos respeitantes a cada um dos seguintes eixos, são eles: eixo 1 – Grupos Vulneráveis / Saúde e Segurança; eixo 2 – Respostas Sociais; eixo 3 – Emprego e Atividade Económica; eixo 4 – Educação, Formação e Qualificação (Anexo 7).

Promover o desenvolvimento local torna-se imperativo considerando os 4 eixos de intervenção priorizados no âmbito do *Diagnóstico Social*, procurando ir ao encontro das necessidades reais da população-alvo de intervenção deste CLAS.

Em cada ano de vigência do *Plano de Desenvolvimento Social* é elaborado um Plano de Ação previsto para um ano civil até ao limite de três Planos de Ação, que é acompanhado ao longo do seu processo de execução, sendo monitorizado e avaliado com vista à reformulação das ações, promovendo o desenvolvimento social integrado e adequando-as às necessidades reais da população residente no concelho (CLAS, 2013).

b) Instituições constitutivas da amostra

As instituições estudadas são de grande, média e pequena dimensão no que concerne à capacidade de utentes e diversidade de respostas sociais. Para efeito de análise dos dados, foram consideradas: a) de **grande dimensão** as IPSS's com capacidade e número total de utentes superior a 200 e pelo menos seis respostas sociais diversas (considerando as áreas da saúde e da educação juvenil); b) de **média dimensão** consideraram-se as IPSS's com capacidade e número total de utentes entre 100 e 200, assim como diversidade de respostas sociais (apoio à infância e terceira idade), totalizando o mínimo de quatro respostas sociais; c) de **pequena dimensão** as IPSS's com reduzida capacidade e número de utentes, não atingindo o número 100, assim como ausência de diversidade de áreas de intervenção, privilegiando apenas a terceira idade.

Este estudo abrangeu 7 IPSS's, tendo sido consideradas de grande dimensão, as IPSS's 3, 4 e 5. No caso da IPSS 3 é a única que possui uma resposta social no âmbito da saúde, a UCC. As IPSS 4 e 5 possuem respostas sociais direcionadas para a educação da população jovem através da Escola Profissional, pelo que foram consideradas de maior dimensão.

De média dimensão foram identificadas as IPSS's 1, 2 e 6, visto possuírem diversidade de valências para a terceira idade, são elas a ERPI, o Centro de Dia e o SAD e no âmbito da infância, a Creche e o Jardim de Infância. No entanto, não contêm respostas sociais que impliquem a existência de outras infraestruturas físicas, além do edifício principal com capacidade elevada a nível de utentes.

Apenas a IPSS 7 é de pequena dimensão, visto ter uma menor capacidade de utentes e menor número de respostas sociais direcionadas somente para a terceira idade.

As IPSS's estudadas têm em comum a população-alvo a que se destinam, idosos e crianças, à exceção da IPSS 7 que apenas se destina a idosos. No entanto, o público-alvo também constitui um ponto diferenciador, uma vez que apenas duas IPSS's estudadas, a 4 e a 5, têm como destinatários a população jovem, através da existência da Escola Profissional. Na tabela 3 mostra-se a divisão efetuada relativamente à dimensão das IPSS's estudadas.

Tabela 3 - Dimensão das IPSS's relativamente às áreas de intervenção e nº de utentes

Amostra	Dimensão
IPSS 1	IPSS's de média dimensão , com desenvolvimento de atividades no âmbito dos serviços sociais e educação na área da infância.
IPSS 2	
IPSS 3	IPSS de grande dimensão , com desenvolvimento de atividades no âmbito dos serviços sociais, da educação na área da infância e dos serviços de saúde (Unidade de Cuidados Continuados).
IPSS 4	IPSS's de grande dimensão , com desenvolvimento de atividades no âmbito dos serviços sociais, da educação na área da infância e adolescência e do apoio à comunidade.
IPSS 5	
IPSS 6	IPSS de média dimensão , com desenvolvimento de atividades no âmbito dos serviços sociais e da educação.
IPSS 7	IPSS de pequena dimensão , com desenvolvimento de atividades no âmbito dos serviços sociais.

Fonte: Elaboração da autora reportando-se ao quadro de Silva *et al.* (2015).

No que toca à caracterização das IPSS's estudadas apresenta-se, no Anexo 8, uma exposição detalhada de cada instituição com base na informação recolhida nas entrevistas e nos *sites* das mesmas. Porém, efetua-se de seguida uma breve apresentação.

IPSS 1

A IPSS 1 é uma associação de solidariedade social, sem fins lucrativos, fundada em Março de 1990, tem como principal objetivo a proteção à infância, idosos e

deficientes, contribuindo para melhorar a qualidade de vida dos utentes que apoia e as suas famílias. Abrange preferencialmente a freguesia onde está inserida, porém não deixa de apoiar toda a área circundante proporcionando cuidados adequados a cada situação. Tem um quadro de pessoal com mais de meia centena de trabalhadores e outros em regime de prestação de serviços. A resposta social ERPI desta IPSS é uma estrutura ampla e modernizada que compreende, 18 quartos, sala de convívio e espaços de apoio, prestando serviços de cariz hoteleiro e assistencial.

IPSS 2

A IPSS 2 é igualmente uma associação de solidariedade social, sem fins lucrativos sem fins lucrativos, fundada em Dezembro de 1988, tem como finalidade a proteção à infância e população idosa, contribuindo para melhorar a qualidade de vida dos utentes que apoia e suas famílias. Presta apoio na freguesia onde está inserida e, dentro da sua capacidade, em toda a zona circundante. Tem um quadro de pessoal com quase meia centena de colaboradores e outros em regime de prestação de serviços. O equipamento da resposta social ERPI caracteriza-se por uma estrutura ampla e modernizada que compreende, 25 quartos, 4 salas de convívio e espaços de apoio, prestando um serviço de cariz hoteleiro e assistencial.

IPSS 3

Esta IPSS situa-se na no concelho de Viseu. Segundo os estatutos, é uma instituição que tem por fim prestar apoio a crianças, jovens e idosos, promoção cultural, recreativa e desportiva dos associados e da população local. Para a realização destes objetivos propôs-se a criar diversos serviços e atividades de apoio e solidariedade social. Para o desenvolvimento de todos os seus serviços e atividades com os seus associados e utentes a instituição dispõe de um quadro de colaboradores e fornecedores, locais e regionais qualificados tendo apostado fortemente na prestação de serviços de qualidade que vão ao encontro das necessidades dos seus associados e utentes.

IPSS 4

A IPSS 4 é sedeadada no concelho de Viseu e sempre se pautou nos seus serviços pela qualidade, profissionalismo e competência. Conta com uma equipa de profissionais

qualificados, para que o resultado final seja um serviço de excelência. Toda a política da instituição tem como principal objetivo a satisfação dos seus utentes.

A principal preocupação desta IPSS é o bem-estar dos seus residentes. Para o efeito, dispõem de todas as condições necessárias ao seu conforto. Esta instituição possui um ambiente familiar e descontraído. Dispõe de uma vasta equipa técnica que possui experiência no tratamento de idosos, doentes e acamados, prestando-lhes todo o acompanhamento necessário e que efetua formação constante. A ERPI é composta por quartos individuais e quartos duplos com casa de banho privativa.

IPSS 5

Esta é uma IPSS que se encontra registada na DGSS, no Livro das Fundações de Solidariedade Social e que possui autonomia de Fundação de Direito Privado.

Desde a sua criação em 1967, a instituição tem sido um marco no apoio às populações mais desfavorecidas da sua região. É pioneira no apoio à criança, ao criar o primeiro Jardim-de-infância em zona rural tendo, atualmente, em funcionamento Creche, Jardim de Infância e CATL, apoiando crianças da freguesia, zonas limítrofes e da cidade de Viseu. Na área da educação, criou em 1989 a Escola Profissional com uma vasta oferta formativa, pólo dinamizador que atrai alunos de diversas regiões do país.

Sendo uma instituição com interesses diversificados, assume relevo no Projeto de Desenvolvimento Local, a vertente cultural, de que é exemplo o Rancho Folclórico e o Ecomuseu cujo espólio enriquece os espaços envolventes e um Solar onde se desenvolvem atividades que a instituição prossegue. Esta particularidade dá à freguesia um lugar de destaque no panorama concelhio, distrital, nacional e internacional.

Numa outra dimensão deste projeto de dinamização social, sempre atentos às necessidades locais e solicitações de uma sociedade cada vez mais individualizada, em que o envelhecimento das populações é uma realidade atual, a instituição desde 1995 desenvolve um importante trabalho no apoio ao idoso. Tem assim em funcionamento o SAD que apoia 60 idosos de duas freguesias, o C.D. e o Lar que acolhe 30 residentes.

Como projeto de desenvolvimento local é empregador de relevo a nível regional.

IPSS 6

Este Centro é uma pessoa coletiva religiosa reconhecida como IPSS, qualificada como Instituições da Igreja Católica, inscrita no registo das IPSS, que adota a forma de

Centro Social Paroquial, sem prejuízo do espírito e disciplina religiosa que o informam, regendo-se pelas disposições do Estatuto das IPSS e demais normas aplicáveis.

De acordo com os seus Estatutos, esta IPSS prossegue o bem público eclesial na sua área de intervenção, de acordo com as normas da igreja católica e tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, educação e a integração comunitária e social dos habitantes da comunidade onde está situado, especialmente dos mais pobres.

Esta instituição tem por âmbito de ação o território da freguesia a que pertence. A sua intervenção centra-se no desenvolvimento da solidariedade e da criação de estruturas de partilha de bens. A sua prioridade é a proteção das pessoas mais pobres e desfavorecidas, mobilizando os recursos humanos e materiais necessários à criação e manutenção de estruturas de apoio às famílias ou aos idosos e às crianças.

IPSS 7

Esta instituição é uma pessoa coletiva religiosa, reconhecida como IPSS e qualificada como Instituição da Igreja Católica, que adota a forma de Centro Social Paroquial. De acordo com os seus Estatutos tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, educação e a integração comunitária e social de todos os habitantes da comunidade onde está situado, especialmente dos mais pobres. Situa-se no concelho de Viseu e tem por âmbito de ação prioritária a freguesia a que pertence e zonas limítrofes.

Este Centro é uma das melhores obras que a sua freguesia possui. A funcionar há 17 anos presta apoio a idosos e crianças contando, atualmente, 23 colaboradores.

Num futuro próximo, o Centro Social e Paroquial irá contar com a criação de alguns quartos que servem de acolhimento temporário. Encontra-se no início de construção, uma nova fase do projeto deste centro social que terá como principal objetivo alargar as instalações do lar de idosos. Esta resposta social possuirá maior capacidade permitindo a um maior número de idosos receber apoio diário e permanente na execução das suas atividades de vida diárias, resolvendo problemas como a falta de retaguarda familiar ou o isolamento social desta população.

A tabela 4, apresentada de seguida, mostra as características das mesmas referentes à sua antiguidade, número de recursos humanos existentes, técnicos especializados, número de voluntários e natureza jurídica de cada uma das sete instituições, sendo que estas informações foram recolhidas no âmbito da entrevista.

Tabela 4 - Caracterização das IPSS's

Amostra	Anos exist.	Recursos humanos ⁶	Técnicos especializados	Voluntários	Natureza jurídica	Âmbito territorial
IPSS 1	26	65	1 Assistente Social, 1 Gerontólogo, 1 TAS, 1 Médico, 1 Enfermeiro, 1 Fisioterapeuta, 1 Engenheira Alimentar, 2 Educadores de Infância	Direção	Associação de Solidariedade de Social	Urbano
IPSS 2	27	43	1 Assistente Social, 1 Gerontóloga, 1 Psicóloga Clínica, 1 TAS, 2 Educadores de Infância, 2 Enfermeiros, 1 Médico	1 + Direção		Rural
IPSS 3	33	100	1 Educadora Social, 1 Psicóloga, 1 TAS, 1 Nutricionista, 1 Professor de Educação Física, 1 Médico, 1 Enfermeiro, 3 Educadoras de Infância	1 + Direção		Rural
IPSS 4	34	60	1 Assistente Social, 1 Psicólogo Clínico, 1 TAS, 2 Médicos, 1 Psiquiatra, 2 Enfermeiros, 1 Professor de Educação Física, 1 Nutricionista, 2 Educadores Infância	1	Fundação de Solidariedade de Social	Urbano
IPSS 5	48	95	1 Assistente Social, 1 Psicólogo, 2 TAS, 2 Médicos, 1 Enfermeiro, 1 Professor de música, 4 Educadoras de Infância	Direção		Rural
IPSS 6	15	46	1 Técnica Ciências da Educação, 1 TAS, 1 Psicóloga, 1 Nutricionista, 1 Médico, 3 Enfermeiros, 1 Fisioterapeuta, 1 Professora Ed. Física, 2 Educadoras de Infância	3	Centro Social e Paroquial	Periférico
IPSS 7	17	23	1 Assistente Social, 1 TAS, 1 Nutricionista, 1 Médico, 1 Enfermeiro	2 + Direção		Rural

Fonte: Elaboração da autora, concelho de Viseu, 2016.




⁶ O item *recursos humanos* não inclui os colaboradores e técnicos especializados da UCC e das Escolas profissionais (IPSS 3, 4, 5).

Da leitura da tabela 4, destaca-se o seguinte: a) **antiguidade** - a instituição mais antiga foi criada há 48 anos e a mais recente há 15, sendo que a média de anos de existência das IPSS's estudadas é de 28 anos; b) **recursos humanos** - a IPSS com menor número de recursos humanos, possui 23 colaboradores e aquela que abarca maior número, totaliza 100 colaboradores, sendo que a média de recursos humanos ronda os 62 colaboradores por IPSS estudada. Os recursos humanos de cada IPSS têm claramente uma relação direta com o número de utentes de cada instituição, sendo que aquelas que possuem menos utentes, totalizam um menor número de colaboradores e aquelas que prestam apoio a um maior número de utentes, integram um maior número de colaboradores; c) **técnicos especializados** - todas as instituições possuem diversidade de técnicos especializados em áreas como a saúde, a educação e as ciências sociais e humanas, sendo que o médico, o enfermeiro e o TAS são comuns nas sete IPSS's e o profissional da área social (Assistente social/Educador social) não integra apenas uma das IPSS's estudadas; d) **voluntariado** - está presente em todas as instituições, sendo que, na maioria delas, as direções assumem este papel; e) **natureza jurídica** - as IPSS's estudadas inserem-se em três tipologias: Associação de Solidariedade Social, Fundação de Solidariedade Social e Centro Social e Paroquial; f) **âmbito territorial** - a intervenção das IPSS's difere no seu âmbito territorial, dada a sua localização, podendo caracterizar-se como urbano, periférico ou rural, predominando este último.

No que respeita à caracterização das respostas sociais, dos serviços disponibilizados pelas IPSS's e às certificações que detêm, apresenta-se, de seguida, a tabela 5.

Tabela 5 - Caracterização das respostas sociais e serviços das IPSS's

IPSS	Respostas sociais	Capacidade	Utentes	Total utentes	Outros serviços	Certificações	
						ISS, IP	Norma ISO9001
1	ERPI	36	27	115			
	Centro de Dia	30	25				
	SAD	30	30				
	Creche	42	33				
2	ERPI	45	45	172			
	Centro de Dia	25	14				
	SAD	80	70				
	Jardim de Infância	22	28				
	Creche	66	15				
	ERPI	47	47		Unidade		

3	Centro de Dia	30	21	256	de Cuidados Contínuos		
	SAD	75	66				
	Jardim de Infância	22	22				
	Creche	42	33				
	CATL	45	45				
	CAF	22	22				
4	ERPI	80	80	230	Escola Profissional		
	Centro de Dia	25	25				
	SAD	25	25				
	Creche	60	60				
	CATL	90	40				
5	ERPI	30	30	235			
	Centro de Dia	15	10				
	SAD	60	60				
	Jardim de Infância	66	50				
	Creche	40	40				
	CATL	45	45				
6	ERPI	45	45	119			
	Centro de Dia	20	10				
	SAD	30	26				ISO9001
	Creche	33	22				ISO9001
	CATL	60	26				ISO9001
7	ERPI	25	25	52			
	Centro de Dia	20	10				
	SAD	25	17				

Fonte: Elaborado pela autora, concelho de Viseu, 2016.

Verifica-se que todas as IPSS's possuem três ou mais **respostas sociais**, sendo que a ERPI, o Centro de Dia e o SAD são comuns a todas as instituições em estudo (tabela 5). Além destas, as IPSS's de maior dimensão (maior número de utentes) são aquelas que possuem maior diversidade de respostas sociais, nomeadamente na área da educação, entre elas a Creche, o Jardim de Infância e a Escola Profissional. A IPSS 4 é aquela que apresenta maior **capacidade** e **número de utentes**, ao invés da IPSS 7. Relativamente à **certificação da qualidade**⁷, apenas duas IPSS possuem este requisito: a IPSS 3 atribuída pelo ISS,I.P. e a IPSS 6 é abrangida pela Norma ISO 9001⁸.

⁷ Ver anexo 1 (2.2.3 - Sistema de Qualificação das Respostas Sociais e 2.2.4 - Processo de Certificação).

⁸ A norma ISO 9001 é um componente estratégico de uma organização que define requisitos para o sistema de gestão da qualidade e a forma como deve ser gerenciada, tendo o objetivo de ajudar a melhorar continuamente a qualidade dos seus produtos e serviços e atender às necessidades dos seus clientes.

c) Caraterísticas da população-alvo

A população-alvo desta investigação é constituída, como já foi referido anteriormente, por sete diretores técnicos, dada a relevância para este estudo da função de gestão. A tabela 6 apresenta as caraterísticas desta população relativamente à idade, ao género, ao tempo de experiência profissional, ao tempo de direção técnica e à formação académica.

Tabela 6 - Caraterização dos entrevistados

Entrevistado	Cargo	Idade	Género	Tempo de experiência profissional	Tempo de direção técnica	Formação académica
1	Diretor Técnico e de Serviços	41	F	20 anos	15 anos	Licenciatura em Serviço Social
2	Diretor Técnico e de Serviços	46	F	26 anos	23 anos	Licenciatura e Mestrado em Psicologia Clínica e da saúde
3	Diretor Técnico e de Serviços	37	F	15 anos	11 anos	Licenciatura em Educação Social
4	Diretor Técnico e de Serviços	49	F	23 anos	15 anos	Licenciatura em Serviço Social e Psicologia e Mestrado em Serviço Social
5	Diretor Técnico	47	F	22 anos	20 anos	Licenciatura em Gestão e Desenvolvimento Social, Pós-graduação em Gestão de Centros e Serviços Sociais
6	Diretor Técnico	34	F	11 anos	3 anos	Licenciatura em Ciências da Educação
7	Diretor Técnico e de Serviços	31	F	9 anos	7 anos	Licenciatura em Serviço Social

Fonte: Elaborado pela autora, concelho de Viseu, 2016.

A análise da tabela 6, permite-nos afirmar que: a) **género e idade** - os diretores técnicos são todos do sexo feminino e possuem idades que se encontram distribuídas

pelo intervalo de 31-49, registando-se uma média de idades de 40.7 anos; b) **tempo de experiência profissional** – todos os diretores técnicos possuem ampla experiência profissional. Os entrevistados com mais anos de serviço são os da IPSS 2 (média dimensão), com 26 anos e da IPSS 4 (grande dimensão), com total de 23 anos. Aquele que possui menos experiência profissional é o da IPSS 7, com 9 anos de serviço. Verifica-se que existe uma relação direta entre as idades dos diretores técnicos e o tempo de experiência profissional, sendo que o mais novo é aquele que possui menos experiência profissional e o mais velho, é o segundo com mais anos de serviço. Em seis das IPSS's estudadas, a maioria da experiência profissional foi adquirida nas instituições que dirigem presentemente; c) **tempo de direção técnica** - representa a maior parte dos anos de experiência profissional na instituição onde desempenham funções; d) **formação académica** – regista-se uma diversidade, porém a área social é privilegiada sendo que a licenciatura em Serviço Social é comum a três entrevistados.

1.2 - Ações associadas à sustentabilidade

O segundo eixo da pesquisa (ver anexo 12) “ações associadas à sustentabilidade” está intimamente ligado à dimensão económica da sustentabilidade. Nele procura-se **identificar ações e estratégias que os diretores técnicos utilizam para avaliar a sustentabilidade**, analisando os indicadores de avaliação, forma e frequência da sua utilização com o intuito de verificar a importância que atribuem ao crescimento da instituição. Procura ainda identificar os programas sociais de apoio de financiamento a projetos aos quais estas instituições se candidatam e compreender os seus objetivos.

Na tabela 7 apresenta-se uma síntese dos principais resultados do 1º eixo.

Tabela 7 - Ações associadas à sustentabilidade

IPSS	Ações e práticas sustentáveis
IPSS 1	Indicadores de avaliação (quantitativa): as contas e os balancetes mensais; Candidata-se a vários programas com um objetivo económico: garantir a qualidade e sustentabilidade da instituição evitando recorrer a fundos próprios Não consegue conter mais gastos como estratégia de sustentabilidade.
IPSS 2	Efetua análise qualitativa semestralmente para avaliar as despesas e receitas; Candidata-se a diversos programas com um objetivo económico: pequeno contributo para os custos com recursos humanos, infraestruturas e viaturas; Não consegue conter mais gastos pois quer manter a boa qualidade que tem.
IPSS 3	Indicadores de avaliação: nº de clientes, qualidade respostas, acordos estatais; Candidatura a programas com objetivo de criar valor, desenvolvimento social;

	Aponta pequenos bens consumo onde poderia cortar sem perder a qualidade.
IPSS 4	Indicadores de avaliação: nº de clientes, mensalidades, património próprio; Candidatou-se a alguns programas com objetivo económico: executar obras dispendiosas, melhorar qualidade dos serviços sem recorrer ao seu património Não pode conter gastos, quer aumentar qualidade, serviços e técnicos.
IPSS 5	Indicadores de avaliação: nº clientes, custos, recursos, receitas, concorrência; Candidatou-se a vários programas sociais de apoio em diversas áreas considerados fundamentais para efetuar investimento (objetivos económicos); Avaliação rigorosa de gastos, define objetivos de contenção em todas as áreas
IPSS 6	Indicadores de avaliação (quantitativa): através do “caixa” mensalmente; Candidatou-se a poucos programas de apoio mas beneficia destes. Essenciais para promover atividades variadas sem despendar recursos próprios; Já toma medidas de contenção diária e de gestão dos seus próprios recursos.
IPSS 7	Indicadores de avaliação: balanço despesas-receitas, mensalidade-custo-utente Candidatura programas: equilíbrio financeiro, poupando património próprio; Já efetua contenção de gastos diariamente, não pode reduzir mais pois pretende manter qualidade dos serviços e cumprir com requisitos legais.

Tomando por referência a tabela 7, é comum as instituições efetuarem avaliações periódicas, recorrendo a alguns indicadores, principalmente o balanço das despesas face às receitas, com o objetivo de garantir a sua sustentabilidade económica. Com o mesmo objetivo, candidatam-se frequentemente a programas sociais de apoio de forma a investirem poupando os seus recursos. Na mesma perspetiva, procuram gerir os seus recursos de forma equilibrada adotando práticas de contenção com vista à manutenção da sua sustentabilidade financeira.

Neste eixo, na categoria **“estudos de avaliação da sustentabilidade”** registaram-se 4 ocorrências, das quais uma foi registada na subcategoria “específicos”, outra na subcategoria “qualitativos” e duas na subcategoria “quantitativos”. Estas ocorrências correspondem à maioria dos entrevistados, ou seja, quatro IPSS’s referiram efetuar algum tipo de avaliação da sustentabilidade, tal como, qualitativa (análise geral com o intuito de perceber se as receitas estão a fazer face às despesas), quantitativa (análise rigorosa, recorrendo a cálculos) ou específica (estudos diversos com colaboração externa). As restantes instituições revelam não ter por hábito realizar estudos acerca da sustentabilidade, visto não o considerarem necessário ou exigido:

“Não, porque a Direção não nos pede (...). Quando implementarmos a qualidade, suponhamos que isso virá a acontecer, mas para já, não.” (D.T. IPSS 1)

“Nunca surgiu essa necessidade e oportunidade.” (D.T. IPSS 7)

Relativamente à categoria **“indicadores de avaliação”** verificam-se 7 ocorrências, das quais 5 foram registadas na subcategoria “Receitas e despesas” e 2 na

subcategoria “outros indicadores”, o que significa que apesar de todas as IPSS’s possuírem vários indicadores de avaliação da sustentabilidade, a maioria considera que a diferença entre as receitas e as despesas é o principal indicador para avaliar a sustentabilidade da instituição. No entanto, duas IPSS’s (3 e 4) consideram outros indicadores como a qualidade das respostas sociais, as mensalidades, os acordos de cooperação e o património que possuem, como se pode comprovar através de:

“A questão da qualidade da resposta para conseguirmos mais sustentabilidade, portanto mais clientes, daí provém a sustentabilidade. (...) Também promovemos acordos que consigamos fazer com entidades estatais.” (D.T. IPSS 3)

“Sobretudo em termos de utentes, temos sempre muita gente, porque as mensalidades contribuem muito para que essa sustentabilidade se mantenha. (...) Além disso, temos algum património que, em situações mais complicadas, usamos para financiar projetos.” (D.T. IPSS 4)

Na categoria “**programas sociais de financiamento de projetos**”, no que toca às subcategorias “objetivos económicos” e “objetivos sociais” verificam-se 7 ocorrências, sendo que 6 delas referem-se a objetivos económicos e 1 a objetivos sociais. Portanto, a maioria das IPSS’s indica que o principal objetivo das candidaturas que efetuam aos programas sociais de apoio é de cariz económico, referindo que é uma forma de investir e desenvolverem atividades sem recurso a meios próprios:

“Porque é sempre bom. Se nós podemos usufruir de financiamento para executar as nossas obras (...) é bom podermos usufruir dessas benesses sem termos de pôr dinheiro do nosso.” (D.T. IPSS 4)

Apenas uma instituição referiu um objetivo não só de cariz económico mas também de valor social, como o desenvolvimento e a qualidade da instituição:

“Por uma questão de desenvolvimento. Para conseguir obter algum valor que possa sustentar a qualidade (...) É uma mais-valia para a instituição e utentes que dela dependem” (D.T. IPSS 3)

Ainda na mesma categoria, registaram-se 7 ocorrências na subcategoria “candidaturas a programas”. Verificou-se que todas as instituições estudadas já se candidataram alguma vez a programas sociais atribuindo-lhe grande importância no que toca ao financiamento da instituição. No entanto, contabilizam-se apenas 3 IPSS’s que concorreram nos últimos 3 anos a algum programa de apoio, sendo este através do ISS,I.P., IEFPP, ADDLAP, banco BPI ou outra entidade intermediária como se pode comprovar com o seguinte exemplo:

“Estágios profissionais, programa Estímulo, CEI, CEI+, Portugal 2020, POPH, Fundo de Socorro Social para a aquisição de viaturas, entre outros.” (D.T. IPSS 2)

As restantes 4 instituições referiram que, apesar de ser prática comum concorrer a este tipo de programas, nos últimos 3 anos não efetuaram nenhuma candidatura, embora tencionem concorrer, brevemente e em tempo útil, ao programa *Portugal 2020* que se encontra presentemente aberto a candidaturas, ao abrigo do novo quadro comunitário da União Europeia, como se comprova através dos seguintes exemplos:

“Agora candidatámo-nos a duas rúbricas do Portugal 2020”; “Nos últimos 3 anos não nos candidatámos, tirando o IEFP, para o quadro de pessoal.” (D.T. IPSS 4)

“Já nos candidatámos a algumas como o POPH (...) ultimamente não nos candidatámos a nada (...) Mas queremos candidatar-nos a um programa da formação, ao Portugal 2020 que ainda está a decorrer.” (D.T. IPSS 7)

Na subcategoria “produtos” da variável “Programas sociais de financiamento de projetos” acresce o registo de 6 ocorrências, ou seja, as IPSS’s estudadas, à exceção de uma (IPSS 1), referiram que os programas sociais de apoio contribuem para a sustentabilidade geral da instituição visto que atuam em diversos campos:

“São fundamentais. Andamos todos à espera que abram estas candidaturas, porque nos permitem fazer o que não conseguimos fazer de outra forma.”(D.T. IPSS 5)

“Aqueles que apoiam a construção e ajudam na melhoria das instalações, na melhoria da formação das pessoas, acho que é importante.” (D.T. IPSS 7)

No entanto, as mesmas instituições consideram que apesar destes programas contribuírem para a sustentabilidade da instituição na sua globalidade, não conseguem responder às necessidades específicas das diversas respostas sociais em particular:

“Não, de todo. Trata-se apenas de um pequeno contributo, uma vez que, não são protocolos que perdurem ao longo do tempo. São um pequeno contributo para atenuar as nossas despesas.” (D.T. IPSS 2)

“Não contribuem para o desenvolvimento na sua totalidade e não podemos fazer daí um sistema de dependência.” (D.T. IPSS 3)

No que diz respeito à última subcategoria “contenção de gastos”, observaram-se 7 ocorrências, sendo que todas as IPSS’s estudadas referiram ser muito difícil conter mais gastos do que aqueles que já se encontram a efetuar na sua gestão diária, sem perder a qualidade dos seus serviços, como podemos observar através dos exemplos:

“Nós não podemos conter os gastos, estamos a gastar na medida do essencial para que tenhamos respostas sociais adequadas à procura solicitada” (D.T. IPSS 2)

“Conter gastos... isso já faz parte da nossa gestão corrente. (...) As contenções verificam-se em todas as áreas: redução de energia elétrica, de gás, de combustíveis, manutenção das viaturas. Temos objetivos definidos em todas as áreas...”(D.T. IPSS 5)

Apesar de todas as IPSS’s considerarem difícil conter os gastos praticados, duas delas referiram possíveis setores onde pensam ser menos prejudicial reduzir os custos: “Se calhar teríamos que fazer como nos lares particulares, em que os utentes têm de pagar a sua pasta de dentes, o seu champô, os seus bens pessoais.”(D.T. IPSS 3)

“(...) Só se fosse na quantidade que, às vezes, se faz de comida... mas isso é uma questão interna que temos vindo a debater(...)” (D.T. IPSS 7)

Neste eixo foram registadas 38 unidades de registo, no total.

1.3 - Potenciais fontes de financiamento das IPSS’s

O terceiro eixo (ver anexo 12) “Potenciais fontes de financiamento das IPSS’s” está relacionado com a dimensão económica da sustentabilidade. Este eixo tem como objetivo **conhecer as diferentes fontes de recursos da instituição possibilitadoras de melhorias ao nível da sustentabilidade e conhecer as tipologias geradoras de valor económico.**

Na tabela 8 apresenta-se uma síntese dos principais resultados deste eixo.

Tabela 8 - Potenciais fontes de financiamento das IPSS’s

IPSS	Ações e práticas sustentáveis
IPSS 1	Realiza atividades socioculturais geradoras de poucos recursos; Privilegia participações ISS,IP, mensalidades. Quotas e donativos;
IPSS 2	Realiza atividades sociais e desportivas de impacto que geram recursos; As atividades não são financiadas pelo Estado, recorrem a parceiros; Privilegia participações ISS,IP. Depois mensalidades utentes, e famílias.
IPSS 3	Realiza algumas atividades socioculturais que geram poucos recursos; As atividades sociais realizadas não são financiadas pelo Estado; Privilegia acordos de cooperação e equipamentos abertos à comunidade.
IPSS 4	Realiza diversas atividades socioculturais que geram alguns recursos; Recorrem a parceiros e estabelecimentos comerciais para patrocínios; Privilegia acordos de cooperação, programas de financiamento, mensalidades.
IPSS 5	Irá integrar consultas médicas abertas à comunidade com fins lucrativos; Possui atividades e estruturas abertas à comunidade para gerar receitas; Privilegia participações e celebração de acordos nas respostas sociais.
IPSS 6	Realiza atividades socioculturais, de mostra social sem fins lucrativos; As atividades socioculturais realizadas são financiadas internamente; Privilegia acordos de cooperação e mensalidades dos utentes e famílias.

IPSS 7	Realiza atividades socioculturais de mostra social que não geram recursos; As atividades socioculturais realizadas são financiadas internamente; Privilegia acordos de cooperação com o ISS,IP.
--------	---

De acordo com a tabela 8, todas as instituições realizam atividades internas e externas, de cariz sociocultural e desportivo mas que não se destinam à obtenção de recursos financeiros. Além disso, são financiadas internamente e através do recurso a apoios pontuais dos parceiros e da comunidade. Atribuem primazia ao apoio da segurança social sob a forma de participações mensais às IPSS's, secundariamente privilegiam as mensalidades dos utentes e, por último, quotas e donativos pontuais.

Neste eixo, no que diz respeito à categoria “**atividades geradoras de recursos**”, registaram-se 18 ocorrências, sendo que as primeiras 7 dizem respeito à subcategoria “atividades”. Nesta subcategoria verificou-se que todas as IPSS's estudadas referiram efetuar algum tipo de atividade geradora de recursos, ainda que irrisórios ou insignificantes para a sustentabilidade financeira da instituição, como refere o exemplo:

“Tentamos fazer algumas feirinhas: de bolos, de artesanato, com atividades feitas pelos idosos. Estivemos no átrio do Hospital, numa mostra social” (D.T. IPSS 3)

A segunda subcategoria “objetivos” obteve 5 ocorrências. Esta subcategoria indica que as IPSS's referiram que o objetivo das atividades realizadas pela instituição, nomeadamente, atividades socioculturais executadas pelos idosos, é a sua venda, não com o intuito de obter recursos económicos significativos mas principalmente divulgar à comunidade o trabalho que efetuam na instituição, como se pode verificar através de:

“No fundo funciona um pouco como promoção daquilo que temos.”(D.T IPSS 6)

Ainda dentro da categoria “atividades geradoras de recursos”, a subcategoria “parceiros” registou 4 ocorrências, o que significa que quatro IPSS's (3, 4, 6 e7) referiram desenvolver as suas atividades em colaboração com outras instituições parceiras e, em algumas atividades específicas, com a participação de outras entidades:

“(…) fazemos um plano com 8 instituições locais ligadas à terceira idade em que fazemos várias atividades em comum (...); “Tivemos aqui, voluntariamente uma pessoa do Instituto de Reinserção Social que criou e pintou imensas telas.”(D.T IPSS 4)

“(…) atividades organizadas com a Câmara (...)”(D.T. IPSS 7)

A última subcategoria “produtos”, da mesma variável, registou 2 ocorrências, sendo que apenas duas IPSS's (2 e 4) consideraram obter algum valor financeiro proveniente destas atividades que realizam, como se observa nas seguintes citações:

“(...) contribuem para a parte financeira, porque também fazemos a gestão da caça municipal e conseguimos daí tirar alguns dividendos que ajudam em algumas despesas.” (D.T. IPSS 2)

“(...) fizemos uma exposição e as vendas reverteram a favor da fundação. Vamos aproveitando estas situações pontuais que às vezes acontecem.” (D.T. IPSS 4)

A categoria **“atividades com apoio estatal e não estatal”** refere-se à intervenção do Estado no apoio das atividades desenvolvidas pelas IPSS's. Nesta categoria, especificamente, na subcategoria que diz respeito às “atividades”, observaram-se 5 ocorrências, sendo que 4 IPSS's (2, 3, 6 e 7) referiram que as atividades que desenvolvem não têm o apoio do Estado, o que se comprova através de:

“Não, as atividades (...) de âmbito desportivo e recreativo (atletismo, torneios de caça e pesca) não são financiados pelo Estado (...).” (D.T. IPSS 2)

“A nossa afetação de recursos não é estatal (...).” (D.T. IPSS 3)

Apenas 1 IPSS mencionou que a sua afetação de recursos é *“fundamentalmente estatal”*, referindo-se ao apoio financeiro do Estado mediante os acordos de cooperação.

Relativamente à subcategoria “atores”, da mesma categoria, verificaram-se 3 ocorrências, sendo que das 7 IPSS's estudadas, apenas 4 IPSS's (2, 4 e 7) identificam alguns organismos como atores participantes e colaborantes nas suas atividades:

“(...) poderemos ter um subsídio da Câmara ou do INATEL... muito pouco mas costumam colaborar. Mesmo a própria Junta de Freguesia (...).” (D.T. IPSS 2)

“Às vezes solicitamos, o Jumbo, o Continente, a FNAC, vamos solicitando por vezes alguns contributos... nas nossas festas há pastelarias, que vão contribuindo, as pessoas são sempre muito solidárias.” (D.T. IPSS 4)

A categoria **“potenciais fontes de receita”** diz respeito às fontes de rendimento que as IPSS's consideram potenciais e imprescindíveis ao bom funcionamento da mesma, ou ainda àquelas fontes de receita que poderão potenciar o crescimento e a sustentabilidade da instituição. Especificamente, na primeira subcategoria “Estado” verificaram-se 7 ocorrências, sendo que todas as instituições consideram que as fontes de recursos mais importantes e necessárias para a subsistência das instituições são aquelas que provêm do Estado, referindo-se aos acordos de cooperação que mantêm:

“Os acordos de cooperação com a Segurança Social, considero-os a fatia maior.” (D.T. IPSS 3)

“(...) Se a Segurança Social nos cortar nos acordos, não há forma... não há volta a dar... mesmo na sustentabilidade diária.” (D.T. IPSS 7)

Ainda na mesma categoria, a subcategoria “parceiros” regista 2 ocorrências, sendo que a IPSS’s 2 referiu desconhecer qualquer candidatura que possa ser efetuada para se associar a algum parceiro com o intuito de obter alguma potencial fonte de recurso para a instituição, como se comprova através de:

“ (...) também não sei de nenhuma candidatura que possamos fazer ou de alguns parceiros que possamos ter no sentido de colaborarem connosco para estabelecer essa dinâmica.” (D.T. IPSS 2)

A IPSS 3 considera a população como sua parceira, visto que a mesma recorre aos serviços e à colaboração da instituição para a utilização dos seus recursos:

“A utilização dos equipamentos da instituição para o exterior, a utilização do pessoal técnico para o exterior, a questão do médico e do enfermeiro (...).” (DT IPSS 3)

Na subcategoria “projetos”, foram registadas 2 ocorrências (IPSS 2 e 4). Esta refere-se aos projetos como fontes de recursos potenciais para a sustentabilidade económica das instituições. No que respeita a esta subcategoria, a IPSS 2 considera que os projetos, se forem inovadores, poderão ser fundamentais para a sua sustentabilidade:

“a não ser que daqui para o futuro surjam ideias inovadoras em que nós nos possamos candidatar sendo instituições que têm protocolos com a saúde funcionam como hospitais, outros prestam serviços de enfermagem, de fisioterapia.” (D.T. IPSS 2)

Já a IPSS 4 considera que, além de outras fontes de recursos, o financiamento de projetos constitui, atualmente, uma fonte potencial que contribui para a sustentabilidade da instituição, apontando-a como uma das mais relevantes apesar do seu carácter pontual:

“ (...) os programas a que nos vamos candidatando (...).” (D.T. IPSS 4)

Relativamente à subcategoria “atividades” apenas a IPSS 4 considerou este item como fonte de recurso significativa para a instituição, como se mostra através de:

“ (...) a venda de material que nós vamos construindo (...).” (D.T. IPSS 4)

No que concerne à subcategoria “mensalidades” enumeram-se 3 ocorrências, sendo que são as IPSS 1, 4 e 6 que consideram as mensalidades dos utentes e famílias, uma importante fonte de recurso, o que se pode observar no excerto seguinte:

“ (...) todas as receitas em termos de mensalidades (...).” (D.T. IPSS 6)

Por fim, as subcategorias “quotas” e “donativos” contabilizaram 1 ocorrência cada, sendo que a IPSS 1 considerou as quotas dos associados e a IPSS 4 os donativos pontuais, como fontes relevantes de recursos da instituição:

“A quantidade de sócios que temos, de quotas, contribui bastante. Cada vez mais temos procura de sócios novos, cada vez mais as pessoas querem ajudar a

associação (...) as outras fontes de recursos (mensalidades e participações do ISS, I.P.) são certas, por enquanto.” (D.T. IPSS 1)

“donativos,...”; “(...) vamos solicitando por vezes alguns contributos... portanto as pessoas são sempre muito solidárias.” (D.T. IPSS 4)

A categoria “potenciais fontes de receita” registou no total 17 unidades de registo, sendo a subcategoria “Estado” aquela que obteve mais (7). É unânime que esta subcategoria corresponde à entidade de onde provém a fonte de receita que mais contribui para a sustentabilidade das IPSS’s, através dos acordos de cooperação.

Neste eixo foram registadas 43 unidades de registo, sendo o que mais obteve.

1.4 - Práticas e metodologias de intervenção das IPSS’s

O quarto eixo (ver anexo 12) “Práticas e metodologias de intervenção das IPSS” tem a ver com a dimensão social da sustentabilidade. Este eixo tem como objetivo **conhecer as práticas desenvolvidas para a criação de valor social e que refletem a dinâmica da instituição.**

Na tabela 9 apresenta-se uma síntese dos principais resultados deste eixo.

Tabela 9 - Práticas e metodologias de intervenção das IPSS’s

IPSS	Ações e práticas sustentáveis
IPSS 1	Possui recursos suficientes que canaliza para dar respostas com qualidade; Não é certificada pela qualidade. Esta contribui para qualidade e organização; Tem algumas boas-práticas mas pode melhorar: formação específica (áreas como demências), mostra social de algumas atividades.
IPSS 2	Os recursos que dispõe são suficientes para responder às exigências legais; Não é certificada pela qualidade; Desenvolve boas-práticas: cumprimento de normas; participação social.
IPSS 3	Gere recursos escassos que canaliza para a qualidade e exigências legais; É certificada pela qualidade: maior visibilidade, acordos de promoção futuros; Desenvolve boas-práticas: envolve a comunidade; mostra social de atividades
IPSS 4	Possui recursos capazes de dar respostas multidisciplinares com qualidade; Não é certificada pela qualidade. Não é prioritário, já possui qualidade; Desenvolve boas-práticas: boa gestão sem excessos, execução de planos de consumos anuais, envolvimento na comunidade e mostra social de atividades.
IPSS 5	Défice de recursos físicos; recursos financeiros e humanos cumpre requisitos; Não é certificada; Cumpre requisitos de qualidade; Diferenciação; Procura; Desenvolve boas-práticas: formação anual, serviços abertos à comunidade, solidariedade social em situações de carência, divulgação serviços nas festas.
IPSS 6	Os recursos que dispõe dão ótimas respostas que assentam na qualidade; É certificada pela qualidade: diferenciação; aumenta procura; custos elevados; Desenvolve boas-práticas: contenção de gastos materiais, vendas simbólicas, mostra social de atividades, criação de serviço aberto à comunidade-biblioteca

IPSS 7	Défice recursos físicos, recursos financeiros e humanos cumpre os requisitos; Não é certificada: muitas exigências. Visibilidade, qualidade, organização; Tem boas-práticas mas pode melhorar: mostra social de atividades, festas com envolvimento da comunidade
--------	---

Tendo em conta a tabela 9 pode concluir-se que a maioria das instituições dispõe de recursos capazes de responder às suas necessidades, no entanto, estes são canalizados quase exclusivamente para a satisfação das necessidades diárias com qualidade e para responder às exigências da segurança social, não os direcionando para investimentos e inovações em áreas distintas. A maioria das IPSS's não possui certificação da qualidade. Os diretores técnicos consideram que as instituições conseguem ter qualidade e cumprir com os requisitos legais exigidos, pelo que não consideram prioritário. Porém, contribuem para a diferenciação, para aumentar a visibilidade e organização da instituição e até da procura pelo que, no futuro consideram ser algo que terão de adquirir, apesar dos custos e exigências, embora não garanta sustentabilidade.

Todas as instituições integram algum tipo de boas-práticas na sua intervenção, não só no controlo de consumos diários, mas também no investimento na formação dos colaboradores. Preocupam-se com o envolvimento da comunidade no seu dia-a-dia e têm por hábito realizar e participar em atividades com o intuito de mostrar o seu trabalho e, possivelmente efetuar vendas simbólicas. Procuram ainda aproveitar o contacto com a comunidade para divulgar os seus serviços.

Relativamente a este eixo, verificou-se na primeira categoria **“fontes de recursos”**, um total de 7 ocorrências, sendo que 4 correspondem à primeira subcategoria “razoáveis” e 3 à segunda subcategoria “escassos”. A primeira categoria “razoáveis” indica que a maioria das instituições estudadas (IPSS 1, 2, 4 e 6) considerou possuir fontes de recursos capazes de responder às suas necessidades e de promover a sustentabilidade social das IPSS's que dirigem:

“São suficientes (...) nós tentamos cumprir com as exigências que são propostas pelo ISS,IP, tentamos manter com os utentes os contratos celebrados...” (D.T. IPSS 2)

No entanto, a segunda subcategoria “escassos” identifica as IPSS's 3, 5 e 7 como instituições que admitem possuir escassez de recursos a vários níveis, sendo que os financeiros e físicos são os mais deficitários:

“Recursos financeiros, por definição são insuficientes, escassos.” (D.T. IPSS 5)

“Neste momento (...) não são suficientes (...) as instalações ficam aquém do que precisamos.... Os recursos materiais ficam aquém do que devíamos ter...” (D.T IPSS 7)

Relativamente a recursos físicos, a nível de instalações, duas IPSS's também referem possuir um défice. Ao referirem-se aos recursos humanos, a maioria concorda que possui em número suficiente, pois tentam cumprir com as normas legais exigidas:

“(...) recursos humanos... cumprimos o rácio imposto por lei (...)” (D.T. IPSS 5)

No que respeita à categoria **“certificação da qualidade”**, identificaram-se duas subcategorias: “objetivos” e “contributos”, sendo que foram registadas 4 e 6 ocorrências, respetivamente. Nesta categoria, ficou a conhecer-se quais as instituições que possuíam certificação da qualidade e qual o tipo de certificação, nível e entidade promotora da certificação. Na primeira subcategoria, das ocorrências registadas, ficou a conhecer-se quais os objetivos da obtenção da certificação da qualidade de três IPSS, sendo que apenas duas (IPSS 3 e 6) possuem esta distinção:

“Esperemos que em termos de visibilidade traga algum reconhecimento. Também em termos desta perspetiva que se diz que haverá futuramente a possibilidade de irmos a ter alguma contrapartida em termos de acordos de promoção, que até agora não é visível, mas que esperamos que venha a acontecer também.” (D.T. IPSS 3)

“(...) uma vez que queremos marcar a diferença perante outras instituições, esperamos que isso aumente a procura dos clientes e assim consigamos reverter essa situação. (D.T. IPSS 6)

No que respeita à subcategoria “contributos” a maioria das IPSS's (4), considera que a certificação da qualidade não contribuirá para a sustentabilidade da instituição, mas sim para a qualidade dos serviços, como se verifica nos exemplos:

“Para a sustentabilidade não vai contribuir, julgo eu. Para a melhoria dos serviços prestados, vai, pois os procedimentos ficam todos documentados.” (DT IPSS 1)

“Não sei se será assim tão importante porque (...) conseguimos ter qualidade sem termos certificação da qualidade (...) no futuro também não será (...)” (DT IPSS 4)

Nesta subcategoria, identificaram-se duas IPSS's que consideraram que a certificação é uma mais-valia e poderá contribuir para a sustentabilidade da mesma:

“Eu acho que isso, sem dúvida, nos colocaria num outro patamar, em termos da qualidade do serviço, de retorno em número de clientes... e eu estou convencida que se vai fazer sentir daqui para a frente (...)” (D.T. IPSS 5)

No que se refere à categoria **“boas-práticas”** identificaram-se as subcategorias “tipo de ações”, “práticas de mostra social” e “valores”. A primeira subcategoria registou 7 ocorrências em que as instituições estudadas, à exceção da IPSS 7,

consideraram possuir boas-práticas no seu funcionamento, em diversas áreas ou na sua globalidade que poderão contribuir para a sustentabilidade da instituição:

“Desenvolve boas-práticas, mas pode melhorá-las. Essas boas-práticas contribuem para a sustentabilidade da instituição (...).” (D.T. IPSS 1)

“A instituição tem a preocupação de inserir a comunidade na instituição (...). Temos uma abertura da instituição para o exterior (...).” (D.T. IPSS 3)

“Acho que todos os nossos atos no dia-a-dia têm em conta a sustentabilidade, todas as decisões que se tomam, pensamos sempre se essa decisão permite mantermo-nos no tempo e continuarmos a prestar os nossos serviços (...).” (D.T. IPSS 5)

A segunda subcategoria “práticas de mostra social” somou 7 ocorrências, sendo que todas as IPSS’s referiram efetuar diferentes ações de mostra do seu trabalho ao exterior como forma de divulgar a instituição à comunidade e assim, obter algum retorno em termos de valor social:

“(...) A feira social, a exposição no antigo mercado (...).” (D.T. IPSS 1)

“Fazemos alguma divulgação em termos de paróquia e no aniversário da instituição (...) através de fotografias, essencialmente de imagem (...).” (D.T. IPSS 3)

“(...) Também já promovemos exposições em que abrimos às escolas (...). Temos também uma biblioteca que criámos (...) com o contributo da comunidade e dos funcionários da instituição e a biblioteca vai ser aberta à comunidade (...).” (DT IPSS 6)

Na última subcategoria “valores”, contabilizaram-se 6 ocorrências. Verificou-se que estas instituições deram importância e atribuíram valor às ações de exibição do seu trabalho e da sua instituição à comunidade, aproximando-a desta, como se observa em:

“É sermos vistos, reconhecidos, as pessoas virem procurar que valências temos, cada vez mais somos procurados e isso contribui para a sustentabilidade”(D.T. IPSS 6)

“(...) estas atividades contribuem para o reforço da imagem da instituição e para criar confiança nos nossos serviços. E isso poderá garantir mais sustentabilidade futura, penso que é nesta perspetiva de trabalhar a longo prazo.” (D.T. IPSS 5)

“é uma forma de integrar as pessoas, estarem perto da instituição”(D.T. IPSS 7)

Neste eixo foram registadas, no total 37 unidades de registo.

1.5 - Comunicação com os parceiros e com a sociedade civil

O quinto eixo (ver anexo 12) “Comunicação com os parceiros e com a sociedade civil” está intimamente ligado à dimensão social da sustentabilidade. Este eixo objetiva

conhecer a forma como é realizada a comunicação entre a instituição, os parceiros e a comunidade de forma a perceber se é aberta às dinâmicas locais.

Na tabela 10 apresenta-se uma síntese dos principais resultados deste eixo.

Tabela 10 - Comunicação com os parceiros e com a sociedade civil

IPSS	Ações e práticas sustentáveis
IPSS 1	Instituições parceiras, parcerias formais. Comunica menos com comunidade; Não apresenta procedimentos de recolha de sugestões e críticas; Resultados da cooperação positivos; Boa imagem; Parcerias têm estagnado.
IPSS 2	Comunicação: parceiros formais (carta, mail) e comunidade (facebook, flyers) Apresenta procedimentos de recolha de sugestões e críticas: livro de reclamações, questionários de satisfação dos clientes, pessoalmente; Resultados da cooperação positivos e benéficos; Parcerias têm diminuído;
IPSS 3	Comunica com instituições parceiras e comunidade (paróquia, site instituição) Procedimentos de recolha sugestões e críticas: caixa sugestões, questionários; Resultados da cooperação: mais desenvolvimento; Parcerias têm mantido
IPSS 4	Grande diversidade parceiros: instituições, comunidade (site, jornal, reuniões) Procedimentos de recolha sugestões e críticas: caixa sugestões, pessoalmente. Resultados da cooperação positivos; Imagem positiva; Aumento de parcerias
IPSS 5	Comunica com parceiros e comunidade (facebook, site, revista, vídeos, flyers) Apresenta procedimentos de recolha de sugestões e críticas: questionários satisfação dos clientes e colaboradores; Resultados positivos da cooperação; Boa imagem; Alargamento de parcerias
IPSS 6	Diversos parceiros e comunidade: facebook, jornal paróquia, carta, convite Apresenta procedimentos de recolha de sugestões e críticas: livro de reclamações e uma caixa de sugestões, inquéritos de satisfação dos clientes Resultados positivos da cooperação; Valor na comunidade; Mantém parcerias;
IPSS 7	Comunica pouco com parceiros formais e com comunidade (newsletter, jornal, cartazes, panfletos, paróquia, telefone), quando é solicitada; Procedimentos recolha de sugestões e críticas: caixa de sugestões, oralmente. Resultados positivos da cooperação com parcerias; relativa importância na comunidade (concorrência tira valor na comunidade); Parcerias têm mantido.

Tomando por referência a tabela 10, todas as instituições estudadas estabelecem comunicação com os seus diversos parceiros formais e informais, através dos mais variados meios, dependendo do tipo de parceria, como por exemplo: correio eletrónico, das redes sociais, carta, convite, pessoalmente e por telefone. Algumas consideram importante o trabalho em rede, em equipa, porém não têm procurado o estabelecimento de novas parcerias, pelo que se têm mantido, de uma forma geral. Comunicam também com a comunidade e julgam possuir importância no meio, embora algumas IPSS's considerem que podiam comunicar com mais frequência, visto que embora colaborem quando são solicitadas, não procuram formas de estabelecer novos contactos.

A primeira categoria **“comunicação”** subdivide-se em duas subcategorias: “parceiros” e “comunidade”, cada uma com 7 ocorrências registadas. A primeira subcategoria indica que as 7 IPSS’s comunicam as suas atividades aos seus parceiros:

“Com alguns dos parceiros sobretudo Câmara Municipal, IEFP, de modo formal (por carta ou e-mail) (...).” (D.T. IPSS 2)

“(...) nós por obrigatoriedade legal temos que apresentar as contas na Segurança Social, (...) publicitar (...) as contas na internet. Temos a nossa revista, (...) a página do facebook quer dos idosos, quer das crianças, quer da Escola Profissional, vídeos de divulgação (...). Fazemos divulgação para as famílias das atividades que fazemos com os idosos, (...) exposição nas festinhas, flyers, etc.” (D.T. IPSS 5)

A segunda subcategoria “comunidade” indica que todas as IPSS’s estudadas estabelecem também diversas formas de comunicação com a comunidade, mediante o tipo de objetivo que prossigam, através de diversas formas, tais como o *site* da instituição, as redes sociais, “boca-a-boca”, o jornal, a revista, os flyers, entre outros:

“(...) temos distribuição de flyers, página no facebook, estamos a criar um site, por e-mail e também boca a boca (...) o jornal da instituição (...).” (D.T. IPSS 2)

“(...) através do facebook, da página da instituição, da revista da Escola Profissional.” (D.T. IPSS 5)

No que respeita à segunda categoria **“recolha de sugestões e críticas”**, contabilizaram-se 7 ocorrências na subcategoria “tratamento e encaminhamento” e 6 ocorrências na subcategoria “inexistência de procedimentos”. Esta categoria dá a conhecer que, das sete IPSS’s estudadas, à exceção da IPSS 7, todas possuem formas de recolher sugestões e críticas por parte da comunidade, dos parceiros, dos utentes e familiares, dando-lhe o devido tratamento e encaminhamento:

“(...) instituição tem livro de reclamações, (...) questionários de satisfação das nossas atividades e da prestação dos serviços para os nossos utentes (...); “A informação é analisada e tentamos melhorar aquilo que está menos bem.” (D.T. IPSS 2)

“(...), temos caixa de sugestões. Tem de ser tratada no âmbito do sistema da qualidade. Portanto, tem de ser vista qual é a sugestão ou a reclamação e depois dar-lhe o devido encaminhamento.” (D.T. IPSS 3)

No que concerne à terceira categoria **“ações de valor social”**, identificaram-se 19 unidades de registo. A primeira subcategoria “perceções” obteve 7 ocorrências e procurou perceber se os diretores técnicos possuíam alguma perceção acerca da sua importância para a comunidade e através de que formas é que obtêm estas perceções.

Tal facto revelou-se positivo para todas as instituições estudadas, excetuando a IPSS 7 que coloca algumas reservas acerca da sua importância devido à concorrência existente:

“Creio que somos muito importantes, daí a quantidade de utentes que temos e a procura consecutiva.” (D.T. IPSS 3)

“(…) A maior parte das pessoas que cá estão, vêm para aqui, porque tem mesmo de ser, porque não têm outra forma de ser ajudadas. (...) como há instituições aqui à volta, se calhar não temos assim tanta importância para eles, porque têm possibilidade de escolha (...) temos elogios dos familiares (...) acabam por motivar o pessoal e quererem fazer mais e melhor trabalho.” (D.T. IPSS 7)

A subcategoria “parcerias” registou 7 ocorrências, sendo que todas as IPSS’s consideram importante estabelecer parcerias na comunidade, sejam elas de que tipo for, pois julgam ser benéficas e possibilitadoras de criar valor social. Referem ainda que se tem verificado uma estagnação e, menos frequentemente, um aumento:

“Têm sido boas, têm sido parcerias que têm trazido sempre proveito... é uma vantagem sempre em termos de desenvolvimento.”; “Têm-se mantido.” (D.T. IPSS 3)

“Nós cooperamos em tudo o que nos é solicitado (...) somos parceiros de tudo: Junta de Freguesia, Câmara Municipal, CLAS, Segurança Social, EAPN, escolas, universidades. Portanto, estamos muito abertos à comunidade (...) também somos parceiros da APPDA, (...) APPACDM em atividades, visitas que queiram fazer (...)”;
“Têm aumentado, nestes 15 anos (...).” (D.T. IPSS 4)

A última subcategoria “produtos” registou 5 ocorrências, na totalidade, o que significa que 5 IPSS’s estudadas identificaram resultados das parcerias (positivos) que, por sua vez são geradores de valor social, como se pode observar nos excertos:

“Têm sido boas, têm sido parcerias que têm trazido sempre proveito... é uma vantagem sempre em termos de desenvolvimento.” (D.T. IPSS 3)

“De uma maneira geral, são positivos. (...) é sempre bom termos boa relação com parceiros (...) e com outras instituições, em que nos possamos apoiar e vice-versa... é assim que devemos trabalhar, em rede, em conjunto, em equipa.”(DT IPSS 6)

Neste eixo foram observadas, no total 40 unidades de registo.

1.6 - Cooperação com a Segurança Social/Estado

O sexto eixo (ver anexo 12) “Cooperação com a Segurança Social/Estado” está também ligado à dimensão social da sustentabilidade. Procura **conhecer as perceções**

dos diretores técnicos das instituições acerca do impacto que têm os resultados das suas parcerias com o Estado na sustentabilidade da instituição.

Tabela 11 - Cooperação com a Segurança Social/Estado

IPSS	Ações e práticas sustentáveis
IPSS 1	Estado: é o meio estabilizador financeiro mas no futuro vai reduzir apoio; Descomprometimento do Estado irá por em causa a sustentabilidade de IPSS; Estado terá de criar respostas para o crescente envelhecimento; Resposta às gerações futuras: mais exigente; IPSS's têm de se adaptar.
IPSS 2	Estado: é o meio estabilizador financeiro mas está a desresponsabilizar-se; Descomprometimento do Estado irá pôr em causa a sustentabilidade das IPSS Estado terá de criar medidas para o crescente envelhecimento; Resposta às gerações futuras: depende das políticas; adaptação de todos.
IPSS 3	Estado: é o meio estabilizador financeiro mas no futuro pode reduzir apoio; Descomprometimento do Estado é grave. Põe em causa a sustentabilidade e o apoio aos utentes; Estado terá de criar respostas diversificadas para o crescente envelhecimento em conjunto com iniciativas da sociedade (lares privados); Resposta às gerações futuras: necessidades diferentes; mais exigência; IPSS's têm de se adaptar à realidade das pessoas.
IPSS 4	Estado: é o meio estabilizador financeiro; a desresponsabilização é gradual; Descomprometimento do Estado é grave. Põe em causa a sustentabilidade; Estado terá de criar políticas demográficas para o crescente envelhecimento; Repensar respostas às gerações futuras: estruturas incapazes; necessidades diferentes; exigência maior; IPSS's têm de se adaptar à realidade das pessoas.
IPSS 5	Estado: é o meio estabilizador financeiro mas já apresenta défices crescentes; que vão agravar pois irá apertar critérios de atribuição de financiamento; Descomprometimento do Estado irá compromete a capacidade de resposta; Estado terá de criar respostas alternativas ao lar para o envelhecimento; Respostas às gerações futuras: necessidades diferentes; exigência maior; IPSS têm de se adaptar à realidade das pessoas, estar atenta e planear respostas.
IPSS 6	Estado: é o meio estabilizador financeiro mas no futuro vai diminuir o apoio; Descomprometimento do Estado irá colocar em causa o bem-estar, a qualidade de vida dos utentes e a sustentabilidade das IPSS's; Envelhecimento crescente irá retirar capacidade ao Estado de se sustentar; Respostas às gerações futuras: IPSS tem capacidade para se adaptar.
IPSS 7	Estado: é o meio estabilizador financeiro mas no futuro vai diminuir o apoio; Descomprometimento do Estado irá colocar em causa a continuidade de respostas sociais e a sustentabilidade da IPSS, no global; Estado terá de criar respostas diversificadas para o crescente envelhecimento A Sociedade deverá criar alternativas como lares privados; Respostas às gerações futuras: capacidade de resposta a curto prazo, a tendência é para ficar desajustada às necessidades do meio, da população.

Os dados da tabela 11 permitem constatar que todas as instituições consideram que o Estado é o meio que mais estabilidade concede às IPSS's, no entanto está cada

vez mais a reduzir o seu apoio e a compartilhar menos as respostas sociais. Esta desresponsabilização tende a crescer cada vez mais, no entanto, as IPSS's sublinham que, no futuro, o Estado terá de continuar a financiar, visto que sem o seu contributo, todas as IPSS's perdem a sua sustentabilidade. No entanto, existe a consciência de que é necessário criar outras fontes de receitas.

A mesma tabela mostra que, no que concerne ao envelhecimento crescente da população, as soluções passam pelo Estado criar políticas demográficas capazes de alterar este rumo e permitir a criação de respostas sociais inovadoras nas instituições. Porém, a sociedade civil também tem um papel relevante na criação de estruturas diferentes das tradicionais respostas ou mesmo de lares privados. As gerações futuras serão mais exigentes do que as atuais, o que obriga as IPSS's a adaptarem-se em termos de estruturas, de serviços prestados e da forma como terão de encarar os “novos idosos.”

A primeira categoria “**manutenção de parcerias**” apresenta duas subcategorias “presente” e “futuro” que registaram 7 ocorrências cada. A primeira subcategoria diz respeito às conceções dos diretores técnicos acerca da capacidade atual do Estado para apoiar as IPSS's. Todos os entrevistados admitiram que o Estado tem uma reduzida capacidade de apoio e que deveria auxiliar mais as instituições, como se observa em:

“Cada vez mais reduzida (...) portanto a EMV tende a aumentar, a taxa de natalidade tem diminuído, portanto, isto é um ciclo, se cada vez há menos pessoas a descontar e cada vez há mais pessoas a consumir (...) não parece que o Estado, neste momento esteja a cumprir o seu papel.” (D.T. IPSS 2)

“Pois, sendo Estado... devia ter outro tipo de capacidade para nos apoiar. (...) o Estado não pensou bem quando deu aval a muitas instituições para se desenvolverem e agora há um excedente de instituições na mesma zona geográfica.” (D.T. IPSS 6)

A subcategoria “futuro” registou 7 ocorrências e refere-se ao mesmo tema da subcategoria anterior, porém desta vez relativa a perceções futuras. Aqui observam-se opiniões compatíveis dos vários entrevistados. Todos consideram que a tendência futura será para o Estado se descomprometer gradualmente do seu papel, reduzindo as parcerias que mantém com as IPSS's, sob a forma de acordos de cooperação:

“A tendência futura vai ser diminuir as participações. E até nós, diminuirmos as mensalidades que pedimos (...).” (D.T. IPSS 1)

“(...) o Estado tem tentado desresponsabilizar-se do seu papel (...).” (DT IPSS 2)

Relativamente à segunda categoria “**compromisso do Estado com as IPSS's**”, subdividiu-se em três subcategorias: “implicações para as instituições”, “implicações

para o envelhecimento” e “implicações sociais futuras”, cada uma com 7 ocorrências registadas. Esta categoria procurou descortinar quais as implicações do Estado aos diversos níveis das várias subcategorias. A primeira subcategoria indica que todas as IPSS’s estudadas concordaram que o Estado irá descomprometer-se do seu papel o que irá ter consequências negativas para as instituições a diversos níveis entre as quais comprometer a sua sustentabilidade, como se pode depreender através dos exemplos:

“Corremos o risco de perder a sustentabilidade (...) estes anos que andamos a evoluir (...) está a haver uma regressão (...). Portanto, terá consequências muito graves em termos sociais ao nível do país, mas sobretudo para as pessoas.”(DT IPSS 2)

“(...) vai aumentar cada vez mais a pobreza, o desemprego, as necessidades de resposta das instituições, as reformas são cada vez menores (...) E a instituição a certa altura não tem capacidade de resposta (...).” (D.T. IPSS 5)

A segunda subcategoria mostra que igualmente todas as IPSS’s revelaram que, face ao progressivo envelhecimento demográfico, o Estado terá que reforçar o seu papel, com a adoção de políticas públicas capazes de colmatar esta problemática:

“(...) A população está a envelhecer. Emigrou tudo, só cá ficaram os idosos, portanto o Estado vai ter que dar resposta ao envelhecimento demográfico. (...) arranjar outra solução para ajudar as IPSS’s.” (D.T. IPSS 1)

“(...) a população está a envelhecer, cada vez nascem menos pessoas... por um lado é bom que a EMV das pessoas tenha aumentado mas em termos de sustentabilidade, vai ser cada vez mais complicado o Estado sustentar-se.” (DT IPSS 6)

A última subcategoria refere-se à capacidade do Estado e das instituições para responder às necessidades humanas futuras da mesma forma que respondem às atuais, ao que a maioria das IPSS’s considerou que, para o Estado e as IPSS’s conseguirem dar resposta às necessidades sociais futuras, terão de se adaptar às novas exigências:

“(...) tudo depende das políticas que o Estado prosseguir, daqui em diante e espero que sejam melhores do que há 5 anos (...) temos tendência a arranjar estratégias para nos adaptarmos a diversas situações de dificuldade (...).” (DT IPSS 2)

“(...) nada é estanque. As gerações vão mudando, as necessidades vão ser diferentes e as respostas sociais vão ter que se adaptar. A instituição vai ter que planear as suas respostas, definir as suas políticas com abertura (...).” (D.T. IPSS 5)

Neste eixo foram registadas, no total 35 unidades de registo.

1.7 – Legislação no âmbito das IPSS's

O sétimo eixo (ver anexo 12) “Legislação no âmbito das IPSS's” está relacionado com a dimensão social da sustentabilidade. Este eixo tem como finalidade **perceber as perspetivas dos diretores técnicos acerca das implicações da legislação nas instituições, assim como conhecer os recursos que mobilizam para a formulação de políticas públicas.**

Na tabela 12 apresenta-se uma síntese dos principais resultados deste eixo.

Tabela 12 - Legislação no âmbito das IPSS's

IPSS	Ações e práticas sustentáveis
IPSS 1	Construção de políticas públicas: inadequação ao contexto; muitas não são exequíveis na prática, pois não cumprem objetivos para que foram criadas; Políticas suportam intervenção; IPSS devem ajustá-las à sua realidade;
IPSS 2	Construção de políticas públicas: “leis de gabinete”; o Estado tem capacidade para legislar mas devia ter mais proximidade ao contexto; Nunca utilizou CNIS para intervir; Há políticas que podem ser um entrave, outras um suporte; Algumas são exequíveis, outras não.
IPSS 3	Construção de políticas públicas: inadequação à realidade, “leis de gabinete”, Recorre à CNIS: representa as IPSS, ausulta-as para promoverem medidas; Políticas poderiam ajudar se não fossem tão fechadas, não há articulação; Políticas por vezes não exequíveis, depende do enquadramento dos objetivos.
IPSS 4	Construção de políticas públicas: inadequação à realidade, “leis de gabinete”; desconhecimento do terreno, falta de questionamento; CNIS: meio de auscultação utópica, IPSS's não utilizam para propor medidas; Políticas são um entrave. Podem ajudar em termos de legislação, documentos; Objetivos por vezes não exequíveis na prática, não há questionamento prévio
IPSS 5	Construção de políticas públicas: lacuna grande entre teoria e prática, inócuas; CNIS: meio de auscultação utópica, duvida da capacidade de negociação; Há políticas que podem ser um entrave, outras um suporte à intervenção; Objetivos são bem definidos mas não são exequíveis na prática.
IPSS 6	Construção de políticas públicas: insuficientes e com poucos resultados; Não conhece mecanismos para intervir na construção de políticas; Políticas públicas constituem um entrave à intervenção; As políticas talvez não cumpram os objetivos para que foram criadas.
IPSS 7	Construção de políticas públicas: insuficientes e com poucos resultados; Já utilizou a CNIS para formações acerca de legislação; Políticas suportam intervenção; Há objetivos para cumprimento das políticas mas às vezes não são exequíveis.

Da análise da tabela 12, decorre que todas as IPSS's consideram que o Estado tem capacidade para construir políticas direcionadas à terceira idade, no entanto estas

não se adequam ao contexto, visto serem criadas sem o conhecimento da realidade e sem a auscultação das IPSS's que estão no terreno. Daí que, segundo os entrevistados, muitas vezes, não sejam exequíveis na prática, pois os seus objetivos, apesar de bem definidos, não se adequam à realidade. As IPSS's demonstraram conhecer mecanismos de participação na construção de políticas, através da CNIS, no entanto consideram-nos utópicos, visto não acreditarem que haja espaço para negociação. As políticas públicas podem constituir tanto um entrave como um suporte na intervenção das IPSS's, consoante o enquadramento dos seus objetivos

A primeira categoria deste eixo **“construção de políticas públicas”** divide-se em “capacidade do Estado” e “mecanismos de participação”, sendo que na primeira subcategoria foram registadas 7 ocorrências e na segunda 5 ocorrências. A primeira subcategoria diz respeito à capacidade que o Estado possui para a formulação de políticas públicas, ao que a maioria das IPSS's consideraram que o Estado possui capacidade de formular políticas direcionadas à terceira idade, contudo verifica-se o problema da sua colocação em prática, uma vez que consideram ser “políticas de gabinete” formuladas em desacordo com a realidade, apresentando diversas lacunas:

“Eu creio que o Estado tem muita teoria e pouca prática, porque as coisas são feitas em gabinete, não é conhecido o terreno.” (D.T. IPSS 3)

“Podia fazer mais. Já há algumas respostas inovadoras... Mas não vejo muitos resultados... capacidade tem... para juntar ideias, criar políticas novas.” (D.T. IPSS 7)

A segunda subcategoria refere-se à utilização de mecanismos de participação das IPSS's no campo das políticas públicas, ao que as IPSS's 1 e 6 mostraram desconhecer qualquer mecanismo de participação. As restantes instituições referiram conhecer estruturas de participação através da CNIS (IPSS's 2 e 5 referiram não ser associadas) e apenas duas IPSS's (3 e 7) já recorreram a este organismo por algum motivo, que não foi a participação na formulação de políticas públicas direcionadas à terceira idade:

“Os que eu conheço são essencialmente através da CNIS. (...) fazem reuniões e auscultações periódicas aos associados para promoverem as medidas (...) já utilizámos quando houve alterações em termos de objetivos das respostas de SAD.” (D.T. IPSS 3)

“A CNIS (...) sei que faz reuniões com os ministros, sindicatos, confederações. Acho que há espaços para isso (...) nós somos associados (...) Já utilizámos a CNIS (...) quando há formações, reuniões, conferências, vamos, quando saem protocolos, legislação... mas nunca participámos na formulação de políticas.” (D.T. IPSS 7)

No que toca à categoria **“exequibilidade das políticas públicas”**, identificaram-se duas subcategorias “entrave ou suporte” e “objetivos”, cada uma com 7 ocorrências registadas. Através da primeira subcategoria procurou-se perceber se os diretores técnicos consideravam as políticas um entrave ou um suporte à sua intervenção nas instituições. Neste aspeto, duas instituições (3 e 6) consideraram que as políticas têm dificultado a intervenção diária das IPSS’s, podendo constituir um entrave:

“Poderiam ajudar na questão da sustentabilidade se as políticas públicas não fossem tão fechadas e promovessem a articulação em termos profissionais dos (...) organismos públicos e os organismos das IPSS’s. (...) não é funcional, ainda há muito a perspetiva das capelas, cada um trabalha para a sua (...).” (D.T. IPSS 3)

Apenas a IPSS 7 referiu que as políticas públicas constituem um suporte à intervenção das IPSS’s, sendo esta uma das que já recorreu à CNIS:

“(...) acho que acaba por sustentar a nossa intervenção.” (D.T. IPSS 7)

As restantes instituições referiram que as políticas emanadas pelo Estado podem constituir tanto um entrave como um suporte à sua intervenção, dependendo do seu teor:

“Por um lado é bom, porque temos um suporte de legislação, de documentação, o problema é que depois não há recursos humanos para aplicar isso na prática e depois acabam por ser um entrave. (...).” (D.T. IPSS 4)

“(...) podem constituir um entrave ou um suporte à nossa intervenção (...) Apesar de nos tentarmos manter neutros ou se está com o poder ou se está contra ele... Já podemos ter mais ou menos apoios consoante os poderes políticos (...).” (DT IPSS 5)

No que se refere à última subcategoria “objetivos” procura descortinar, na opinião dos diretores técnicos, se as políticas públicas criadas pelo Estado cumprem os objetivos para que foram criadas ou se tal não se verifica no terreno. Neste sentido, constatou-se que todas as IPSS’s estudadas consideraram que os objetivos de muitas políticas criadas pelo poder central não são exequíveis, na prática, como referem:

“(...) os objetivos nem sempre são exequíveis na prática... não há preocupação em nos questionar sobre essas políticas antes de as aplicarem (...).” (D.T. IPSS 4)

“(...) normalmente os objetivos teóricos são sempre muito bem definidos só que depois os caminhos para lá chegar, desvirtuam-nos completamente.” (D.T. IPSS 5)

Neste eixo foram registadas 26 unidades de registo, sendo aquele que obteve menos.

1.8 – Perceções sobre a sustentabilidade no futuro das IPSS's

O oitavo eixo (ver anexo 12) “Perceções sobre a sustentabilidade no futuro das IPSS's” está relacionado com a última dimensão que diz respeito à dimensão económica e social na sustentabilidade futura das IPSS's. Este eixo tem como objetivo **conhecer as perceções dos diretores técnicos acerca da capacidade de crescimento e desenvolvimento futuro das IPSS's.**

Na tabela 13 apresenta-se uma síntese dos principais resultados deste eixo.

Tabela 13 - Perceções sobre a sustentabilidade no futuro das IPSS's

IPSS	Ações e práticas sustentáveis
IPSS 1	Desenvolvimento social: procura, criar e alargar novos serviços à comunidade Sustentabilidade da IPSS: alargar as infraestruturas; implementar a qualidade; Desenvolvimento humano: privilegia os valores profissionais na intervenção.
IPSS 2	Desenvolvimento social: atenta à procura de novas parcerias e financiamentos Sustentabilidade da IPSS: meio favorecedor de mão-de-obra; formação, UCC; Desenvolvimento humano: valores de solidariedade, proximidade ao utente.
IPSS 3	Desenvolvimento social: grande procura, alargar e criar serviços; Sustentabilidade da IPSS: respostas estruturadas, boa equipa, abertura exterior, inovação e dinamização do SAD, criação recente da UCC; Desenvolvimento humano: o respeito, a clareza, a integridade, a dignidade.
IPSS 4	Desenvolvimento social: grande procura, alargar serviços à comunidade; Sustentabilidade da IPSS: aumentar serviços e melhorar instalações; Desenvolvimento humano: o trato, a dedicação, o estar desperto para o utente
IPSS 5	Desenvolvimento social: procura, criar novos serviços; desenvolvimento local Sustentabilidade da IPSS: ideias inovadoras, serviços novos e lucrativos, alargamento de estruturas, aposta na formação anual dos colaboradores; Desenvolvimento humano: a confiança no serviço, a integridade, a honestidade, a dedicação, a humanização, o rigor.
IPSS 6	Desenvolvimento social: atenta à procura, criar alternativas autossustentáveis Sustentabilidade da IPSS: localização, instalações, colaboradores, qualidade; Desenvolvimento humano: escuta, confidencialidade, amabilidade, simpatia.
IPSS 7	Desenvolvimento social: há pouca procura; não pretende alargar serviços; Sustentabilidade da IPSS: serviço de qualidade, preocupação com o bem-estar, humanismo; dificuldade de inovação, concorrência, localização rural; Desenvolvimento humano: o respeito, a justiça, a amizade, a responsabilidade

Com base na tabela 13, todas as instituições possuem características que contribuem para a sua sustentabilidade. É notório que a procura é crescente e que há necessidade de alargar as infraestruturas e aumentar serviços para responder a tais necessidades, o que também é acompanhado por uma procura crescente de novos financiamentos. As IPSS's estudadas possuem algumas potencialidades que lhes

permitem a continuidade no tempo, contudo, as suas limitações constituem-se como entraves à manutenção dessa sustentabilidade. No que se refere à parte humana, as instituições privilegiam valores profissionais e humanos essenciais e que estão na base de uma intervenção humanizada e próxima do utente.

No último eixo identificaram-se três categorias. Na primeira categoria **“contributos para o desenvolvimento social”** identificaram-se duas subcategorias “procura” e “ações inovadoras”, cada uma com 7 ocorrências. A primeira subcategoria diz respeito à procura verificada tanto por parte das instituições estudadas como por parte da comunidade. A maioria das instituições referiu que a procura é grande, nomeadamente na resposta social de ERPI, pelo que não necessitam de procurar novos utentes, apesar de se manterem atentos à procura diária:

“Nós não temos resposta para tanta procura. Tanto de C.D., como de SAD, como de lar, de creche (...).” (D.T. IPSS 1)

“Sim, à procura de novas parcerias, de novos meios de financiamento para tentar melhorar cada vez mais e também evoluir, acompanhar os tempos.” (D.T. IPSS 2)

Porém, a IPSS 7, refere não possuir a procura desejada nas valências de Centro de Dia e SAD, como se verifica em: *“(...) Estamos atentos à procura, o problema é quando não há procura. (...) por exemplo, no C.D. e SAD não há assim tanta procura.”*

A segunda subcategoria indica que todas as IPSS’s reconhecem a importância de realizar ações inovadoras que contribuam para a sustentabilidade da instituição, no entanto apenas as IPSS’s 1, 4 e 5 possuem atualmente alguma prática com este objetivo:

“Nós já temos uma coisa que ninguém mais faz que é: no mês de Julho, Agosto e Setembro temos duas camas só para o descanso do cuidador.” (D.T. IPSS 1)

“(...) alargar os serviços de saúde à comunidade (...). O posto de colheita de análises aqui da terra vai utilizar instalações nossas (...). Sempre tivemos essa capacidade de empreendedorismo, de inovação (...).” (D.T. IPSS 5)

A segunda categoria **“contributos para a sustentabilidade da instituição”** divide-se em “limites e potencialidades das IPSS’s” e “desafios futuros”, as quais registaram 7 ocorrências cada. As instituições apontaram uma diversidade de limites tais como o espaço físico incapaz de responder à grande procura de lar, a não revisão dos acordos de cooperação com a segurança social com a consequente falta de financiamento, a concorrência, os baixos rendimentos dos utentes, entre outros:

“As limitações são o espaço físico, mesmo quando aumentar o lar.” (DT IPSS 1)

“As dificuldades: (...) não revisão dos acordos de promoção e proteção (...) pelo facto de não corresponderem à realidade.” (D.T. IPSS 3)

No que toca às potencialidades, as IPSS's apresentam opiniões diversificadas:

“(...)meio onde nos encontramos inseridos (...) das maiores empresas que temos a nível local, é um meio empregador (...) sobretudo mão-de-obra local.” (D.T. IPSS 2)

“(...) as respostas que já temos (...) bem estruturadas (...); a equipa, em termos de profissionais (...); a boa imagem que temos (...).” (D.T. IPSS 3)

Relativamente à subcategoria “desafios futuros”, as IPSS's estudadas indicaram diversos desafios aos quais vão ter de responder, como a *implementação da qualidade* (IPSS 1), a *criação de uma UCC* (IPSS 2), a *dinamização de respostas sociais menos procuradas* (IPSS 3) e a *criação de fontes alternativas de financiamento* (IPSS 4,5,6,7):

“Um desafio muito grande é conseguirmos dinamizar e desenvolver o SAD de uma forma diferente dos outros para criar (...) a diferença.” (D.T. IPSS 3)

“É principalmente a nível económico, conseguirmos fazer face a alguns cortes que já estamos a sentir (...) esse é o principal desafio.” (D.T. IPSS 6)

Por fim, a categoria “**contributos para o desenvolvimento humano**”, cuja subcategoria se refere aos “valores mobilizados na intervenção”, obteve 7 ocorrências, sendo que os diretores técnicos revelaram uma diversidade de valores profissionais e humanos que mobilizam no seu quotidiano, verificando-se a prevalência dos valores humanos: “(...) eu ponho a nossa fatia maior na parte humana... O trato, a dedicação, o estar desperto para o nosso utente. (...) acho que esta parte humana é a melhor característica que nós temos.” (D.T. IPSS 4)

“(...) O dar um sorriso, o ser amável, ser simpática (...).” (D.T. IPSS 6)

Neste eixo foram contabilizadas, no total 35 unidades de registo.

2. Discussão dos resultados e conclusões

Após efetuada a análise das sete instituições e a caracterização dos entrevistados, foi possível retirar algumas conclusões pertinentes, ao comparar as IPSS's localizadas em meio urbano, com aquelas que se situam em meios rurais, sendo que as primeiras possuem: a) mais procura em todas as respostas e serviços de apoio à comunidade, o que se deve ao facto da aglomeração de pessoas ser maior e as necessidades evoluírem na mesma proporção; b) maior abertura à comunidade e maior desenvolvimento de parcerias, visto serem privilegiadas no que toca às oportunidades do meio em que estão

inseridas. Por outro lado, os meios de comunicação atuais são mais diversificados, suavizando as fronteiras que existiam outrora; c) uma visão mais estratégica de desenvolvimento, investindo no estabelecimento de parcerias e na realização de atividades abertas à comunidade; e d) uma imagem mais positiva derivada às suas práticas propiciadoras de desenvolvimento territorial. Contudo, verificam-se duas exceções: a IPSS 3 e a IPSS 5, apesar de se situarem em meios rurais, têm uma população que lhes dá o estatuto de vila, mostrando uma visão estratégica capaz de criar inovação no meio onde estão inseridas, prolongando a sustentabilidade da sua instituição. Possuem, portanto, maior visibilidade, relativamente às IPSS's sediadas em meios rurais, particularmente, a IPSS 7, situada numa aldeia pequena, fechada e com uma desertificação crescente, características apontadas pelo diretor técnico da mesma.

Verificou-se, neste estudo que as IPSS's de grande dimensão (IPSS's 3, 4 e 5) são mais pró-ativas no seu discurso, na sua intervenção e nos seus planeamentos futuros, ao invés da única IPSS de pequena dimensão estudada (IPSS 7), sendo que a probabilidade de serem sustentáveis ao longo do tempo evolui proporcionalmente.

Relativamente à pro-atividade e capacidade de inovação dos entrevistados, constata-se que existe uma relação entre o nº de anos de experiência profissional dos diretores técnicos, a antiguidade das IPSS's que dirigem e a sua dimensão, sendo que aqueles que se mostram mais dinâmicos e que possuem uma maior capacidade de desenvolver uma intervenção direcionada para a sustentabilidade das instituições, são também aqueles que possuem mais anos de experiência de direção técnica e que dirigem IPSS's de maior dimensão, coincidindo também com as mais antigas. Tal facto é mais evidente nas duas Fundações, o que coincide com a opinião de Hespanha *et al.* (2000) quando defende que as Fundações são mais independentes do Estado e vivem mais desafogadas visto possuírem património próprio.

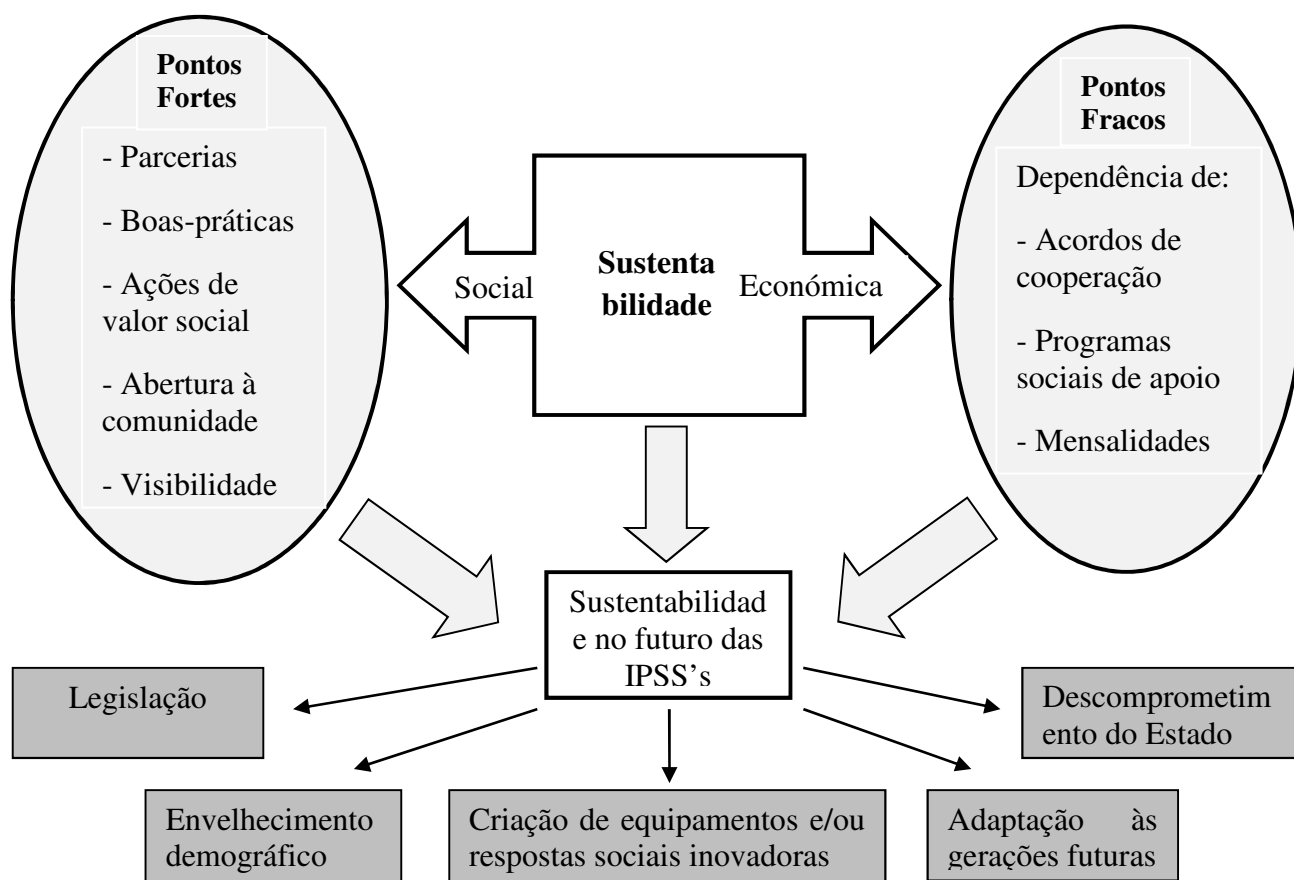
Ao efetuar uma comparação da frequência das unidades de registo, no seu total, verificou-se que, o eixo que obteve mais unidades de registo foi o 3º “potenciais fontes de financiamento das IPSS's”, com 43, seguido do 5º “comunicação com os parceiros e com a sociedade civil”, com 40, sendo que o primeiro é englobado na dimensão económica da sustentabilidade e o segundo na sua dimensão social. Tal facto indica que as instituições estudadas atribuem primazia à sustentabilidade económica, sendo que a sua principal preocupação é a gestão interna diária: encontrar um ponto de equilíbrio entre despesas e receitas que permita sustentar o seu quotidiano. Em segundo lugar,

atribuem importância à comunicação com a comunidade e com os parceiros, verificando-se que privilegiam, secundariamente, a comunidade exterior.

Relativamente ao eixo com menor número de unidades de registo, identificou-se o eixo 7 “legislação no âmbito das IPSS’s”, o que condiz com as conclusões retiradas da análise dos dados: a maioria das IPSS’s estudadas admite que o Estado não tem capacidade para criar medidas e políticas que vão ao encontro das necessidades reais das populações e dos territórios, cujas especificidades, não se encontram patentes nas políticas emanadas, contendo um teor generalizado a toda a população e território. Além disso, o Estado não disponibiliza meios de intervenção suficientes e adequados para que as IPSS’s possam participar na formulação de políticas direcionadas para o combate das suas carências. Entende-se, portanto, que as IPSS’s que mais se assemelham nas suas práticas conducentes ao desenvolvimento sustentável são as IPSS’s 3, 4 e 5.

Apresenta-se um esquema com a visão global dos resultados e que serve de suporte à discussão dos eixos analíticos efetuada de seguida.

Figura 2 – Discussão dos resultados



Fonte: Elaboração da autora.

a) Ações associadas à sustentabilidade

No eixo “ações associadas à sustentabilidade” importa denotar que, no que toca às categorias “estudos de avaliação da sustentabilidade” e “indicadores de avaliação”, algumas instituições reconhecem não efetuar estudos aprofundados sobre a sustentabilidade, apesar de todas apontarem alguns indicadores através dos quais a instituição efetua uma análise da sua sustentabilidade, a curto prazo mediante a realização de balanços mensais. Tal facto sugere uma fraqueza relativamente à sustentabilidade das instituições, segundo a perspectiva de Santos, Félix & Carvalho (2009) que consideram que, para a realização de uma avaliação estratégica eficaz sobre os limites e as potencialidades, na gestão de uma instituição, deve ser efetuada uma avaliação ao ambiente interno e externo, contínuo e acumulativo, o que não se verifica.

Salienta-se a ideia de que, neste tipo de instituições, os défices financeiros crónicos devem ser evitados, sendo necessário um planeamento criterioso das atividades com previsão de resultados positivos e uma boa gestão, prevenindo as contingências. Na avaliação que as IPSS’s efetuam regularmente, devem ficar alerta para a existência de resultados nulos visto que favorecem uma situação de dependência estrutural aos ciclos políticos e orientações governamentais, em detrimento da independência das instituições privadas e do cumprimento da sua missão específica na área da solidariedade social.

No que concerne à categoria “programas sociais de financiamento de projetos” conclui-se que todas as instituições se candidatam frequentemente a programas sociais de forma a investirem poupando os seus recursos. O seu impacto na sustentabilidade resume-se ao contributo que estes fornecem ao nível da construção e requalificação das infraestruturas, da formação dos recursos humanos e da aquisição de recursos materiais. Porém, verifica-se uma dependência excessiva destes programas para a execução de tais investimentos, o que indica que a sustentabilidade financeira das IPSS’s, apesar de passar pela redução de custos, como mostra a análise da mesma categoria, não passa pelo aumento de receitas próprias que permitam a não-dependência dos programas.

Um estudo efetuado pela CNIS, intitulado “*As IPSS’s num contexto de crise económica*”, publicado no Diário de Notícias em 27 de Abril de 2012, analisou várias problemáticas com que as IPSS’s se deparam atualmente, tal como a sustentabilidade económico-financeira, num contexto de redução da componente de financiamentos públicos. Este estudo conclui que a sustentabilidade financeira a prazo e mesmo a sobrevivência de muitas IPSS’s passa por serem capazes de combinarem estratégias de

redução de custos e de aumento das receitas próprias que lhes permitam atingir o equilíbrio económico-financeiro num quadro de quebra das transferências públicas.

Silva *et al* (2015) realça que o Estado tem tomado medidas de inovação, como é o caso de programas como o PES, em que é prevista uma comparticipação especial para colmatar custos com o desenvolvimento de projetos inovadores ou iniciativas de carácter social que tragam mais-valias para as políticas sociais de cooperação.

b) Potenciais fontes de financiamento das IPSS's

No que toca às primeiras categorias deste eixo, relacionadas com a promoção de atividades geradoras de recursos financeiros, conclui-se que todas as IPSS's têm esta prática, no entanto, consideram-nas exíguas para a sua sustentabilidade económica.

Azevedo & Couto (2012) acreditam que um dos três mais importantes recursos que as IPSS's têm ao seu dispor é o capital financeiro, sob a forma de diversificação de fontes de financiamento, iniciativas de angariação de fundos e análise de investimento. No presente estudo, na categoria “potenciais fontes de receita” verifica-se que as IPSS's estudadas são detentoras de fontes de financiamento diversificadas provenientes de acordos de cooperação que estabelecem com o Estado, programas sociais aos quais se candidatam, mensalidades dos utentes, quotas dos associados (no caso das associações) e donativos pontuais. Porém, todas as instituições estudadas revelam forte dependência das duas primeiras fontes de financiamento provenientes do Estado e que consideram imprescindíveis para a sua sustentabilidade. Esta constatação é suportada por Silva *et al* (2015) ao afirmar que, na maioria das IPSS's, a forma de financiamento mais urgente provém da comparticipação que recebem no âmbito dos acordos de cooperação. As comparticipações dos utentes e famílias foram também apontadas como fonte de receita essencial, sendo mais diversificadas quanto mais desenvolvidas forem as respostas sociais. A autonomia das IPSS's face ao Estado passa sobretudo pela sua independência económica e pela sua capacidade de gerar recursos próprios que é reduzida, sendo as mensalidades dos utentes, a principal fonte de recursos alternativos ao financiamento estatal. Hespanha *et al.* (2000) sustenta esta ideia, referindo que, embora as IPSS's sejam autónomas e tenham estatutos próprios, a sua relação com o Estado demarca a sua configuração através dos acordos de cooperação para a prestação de serviços sociais e a sua dependência financeira condiciona a independência administrativa. Nesta linha, o maior desafio que se coloca à atuação das IPSS's é continuarem a responder às

necessidades sociais, antigas e novas, a partir de uma panóplia de apoios financeiros diversificada onde os subsídios públicos são uma entre várias fontes de financiamento. Este tipo de apoio continuará a ser imprescindível no financiamento das IPSS's, todavia não podem continuar a ser encarados como a fonte exclusiva de recursos financeiros. A falta de recursos alternativos às formas tradicionais de financiamento (comparticipações, mensalidades e património fundado) continua a ser o principal fator limitativo da promoção do desenvolvimento social.

c) Práticas e metodologias de intervenção das IPSS's

Face ao contexto económico atual da União Europeia, a mudança de paradigma passa pelo reconhecimento das capacidades das IPSS's sustentadas pelo poder do empreendedorismo social, daí que estas instituições deverão desenvolver cada vez mais práticas e metodologias de intervenção assentes na inovação e na capacidade de mudança. Hespanha et al. (2000) defende que é necessário de diversificar as fontes de financiamento, pelo que as IPSS's podem dinamizar ajudas voluntárias, envolvendo os cidadãos na sua atividade social e organizando respostas adequadas às necessidades do meio local. Isto implica que as IPSS's reorientem a sua ação conciliando solidariedade com justiça social, profissionalismo com participação voluntária, gestão eficiente com respeito pela vontade dos utentes e direção esclarecida com participação democrática.

Como dependem largamente de apoio financeiro externo, as IPSS's devem agir no sentido de captar recursos (financeiros, humanos, materiais) públicos e privados, facto que as obriga a repensar a sua estratégia para garantir a sua sustentabilidade financeira e axiológica de forma a poderem continuar a concretizar a sua missão. Esta gestão parece difícil de alcançar, atendendo à natureza sem fins lucrativos da atividade destas instituições e à sua filosofia de ação distinta das lógicas de mercado, que se deve reger por outros princípios e estratégias. No entanto, de acordo com os seus novos Estatutos, as IPSS's podem prosseguir outros fins não lucrativos que sejam compatíveis com os demais, bem como outras atividades que concorram para a sustentabilidade financeira, pelo que, nesta ótica devem realizar atividades inovadoras.

No que concerne à categoria “certificação da qualidade” verifica-se que as IPSS's ainda não apostam muito no alcance deste certificado visto já possuírem a qualidade exigida mesmo sem se encontrar documentado pelas instâncias certificadoras. Tal facto pode ser explicado pela atuação do Estado no que se refere à atribuição dos

montantes de financiamento às IPSS's, pois tal como atesta Hespanha *et al.* (2000), este depende do tipo de valências e do número de utentes e não da qualidade dos serviços.

d) Comunicação com os parceiros e com a sociedade civil

Este eixo diz respeito à capacidade de comunicação das IPSS's com os seus parceiros e da sua abertura à comunidade. Neste sentido, constata-se que estabelecem regularmente comunicação para tornar público e dar a conhecer algumas das suas atividades a todas as partes interessadas através de vários instrumentos de comunicação, como redes de comunicação social e canais de comunicação oficiais e formais.

Importa dizer que as IPSS's devem manter uma relação de comunicação constante com os seus parceiros e comunidade em geral, de forma a aproveitar daí o máximo de oportunidades que estes lhes podem proporcionar.

Neste eixo, é relevante referir que a grande maioria das IPSS's manifestam interesse pela recolha de informação dada pelas sugestões e críticas, evidenciando alguns procedimentos de utilização e de recolha de informação, tais como o livro de reclamações e os questionários de satisfação aplicados aos clientes e colaboradores.

Ainda relativamente a este eixo, pode-se considerar que embora os níveis de cooperação com as parcerias se tenham mantido para umas e aumentado para outras, todas as IPSS's estudadas, demonstram resultados positivos relativamente à influência daquelas na sustentabilidade das instituições. Na realização das entrevistas, foi possível identificar as razões mais frequentes que levam as IPSS's a adquirirem parcerias: uma é no sentido da organização conseguir aumentar a sua capacidade no contexto político a fim de se relacionar melhor com o Estado e outras organizações públicas; outra refere-se ao facto de poderem minimizar custos económicos e maximizar resultados. Foi possível também apurar os motivos que as levam a estabelecer parcerias: para realizar projetos, para partilhar recursos humanos; para promover a entidade, para partilhar infraestruturas e outros recursos materiais. Além disso, apurou-se que as principais tipologias de parcerias referidas pelas IPSS's estudadas são: outras IPSS's, autarquias locais, juntas de freguesia, ISS, IP e IEFP.

Como refere Azevedo e Couto (2012), já referenciados neste estudo, as IPSS's têm ao seu dispor três tipos de recursos que podem e devem otimizar, sendo que um deles é o capital social sob a forma de parcerias e intervenção em rede. Através da capacidade empreendedora de gerar mudanças que conduzam à criação de respostas inovadoras que vão ao encontro direto das necessidades das pessoas, estas instituições podem, em contexto da Rede Social, encontrar soluções locais de desenvolvimento

social tendo em conta as problemáticas evidenciadas pelo contexto e pelas instituições. O estudo da CNIS já referenciado anteriormente considerou as autarquias parceiras essenciais cujo papel é complementar à missão das IPSS's.

e) Cooperação com a Segurança Social/Estado

Este eixo, mais propriamente a categoria “manutenção de parcerias” indica que o Estado é o meio que mais estabilidade concede às IPSS's, no entanto, está a reduzir o seu apoio, participando cada vez menos as respostas sociais, verificando-se uma desresponsabilização do seu papel. Segundo Sousa *et al.* (2012), a evolução histórica da missão das IPSS's indica que estas instituições estão comprometidas com as pessoas necessitadas, prestam-lhes ajuda com os seus meios, mas requerem a intervenção subsidiária do Estado, assumindo-o como corresponsável e regulador, assegurando-lhes financiamento.

As IPSS's estudadas sublinham ainda que, no futuro, o Estado terá de continuar a financiar, visto que sem o seu contributo, todas estas instituições perdem a sua sustentabilidade. No entanto, existe a consciência de que é necessário criar outras fontes de receitas, como defende a mesma autora, ao referir que apesar do Estado continuar a ter um papel importante no modelo de financiamento, impõe-se a urgência das IPSS's encontrarem formas de sustentação alternativas o que exige uma mudança da sua visão.

Esta conclusão retirada vai ao encontro da perspetiva complementar de Brown e Troutt (2007) em que a relação entre o Estado e o Terceiro Setor é entendida como uma parceria, ou seja, cada um especializa-se numa dada área: o Estado é melhor na captação de financiamento e na supervisão do setor, enquanto o Terceiro Setor é melhor na prestação de serviços que requerem maior flexibilidade na sua implementação.

No que concerne ao “compromisso com o Estado”, concluiu-se que face ao envelhecimento crescente da população, as soluções passam pelo Estado criar políticas demográficas capazes de alterar este rumo e permitir a criação de respostas sociais inovadoras nas instituições. Porém, a sociedade civil também tem um papel relevante na criação de estruturas diferentes das tradicionais respostas ou mesmo de lares privados.

Neste eixo, foi possível concluir que as gerações futuras serão mais exigentes do que as atuais o que, segundo os entrevistados, obriga as IPSS's a adaptarem-se em termos de estruturas, de serviços prestados e da forma como terão de encarar os “novos idosos.” Nesta linha, o estudo da CNIS já referenciado anteriormente (*As IPSS's num*

contexto de crise económica) analisou a adequação dos apoios e respostas sociais às necessidades da população e as respostas que estão a ser encontradas para fazer face ao “acréscimo de antigas e novas necessidades sociais por parte da população”.

Na subcategoria “implicações sociais futuras”, que avaliou a capacidade das IPSS’s e do Estado para fazer face às necessidades das gerações futuras referentes ao envelhecimento, as IPSS’s consideram que, para manter a sustentabilidade terão de estar atentas e de se adaptar, abrindo os seus horizontes e o Estado terá que construir políticas que vão ao encontro dessas novas necessidades, respondendo-lhes adequadamente, visto que as gerações vindouras serão mais exigentes do que as atuais. Também na ótica de Soares (2012) acresce a necessidade de se efetuarem inovações nas respostas sociais para responder às necessidades de serviços de apoio social e saúde numa sociedade em mudança garantindo a resposta às necessidades das gerações futuras.

f) Legislação no âmbito das IPSS’s

Neste eixo, naquilo que diz respeito à categoria “construção de políticas públicas” é premente que se faça uma reflexão sobre a consciência dos direitos dos cidadãos, no sentido de uma corresponsabilização efetiva pela construção de políticas sociais direcionadas para o bem-estar coletivo. De entre as IPSS’s estudadas, e na opinião de Hespanha *et al*, (2000), é visível o reconhecimento da CNIS como um meio através do qual as IPSS’s podem fazer-se ouvir junto de instâncias superiores, reforçando o seu papel e mostrando as suas necessidades. É considerado pela maioria das IPSS’s e pelo mesmo autor, um organismo capaz de oferecer recomendações úteis para reforçarem a sua capacidade de atuação num contexto social e económico difícil, concentrando o esforço negocial nas Uniões das IPSS’s, procurando atuar em parcerias. Esta ideia coincide com as perspetivas complementar e suplementar de Brown e Troutt (2007), que consideram que o Estado só tem competência para definir os objetivos se integrar os contributos das OTS e estas poderiam acolher os processos de responsabilização como um meio para assegurar a qualidade dos seus serviços.

No entanto, nenhuma IPSS referiu já ter utilizado a CNIS como mecanismo de participação na formulação de políticas públicas, visto considerarem reduzida a sua capacidade de negociação com os organismos superiores. Na perspetiva de Andreotti *et al*. (2001), a existência de um Estado autónomo e centralizado corresponde a uma sociedade civil portuguesa fraca no que concerne à capacidade de influenciar a política.

Na categoria “exequibilidade das políticas públicas” verificou-se que as IPSS’s estudadas consideram que os objetivos das políticas públicas emanadas pelo Estado, na maioria das vezes não são exequíveis, visto que não coincidem com o contexto. Ferreira (2006, referenciando Salamon,1995) suporta esta conceção, na medida em que uma das ameaças presentes na relação entre o Estado e estas instituições prende-se com a tensão existente entre o desempenho do seu papel de provedoras de serviços financiados pelo governo e o de advocacia, quando critica o governo e as suas políticas. Para a mesma autora, reside uma tensão entre aquilo que as IPSS’s propõem (missão) e aquilo por que são valorizadas (prestação de serviços), podendo verificar-se uma distorção da sua missão social para cumprir as exigências impostas pelo Estado.

O delineamento das políticas públicas deve ir ao encontro das projeções sobre as necessidades da população, pelo que é essencial observar cuidadosamente as projeções demográficas para Portugal e a estrutura etária da população a médio e longo prazo.

Se as novas políticas pretendem responsabilizar a sociedade pela resolução de problemas sociais e valorizam as OTS pela capacidade de resolver problemas, devem reconhecer o papel político das instituições fornecedoras de bens e serviços de interesse público e valorizar a heterogeneidade do sector.

g) Perceção sobre a sustentabilidade no futuro das IPSS’s

No que se refere a este eixo, todas as instituições referiram possuir características que contribuem para a sua sustentabilidade. É notório que a procura é crescente e que há necessidade de alargar as infraestruturas e aumentar serviços para responder a tais necessidades, o que também é acompanhado, por uma procura crescente de novos financiamentos. Este pensamento está de acordo com o de Falconer (1999:17) que acredita que as IPSS’s deverão possuir capacidade de captar recursos financeiros, materiais e humanos de maneira suficiente e continuada e utilizá-los com competência, de forma a perpetuar a organização e permiti-la alcançar os seus objetivos.

As IPSS’s estudadas possuem potencialidades que lhes permitem a continuidade no tempo, porém, as suas limitações são adversas à manutenção desta sustentabilidade.

Tal como defende Santos, Félix e Carvalho (2009:27) a “sustentabilidade é um compromisso com o futuro”, um caminho que as organizações devem percorrer em busca de melhores soluções para os problemas humanos, tanto económicos como sociais. Estas instituições devem ter em conta que as suas tomadas de decisão não estão

isentas de impactos pelo que devem estar previstos de forma a poderem ser neutralizados ou minimizados, garantindo assim a sustentabilidade.

Dadas as dificuldades em fazer face aos compromissos financeiros apontados neste estudo e apesar de se verificar, por parte das IPSS's o desenvolvimento de alguns esforços para atenuar o agravamento de situações de fragilidade, estas têm assumido uma função reparadora em vez de preventiva, pelo que, Sousa *et al.* (2012) defendem que é necessário haver uma reestruturação das IPSS's para se ajustarem às reduções das participações do ISS,IP. Este é um dos principais desafios futuros apontados pelas IPSS's, no que toca à sustentabilidade social e económica das IPSS's e que vem no seguimento das conclusões retiradas relativamente à subcategoria “desafios futuros”.

A análise dos dados relativos à última categoria deste eixo permite concluir que a componente humana colocada na intervenção diária é de elevada importância e considerada essencial para a sustentabilidade das IPSS's, visto que se remete para valores não só profissionais, como o sigilo e a confidencialidade mas também para valores humanos, como a justiça, a integridade, o respeito, a solidariedade e a compreensão. Estes e outros valores humanos foram privilegiados pela maioria dos diretores técnicos entrevistados, considerando-os, portanto a base da sua intervenção. Na opinião de Sen (2000), mais do que o crescimento económico material para alterar o rumo do desenvolvimento e da sustentabilidade, existe a possibilidade de adotar medidas como a liberdade do desenvolvimento humano, enquanto ampliação das oportunidades.

Foi Nascimento (2012) que introduziu a noção da *intergeracionalidade* no conceito de sustentabilidade, associando-a à noção de justiça social, no que se refere à redução das desigualdades sociais e ao direito de acesso aos bens necessários a uma vida digna, assim como se associa aos valores éticos no que respeita ao compromisso com as gerações futuras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

a) Questões do envelhecimento e desafios à sustentabilidade institucional

O crescimento da população idosa é uma constatação a nível mundial e constitui um fator marcante nas sociedades atuais. Portugal regista alterações demográficas de ampla escala nas últimas décadas e com importantes repercussões sociais, económicas e culturais. O aumento das necessidades sociais resulta do atual contexto de crise económica que não se reconhece melhorar num futuro próximo, pelo que manter-se-á a tendência de agravamento destes problemas na sociedade portuguesa.

As mudanças no perfil demográfico da população portuguesa exigem novos olhares sobre a velhice e mudanças nas formas de pensar as políticas públicas. Neste sentido, nota-se uma preocupação crescente por parte dos governos mundiais em desenvolver ações que promovam a manutenção da autonomia e independência dos idosos, bem como a criação de políticas para garantir uma melhor qualidade de vida para esta população. Simultaneamente, há um movimento da sociedade civil pela ampliação e efetivação de políticas públicas destinadas a responder à problemática do envelhecimento, como é o caso da criação de instituições sociais de apoio.

As OTS emergem com expectativas nas suas qualidades e no seu potencial de intervenção, contudo, não estão preparadas para assumir, de forma autónoma e sustentável, a função de prestadoras de serviços que complementam os serviços públicos em diversas áreas da sociedade, apresentando uma fraca capacidade de continuidade e sustentabilidade. O desenvolvimento organizacional e institucional das OTS torna-se, portanto uma questão presente e urgente.

As mudanças estruturais a nível económico e social que se têm manifestado nos últimos anos tiveram um impacto considerável no funcionamento das IPSS's. O aumento do número de IPSS's, alerta para a complexidade operativa associada a estas e para a necessidade crescente de estarem preparadas para lidar com o imprevisto e com a adaptação à mudança devido a uma sociedade em transformação constante.

Atualmente, o debate centra-se na capacidade das IPSS's serem sustentáveis, visto que a volatilidade da sociedade atual suscita-lhes muitos desafios. Parte deles prende-se com o desafio da sustentabilidade económica sem o recurso a programas de financiamento ou à manutenção de acordos estatais, o aumento da concorrência, a

necessidade de inovação, as exigências dos parceiros, o alargamento do âmbito de atuação, a imperatividade do trabalho em rede, entre outros.

Muitas instituições deste cariz não desenvolvem atividades económicas a título principal, pelo que deverão descobrir fontes alternativas de rendimento que lhes permitam conduzir as suas próprias ações, através de iniciativas comerciais ou económicas ou através de financiamento externo por entidades públicas ou privadas que permitem a consolidação institucional baseada na sustentabilidade e autonomia enquanto promotores de um desenvolvimento local sustentável e autónomo.

Emerge a necessidade de criar novas fontes de financiamento e recursos que começam a ser cada vez mais negligenciados pelo Estado. Isto exige que as IPSS's tenham de efetuar uma avaliação e reestruturação dos recursos que têm disponíveis, de forma a deixarem de ser tão dependentes de outras entidades, desenvolvendo a sua capacidade de autonomia e inovação. Este trabalho de capacitação pode e deve ser efetuado em parceria com a comunidade envolvente, captando recursos essenciais. Nesta ótica, a sustentabilidade deve também ser considerada na forma como as IPSS's mobilizam os recursos que têm à sua disposição, otimizando os que já existem com o intuito de aumentar a eficácia da sua intervenção e expandir-se ao estabelecer novas parcerias, obtendo assim, fontes alternativas de recursos económicos.

Entende-se que a importância das IPSS's está associada a uma maior complexidade da sua estrutura organizacional, o que vem reforçar a indispensabilidade da utilização de estratégias e boas práticas que conduzam a um desenvolvimento sustentável, assim como uma avaliação com indicadores económicos e sociais para responder a estas necessidades, de forma a garantir a sua sustentabilidade.

A crise social atual reflete-se na procura de novas sustentabilidades para as IPSS's com retração intervencionista do Estado que, no entanto, contribui para a expansão das OTS. Da mesma forma que as IPSS's deverão criar respostas alternativas, urge que as organizações governamentais o façam, comprometendo-se e assumindo o seu papel.

O presente estudo leva-nos a refletir sobre diversos aspetos patentes na realidade atual das IPSS's. O primeiro é o facto de estas instituições evidenciarem a necessidade de um aumento da reflexividade sobre as suas próprias práticas, não devendo esgotar o seu trabalho no cumprimento da sua missão e dos fins a que se propõem. Devem ser encaradas, portanto, como uma causa pública, cujo investimento estatal é efetuado em prol de interesses comunitários. Muitas IPSS's possuem uma ideia irrefletida e

instrumental da conceção de indivíduo, canalizando a maioria das suas ações para a gestão do dia-a-dia, sendo que a sustentabilidade é transformada em prática de rotinas.

Outra realidade observada, atualmente, é a ausência de uma visão estratégica capaz de alcançar o desenvolvimento e o crescimento sustentado destas instituições e dos seus territórios. Deve privilegiar-se a conceção de trabalho em rede, procurando a articulação das diversas redes formais e informais disponíveis na comunidade, das diferentes parcerias com as quais se relacionam numa dinâmica interativa de procura e de troca. A dimensão territorial do desenvolvimento é, muitas vezes, esquecida pelas IPSS's cujo cariz social incita o cumprimento desta função. Do ponto de vista do desenvolvimento social, deve privilegiar-se uma lógica de participação, de co-construção de alternativas sociais e que não é evidente na intervenção de muitas IPSS's.

Denota-se uma necessidade premente de desenvolver um pensamento estratégico que ultrapasse a simples e redutora conceção de sustentabilidade como uma intervenção pontual e a curto prazo, menosprezando o valor de práticas inovadoras, integradas nos seus objetivos, finalidades e valores em que assentam e que permitam a continuidade no tempo das IPSS's. Carvalho (2006) sustenta esta ideia ao defender que uma organização para ser sustentável deve desempenhar ações sustentáveis e regulares que espelhem a realização de atividades abrangentes que fomentem a sua sobrevivência a longo prazo.

A crise atual possui não só uma face económica, mas também uma crise de valores, de recursos e de formas de sociabilidade num discurso ativo de injustiça e desigualdade social, exigindo um questionamento da organização social sob a perspetiva da ética humanista onde o ser humano é visto como detentor de direitos.

A pertinência deste tema é sentida a partir das inquietações dos profissionais que estão no terreno e sentem os impactos das novas configurações sociais e respetivas dificuldades em responder ao problema de sustentabilidade das IPSS's.

b) Contributos e desafios para o Serviço Social

Na ótica do serviço social, o contributo deste estudo reside no suscitar da necessidade de intervenção assente num pensamento estratégico, de desenvolvimento e captação de sinergias conducentes à sustentabilidade económica e social das IPSS's. O serviço social deve caminhar no sentido da lógica de territorialização e descentralização, principalmente, no que toca à intervenção institucional. É fulcral que cresça uma tendência de desenho de programas e medidas de política social baseados na

flexibilidade institucional e numa delimitação e administração orientadas nos territórios. Segundo Castel (1995), deve ser privilegiada uma lógica de discriminação positiva das populações e territórios. Uma dimensão positiva desta tendência na política social atual é a capacidade de promover medidas mais específicas e contextualizadas.

Com o desenvolvimento dos sistemas de bem-estar, o serviço social tem-se constituído a alavanca dos sistemas administrativos de aplicação das medidas de política social e é também neste ponto que se deve refletir.

O que se verifica atualmente é que, no domínio institucional, a intervenção social, está cada vez mais confinada ao desenvolvimento de processos administrativos associados ao controlo. Daí que, como defende Branco & Amaro (2011), a prática está a tornar-se mais instrumental do que substantiva, mais preocupada com os resultados do que com os processos, não deixando margem para o desenvolvimento de um pensamento criativo e empreendedor dos profissionais capaz de criar inovação.

A compreensão da complexidade social que caracteriza a sociedade atual exige um diálogo constante entre teoria, práticas e valores, não se acomodando à utilização de modelos operativos e procedimentos rotineiros, desajustáveis à diversidade contextual.

De acordo com Almeida (2001), o quotidiano profissional dos assistentes sociais não se esgota na reprodução e aplicação de conhecimentos estruturados noutros domínios, mas configura conhecimentos e atividades diversas que retratam a realidade interpretada pelos múltiplos atores intervenientes: utentes, profissionais e instituições.

Como é dito por Payne (2002), muitas vezes, o contexto social é reduzido aos fatores externos da intervenção social embora este reconheça o caráter dinâmico e a intervenção no processo de construção social. De acordo com Almeida (2001), o contexto assume-se como elemento estruturante da prática quando se explora o caráter contextual do serviço social como mediação profissional.

No recurso às instituições de proteção social e aos serviços disponíveis, o contexto é visto como um conjunto de fatores isolados e que objetivam a realidade económica, social ou familiar ou como um conjunto de fatores externos que condicionam expectativas e inibem respostas satisfatórias às necessidades dos indivíduos. Porém, a intervenção do assistente social não deverá esgotar-se no potenciar dos fatores existentes, mas deve estender-se à construção e dinamização dos mesmos.

A capacidade transformadora do serviço social obriga a mobilizar competências capazes de explorar, segundo Payne (2009), a complexidade do contexto de intervenção, apresentando soluções ainda que temporárias. Implica a promoção de relacionamentos

sociais, redes sociais e bem-estar social, aumentando a cooperação e a solidariedade social. Requer a criação de mudanças a nível individual e social, promove competências e defende os direitos humanos e a justiça social como bases ético- deontológicas. O serviço social pode ser considerado, nesta perspetiva, uma profissão da modernidade, uma vez que está fundado sobre princípios da modernidade, como direitos humanos, justiça social e equidade (Branco & Amaro, 2011). É imperativo para o Serviço Social perceber o tipo de problemas advindos da reconfiguração desse referencial axiológico.

Impõe-se a necessidade de evitar intervenções pragmáticas com carácter imediato e pontual, reproduzidas no quotidiano profissional, recorrendo ao questionamento e à crítica da própria intervenção, privilegiando-se uma intervenção reflexiva.

Na perspetiva de Giddens (1996) o poder associado à ação refere-se à capacidade para mobilizar recursos capazes de modificar o percurso de uma situação, constituindo uma faceta do processo de interação que, remetida para o serviço social, se desenrola com os utentes, organizações e outros profissionais. Reconhece-se, portanto, poder à intervenção social que decorre da interação e da proximidade com o terreno, daí que este poder deve ser utilizado em contexto institucional numa perspetiva de desenvolvimento local. Poder este que, segundo Almeida (2001:334) é um poder relacional baseado na comunicação, um poder partilhado, centrado no utente e na sua participação, um poder mobilizador de sinergias abertas à inovação e às “novas ofertas sociais” e um poder consultivo decorrente dos saberes que lhe ocasiona a intervenção de proximidade. A intervenção social não pode ser compreendida como um simples ritual pragmático. Devem ser criadas condições para o surgimento da inovação através de posturas comunicativas e para a construção de ações criativas que delineiem novas ofertas sociais. O assistente social deve integrar, na sua prática diária, em contexto institucional ou outro, espaços de reflexão acerca dos propósitos da sua intervenção. É urgente que se mude de paradigma e que o profissional se direcione para a criação de novas representações a partir de novas práticas.

Perante a urgência de respostas, os profissionais de serviço social promovem uma intervenção, muitas vezes, pontual e assistencialista não limitativa da sua prática, pelo que esta deve ser encarada apenas como uma fase inicial da sua intervenção. Estudar as oportunidades, os meios, os recursos e os limites pessoais, profissionais, institucionais e sociais exige uma rutura com procedimentos pré-definidos, assim como a criação de espaços para a reflexão e avaliação. O trabalho em equipa e a atualização de conhecimentos amplifica horizontes e incitam a inovação de práticas desajustadas.

A intervenção dos assistentes sociais associa-se a práticas de investigação e a ações que permitam adequar o conhecimento à realidade social e incitar a participação das pessoas, não esquecendo a formação de competências a vários níveis exigidas por qualquer processo de mudança social.

A intervenção do serviço social, nomeadamente, em contexto institucional legitima-se através de várias fontes: da perspetiva relacional subjacente à profissão, do papel mediador que possui nas organizações e de regulador da procura e da oferta social, assim como dos conhecimentos e competências associadas à identidade profissional.

Para Campenhoudt (2003:287) a “reflexividade” está no centro da intervenção em todos os domínios. No serviço social, a atuação reflexiva assenta num conjunto de valores, conhecimentos formais e informais, experiências, teorias e práticas dos profissionais que imprimem na análise de situações específicas. Esta mostra que o assistente social possui competências de análise multiperspetiva, envolvendo teoria e evidências sustentadas como suporte da avaliação. Assim, o assistente social deverá ser capaz de se posicionar no contexto do utente, influenciando a forma como atua.

É essencial que o serviço social incorpore uma complexidade analítica quando percebe os problemas e as oportunidades e admita o campo da prática como renovador e produtor de saberes. Deve adotar práticas reflexivas, pois constituem um impulso de transformação das pessoas, dos contextos, das organizações e da sociedade, sendo este pensamento outro dos contributos do presente trabalho.

Hoje, está-se, portanto em confronto com uma prática profissional que combina traços de novas e velhas perspetivas da política social: do passado, as práticas mantêm os propósitos de controlo e da standardização; do presente incorporam a individuação, a contratualização e a segmentação das respostas (Branco & Amaro, 2011).

O serviço social vê-se constrangido pelas condições sócio institucionais presentes para realizar o que subjaz à sua profissionalidade: acompanhar utentes, construir projetos de vida, reconstruir identidades e promover políticas de reconhecimento e de justiça social de acordo com as necessidades e aspirações das pessoas. A transversalidade da obra de Hespanha *et al.* (2000), mencionada diversas vezes neste estudo, remete o assistente social a repensar sobre a forma como conduz a sua prática profissional e sob que normas pauta a sua intervenção, chamando-o a cumprir a tal reflexividade. Esta deve ser constante no quotidiano profissional de forma a adequar a prática a cada situação de forma singular e direcionada. O serviço social atravessa um

tempo de turbulência, pelo que necessita de uma nova visão que avance com uma cidadania ativa e de iguais que requer uma mudança pessoal e estrutural da ordem social existente. Os procedimentos de governação devem basear-se na equidade entre pessoas que partilham recursos e se tratem mutuamente com dignidade e que repeitem os recursos físicos e sociais como legado da comunidade. Esta é uma nova visão capacitadora do Serviço Social na qual urge refletir.

Revela-se ainda a urgência de pensar em formas alternativas de desenvolvimento sustentável e de pensar criticamente numa gestão social concetualizada, num novo campo de atuação do Serviço Social e num novo desafio à sua prática profissional.

c) Limitações, potencialidades e campos de exploração do estudo

No decorrer da investigação, foram encontradas algumas limitações, nomeadamente o facto de a investigadora não pertencer à maioria das realidades institucionais estudadas, o que suscita discrepâncias entre as narrativas dos entrevistados e a realidade que descrevem. O facto do número de instituições estudadas ser restrito (sete IPSS's) não permite a generalização dos resultados relativamente às IPSS's portuguesas, porém permite evidenciar padrões no contexto particular do estudo.

No entanto, evidenciam-se algumas potencialidades na investigação. O facto de a entrevista permitir o estabelecimento de uma relação face-a-face, possibilitou uma interação que favoreceu o levantamento de questões que permitissem descortinar o sentido de respostas menos claras. O conhecimento global da realidade institucional facilitou a interação com os profissionais e a exploração dos contextos em estudo.

Este tipo de temáticas suscita, por vezes, questões e problemáticas pertinentes que, não sendo possível abordar neste trabalho, abre portas para estudos posteriores. Sugerem-se propostas para investigações futuras, complementares a esta, tais como, a importância da profissionalização dos diretores técnicos das IPSS's em áreas sociais, em detrimento de outras não direcionadas à ação social. Outro estudo pertinente seria o aprofundamento de conhecimentos, realidades e práticas associadas à sustentabilidade social e económica em instituições diferenciadas das IPSS's e com o mesmo fim social e mesmo em contextos internacionais. Uma terceira possibilidade seria estudar a terceira dimensão da sustentabilidade, a ambiental, e descortinar a sua pertinência no contexto atual das IPSS's, visto não ter sido integrada na presente investigação.

BIBLIOGRAFIA

Abeledo, E. X. (1989). *A técnica da entrevista na investigação educativa*. Adaxe, 5, pp. 35-48c. In Amado, João (Coord.) (2014). *Manual de Investigação qualitativa em educação*. 2ª Edição. Imprensa da Universidade de Coimbra.

Almeida, H. (2001) *Conceptions et pratiques de la médiation sociale*. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux. Coimbra: ISBB (FBB).

Alexander, C. (2010). *The Third Sector*. In Hart, K.; Laville, J. & Cattani, A. (eds). *The Human Economy: a citizen's guide*. Cambridge: Policy Press.

Amado, João (Coord.) (2014). *Manual de Investigação qualitativa em educação*. pp.207-349. 2ª Edição. Imprensa da Universidade de Coimbra.

Andreotti & al. (2001). Does a southern European model exist? *Journal of European Area Studies*, 9, nº 1, p. 43-62. Recuperado de: <https://www.academia.edu/3234801/Andreotti-Kazepov-et-al-2001-Does-A-South-European-Welfare-Model-Exists>.

Azevedo, C. & Couto, P. (2012). *Desempenho, sustentabilidade e eficiência económica em Organizações sem Fins Lucrativos*. In Azevedo, C.; Franco, R. C. & Meneses J. W. (coord.) *Gestão de Organizações sem Fins Lucrativos. O desafio da inovação social*. (pp. 371-405). Porto: Impulso Positivo.

Bertaux, D. (1997). *Les récits de vie: Perspective ethnosociologique*. Paris: Nathan. In Amado, João (Coord.) (2014). *Manual de Investigação qualitativa em educação*. 2ª Edição. Imprensa da Universidade de Coimbra.

Branco, F. & Amaro, I. (2011). *As práticas do “Serviço Social ativo” no âmbito das novas tendências da política social: uma perspetiva portuguesa*. Serviço Social e Sociedade, nº 108, p. 656-679.

Brown, L. & Troutt, E. (2007). Reporting does not equal accountability! The importance of funding characteristics and Process on Accountability. *International Journal of Public Administration*, 30, (2), p. 209-225.

Brundtland, G. H. (Org.) (1987). *Nosso futuro comum*. Rio de Janeiro: FGV.

Campenhoudt, Luc Van (2003). *Introdução à análise dos fenômenos sociais*. Lisboa: Gradiva.

Campos, C. J. G. (2004). *Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde*. Revista Brasileira de Enfermagem.57, p.11-14.

Carta Social (2015). *Rede de serviços e Equipamentos*. Recuperado de <http://www.cartasocial.pt/index2.php>.

Carvalho, Maria I. L. B. (2005). *Uma abordagem do Serviço Social à política de cuidados na Velhice em Portugal*. Revista Intervenção Social, Lisboa, 31, p. 163-192.

Carvalho, D. (2006). *Gestão e Sustentabilidade: um estudo multicasos em ONG's ambientalistas em Minas Gerais*. Tese de Dissertação de Mestrado em Administração. Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais.

Castel, Robert (1995). *La metamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*. Paris: Fayard.

CIRIEC (2007) - *The Social Economy in the European Union*, The European Economic and Social Committee (EESC), nº CESE/COMM/05/2005.

CLAS (2011). *Diagnóstico Social do Concelho de Viseu*. p. 14-97. CLAS Viseu.

CLAS (2013). *Plano de Desenvolvimento Social*. p. 1-24. CLAS Viseu.

CNIS (2012/04/27). “Sustentabilidade financeira só com mais receitas próprias”. *Diário de Notícias*. Lusa. Recuperado de: <http://www.dn.pt/inicio/portugal/interior.aspx?Contentid=2444312&page=-1>.

CNIS (2014). *“Impactes económico e social das IPSS's - Quatro estudos de caso dos impactes económico e social das IPSS e Proposta de estratégia de actuação para a sua maximização, Padrão Plural- Associação, IPI Consulting Network, Outubro*. Recuperado de: http://novo.cnis.pt/Cnis_Impactes_RFinal_revisto.pdf.

Comissão das Comunidades Europeias (2002). *Resposta da Europa ao Envelhecimento da População Mundial. Promover o Progresso Económico e Social num Mundo em Envelhecimento*. Bruxelas.

Comissão das Comunidades Europeias (2006). *Educação de adultos: nunca é tarde para aprender*. Bruxelas.

Costa, Júnior, L. C. (1998). *Cadernos do III Sector - Terceiro Sector e Economia Social*. São Paulo: FGV, nº 2.

Costa, Ricardo (2006). Sustentabilidade da Segurança Social deve ser assegurada politicamente. *Jornal A Página da Educação*, nº 155. Ano 15.

Coutinho, C. (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina.

Denzin, N. K. (1989). *The Research Act*. Englewood Cliffs, N. J., Prentice Hall.

Direção-Geral de Saúde. (2004). *Programa Nacional para a Saúde das Pessoas Idosas*. Lisboa: Direção Geral de Saúde.

Estanque, Elísio (2013). *Crise do Euro e Modelo Social Europeu*. In Lourenço, E. (2013). *A Crise do Euro e o Futuro do Modelo Social Europeu*. Finisterra - Revista de Reflexão e Crítica, nº 73, p. 39-80. Coimbra: Almedina.

Esping-Andersen, G. (1999). *Les Très Mondes de L'état Providence*. Paris. Presses Universitaire de France. Tradução em Francês do Livro. *The Three Worlds of Welfare Capitalism* (1990). Cambridge: Polity Press.

Esping-Andersen, G. (2000). *A welfare state for the 21st Century*. Report to the Portuguese Presidency of the European Union, Lisbon.

Falconer, Andres Pablo (1999). *A Promessa do Terceiro Setor: Um estudo sobre a construção do papel das Organizações Sem fins Lucrativos e de seu campo de gestão*. Tese de Dissertação de Mestrado. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo.

Fernandes, R. C. (1994). *Privado porém público: o terceiro sector na América Latina*. Rio de Janeiro: Relume-Dumará.

Ferreira, Olívia Galvão Lucena & al. (2012). *Envelhecimento ativo e sua relação com a independência funcional*. (pp. 513-518). *Texto contexto - enfermagem*. (21), nº.3. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v21n3/v21n3a04>.

Ferreira, Sílvia (2000). *As organizações do terceiro sector na reforma da Segurança Social*. Comunicação apresentada no IV Congresso Português de Sociologia. Coimbra. 17 a 19 de Abril.

Ferreira, Sílvia (2006). *The South European and the Nordic welfare and third sector regimes: how far were we from each other?* (pp. 299-323). In Aila-Leena Matthies (org). *Nordic civic society organisations and the future of welfare services*. Copenhaga: Nordic Council of Ministers.

Ferreira, Sílvia (2013). *Terceiro sector e Estado-Providência em Portugal*. In Silva, F. (2013). *Os Portugueses e o Estado-Providência: uma perspectiva comparada*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais.

Géis, P. P., & Rubí, M. C. (2003). *Terceira Idade - Atividades criativas e recursos práticos*. (5ª edição). Porto Alegre, RS: Artmed.

Giddens A. (1996). *Novas regras do método sociológico*. Lisboa: Gradiva.

Guillham, B. (2009). *The research interview*. New York: Continuum. In Amado, João (Coord.) (2014). *Manual de Investigação qualitativa em educação*. 2ª Edição. Imprensa da Universidade de Coimbra.

Hespanha, P. (Ed.); Monteiro, A.; Cardoso Ferreira, A.; Rodrigues, F.; Nunes, M. H.; Hespanha, M. José; Madeira, R.; Hoven, R. & Portugal, S. (2000). *Entre o Estado e o Mercado: As Fragilidades das Instituições de Protecção Social em Portugal*. Coimbra: Quarteto.

Intituto Nacional de Estatística (2011). *Conta Satélite das Instituições sem fim lucrativo 2006 – projeto-piloto*. Lisboa: INE, I.P.

Intituto Nacional de Estatística (2011). *Censos 2011 - Resultados Definitivos*. Lisboa: INE, I.P.

Instituto da Segurança Social, I.P. (2014). *Guia Prático – Constituição de Instituições Particulares de Solidariedade Social*. (4). Recuperado de: http://www.seg-social.pt/documents/10152/15030/constituicao_ipss.

Jacob, L. (2008). *Animação de Idosos - Atividades* (3ª edição.). Coleção Idade do Saber. Porto: Âmbar.

Júnior, M., Faria, M., & Fontenele, R. (2009). *Gestão nas Organizações do Terceiro Setor: Contribuições para um Novo Paradigma nos Empreendimentos Sociais*. In: XXXIII Encontro da ANPAD, São Paulo.

Kirkwood, T. (2001). *Os melhores anos de nossas vidas*. Rio de Janeiro: Record.

Lima, M. P. (2004). *Envelhecimento e Perdas: Como posso não me perder?* *Psicologica*, (35), (pp.133-145).

Lopes, Michael Steven Freire (2014). *Envelhecimento demográfico e sustentabilidade do sistema de segurança social*. Tese de Mestrado. Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra. Recuperado de: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/28636>.

Lourenço, E. (2013). *A Crise do Euro e o Futuro do Modelo Social Europeu*. Finisterra - Revista de Reflexão e Crítica, nº 73, p. 27-38. Coimbra: Almedina.

Marques, Sibila (2011). *Discriminação da Terceira Idade*. Fundação Francisco Manuel dos Santos. Lisboa: Relógio D'Água Editores.

Martins, M. A. & Pinheiro, S. F. (2012). *Empreendedorismo e inovação Social. Gestão de Organizações sem Fins Lucrativos. O desafio da inovação social*. (pp. 127-133). Porto.

Merriam, S. B. (2002). *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. In Amado, João (Coord.) (2014). *Manual de Investigação qualitativa em educação*. 2ª Edição. Imprensa da Universidade de Coimbra.

Ministério da Saúde (2006). *Envelhecimento e saúde da pessoa idosa*. Cadernos de atenção básica - n.º 19, Série A. Normas e manuais técnicos. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Brasília – DF. Disponível em http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/envelhecimento_saude_pessoa_idosa.pdf.

Montaño, Carlos (2007). *Terceiro sector e questão social: crítica ao padrão emergente de intervenção social*. 4ª. Ed. São Paulo: Editora Cortez.

Nascimento, E. P. & Andrade, A. M. (2011). *2022: Brasil, emergente de baixo carbono e ambientalmente responsável?* In Giambiag, F. & Porto, C. (Org.) (2002). *Propostas para um Brasil melhor no ano do bicentenário*. Rio de Janeiro: Campus.

Nascimento, E. P. (2012). *Trajetória da sustentabilidade: do ambiental ao social, do social ao económico*. *Estudos Avançados*. (74), nº 26, pp. 51-64.

Oliveira, B. A. & Verardo, L. (2007). *Economia solidária e desenvolvimento*. In FBES *Rumo à IV Plenária Nacional de Economia Solidária: Caderno de aprofundamento aos debates*.

Organização das Nações Unidas (2002). *Plano de ação internacional contra o envelhecimento*. Tradução de Arlene Santos (2003) Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos. Série Institucional em Direitos Humanos. (1). Recuperado de: <http://www.observatorionacionaldoidoso.fiocruz.br/biblioteca/manual/5.pdf>.

Pereira, L. (2010). *Solidão e Depressão no Idoso Institucionalizado - A Intervenção da Animação Sociocultural*. Chaves.

Payne, Malcolm (2002). *Teoria do trabalho social moderno*. Coimbra: Quarteto.

Pereira, Potyara A. P. (1998). *A política social no contexto da seguridade social e do Welfare state: a particularidade da assistência social*. *Serviço Social & Sociedade*. Ano 19, nº 56, p. 60-76. São Paulo.

Pereirinha, José A. & Carolo, Daniel F. (2009). *A construção do Estado-Providência em Portugal: evolução da despesa social de 1935 a 2003*. Working Paper, nº36. Lisboa: GHES.

Pimentel, Luísa (2012). *Envelhecer ativamente num contexto intergeracional: o Programa IPL60+ como uma aposta na formação e participação social dos seniores*. Atas do VII Congresso Português de Sociologia, 19 a 22 de junho de 2012, Porto: Associação Portuguesa de Sociologia. Recuperado de: http://www.aps.pt/vii_congresso/?area=016&seccao=SEC4e775abc99523&mesa=SEC4f955c039da47.

Pinto, A. M. (2006). *Reflexão sobre o envelhecimento em Portugal*. *Geriatrics*. (2), nº 11, p. 74-86.

Pinto, T. A. (2009). *Guia da Ideias para Planear e Implementar Projectos Intergeracionais*, Projecto Mates – Mainstreaming Intergenerational Solidarity. Associação Vida.

Portugal 2020 – Acordo de Parceria 2014-2020. Janeiro 2014. Recuperado de: https://www.portugal2020.pt/Portal2020/Media/Default/Docs/1.%20AP_Portugal%202020_28julho.pdf.

Quintela, Maria João (2014). *Envelhecimento activo*. Grupo de Intervenção Comunitária (GIC) – Idosos da Fundação Portuguesa de Cardiologia. Recuperado de: <http://www.fpcardiologia.pt/envelhecimento-ativo-2/>.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Romão, F. (2002). *Metodologia de Desenvolvimento de um Sistema de Informação para uma Instituição Particular de Solidariedade Social*, Universidade de Aveiro. Recuperado de: <http://portal.ua.pt>.

Santos, I., Félix, R. & Carvalho, T. (2009). *Gestão para a sustentabilidade do Terceiro Setor: um estudo de caso comparativo entre duas organizações do Terceiro Setor da cidade de Itabirito*. Projeto Empresarial em Administração, Faculdade de Administração de Itabirito, Itabirito.

Sen, A. (2000). *Desenvolvimento como liberdade*. São Paulo: Cia. das Letras.

Silva, Pedro Adão (2002). O Modelo de Welfare da Europa do Sul – Reflexões Sobre a Utilidade do Conceito. *Sociologia, Problemas e Práticas*. nº 38. p. 25-59.

Simões, A. (2005). *Envelhecer bem? - Um modelo*. Revista Portuguesa de Pedagogia. nº 39, (1), p. 217-227.

Silva, F. (2013). *Os Portugueses e o Estado-Providência: uma perspectiva comparada*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais.

Silva, Sílvia & al. (2015). *Sustentabilidade das instituições particulares de solidariedade em Portugal*. E-book. Disponível em <http://www.ideg.pt/wp-content/uploads/Sustentabilidade-das-Institui%C3%A7%C3%B5es-Particulares-de-Solidariedade-Social.pdf>.

Soares, Cândida & al. (2012). *A Economia Social e a sua Sustentabilidade como Fator de Inclusão Social*. Lisboa: SERGA – Serviços, Organização e Informática.

Sousa, Sónia & al. (2012). *As Instituições Particulares de solidariedade social num contexto de crise económica*. Lisboa: IPI – Consulting Network Portugal, CNIS e Fundação Millenium BCP.

NETGRAFIA

<http://www.significados.com.br/sustentabilidade/>, acessido a 17/09/2015

<http://www.mudancasclimaticas.andi.org.br/content/relatorio-brundtland-e-sustentabilidade>, acessido a 10/10/2015

<http://www4.seg-social.pt/programas-de-apoio-ao-investimento>, acessido a 16/09/2015

<http://assfa.pt/>, acessido a 09/02/2016

<http://www.cartasocial.pt/index2.php>, acessido a 20/11/2015

<http://www.assf.pt/>, acessido a 26/11/2015

<http://fundacaomarianaseixas.pt/>, acessido a 26/11/2015

<http://www.fjs-torredeita.com.pt/>, acessido a 26/11/2015

http://boaldeia.do.sapo.pt/centro_social.htm, acessido a 26/11/2015

<http://www.eas.pt/listagem-de-ipss-de-portugal/>, acessido a 26/11/2015

LEGISLAÇÃO

Decreto-Lei n.º 1/92 de 25 de Novembro (Constituição da República Portuguesa) – menciona os direitos e deveres sociais relativos à terceira idade.

Decreto de aprovação da Constituição de 10 de Abril, Artigo n.º 63 (Constituição da República Portuguesa de 1976) – menciona os direitos e deveres sociais, nomeadamente o direito à segurança social.

Decreto-Lei n.º 28/84 de 14 Agosto (Constituição da República Portuguesa) – Define as bases em que assentam o sistema de segurança social e a ação social prosseguida pelas instituições de segurança social, bem como as iniciativas particulares não lucrativas de fins similares aos daquelas instituições.

Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro, do Ministério dos Assuntos Sociais, Estatuto das IPSS's – regulamenta globalmente as instituições particulares sem fins lucrativos que se propõem à resolução de carências sociais e económicas.

Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (revogação dos Estatutos das IPSS's) - reformula e introduz algumas disposições de forma a dotar as instituições de um suporte jurídico que permita aprofundar a sua modernização e desenvolvimento, assim como garantir que o novo ciclo da economia social possa assentar em alicerces mais sólidos e sustentáveis.

Decreto-Lei n.º 102/2012, de 11 de Maio, do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social - estabelece o regime e as finalidades do Fundo de Socorro Social.

ANEXOS

ANEXO 1 - PROGRAMAS E MEDIDAS DE APOIO ÀS IPSS'S

Tabela 1 - Programas de apoio da Segurança Social

Programas de apoio da Segurança Social	Programas e medidas de apoio disponibilizados pela Segurança Social – sub-grupos -
Programas de Apoio ao Investimento	<ul style="list-style-type: none">- Medida de Apoio à Segurança dos Equipamentos Sociais- Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais- Programa de Apoio à Iniciativa Privada Social- Apoio ao Investimento a Respostas Integradas de Apoio Social- Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central- Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais
Programas de Apoio ao Desenvolvimento Social	<ul style="list-style-type: none">- Programa para a Inclusão e Desenvolvimento- Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais- Programa de Apoio Integrado a Idosos- Programa Conforto Habitacional para Pessoas Idosas- Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carentes / Fundo Europeu de Auxílio a Carentes- Contratos Locais de Desenvolvimento Social- Contratos Locais de Desenvolvimento Social Mais;- Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G- Clique Solidário, as Redes Locais de Intervenção Social- Redes Locais de Intervenção Social- Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
Fundo de Socorro Social	
Fundo de Reestruturação do Setor Solidário	

1 - Programas de apoio ao investimento

Dentro dos programas de apoio ao investimento, podem enumerar-se seis tipos de programas ou medidas: a Medida de Apoio à Segurança dos Equipamentos Sociais (MASES), o Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES), o Programa de Apoio à Iniciativa Privada Social (PAIPS), o Apoio ao Investimento a Respostas Integradas de Apoio Social (POPH), o Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central (PIDDAC) e o Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais (PAIES) que irão ser, de seguida, apresentados.

1.1 - Medida de Apoio à Segurança dos Equipamentos Sociais (MASES)

A MASES promove a concessão de apoio financeiro para a realização de obras de adaptação em estabelecimentos de apoio social e substituição de materiais e equipamentos. Esta medida destina-se a IPSS's e instituições legalmente equiparadas que necessitem de ser apoiadas financeiramente neste sentido.

O objetivo da MASES é promover a concessão de apoio financeiro para a realização de obras em estabelecimentos de apoio social, quando se verifique a necessidade de adaptação de instalações e substituição de materiais e equipamentos, em especial aqueles cuja ausência ou deficiente funcionamento ponha em causa a segurança, o bem-estar e a qualidade dos serviços prestados.

1.2 - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES)

O PARES tem por finalidade apoiar o desenvolvimento e consolidar a rede de equipamentos sociais no território continental. Este programa destina-se a IPSS's e instituições legalmente equiparadas que pretendam, no âmbito do PARES, apresentar projetos que criem novos lugares nas respostas sociais elegíveis.

O PARES incide em respostas sociais concretas, designadamente na criação de novos lugares: em creches, facilitando a conciliação da vida familiar com a vida profissional; no reforço dos serviços de Apoio Domiciliário e Centro de Dia, promovendo as condições de autonomia das pessoas idosas; no aumento do número de lugares em Lares de Idosos associados a situações de maior dependência; e contempla ainda a integração de pessoas com deficiência pelo incremento da rede de Respostas Residenciais e de Centros de Atividades Ocupacionais (CAO).

O financiamento no âmbito do PARES destina-se a obras de construção de raiz, obras de ampliação, remodelação e/ou aquisição de edifício ou fração.

Desde que associadas a estas componentes de investimento, o PARES abrange a aquisição de equipamento móvel destinado ao apetrechamento das infraestruturas afetas às respostas sociais, projetos técnicos de arquitetura, engenharia e fiscalização da obra.

O PARES é exclusivamente financiado com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais, atribuídos ao Ministério da Solidariedade e da Segurança Social.

1.2.1. Objetivos

O PARES tem como objetivo a ampliação da Rede de Equipamentos Sociais, constituindo-se como um dos pilares da estratégia de desenvolvimento integrado das políticas sociais do país. Este é um fator determinante do bem-estar e da melhoria das condições de vida dos cidadãos e das famílias.

Este alargamento da rede de equipamentos incide na criação de novos lugares em respostas sociais alvo: Infância e Juventude, cujo objetivo está fixado em aumentar 50% da capacidade instalada; Terceira Idade, com o intuito de aumentar a capacidade em 10%; e Deficiência, pretendendo-se aumentar a capacidade instalada entre 10 a 30%.

Associado ao alargamento da Rede de Equipamentos Sociais está a criação de novos postos de trabalho.

1.2.2. Princípios

Os princípios gerais do PARES integram a ambição de gerar: mais equipamentos sociais; sustentabilidade do financiamento num horizonte temporal ajustado à tipologia dos projetos; parcerias com o investimento privado; planeamento territorial; e uma avaliação rigorosa das candidaturas apresentadas.

A implementação deste programa de investimento assenta em dois pilares: por um lado, a continuação de um efetivo planeamento das necessidades ao nível territorial, com seleção prioritária de projetos em territórios com baixa taxa de cobertura e mais vulneráveis à exclusão social, de forma a corrigir as assimetrias existentes na distribuição da capacidade instalada e, por outro lado, o estímulo ao investimento privado, privilegiando os projetos que recorram a um maior financiamento próprio através de parcerias entre as instituições e os seus parceiros locais.

Para efetuar a candidatura a este programa, as Entidades Promotoras deverão reunir todas as condições de acesso ao PARES, mencionadas no ponto 3 do seu Regulamento⁹. A seleção dos projetos é baseada num conjunto de critérios que obrigam a uma avaliação rigorosa, tendo em vista a boa gestão dos recursos públicos.

A hierarquização final de candidaturas é determinada em função do resultado de um benefício-custo, que relaciona o benefício apurado em cada candidatura com o respetivo montante de financiamento público.

Deste modo, serão priorizadas as candidaturas que garantam aumento de

⁹ Portaria n.º 426/2006, de 2 de maio

capacidade em territórios com baixa taxa de cobertura, com forte discriminação positiva dos projetos que apresentem um maior montante de financiamento próprio.

Este modelo de investimento assenta na criação de parcerias com a Rede Solidária constituída pelas IPSS's e possui igualmente um incentivo inovador ao setor privado lucrativo, através de um processo autónomo de apoio ao investimento.

Deste modo, na Rede Solidária os projetos podem ser cofinanciados para as obras de construção de raiz, ampliação ou melhoria dos equipamentos existentes (geradores de novos lugares), a aquisição de imóvel ou fração e a aquisição de imobilizado corpóreo necessário ao funcionamento dos mesmos, enquanto na Rede Privada o programa apoia o pagamento de juros face ao crédito adquirido para a construção e aquisição de novos equipamentos ou remodelação de outros já em funcionamento.

1.3 - Programa de Apoio à Iniciativa Privada Social (PAIPS)

O Programa de Apoio à Iniciativa Privada Social promove o aumento e a melhoria qualitativa e quantitativa dos serviços dirigidos à população idosa.

Este programa destina-se a entidades promotoras que pretendam, no âmbito do PAIPS, aumentar e melhorar os serviços dirigidos à população idosa.

1.3.1. Objetivos

O PAIPS promove o aumento e a melhoria qualitativa e quantitativa dos serviços dirigidos à população idosa através de: acréscimo da oferta do número de lugares em lar de idosos; criação de equipamentos e serviços, designadamente para desenvolvimento de novas soluções, como sejam o alojamento temporário; criação de condições para o acolhimento em lar de idosos em situação de dependência; ampliação, melhoria e modernização dos estabelecimentos e qualificação dos serviços prestados; promoção da formação dos recursos humanos que desenvolvem a sua atividade em lares de idosos; apoio à criação de postos de trabalho em lares de idosos.

Este programa encontra-se encerrado.

1.4 - Apoio ao Investimento a Respostas Integradas de Apoio Social (POPH)

O POPH é o programa que concretizou a agenda temática para o potencial humano, inscrita no QREN que pretendeu dar ênfase ao alargamento da rede de

equipamentos sociais, contribuindo para uma melhoria efetiva no acesso e na qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e à comunidade.

Este Programa destinou-se a IPSS's e Instituições legalmente equiparadas que pretendiam alargar a rede de equipamentos sociais.

1.4.1. Contexto

Nos últimos anos, e beneficiando dos apoios concedidos pelos fundos estruturais, Portugal alcançou progressos socioeconómicos que permitiram estabelecer objetivos ambiciosos para o período de programação dos fundos estruturais de 2007 a 2013.

Neste sentido, o QREN assumiu uma política comunitária de coesão ambiciosa e centrada num número limitado de prioridades com o objetivo de potenciar um maior efeito de alavanca e um valor acrescentado mais significativo dos recursos financeiros comunitários e nacionais envolvidos.

Em 2009, foi criado o Regulamento Específico para o Apoio ao Investimento a Respostas Integradas de Apoio Social que incide no aumento da capacidade instalada em respostas sociais nas áreas de crianças e jovens, população idosa, pessoas com deficiência, família e comunidade.

O período de candidaturas do POPH decorreu entre Fevereiro e Maio de 2009.

1.5 - Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central (PIDDAC)

O PIDDAC assume um expressivo significado no quadro dos objetivos e ações do setor da Segurança Social, com relevância para os investimentos em equipamentos sociais, IPSS's ou instituições equiparadas com financiamentos aprovados e inscritos em Orçamento de Estado, no âmbito do PIDDAC (Projetos de Investimento de Equipamentos Sociais).

O PIDDAC tem como objetivo assegurar a estas instituições, apoios financeiros no âmbito dos investimentos, designadamente na criação, ampliação ou remodelação de equipamentos sociais, contribuindo para uma melhoria efetiva no acesso e na qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e à comunidade. Procura promover a expansão e remodelação da rede de infraestruturas de equipamentos sociais, designadamente na construção de raiz, ampliação e/ou remodelação com o objetivo de serem criados novos lugares em diferentes respostas sociais (crianças e jovens, deficiência e idosos).

1.6 - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais (PAIES)

O PAIES tem o objetivo de estimular o investimento em equipamentos sociais, apoiando entidades privadas lucrativas contribuindo para aumentar a capacidade instalada em respostas nas áreas de infância e juventude, deficiência e terceira idade.

Este programa destina-se a Entidades Promotoras que, através do recurso ao crédito, criem novos lugares nas respostas sociais elegíveis, nomeadamente, Creche, Lar Residencial e Lar de Idosos, com as seguintes tipologias de projeto: obras de construção de raiz, obras de ampliação, remodelação de edifício ou fração e aquisição de edifício ou fração. Este incentivo ao investimento privado, será realizado através de recursos provenientes dos “jogos sociais” e visa apoiar as entidades promotoras ao nível dos juros, permitindo desta forma que se recorra ao crédito, bem como que parte do financiamento seja suportado com o equipamento social em funcionamento.

1 - Programas de Apoio ao Desenvolvimento Social

Dentro dos Programas de Apoio ao Desenvolvimento Social, podem enumerar-se: o Programa para a Inclusão e Desenvolvimento (PROGRIDE), o Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais, o Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII), o Programa Conforto Habitacional para Pessoas Idosas (PCHI), o Programa Comunitário de Ajuda a Carenciados (PCAAC) atualmente substituído pelo Fundo Europeu de Auxílio a Carenciados (FEAC), os Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS), os Contratos Locais de Desenvolvimento Social Mais (CLDS+), os Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G (CLDS-3G), o Clique Solidário, as Redes Locais de Intervenção Social (RLIS) e a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI).

2.1 - Programa para a Inclusão e Desenvolvimento (PROGRIDE)

Este programa destina-se a entidades de direito privado sem fins lucrativos que atuem na área da solidariedade social, designadamente IPSS's, Misericórdias, ONG's, Cooperativas de Solidariedade Social e Autarquias.

O PROGRIDE pretende promover o desenvolvimento de projetos dirigidos a territórios onde a pobreza e exclusão social justifica priorizar a intervenção combatendo o isolamento e a desertificação. Agir sobre a pobreza e exclusão social obriga a uma política eficaz e articulada, que tome como alvo os desfavorecidos e os territórios com problemas de exclusão, assente na integração, na igualdade de oportunidades e no respeito pela dignidade e direitos humanos e que fomente as solidariedades locais.

O programa dirige-se a grupos específicos confrontados com situações de exclusão, marginalidade e pobreza persistente, assentes na participação de todos os atores locais e na congregação das sinergias locais.

O PROGRIDE integra duas medidas: a Medida 1 e a Medida 2. A primeira apoia o desenvolvimento de projetos que combatam fenómenos de exclusão em territórios prioritários e a segunda apoia o desenvolvimento de projetos direcionados para a promoção da inclusão e melhoria das condições de vida destes grupos populacionais.

A conceção e execução dos projetos devem obedecer aos seguintes princípios: Parceria, Territorialização, Transversalidade, Flexibilidade e Inovação.

As candidaturas no âmbito da Medida 1 e da Medida 2 foram apresentadas em 2005 e atualmente, não se prevê a abertura de novo período de candidaturas.

2.2 - Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais (PCDQSRS)

Este programa destina-se a entidades que pretendam implementar um sistema de qualidade aplicado às suas respostas sociais.

O PCDQSRS promove a qualidade das respostas sociais de âmbito público, privado e solidário. Trata-se de um programa assinado em Março de 2003 entre o Ministério da Segurança Social e do Trabalho, a CNIS, a UMP, a União das Mutualidades Portuguesas, sendo que o ISS assumiu a gestão do programa.

O programa destina-se a instituições públicas, privadas e IPSS's que desenvolvam as respostas sociais de: Acolhimento Familiar, Centro de Acolhimento Temporário, CAO, C.D., Creche, Lar de Infância e Juventude, Lar Residencial, ERPI e SAD.

O programa enquadra-se na estratégia prioritária do Governo para garantir aos cidadãos o acesso a serviços de qualidade adequados à satisfação das suas necessidades.

2.2.1. Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais (RTES)

As RTES são instrumentos de referência e de trabalho, dotados de critérios orientadores e níveis de exigência elevados para os edificados dos equipamentos sociais que asseguram, não apenas o respeito pelas diretivas comunitárias nesta matéria, mas também a sua utilização única para todas as respostas sociais, respeitando os princípios gerais de garantia da qualidade. Estas recomendações estabelecem um conjunto de requisitos mínimos exigíveis para a construção de novos equipamentos sociais e adaptação dos existentes em matéria de segurança e qualidade do edificado.

Nas RTES são abordadas as seguintes temáticas: localização e inserção urbana, programa espaço-funcional, segurança, salubridade e conforto, construção, instalações e equipamentos, economia, durabilidade e manutenção.

2.2.2. Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais

Os Manuais de Gestão da Qualidade são referenciais que visam o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais, permitindo uma melhoria significativa da sua organização e funcionamento, reunindo os princípios e conceitos de excelência que estabelecem os padrões de desempenho e os necessários critérios quantificáveis, que implementados de forma gradual, permitem avaliar todo o trabalho realizado, medindo a satisfação e perceção dos clientes, colaboradores e parceiros de uma determinada resposta social.

Os Manuais de Gestão da Qualidade são compostos por: Modelo de Avaliação da Qualidade; Manual de Processos-Chave; Questionários de Avaliação da Satisfação (Clientes, Colaboradores e Parceiros).

O Modelo de Avaliação da Qualidade é um referencial normativo assente nos princípios da gestão da qualidade, que estabelece os requisitos necessários à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais. A sua elaboração teve como referências a norma NP EN ISO 9001:2000¹⁰ – Sistemas de Gestão da Qualidade e o Modelo de Excelência da *European Foundation for Quality Management* (EFQM).

A melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados é a sua filosofia base, pelo que foram estabelecidos três níveis de exigências relativas aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade (C, B e A), permitindo a sua implementação gradual.

¹⁰ Atualmente encontra-se reformulada pela Norma ISO 9001:2015.

O Manual de Processos-Chave é um referencial que apresenta um conjunto de elementos para apoiar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o estabelecido no Modelo de Avaliação da Qualidade aplicável, no seu Critério 4 - Processos. Cabe a cada resposta social adotar e adequar o conjunto de sugestões aí apresentadas à sua missão e seus objetivos.

Os Questionários de Avaliação da Satisfação constituem ferramentas de apoio à implementação do Modelo de Avaliação da Qualidade, no que se refere à satisfação dos clientes e à satisfação das pessoas, sendo apresentados três questionários dirigidos a Clientes, Colaboradores e Parceiros.

Encontram-se disponíveis Manuais da Qualidade para as seguintes respostas sociais: Acolhimento Familiar, Lar Residencial, CAO, Lar de Infância e Juventude, Centro de Acolhimento Temporário, ERPI, Creche, Centro de Dia e SAD.

2.2.3. Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais é um sistema com regras próprias de procedimentos e gestão para efetuar a qualificação, por níveis, das respostas sociais. A qualificação permitirá, a nível externo, evidenciar que a resposta social tem em funcionamento um sistema de gestão que lhe garante a conformidade dos seus serviços com os requisitos definidos pelo modelo de gestão da qualidade das respostas sociais promovido pelo Instituto da Segurança Social.

Este Sistema tem como objetivo a qualificação das respostas sociais através da avaliação da conformidade dos serviços com os requisitos estabelecidos nos critérios do modelo de avaliação da qualidade.

Os critérios apresentam 3 níveis de exigência para o seu cumprimento prevendo-se deste modo a existência de 3 níveis de qualificação para as respostas sociais: Nível C, Nível B e Nível A (por ordem crescente de cumprimento dos requisitos).

2.2.4. Processo de Certificação

Processo através do qual uma entidade qualificadora externa, independente e acreditada pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC), avaliará a conformidade dos serviços prestados pela resposta social com os requisitos estabelecidos nos critérios do modelo de avaliação da qualidade. É aplicável um ciclo de certificação de 3 anos e a totalidade dos serviços prestados pela resposta social estará coberta pela certificação, desde que enquadrados dentro de cada modelo de avaliação.

Para evidenciar o cumprimento dos requisitos dos três níveis serão atribuídos à resposta social, os seguintes certificados de conformidade: Certificado de Qualificação Nível C; Certificado de Qualificação Nível B; Certificado de Qualificação Nível A.

O Processo de Certificação tem como objetivo a qualificação das respostas sociais, evidenciando o cumprimento dos requisitos estabelecidos nos modelos de avaliação através da obtenção da marca “Resposta Social Certificada”.

Para qualificar e certificar a resposta social, a organização terá de organizar e promover, de acordo com o modelo de avaliação, um conjunto de documentos e procedimentos que constituirão as evidências do sistema de qualificação. O sistema deve estar documentado com evidências que atestem a sua implementação há pelo menos 6 meses. Posteriormente, a organização deverá elaborar um *dossier* de candidatura e apresentá-lo ao organismo certificador, identificando o nível de qualificação que pretende certificar. O dossier será apreciado pelo organismo certificador e, estando cumpridas todas as exigências da candidatura, será definida a data de realização da auditoria cujo fim será a obtenção do certificado de conformidade.

Certificar a resposta social deve traduzir o bom funcionamento e constituirá o ponto de partida para atingir a qualidade total.

As Entidades Acreditadas para a certificação das respostas sociais, de acordo com os Modelos de Avaliação da Qualidade da Segurança Social são as seguintes: SGS ICS – Serviços Internacionais de Certificação, Lda.; EIC – Empresa Internacional de Certificação, S.A.; APCER – Associação Portuguesa de Certificação.

2.3 – Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII)

Este programa destina-se a serviços e organismos que promovam a autonomia das pessoas idosas ou pessoas em situação de dependência. Estes serviços e organismos são dependentes ou tutelados pelos Ministérios da Solidariedade e Segurança Social e da Saúde, IPSS’s, no âmbito da Segurança Social e da Saúde, Misericórdias, Mutualidades e outras ONG’s sem fins lucrativos.

O PAII é dirigido a pessoas com mais de 65 anos, famílias, vizinhos, voluntários, profissionais e comunidade em geral e caracteriza-se por um conjunto de medidas inovadoras que contribuem para a melhoria da sua qualidade de vida no meio habitual de vida destas, desenvolvendo-se através de projetos de desenvolvimento central e local.

O PAII tem como objetivos: promover a autonomia das pessoas idosas ou dependentes; estabelecer medidas que melhorem a mobilidade e acessibilidade a serviços; implementar respostas de apoio às famílias que prestam cuidados a pessoas em situação de dependência, especialmente idosos; promover e apoiar a formação de prestadores de cuidados informais e formais, de profissionais, familiares, voluntários e outras pessoas da comunidade; desenvolver medidas preventivas do isolamento e da exclusão; contribuir para a solidariedade entre as gerações e para uma sociedade para todas as idades, para o desenvolvimento de respostas inovadoras e integradas (saúde/ação social), para a promoção de parcerias e para a criação de postos de trabalho.

2.3.1. Projetos Promovidos

O projeto *Serviço de Apoio Domiciliário* possibilita a manutenção das pessoas idosas ou dependência, no seu ambiente habitual de vida, junto dos seus familiares, vizinhos e amigos. Os projetos desenvolvem-se através do alargamento da cobertura existente, a extensão do apoio às vinte e quatro horas, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e a adequação do ambiente domiciliário às necessidades dos idosos.

O projeto *Formação de Recursos Humanos* destina-se a familiares, vizinhos, voluntários e profissionais das áreas da ação social e da saúde, habilitando-os para a prestação de cuidados formais e informais.

O projeto *Passes Terceira Idade* pretende eliminar restrições horárias para pessoas idosas nos transportes das zonas urbanas e suburbanas de Lisboa e Porto.

O projeto *Saúde e Termalismo Sénior* permite, à população idosa de menores recursos financeiros, o acesso a tratamentos termais, o contacto com um meio social diferente e a prevenção do isolamento social. O PAII é o parceiro financiador deste projeto que é gerido pelo INATEL.

As candidaturas aos projetos de promoção local estão suspensas, mas continuam em curso os projetos de promoção local e a agilização dos projetos de promoção central.

1.4 - Programa Conforto Habitacional para Pessoas Idosas (PCHI)

Este projeto destina-se a pessoas idosas que usufruem do SAD ou frequentem um C.D. ou cuja prestação destes serviços esteja dependente da qualificação habitacional.

O PCHI tem como objetivo a prevenção da dependência e institucionalização dos cidadãos mais idosos, ao intervir na qualificação habitacional através do melhoramento

das condições básicas de habitabilidade e mobilidade das pessoas idosas que usufruem do SAD ou do C.D. ou cuja prestação destes serviços esteja dependente da qualificação habitacional. Os princípios deste programa assentam na criação de uma resposta de melhoria de condições nas habitações de idosos, em territórios envelhecidos e com baixo poder de compra concelhio. Estas melhorias identificam-se ao nível do edifício e ao nível do equipamento (as primeiras englobam melhoramentos de espaços já existentes e adaptações que facilitem o acesso à habitação; as segundas implicam a compra de mobiliário e de electrodomésticos). Além deste princípio, o PCHI assenta numa lógica de trabalho em parceria entre a Segurança Social e os municípios, mediante a celebração de protocolos, com intervenção fundamental da Rede Social e traduzida numa planificação estratégica e numa participação ao nível da intervenção social e gestão locais, com vista a contribuir para a erradicação da pobreza e exclusão social.

O PCHI terminou em 2013 com a cessação do último protocolo de colaboração.

2.5 – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados (PCAAC) / Fundo Europeu de Auxílio a Carenciados (FEAC)

Este programa destina-se a pessoas em situação de carência económica e a IPSS's.

O PCAAC é uma ação anualmente promovida pela Comissão Europeia e que adota um plano de atribuição de recursos aos Estados-Membros para o fornecimento e distribuição de géneros alimentícios provenientes das existências de intervenção a favor das pessoas necessitadas da UE (Regulamento CEE n.º 3149/92, de 29 de Outubro).

De acordo com o Regulamento, Portugal informa anualmente a Comissão do seu desejo de realizar o PCAAC, até 1 de Fevereiro do ano que precede o período de execução do Plano Nacional Anual de Distribuição dos Produtos Alimentares.

Cabe à Comissão Europeia discriminar a quantidade dos produtos por cada Estado-membro, no caso de existência de excedente comunitário ou a dotação financeira a atribuir para a aquisição da matéria-prima para a produção dos produtos.

Podem ser beneficiários do PCAAC, desde que em território nacional, todas as famílias/pessoas e Instituições/utentes cuja situação de dependência social e financeira for verificada e reconhecida, com base nos Critérios de Elegibilidade aprovados por Despacho de 06/02/96, do Secretário de Estado da Inserção Social.

Constituem critérios de elegibilidade para as famílias ou pessoas carenciadas: o baixo rendimento do agregado familiar, o desemprego prolongado, situações de prisão,

morte, doença, separação e abandono, pensionistas do regime não contributivo, elevado número de pessoas do agregado familiar e situações de catástrofe. No que toca a instituições ou utentes carenciadas destaca-se o maior número de utentes carenciados cujas participações são diminutas, o elevado número de utentes com características específicas de acordo com as tabelas dietéticas, o número de valências desenvolvidas e a localização em meio degradado e/ou com menor abastecimento de produtos.

A distribuição dos produtos é feita em articulação com o Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P com o qual o ISS, I.P. celebra um Protocolo que define as competências de cada um destes Institutos na execução dos Planos de Distribuição do Programa. Este programa encontra-se encerrado, dando lugar ao FEAC.

O FEAC cujo nome anterior era PCAAC é uma ação anualmente promovida pela Comissão Europeia e que adota um plano de atribuição de recursos aos Estados-Membros, para o fornecimento e distribuição de géneros alimentícios provenientes das existências de intervenção a favor das pessoas mais necessitadas da União Europeia.

Este programa é direcionado a famílias e/ou pessoas carenciadas e a instituições e/ou utentes carenciados. No primeiro grupo, os critérios de atribuição dos bens alimentares são baixo rendimento do agregado familiar; desemprego prolongado; situações de prisão, morte, doença, separação e abandono; pensionistas do regime não contributivo; número de pessoas do agregado familiar; situações de catástrofe. No segundo grupo, os critérios de atribuição são: maior número de utentes carenciados cujas participações são diminutas; elevado número de utentes com características específicas de acordo com as tabelas dietéticas (crianças, jovens e idosos); número de valências desenvolvidas; localização em meio degradado e/ou com menor abastecimento de produtos (o que os encarece). São estes os critérios que orientam uma distribuição equitativa dos produtos, ainda que com margem para os ajustes necessários.

2.6 – Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS)

Esta medida destina-se a entidades de direito privado sem fins lucrativos que atuem na área do desenvolvimento social como: IPSS's, Misericórdias, Associações de Desenvolvimento Local, ONG's e Cooperativas de Solidariedade Social.

Os CLDS têm por finalidade promover a inclusão social dos cidadãos, de forma multisetorial e integrada, através de ações a executar em parceria, para combater a pobreza persistente e a exclusão social em territórios deprimidos.

Os CLDS contemplam um modelo de gestão que prevê o financiamento induzido de projetos selecionados centralmente, privilegiando territórios vulneráveis. Cada projeto deve incluir ações de intervenção que respondam a necessidades diagnosticadas.

O programa aplica-se a todo o território nacional e aposta numa concentração de recursos nas seguintes áreas: emprego, formação e qualificação; intervenção familiar e parental; capacitação da comunidade e das instituições; informação e acessibilidade.

Não se prevê, no entanto, qualquer período de candidaturas ao programa.

2.6.1. Contexto

Têm vindo a ser criados vários instrumentos de planeamento social com o intuito de impulsionar uma maior coesão territorial em todo o país, bem como uma mudança social efetiva nos territórios mais deprimidos, confrontados com graves situações de pobreza e exclusão social e promover a melhoria da sua qualidade de vida e bem-estar.

De acordo com as estratégias definidas no PNAI- Plano Nacional de Ação para a Inclusão (2006-2008) e tendo em atenção o papel prioritário que os municípios devem assumir na tomada de decisão e intervenção social nos seus territórios, o Governo, criou os CLDS (Portaria n.º 396/2007, de 2 de Abril) e aprovou o seu Regulamento.

Concretizando-se os CLDS no primeiro ano da entrada em vigor da referida portaria, procedeu-se a algumas alterações, designadamente no que reporta ao período para o qual são elaborados os Planos de Ação e duração dos CLDS e em conformidade, torna-se necessário proceder a ajustamentos nas Normas Orientadoras para a Execução dos CLDS que definem os eixos de intervenção e as ações obrigatórias, condições de implementação, elegibilidade das despesas e regras do sistema de financiamento.

Este programa, permite o cofinanciamento das despesas de funcionamento dos projetos pelo Fundo Social Europeu e Estado (protocolo entre o ISS, I.P. e o POPH).

Todavia, como estes projetos podem contemplar a elaboração de obras de adaptação dos espaços e aquisição de alguns equipamentos, são financiadas pelo Estado através da receita dos jogos sociais.

O programa CLDS contempla um modelo de gestão que prevê o financiamento induzido de projetos selecionados centralmente, privilegiando territórios identificados como mais vulneráveis. No âmbito deste programa não existirão novos projetos.

2.7 – Contratos Locais de Desenvolvimento Social Mais (CLDS+)

Esta medida destina-se a entidades de direito privado sem fins lucrativos que atuem na área do desenvolvimento social como: IPSS's e equiparadas, Misericórdias, ADL, ONG's e Cooperativas de Solidariedade Social.

O programa CLDS+ tem por finalidade promover a inclusão social dos cidadãos através de ações, a executar em parceria, que permitam contribuir para o aumento da empregabilidade, para o combate das situações críticas de pobreza, especialmente a infantil, da exclusão social em territórios vulneráveis, envelhecidos ou fortemente atingidos por calamidades. Tem igualmente especial atenção na concretização de medidas que promovam a inclusão ativa das pessoas com deficiência e incapacidade.

O programa CLDS+ é financiado por fundos estruturais em conformidade com a legislação nacional e comunitária aplicável, designadamente ao Fundo Social Europeu e por verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais, no que se refere às despesas que não são elegíveis no âmbito dos fundos estruturais (alínea a) do n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de Março).

2.7.1. Âmbito territorial

O Programa CLDS+ aplica-se a todo o território nacional continental.

Os territórios abrangidos pelos CLDS+ inserem-se no seguinte perfil: territórios afetados por desemprego; territórios com situações críticas de pobreza, particularmente a infantil; territórios envelhecidos; territórios atingidos por calamidades.

As ações a desenvolver pelos CLDS+ integram os seguintes eixos de intervenção: emprego, formação e qualificação; intervenção familiar e parental, preventiva da pobreza infantil; e capacitação da comunidade e das instituições. Cada eixo de intervenção é concretizado através de ações obrigatórias, em função da caracterização do território abrangido pelos CLDS+, podendo ser excluídas ações integradas em algum eixo, que sejam abrangidas por outros programas que desenvolvam ações idênticas.

2.7.2. Contexto

Os CLDS têm vindo a ser implementados de modo paulatino desde 2007 e durante este período foi possível identificar alguns constrangimentos à concretização

das ações contempladas em plano de ação e que se prendem com a desadequação dos atuais normativos reguladores face à conjuntura socioeconómica contemporânea.

O processo a que Portugal se obrigou no âmbito do Programa de Ajustamento Económico e Financeiro (PAEF) incita a acautelar um cenário de emergência social. Os instrumentos de política social têm sido, por isso, ajustados às necessidades concretas das pessoas e dos territórios, sendo capazes de acompanhar os desafios sociais atuais.

Os CLDS, como instrumentos de política social, valorizam a proximidade e dão soluções concretas aos que delas carecem. Neste sentido foram criados os CLDS+ como instrumentos de política social agora mais focalizados para os problemas sociais com que Portugal se deparou no período de ajustamento económico e financeiro já referido.

Assim, o foco de ação dos CLDS+ têm agora a preocupação nuclear com os territórios mais afetados pelo desemprego e pela pobreza extrema (sobretudo a infantil).

O Programa CLDS+ contempla um modelo de gestão que prevê o financiamento induzido de projetos selecionados centralmente, privilegiando territórios identificados como mais vulneráveis (despacho n.º 5978/2013, de 8 de maio).

2.8 – Contratos Locais de Desenvolvimento Social – 3G (CLDS – 3G)

Esta medida destina-se a entidades de direito privado sem fins lucrativos que atuem na área do desenvolvimento social (PSS's e equiparadas, Misericórdias, ADL, ONG's e Cooperativas de Solidariedade Social, na qualidade de Entidade Coordenadora Local de Parceria (ECLP) e designada em sede do Conselho Local Ação Social (CLAS).

Em parceria com a ECLP, entidades sem fins lucrativos, associações empresariais, comerciais e industriais e entidades privadas com fins lucrativos, que integrem o CLAS do concelho a que pertence o território, como entidades locais executoras das ações.

O programa CLDS-3G tem como finalidade promover a inclusão social dos cidadãos, através de ações a executar em parceria, por forma a combater a pobreza persistente e a exclusão social. Assim, pretende-se promover: a criação de circuitos de produção, divulgação e comercialização de produtos locais e regionais de modo a potenciar o território e a empregabilidade; o desenvolvimento de instrumentos facilitadores tendo em vista a mobilidade de pessoas a serviços de utilidade pública, a nível local, reduzindo o isolamento e a exclusão social; o desenvolvimento de instrumentos capacitadores das instituições da economia social promovendo a implementação de serviços partilhados, que permitam uma maior racionalidade de

recursos e a eficácia de gestão; a inclusão social dos cidadãos, de forma multissetorial e integrada, através de ações, a executar em parceria, que permitam contribuir para o aumento da empregabilidade, para o combate a situações graves de pobreza, particularmente infantil, da exclusão social de territórios vulneráveis, envelhecidos ou atingidos por calamidades; e a concretização de medidas que promovam a inclusão ativa das pessoas com deficiência e incapacidade, bem como a capacitação das instituições.

O programa CLDS-3G é financiado por fundos estruturais em conformidade com a legislação nacional e comunitária aplicável, designadamente ao Fundo Social Europeu e por verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais, no que se refere às despesas que não são elegíveis no âmbito dos fundos estruturais (alínea a) do n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de Março).

2.8.1. Âmbito territorial

O programa CLDS-3G aplica-se a todo o território nacional continental.

Os territórios abrangidos pelos CLDS-3G inserem-se no seguinte perfil: afetados pelo desemprego, em situações de pobreza, envelhecidos ou atingidos por calamidades.

As ações a desenvolver pelos CLDS-3G integram os seguintes eixos de intervenção: emprego, formação e qualificação; intervenção familiar e parental, preventiva da pobreza infantil; capacitação da comunidade e das instituições; auxílio e intervenção emergencial às populações de territórios afetados por calamidades. Cada eixo de intervenção é concretizado através de ações obrigatórias, em função da caracterização do território abrangido pelos CLDS-3G.

2.8.2. Contexto

O Programa CLDS foi criado com a finalidade originária de promover a inclusão social dos cidadãos, de forma multissetorial e integrada, através de ações em parceria, de forma a combater a pobreza persistente e a exclusão social em territórios deprimidos.

No âmbito do PAEF a que Portugal esteve sujeito, alguns instrumentos de política pública foram ajustados de modo a ir de encontro às necessidades concretas das pessoas e territórios. Considerando a importância dos CLDS como instrumento de política social de proximidade, foi criada uma nova vaga de CLDS, os CLDS+, adequando os seus instrumentos de intervenção às circunstâncias do país, num modelo que atribuiu maior enfoque a territórios afetados pelo desemprego e pobreza extrema (sobretudo infantil).

Passados dois anos após a implementação do modelo de intervenção dos CLDS+ as circunstâncias do país alteraram-se. Portugal conseguiu cumprir com o PAEF e recuperou a confiança dos mercados internacionais e o respeito dos seus pares europeus.

Com o atual contexto económico e social do país vislumbra-se ser necessário voltar a adaptar o modelo de intervenção dos CLDS, que passa a designar-se CLDS de 3.ª Geração (CLDS-3G), de modo a potenciar os territórios e a capacitação dos cidadãos e famílias neste ciclo de crescimento económico que se inicia, promovendo a equidade territorial, a igualdade de oportunidades e a inclusão social nas suas diversas dimensões.

Os CLDS-3G, como importante instrumento de intervenção de proximidade, são fortalecidos na sua base de atuação, realinhando-se os seus objetivos fundamentais, reforçando-se a proatividade dos agentes na busca de soluções para as problemáticas várias dos cidadãos e promovendo o crescimento sustentável e inclusivo dos territórios.

No que toca às medidas de promoção do emprego, soma-se às iniciativas tradicionais a capacidade dos CLDS-3G contribuírem para potenciar as economias locais e regionais gerando novos postos de trabalho sustentáveis e duradouros.

Sobre o domínio do combate ao isolamento e à exclusão de pessoas envelhecidas ou com mobilidade reduzida incorporam-se instrumentos que possibilitem dinâmicas de intervenção nos domínios da capacitação e a integração social, bem como pela criação de ações que promovam uma cultura de bem-estar e de proximidade. Pretende-se ainda que haja uma clara e objetiva atuação no desenvolvimento de medidas que promovam a inclusão ativa das pessoas com deficiência e incapacidade e de medidas de combate às situações de exclusão social, em particular à pobreza infantil que surge ligada aos agregados familiares com crianças e jovens, capacitando as suas famílias com os instrumentos necessários e adequados para uma integração social com sucesso.

O programa encontra-se em prática mas estão encerradas as candidaturas.

2.9 – Clique Solidário

Esta medida destina-se a Instituições sem fins lucrativos que atuam na área da solidariedade social, nomeadamente IPSS's, Fundações, Cooperativas e ADL.

Com o objetivo de contribuir para a criação de uma sociedade de informação inclusiva, o Instituto da Segurança Social, estabeleceu um contrato-programa com o Programa Operacional Sociedade do Conhecimento, denominado "Clique Solidário".

Entre os anos 2003 e 2007, foram atribuídos financiamentos a instituições sem fins lucrativos que atuam na área da solidariedade social, com vista à aquisição de equipamento e instalação de um espaço Internet para o desenvolvimento de ações de natureza formativa e certificação de competências em tecnologias de informação.

O Clique Solidário tem como objetivos: promover o acesso às novas tecnologias de informação e comunicação de públicos desfavorecidos; favorecer a introdução das novas tecnologias de informação na generalidade das IPSS's, melhorando a sua gestão global; criar uma “rede” entre instituições que permitisse a troca permanente de informação e de conhecimento; contribuir para o desenvolvimento da sociedade de informação e para o combate à infoexclusão; atuar numa perspetiva antecipatória para contornar os riscos de exclusão e melhorar a coesão.

O desenvolvimento da sociedade de informação e o combate à infoexclusão constituem uma prioridade nacional na modernização de Portugal, para a qual o programa Clique Solidário pretendeu contribuir, ao fomentar a generalização do acesso aos modernos meios de informação e de transmissão do conhecimento e a massificação das novas tecnologias. Este programa encontra-se encerrado a candidaturas.

2.10 – Redes Locais de Intervenção Social (RLIS)

Esta medida destina-se a pessoas coletivas de direito privado, sem fins lucrativos, que atuem na área do desenvolvimento social, designadamente, IPSS's.

O programa RLIS assenta numa lógica de intervenção articulada e integrada de entidades com responsabilidade no desenvolvimento da ação social que visa potenciar uma atuação concertada dos diversos organismos e entidades envolvidas na prossecução do interesse público e promover a implementação de novos mecanismos de atuação e diferentes estratégias de ação em resposta às necessidades sociais.

A RLIS visa a prossecução dos seguintes objetivos:

- Potenciar a concertação da atuação dos organismos e entidades envolvidos;
- Assegurar a coordenação eficiente de todos os agentes, meios e recursos;
- Promover o desenvolvimento de mecanismos e estratégias de intervenção social;
- Reforçar a plataforma de colaboração estabelecida com as entidades que localmente prestam serviços no âmbito da ação social;

- Promover plataformas de colaboração com entidades que intervenham além da ação social, consensualizadas em sede de Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- Assegurar o atendimento e acompanhamento social das situações de vulnerabilidade através da gestão local dos programas criados para esse efeito;
- Promover iniciativas de experimentação social que se constituam como novas abordagens de resposta a problemas emergentes identificados nos territórios;
- Concertar a ação de todas as entidades públicas e privadas, estruturas e programas de intervenção na área das crianças e jovens em risco, de modo a reforçar estratégias de cooperação e de racionalização de recursos.

A RLIS constitui um suporte da ação, permite criar sinergias entre os recursos e as competências da comunidade, integrando perspetivas inovadoras relativamente à descentralização da intervenção social, baseadas na democracia participativa e na introdução de metodologias de planeamento da intervenção social local.

2.10.1. Âmbito territorial

A RLIS aplica-se a todo o território de Portugal continental. O âmbito territorial de intervenção é supraconcelhio, concelhio ou infraconcelhio, circunscrito a uma localidade, freguesia ou bairro, de acordo com as necessidades específicas do território.

2.10.2 Contexto

Com o Despacho n.º 12154/2013, de 24 de Setembro, foi instituída a RLIS, que se traduz num modelo de organização assente numa intervenção articulada e integrada de entidades públicas e IPSS's, do setor da economia social, com responsabilidade no desenvolvimento da ação social e na promoção de uma cultura de inovação social, colocadas ao serviço das necessidades dos cidadãos.

Esta Rede permite harmonizar procedimentos e promover a melhoria da qualidade da intervenção, beneficiando de circuitos de comunicação entre várias entidades e em diferentes níveis podendo ainda integrar contributos para intervenções multissetoriais. O desafio implica necessariamente a implementação de um modelo de organização que agregue setores que tradicionalmente não estão envolvidos numa atuação em rede.

Com base nestes pressupostos, pretende-se alavancar a RLIS em processos de inovação social com a finalidade de abrir espaço a novos mecanismos de resposta à população que conjuguem igualmente o desenvolvimento sustentado dos territórios.

2.11 - Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)

A RNCCI é constituída por um conjunto de instituições, públicas ou privadas, que prestam (ou virão a prestar) cuidados continuados de saúde e de apoio social a pessoas em situação de dependência, tanto na sua casa como em instalações próprias.

A RNCCI resulta duma parceria entre os Ministérios da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e da Saúde (criada pelo Decreto-Lei N.º 101/2006, de 6 de junho, no âmbito dos Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social e da Saúde) e vários prestadores de cuidados de saúde e de apoio social.

A RNCCI inclui:

- Unidades de internamento, que podem ser: Cuidados continuados de convalescença; Cuidados continuados de média duração e reabilitação; Cuidados continuados de longa duração e manutenção; Cuidados paliativos;
- Unidades de ambulatório;
- Equipas hospitalares de cuidados continuados de saúde e de apoio social;
- Equipas domiciliárias de cuidados continuados de saúde e de apoio social.

Nos cuidados continuados integrados a pessoa dependente, independentemente da sua idade, recebe cuidados de saúde e apoio social. O objetivo é ajudar a pessoa a recuperar ou manter a sua autonomia e maximizar a sua qualidade de vida.

Têm direito aos cuidados continuados integrados as pessoas em situação de: dependência funcional temporária (recuperar de doença, cirurgia, etc.) ou dependência funcional prolongada (dependência e doença, incapacidade grave, com forte impacto psicológico ou social, doença severa, em fase avançada ou terminal).

2.11.1 - Objetivos

De forma geral, o objetivo da RNCCI é prestar cuidados continuados integrados a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência.

Os objetivos específicos são:

- Melhorar as condições de vida e de bem-estar das pessoas dependentes, através da prestação de cuidados continuados de saúde e/ou de apoio social;
- Promover a manutenção no domicílio das pessoas com perda de funcionalidade ou em risco de a perder, sempre que, mediante o SAD, possam ser garantidos os cuidados terapêuticos e o apoio social necessários à provisão de conforto e qualidade de vida;

- Atuar através do apoio, do acompanhamento e do internamento tecnicamente adequados à respectiva situação;
- Melhorar a qualidade na prestação de cuidados continuados de saúde e de apoio social;
- Apoiar os familiares, ou prestadores de cuidados informais, na sua formação e qualificação para melhorar a prestação dos cuidados;
- Articular e coordenar em rede os cuidados em diferentes serviços, setores e níveis de diferenciação;
- Prevenir lacunas em serviços e equipamentos, em consequência da progressiva cobertura a nível nacional das necessidades das pessoas em situação de dependência, em matéria de cuidados continuados integrados e de cuidados paliativos.

2.11.2 - Princípios base da RNCCI:

- Prestação individualizada e humanizada de cuidados;
- Continuidade dos cuidados entre os diferentes serviços, setores e níveis de diferenciação, mediante a articulação e coordenação em rede;
- Equidade no acesso e mobilidade entre os vários tipos de unidades e equipas da rede;
- Proximidade da prestação dos cuidados, através da criação de serviços comunitários;
- Multidisciplinaridade e interdisciplinaridade na prestação dos cuidados;
- Avaliação integral das necessidades da pessoa em situação de dependência e definição periódica de objetivos de funcionalidade e autonomia;
- Promoção, recuperação contínua ou manutenção da funcionalidade e da autonomia.
- Participação das pessoas dependentes e seus familiares, na elaboração do plano individual de intervenção e no encaminhamento para as unidades e equipas da Rede;
- Participação e corresponsabilização da família e cuidadores na prestação dos cuidados;
- Eficiência e qualidade na prestação dos cuidados;

A RNCCI assenta na garantia do direito da pessoa em situação de dependência a: dignidade, preservação da identidade, privacidade, informação, não discriminação, integridade, exercício da cidadania e consentimento informado das intervenções feitas.

2.11.3 – Tipologias de Cuidados Continuados

a) Unidade de Convalescença (internamentos até 30 dias)

Destina-se a pessoas que estiveram internadas num hospital devido a uma situação de doença súbita ou ao agravamento duma doença ou deficiência crónica, que já não

precisam de cuidados hospitalares, mas requeiram cuidados de saúde que, pela sua frequência, complexidade ou duração, não possam ser prestados no domicílio.

A Unidade de Convalescença assegura: cuidados médicos permanentes; cuidados de enfermagem permanentes; exames complementares de diagnóstico, laboratoriais e radiológicos; prescrição e administração de medicamentos; cuidados de fisioterapia; apoio psicológico e social; higiene, conforto e alimentação; convívio e lazer.

b) Unidade de Média Duração e Reabilitação (UMDR) (internamentos de 30 a 90 dias)

Destina-se a pessoas que perderam temporariamente a sua autonomia, mas que podem recuperá-la e que necessitem de cuidados de saúde, apoio social e reabilitação que, pela sua frequência ou duração, não podem ser prestados no domicílio.

A UMDR assegura: cuidados médicos; cuidados de enfermagem permanentes; cuidados de fisioterapia e de terapia ocupacional; prescrição e administração de medicamentos; apoio psicossocial; higiene, conforto e alimentação; convívio e lazer.

c) Unidade de Longa Duração e Manutenção (ULDM) (internamento superior a 90 dias)

Destina-se a pessoas com doenças ou processos crónicos, com diferentes níveis de dependência e graus de complexidade, que não reúnam condições para serem cuidadas em casa ou estabelecimento onde residem. Presta apoio social e cuidados de saúde de manutenção que previnam e retardem o agravamento da situação de dependência, favorecendo o conforto e a qualidade de vida.

A ULDM pode ter internamentos inferiores a 90 dias para descanso do cuidador.

A ULDM assegura: atividades de manutenção e de estimulação; cuidados de enfermagem permanentes; cuidados médicos; prescrição e administração de medicamentos; apoio psicossocial; controlo fisiátrico periódico; cuidados de fisioterapia e de terapia ocupacional; animação sociocultural; higiene, conforto e alimentação; apoio no desempenho das atividades da vida diária.

d) Unidade de Cuidados Paliativos (não existe período limite de internamento)

Destina-se a doentes em situação clínica complexa e de sofrimento, devido a uma doença severa e/ou avançada, incurável e progressiva.

A Unidade de Cuidados Paliativos assegura: cuidados médicos diários; cuidados de enfermagem permanentes; exames complementares de diagnóstico laboratoriais e radiológicos; prescrição e administração de medicamentos; cuidados de fisioterapia; consulta, acompanhamento e avaliação de doentes internados em outros serviços ou

unidades; acompanhamento e apoio psicossocial e espiritual; atividades de manutenção; higiene, conforto e alimentação; convívio e lazer.

e) Unidade de Dia e de Promoção da Autonomia (UDPA) - a implementar

Destina-se a pessoas com diferentes níveis de dependência, que necessitem de cuidados integrados de saúde e apoio social e que não reúnam condições para serem cuidadas no domicílio e que possam deslocar-se para receber os cuidados.

A UDPA assegura: atividades de manutenção e estimulação; cuidados médicos; cuidados de enfermagem periódicos; cuidados de fisioterapia, terapia ocupacional e da fala; apoio psicossocial; animação sociocultural; alimentação; higiene pessoal.

f) Cuidados Continuados Integrados Domiciliários (Unidades de ambulatório)

Destina-se a pessoas em situação de dependência funcional ou doença terminal, com rede de suporte social, que não precisem de ser internadas mas que não possam deslocar-se de forma autónoma.

Esta valência oferece: cuidados domiciliários de enfermagem e médicos (preventivos, curativos, reabilitadores ou paliativos); cuidados de fisioterapia; apoio psicossocial e de terapia ocupacional, envolvendo os familiares e outros prestadores de cuidados; educação para a saúde aos doentes, familiares e cuidadores; apoio na satisfação das necessidades básicas; apoio no desempenho das atividades da vida diária.

2.11.4 - Entidades promotoras e gestoras

As entidades promotoras e gestoras das unidades e equipas da Rede revestem uma das seguintes formas:

- Entidades públicas com autonomia administrativa e financeira;
- IPSS's e equiparadas, ou que prossigam fins idênticos;
- Entidades privadas com fins lucrativos;
- Centros de Saúde do Serviço Nacional de Saúde.

a) Recursos Humanos

A política de recursos humanos para as unidades e equipas da rede rege-se por padrões de qualidade, consubstanciada através de formação inicial e contínua.

A prestação de cuidados nas unidades e equipas da rede é garantida por equipas multidisciplinares que garantam uma prestação de cuidados seguros e de qualidade.

As unidades e equipas da rede podem contar com a colaboração de voluntários formados e enquadrados como prestadores de cuidados informais.

b) Financiamento da rede

O financiamento das unidades e equipas da rede depende das condições de funcionamento das respostas, obedece ao princípio da diversificação das fontes de financiamento e da adequação seletiva mediante modelo de financiamento próprio.

Os encargos decorrentes do funcionamento das respostas da rede são repartidos pelos setores da Saúde e da Segurança Social em função da tipologia dos cuidados:

- As Unidades de Convalescença e de Paliativos, as Equipas de Gestão de Altas e as Intra-hospitalares de Suporte em Cuidados Paliativos e as Equipas Domiciliárias de Suporte em Cuidados Paliativos são apenas da responsabilidade do Ministério da Saúde;
- As Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção, as Unidades de Dia e as Equipas Prestadoras de Cuidados Continuados Integrados são da responsabilidade dos dois setores - Ministério da Saúde e Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, em função da natureza dos cuidados prestados;
- O financiamento de cada tipo de serviços é específico, com preços revistos periodicamente para assegurar a sustentabilidade e a prestação de cuidados de qualidade (Portaria nº 1087-A/2007, de 5 de setembro e Portaria nº 189/2008, de 19 de fevereiro).
- A utilização das Unidades de Internamento de Média Duração e Reabilitação e Longa Duração e Manutenção e das Unidades de Dia e de Promoção da Autonomia e Equipas de Cuidados Continuados da Rede é comparticipada pela pessoa em situação de dependência em função do seu rendimento ou do seu agregado familiar (Despacho Normativo nº 34/2007, de 19 de setembro e Decreto-Lei n.º 70/2010, de 16 de junho).

c) Coordenação da Rede

A coordenação da rede processa-se a nível nacional, regional e local.

- Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ACSS): promovem a articulação com os organismos competentes dos Ministérios da Saúde e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (ISS, I.P. / Departamento de Desenvolvimento Social e Programas);
- Equipas Coordenadoras Regionais (ECR): articulam com a coordenação aos níveis nacional e local e asseguram o planeamento, a gestão, o controlo e a avaliação da Rede;

- Equipas Coordenadoras Locais (ECL): articulam com a ECR da respetiva região, asseguram o acompanhamento e a avaliação da rede a nível local, bem como a articulação e coordenação dos recursos e atividades, no seu âmbito de referência.

3 - Fundo de Socorro Social

Na sequência do compromisso assumido pelo governo anterior, relativo ao combate à pobreza e à promoção da inclusão e coesão social, e no âmbito do PES, foi publicado o Decreto-Lei n.º 102/2012, de 11 de Maio, do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, que estabelece o regime do FSS.

Este programa destina-se a prestar apoio às IPSS's, instituições equiparadas de fins idênticos e de interesse público que prossigam modalidades de ação social, assim como a apoiar pessoas e famílias que se encontrem em situação de emergência social;

O FSS tem como finalidades: prestar auxílio em situações de alerta, contingência ou calamidade conforme tipificadas na Lei de Bases da Proteção Civil; promover o desenvolvimento de atividades de ação social no âmbito de medidas intersetoriais que exijam uma intervenção articulada com outros ministérios, entidades públicas ou autarquias, através da celebração de protocolos; fazer face à despesa decorrente da desocupação de imóvel arrendado para habitação, nos termos da legislação aplicável.

A gestão do FSS compete ao Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social.

A candidatura a este fundo deve ser acompanhada da memória justificativa com a exposição dos motivos que fundamentam a necessidade e da estimativa orçamental fundamentada através de orçamentos ou faturas pró-forma.

A concessão do apoio é decidida por despacho de um membro do governo responsável pela área da Segurança Social e a sua execução deve ser efetuada num prazo não superior a 24 meses. O apoio pode ser concedido por iniciativa de um membro do governo responsável pela área da Segurança Social, por requerimento da entidade interessada ou por proposta dos serviços competentes da Segurança Social. O pedido deve ser dirigido ao membro do governo responsável pela área da Segurança Social e apresentado nos serviços competentes da Segurança Social.

4 – Fundo de Reestruturação do Setor Solidário

Este fundo é dirigido a IPSS's e destina-se a apoiar a reestruturação e a sustentabilidade económica e financeira das IPSS's, permitindo a manutenção do funcionamento e desenvolvimento dos serviços sociais que prestam estas entidades.

O FRSS é gerido por um Conselho de Gestão que integra: o presidente do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social; um representante da CNIS; um representante da União das Misericórdias; um representante da União das Mutualidades.

As IPSS's ou equiparadas que pretendam candidatar-se ao FRSS devem cumprir as seguintes condições: encontrarem-se regularmente constituídas e devidamente registadas, há pelo menos 3 anos; terem a sua situação regularizada perante a segurança social e a administração fiscal em matéria de impostos, contribuições e reembolsos; não se encontrarem em estado de insolvência, de liquidação, de cessação de atividade, sujeita a qualquer meio preventivo de liquidação de património ou em qualquer situação análoga, nem terem o respetivo processo pendente; possuírem contabilidade organizada de acordo com o previsto na lei; estarem devidamente autorizadas para o exercício das atividades que desenvolvem; terem, pelo menos, 55% das atividades desenvolvidas no âmbito da ação social abrangidas por acordo de cooperação.

As IPSS's ou equiparadas deverão, previamente à elaboração da candidatura, remeter ao Conselho de Gestão do FRSS a sua intenção de elaboração de candidatura com o objetivo de comprovar que reúne todas as condições necessárias de acesso. Caso se verifiquem todas as condições, estas instituições devem formalizar a sua candidatura.

4.1 - Apoio financeiro

A atribuição do apoio financeiro é formalizada através de um acordo a celebrar entre o Conselho de Gestão e a entidade beneficiária. O apoio financeiro a atribuir depende das seguintes condições: não exceder 45% do valor global das necessidades de financiamento de médio e longo prazo da entidade beneficiária; ter o limite máximo de € 500.000,00 por entidade beneficiária; ser compatível com as obrigações orçamentais a que a entidade beneficiária esteja sujeita; não exceder o prazo máximo de 4 anos, a contar da data de celebração do acordo de apoio financeiro, não sujeito a juros; ser atribuído fracionadamente, por parcelas, em função do grau de execução definido no plano de reestruturação; prestação de garantias adequadas do cumprimento das obrigações decorrentes do financiamento reembolsável.

No âmbito da execução do acordo de apoio financeiro, o plano de reestruturação é acompanhado pelo Conselho de Gestão, devendo a entidade beneficiária manter organizado um arquivo permanente de todos os documentos comprovativos do cumprimento das obrigações decorrentes do plano de reestruturação e submeter trimestralmente, ao Conselho de Gestão, um sumário executivo.

No caso de se verificarem desvios e alterações à execução do plano de reestruturação, as mesmas devem ser reportadas à consideração do Conselho de Gestão.

5 – Portugal 2020

No âmbito deste programa, foram definidos os objetivos temáticos para estimular o crescimento e a criação de emprego, as intervenções necessárias para os concretizar e as realizações e os resultados esperados com estes financiamentos. Destacam-se: Estímulo à produção de bens e serviços transacionáveis; Incremento das exportações; Transferência de resultados do sistema científico para o tecido produtivo; Cumprimento da escolaridade obrigatória até aos 18 anos; Redução dos níveis de abandono escolar precoce; Integração das pessoas em risco de pobreza e combate à exclusão social; Promoção do desenvolvimento sustentável, numa óptica de eficiência no uso dos recursos; Reforço da coesão territorial, particularmente nas cidades e em zonas de baixa densidade; Racionalização, modernização e capacitação da Administração Pública, são os principais objetivos das políticas deste programa.

As autoridades portuguesas efetuaram a Avaliação sustentada num processo iterativo de reflexão que reforçou o escrutínio das principais escolhas estratégicas. A programação e implementação do Portugal 2020 define prioridades de intervenção que se organizam em quatro domínios temáticos: Competitividade e Internacionalização; Inclusão Social e Emprego; Capital Humano; Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos. Este programa considera, ainda, os domínios transversais relativos à reforma da Administração Pública e à territorialização das intervenções. Em termos de elegibilidades para os Fundos Europeus de Investimento (FEDER, Fundo de Coesão, FSE, FEADER e FEAMP), as 7 regiões de Portugal dividem-se em: Regiões menos desenvolvidas (Norte, Centro, Alentejo e Açores); Regiões em transição (Algarve); Regiões mais desenvolvidas (Lisboa e Madeira). O *Portugal 2020* será operacionalizado através de 16 Programas Operacionais a que acrescem os programas de cooperação territorial nos quais Portugal participará a par com outros Estados-membro.

ANEXO 2 – GUIÃO DE ENTREVISTA

O presente estudo enquadra-se no trabalho de dissertação de mestrado em Serviço Social e tem como objetivo geral identificar e analisar as potencialidades e os obstáculos que se colocam à sustentabilidade das IPSS's que prestam apoio à terceira idade do concelho de Viseu.

A sua participação é voluntária. A confidencialidade dos dados dos participantes é garantida e os dados empíricos recolhidos serão exclusivamente utilizados na referida pesquisa.

Obrigado pela sua colaboração!

Guião de Entrevista

Data: ___ / ___ / _____

I. Dados da Organização e do Entrevistado

Organização

Objetivo: Conhecer a estrutura interna e externa da instituição

Anos de existência da IPSS _____

Valências/respostas sociais da IPSS _____

Número de Recursos humanos _____

Número de Técnicos na IPSS _____

Número de Voluntários _____

Fontes de financiamento _____

População-alvo _____

Entrevistado

Objetivo: Conhecer o perfil dos entrevistados

Género: F___ M___

Idade: _____

Habilitações literárias: _____

Tempo de experiência profissional _____

Tempo que integra a direção da instituição: _____

II. Ações associadas à sustentabilidade

Objetivo: Identificar ações e estratégias que os diretores técnicos utilizam para alcançar a sustentabilidade, analisando a importância que atribuem ao crescimento da instituição.

1. Tem por hábito realizar estudos acerca da sustentabilidade desta IPSS?

1.1 - Porquê?

2. Considera que a vossa instituição é sustentável e tem capacidade de se desenvolver e perdurar no tempo esse desenvolvimento?

3. Que aspetos são considerados na avaliação da sustentabilidade da vossa IPSS?

4. A instituição candidata-se a programas e/ou medidas de apoio disponibilizados pela Segurança Social?

4.1 - Por que motivo(s) a instituição se candidata (ou não candidata) a estes programas?

4.2 - De todas as candidaturas que fez, quantas foram aceites?

4.3 - A que programas e/ou medidas se candidatou nos últimos 3 anos?

4.4 - Em que medida a existência destes programas e medidas contribuem para a sustentabilidade desta instituição?

5. Considera que os programas de apoio às IPSS's, disponibilizados pela Segurança Social permitem responder às necessidades sociais desta instituição nas respostas sociais de Lar, Centro de Dia e Apoio Domiciliário?

5.1 - Em que medida?

6. Considera que existe alguma possibilidade de a instituição conter os gastos mensais, caso a Segurança Social deixe de disponibilizar candidaturas a Programas e/ou medidas de apoio ou efetue cortes nas participações com os utentes?

6.1 – Em que setores?

III – Potenciais fontes de financiamento das IPSS's

Objetivo: Conhecer as diferentes fontes de recursos criadas pela instituição e outras potenciais fontes que os diretores técnicos consideram que possibilitam melhorias ao nível da sustentabilidade.

7. Desenvolvem atividades e/ou ações para gerar recursos? Se sim, quais?

8. Promovem atividades que permitam a afetação de recursos não estatal como forma de garantir a subsistência da vossa instituição?
9. Existem fontes de recursos que considere como potenciais para a sustentabilidade da instituição?

IV – Práticas e metodologias de intervenção na gestão da IPSS

Objetivo: Conhecer as práticas desenvolvidas para a criação de valor social e que refletem a dinâmica da instituição.

10. Os recursos da instituição são suficientes para dar resposta às necessidades sociais e com a qualidade exigida pela Segurança Social?
 - 10.1 - Em que medida?
11. Esta instituição tem certificação da qualidade?
 - 11.1 - Qual o nível de certificação?
 - 11.2 - Em que medida a certificação da qualidade pode contribuir para a sustentabilidade da instituição?
12. A instituição desenvolve boas-práticas que considere essenciais para a sustentabilidade da mesma?
 - 12.1 - Quais?
 - 12.2 - Direcionadas para que área(s)?
13. Existem ações ou eventos específicos para a exposição das atividades realizadas pela instituição à comunidade?
 - 13.1 - Se sim, quais?
 - 13.2 - Como são realizados?
- 14 - Qual a importância (quais os valores fundamentais) destas atividades para a instituição, para a comunidade e para a sustentabilidade?

V – Comunicação com os parceiros e com a sociedade civil

Objetivo: Conhecer a forma como é realizada a comunicação entre a instituição, os parceiros e a comunidade de forma a perceber se é aberta às dinâmicas locais.

15. A instituição comunica as suas atividades aos seus parceiros (pessoas, instituições, empresas ou organismos com quem estabelecem parcerias)?
 - 15.1 - Se sim, como é estabelecida essa comunicação?

- 15.2 – Em que circunstâncias?
16. Existe algum procedimento que permita a recolha de sugestões ou críticas por parte dos parceiros ou da comunidade em que está inserida a organização?
- 16.1 - Se sim, o que é feito com essa informação?
17. A instituição dispõe de alguma forma de divulgação e comunicação para a comunidade sobre o trabalho que desenvolve?
- 17.1 - Se sim, como é feita essa divulgação?
- 17.2 - Qual o peso dos gastos associados a essa divulgação?
18. A instituição tem alguma perceção sobre a sua importância para o público em geral?
- 18.1 - Se sim, como é analisada essa perceção?
19. Quais têm sido os principais resultados das vossas parcerias para a instituição?
20. Que tipo de cooperação existe entre a instituição e as entidades parceiras?
- 20.1 - Têm aumentado, mantido ou diminuído?

VI – Cooperação com a Segurança Social/Estado

Objetivo: Conhecer as perceções dos diretores técnicos das instituições acerca do impacto que têm as parcerias com o Estado na sustentabilidade das IPSS's e analisar as perspetivas dos D.T. acerca do crescente envelhecimento populacional.

21. Considera que os acordos de cooperação com a segurança social constituem um meio estabilizador financeiro das IPSS's?
- 21.1 – Qual será a sua tendência no futuro?
22. Qual a sua perspetiva acerca da capacidade do Estado para apoiar as IPSS's?
23. Quais as implicações que têm o progressivo descomprometimento do Estado na sustentabilidade das instituições?
24. Na sua perspetiva, o Estado irá conseguir dar resposta à problemática do envelhecimento demográfico? Sim ou não?
- 24.1 – Porquê?
- 24.2 - De que forma?
25. Qual a sua opinião acerca do crescente envelhecimento demográfico e da capacidade das instituições para dar resposta às problemáticas da terceira idade?
26. Considera que a instituição tem capacidade de responder às necessidades humanas das gerações futuras, da mesma forma que responde às necessidades humanas atuais?

VII – Legislação no âmbito das IPSS's

Objetivo: Perceber as perspetivas dos diretores técnicos acerca dos benefícios e das limitações da legislação nas instituições, percebendo ainda a sua perspetiva acerca da relação entre os objetivos das políticas e da sua execução prática. Conhecer os recursos que mobilizam para a formulação de políticas públicas.

27. Como se posiciona acerca da capacidade do Estado para construir políticas direcionadas para a terceira idade e, particularmente, às IPSS's e colocá-las em prática?

28. Conhece mecanismos que possibilitam a participação das IPSS's na formulação de políticas públicas?

28.1 - Se sim, quais?

28.2 - A vossa instituição já utilizou algum?

28.2.1 - Em que circunstâncias?

29. Qual a sua posição acerca das políticas públicas na intervenção das IPSS's?

29.1 - Poderão constituir um entrave ou um suporte à vossa intervenção?

30. O que pensa acerca da exequibilidade das políticas públicas e dos objetivos para que foram criadas?

VIII – Perceção acerca da sustentabilidade no futuro das IPSS's

Objetivo: Conhecer a apreciação dos diretores técnicos acerca da sustentabilidade presente das IPSS's e da sua capacidade de desenvolvimento futuro.

31. Esta instituição está atenta à procura?

32. Pretende aumentar os serviços que disponibilizam ao vosso público-alvo?

32.1. Pretende alargá-los à comunidade?

33. Quais os limites e potencialidades da vossa instituição no que toca à sua sustentabilidade?

34. Que perspetivas tem para o futuro?

35. Quais os desafios futuros que se colocam à sustentabilidade da vossa instituição?

36. Qual/quais o(s) valor(es) fundamental(ais) que coloca na sua intervenção?

ANEXO 3 - DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

Declaração de confidencialidade

Eu, Cláudia Sofia Ferreira da Silva Costa, aluna do Mestrado em Serviço Social, da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, da Universidade de Coimbra, responsável pelo estudo intitulado “Envelhecimento demográfico e Sustentabilidade das Instituições Particulares de Solidariedade Social que prestam apoio à terceira idade”, comprometo-me a guardar o anonimato e a confidencialidade dos dados recolhidos neste estudo.

Obrigado pela sua colaboração!

Data ____/____/____

A responsável pelo estudo,

(Cláudia Sofia Ferreira da Silva Costa)

ANEXO 4 – DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Declaração de consentimento livre e esclarecido

Eu, Cláudia Sofia Ferreira da Silva Costa, aluna do Mestrado em Serviço Social, da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, estou a desenvolver, sob a orientação da Professora Doutora Helena Neves Almeida, um estudo intitulado “Envelhecimento demográfico e Sustentabilidade das Instituições Particulares de Solidariedade Social que prestam apoio à terceira idade”. Com este estudo pretende-se identificar e analisar as potencialidades e os obstáculos que se colocam à sustentabilidade das IPSS’s com apoio à terceira idade, no concelho de Viseu.

Título do estudo: “Envelhecimento demográfico e Sustentabilidade das Instituições Particulares de Solidariedade Social que prestam apoio à terceira idade”

Responsável pelo projeto: Cláudia Sofia Ferreira da Silva Costa

E-mail da responsável: lau_sofia_87@hotmail.com

Orientadora: Professora Doutora Helena Neves Almeida, da FPCE-UC

Eu, _____
fui esclarecido(a) sobre a minha participação no estudo intitulado “Envelhecimento demográfico e Sustentabilidade das Instituições Particulares de Solidariedade Social que prestam apoio à terceira idade” e declaro que ficaram claros quais os propósitos do estudo e da minha participação, os procedimentos a serem realizados, as garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes.

Tomei conhecimento da importância de registar a entrevista e autorizo a gravação em formato áudio dos meus testemunhos para que possam ser submetidos a uma análise de conteúdo com maior rigor.

Declaro que concordo participar voluntariamente neste estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e foi-me dada a oportunidade de esclarecer as minhas dúvidas.

Assinatura do participante:

_____ Data: ____/____/____

Assinatura da responsável pelo estudo:

_____ Data: ____/____/____

ANEXO 5 – DIMENSÕES E QUESTÕES ORIENTADORAS DA ESTRUTURA DA ENTREVISTA

Tabela 2 – Dimensões e questões orientadoras da estrutura da entrevista

Dimensões	Sub-dimensões	Questões
Conhecimento sobre a organização	Estrutura Externa	Área de atuação, fontes de financiamento externas, população-alvo
	Estrutura interna	Anos de existência, Respostas sociais, Recursos humanos, Técnicos especializados, Voluntários, Direção técnica
Dimensão económica da sustentabilidade	Estratégias utilizadas	1. Tem por hábito realizar estudos acerca da sustentabilidade desta IPSS? 1.1 - Porquê?
		2. Considera que a vossa instituição é sustentável e tem capacidade de se desenvolver e perdurar no tempo esse desenvolvimento?
		3. Que aspetos são considerados na avaliação da sustentabilidade da vossa IPSS?
	Fontes de receita	4. A instituição candidata-se a programas e/ou medidas de apoio disponibilizados pela Segurança Social? 4.1 - Por que motivo(s) a instituição se candidata (ou não candidata) a estes programas? 4.2 - De todas as candidaturas que fez, quantas foram aceites? 4.3 - A que programas e/ou medidas se candidatou nos últimos 3 anos? 4.4 - Em que medida a existência destes programas e medidas contribuem para a sustentabilidade desta instituição?
		5. Considera que os programas de apoio às IPSS's, disponibilizados pela Segurança Social permitem responder às necessidades sociais desta instituição nas respostas sociais de Lar, Centro de Dia e SAD? 5.1 - Em que medida?
		6. Considera que existe alguma possibilidade de a instituição conter os gastos mensais, caso a Segurança Social deixe de disponibilizar candidaturas a Programas e/ou medidas de apoio ou efetue cortes nas participações com os utentes? 6.1 – Em que setores?
Fontes de receita	7. Desenvolvem atividades e/ou ações para gerar recursos? .1 - Se sim, quais?	

		<p>8. Promovem atividades que permitam a afetação de recursos não estatal como forma de garantir a subsistência da vossa instituição?</p> <p>9. Existem fontes de recursos que considere como potenciais para a sustentabilidade da instituição?</p>
Dimensão social da sustentabilidade	Qualidade	<p>10. Os recursos da instituição são suficientes para dar resposta às necessidades sociais e com a qualidade exigida pela Segurança Social?</p> <p>10.1 - Em que medida?</p> <p>11. Esta instituição tem certificação da qualidade?</p> <p>11.1 - Qual o nível de certificação?</p> <p>11.2 - Em que medida a certificação da qualidade pode contribuir para a sustentabilidade da instituição?</p>
	Boas-práticas	<p>12. A instituição desenvolve boas-práticas que considere essenciais para a sustentabilidade da mesma? 9.1 - Quais?</p> <p>12.2 - Direcionadas para que área(s)?</p>
	Atividades geradoras de valor social	<p>13. Existem ações ou eventos específicos para a exposição das atividades realizadas pela instituição à comunidade? 10.1-Quais? 10.2-Como são realizados?</p> <p>14 - Qual a importância (quais os valores fundamentais) destas atividades para a instituição, para a comunidade e para a sustentabilidade?</p>
	Abertura às dinâmicas locais	<p>15. A instituição comunica as suas atividades aos seus parceiros (pessoas, instituições, empresas ou organismos com quem estabelecem parcerias)?</p> <p>15.1 - Se sim, como é estabelecida essa comunicação?</p> <p>15.2 – Em que circunstâncias?</p>
	Práticas	<p>16. Existe algum procedimento que permita a recolha de sugestões ou críticas por parte dos parceiros ou da comunidade em que está inserida a organização?</p> <p>16.1 - Se sim, o que é feito com essa informação?</p>
	Comunicação	<p>17. A instituição dispõe de alguma forma de divulgação e comunicação para a comunidade sobre o trabalho que desenvolve?</p> <p>17.1 - Se sim, como é feita essa divulgação?</p> <p>17.2 - Qual o peso dos gastos associados a essa divulgação?</p> <p>18. A instituição tem alguma perceção sobre a sua importância para o público em geral?</p> <p>18.1 - Se sim, como é analisada essa perceção?</p>
	Administração de parcerias	<p>19. Quais têm sido os principais resultados das vossas parcerias para a instituição?</p> <p>20. Que tipo de cooperação existe entre a instituição e as entidades parceiras (ISS)?</p> <p>20.1 - Têm aumentado, mantido ou diminuído?</p>
	Intervenção do Estado	<p>21. Considera que os acordos de cooperação com a segurança social constituem um meio estabilizador financeiro das IPSS's?</p>

		21.1 – Qual será a sua tendência no futuro?	
		22. Qual a sua perspectiva acerca da capacidade do Estado para apoiar as IPSS's?	
		23. Quais as implicações que têm o progressivo descomprometimento do Estado na sustentabilidade das instituições?	
		24. Na sua perspectiva, o Estado irá conseguir dar resposta à problemática do envelhecimento demográfico? 24.1 – Porquê? 24.2 - De que forma?	
		25. Qual a sua opinião acerca do crescente envelhecimento demográfico e da capacidade das instituições para dar resposta às problemáticas da terceira idade?	
	Adaptação à mudança social	26. Considera que a instituição tem capacidade de responder às necessidades humanas das gerações futuras, da mesma forma que responde às necessidades humanas atuais?	
	Sistema legal		27. Como se posiciona acerca da capacidade do Estado para construir políticas direcionadas para a terceira idade e, particularmente, às IPSS's e colocá-las em prática?
			28. Conhece mecanismos que possibilitam a participação das IPSS's na formulação de políticas públicas? 28.1 - Se sim, quais? 28.2 - A vossa instituição já utilizou algum? 28.2.1 - Em que circunstâncias?
			29. Qual a sua posição acerca das políticas públicas na intervenção das IPSS's? 29.1 - Poderão constituir um entrave ou um suporte à vossa intervenção?
			30. O que pensa acerca da exequibilidade das políticas públicas e dos objetivos para que foram criadas?
Procura		31. Esta instituição está atenta à procura?	
Estratégias utilizadas		32. Pretende aumentar os serviços que disponibilizam ao vosso público-alvo? 32.1. Pretende alargá-los à comunidade?	
Importância da dimensão económica e social na sustentabilidade futura das IPSS's	Limites e potencialidades	33. Quais os limites e potencialidades da vossa instituição no que toca à sua sustentabilidade?	
	Perspetivas e Desafios	34. Que perspetivas tem para o futuro?	
		35. Quais os desafios futuros que se colocam à sustentabilidade da vossa instituição?	
Valores	36. Qual/quais o(s) valor(es) fundamental(ais) que coloca na sua intervenção?		

Fonte: Elaboração da autora

ANEXO 6 – PRINCIPAIS PROBLEMÁTICAS DO CONCELHO DE VISEU

Tabela 3 – Principais problemáticas do concelho de Viseu

DEMOGRAFIA, POPULAÇÃO E TERRITORIALIDADE
Demografia e população
<ul style="list-style-type: none">• Intensificação do envelhecimento demográfico;• Intensificação do envelhecimento dos próprios idosos (diminuição progressiva da mortalidade e conseqüente aumento da longevidade);• Baixa taxa de natalidade;• Desertificação das freguesias rurais do concelho (dificuldades de fixação da população jovem; emigração/migração da população jovem).
Habitação
<ul style="list-style-type: none">• Número elevado de prédios degradados nas freguesias urbanas e rurais do concelho (excessiva burocracia na legalização das habitações e processo muito dispendioso);• Número significativo de edifícios sem pelo menos uma infraestrutura básica, acentuando-se este problema nas freguesias rurais;• Número elevado de prédios desabitados;• Concentração dos edifícios de habitação social nas freguesias predominantemente urbanas ou peri-urbanas.
Segurança e Criminalidade
<ul style="list-style-type: none">• Aumento progressivo da taxa de criminalidade no concelho desde o ano de 2007, nomeadamente dos crimes contra o património;• Aumento do sentimento de insegurança dos cidadãos;• Tráfico de droga;• Violência doméstica.
EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">• Analfabetismo/baixas qualificações;• Abandono escolar;• Relativa inadequação das ofertas formativas às necessidades empresariais.
EMPREGO / DESEMPREGO
<ul style="list-style-type: none">• Excessivo número de desempregados com baixo nível de escolaridade;• Elevada taxa de desemprego de longa duração, o que reflete a dificuldade em encontrar novo emprego;• Maior taxa de desemprego no escalão etário entre os 35 e os 54 anos, altura em que começa a ser mais difícil encontrar novo emprego;• Fraca aposta das empresas em novos trabalhadores face à crise económica, o que as leva a maiores dificuldades de subsistência;• Desencontro entre a oferta e a procura de emprego;• Fraco tecido empresarial concelhio.
RESPOSTAS SOCIAIS
<ul style="list-style-type: none">• Insuficiência de respostas dirigidas à família/comunidade e problemáticas específicas, como a deficiência, toxicodependências, doenças infecciosas e do foro mental;• As respostas sociais existentes estão direcionadas na sua maioria a pessoas idosas e a

crianças e jovens;

- Maior concentração de respostas sociais para crianças e jovens nas freguesias urbanas ou peri-urbanas do concelho.

GRUPOS VULNERÁVEIS

- Fraca implementação das famílias de acolhimento;
- Insuficiência de equipamentos no âmbito de Lar Residencial, Lar de Apoio e CAO;
- Concentração dos equipamentos/respostas sociais na área da deficiência nas freguesias urbanas;
- Inexistência de unidades de apoio domiciliário especializado e realizado por Técnicos da área da deficiência;
- Inexistência de serviços direcionados para o apoio aos familiares prestadores de cuidados que têm dependentes com deficiência a seu cargo;
- Insuficiente articulação na intervenção desenvolvida ao nível das minorias étnicas e dos imigrantes;
- Inexistência de respostas adequadas e concertadas que limitam a aplicação, quer pelo Tribunal, quer pela CPCJ, de medidas em meio natural de vida;
- Falta de apoio e equipamentos / respostas sociais para idosos.

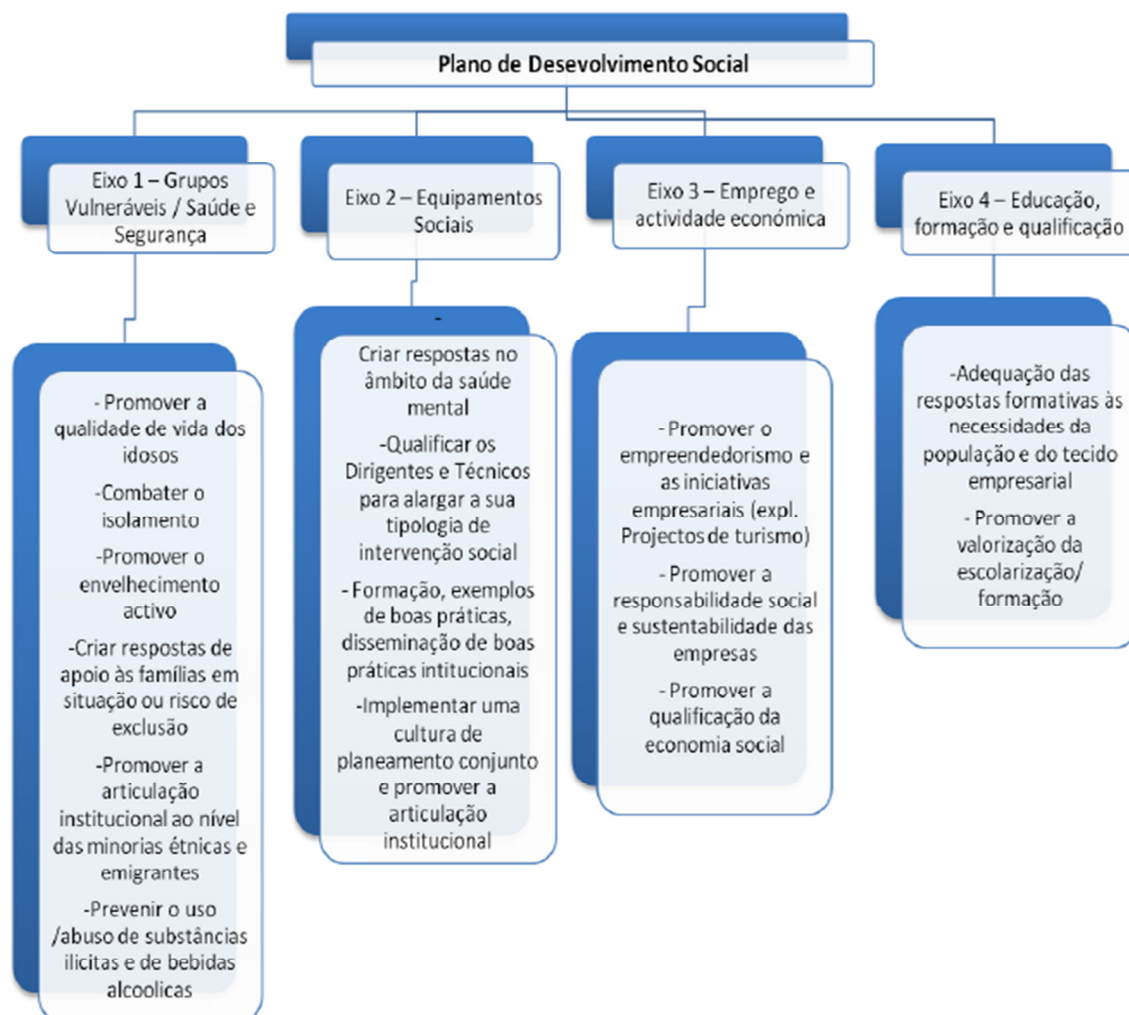
SAÚDE

- Falta / insuficiência de equipamentos de saúde em algumas das freguesias mais afastadas do perímetro urbano;
- Consumo de substâncias ilícitas;
- Alcoolismo;
- Insuficiência de respostas ao nível das doenças infecciosas;
- Insuficiência de respostas ao nível das doenças mentais.

Fonte: *Diagnóstico Social do concelho de Viseu* (CLAS, 2011).

ANEXO 7 – PLANO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - CONCELHO VISEU

Figura 1 - Plano de Desenvolvimento Social do concelho de Viseu: eixos e objetivos



Fonte: *Plano de Desenvolvimento Social do concelho de Viseu* (CLAS, 2013).

ANEXO 8 – CARATERIZAÇÃO DAS IPSS'S

IPSS 1

Missão

A missão desta instituição consiste em atender e acolher indivíduos com idade superior a 60 anos, cuja problemática biopsicossocial não seja passível de outra resposta; garantir serviços de carácter temporário ou permanente, adequados à satisfação das necessidades dos seus residentes e funcionar como estrutura de alojamento coletivo que proporcione cuidados básicos de saúde, higiene e conforto do residente e todas as condições facilitadoras de integração e do seu bem-estar global.

Respostas sociais:

a) Estrutura Residencial para Idosos

- Atividades recreativas e culturais
- Serviço de refeições (Pequeno- almoço, almoço, lanche, jantar, ceia)
- Higiene pessoal
- Higiene habitacional
- Tratamento de roupas
- Cuidados de saúde e conforto

b) Centro de dia

- Atividades recreativas e culturais
- Serviço de almoço, lanche e jantar
- Higiene pessoal
- Higiene habitacional
- Tratamento de roupas
- Cuidados de saúde

c) Serviço de Apoio Domiciliário

- Serviço de pequeno-almoço, almoço e lanche
- Higiene pessoal

- Higiene habitacional
- Tratamento de roupas
- Cuidados de saúde

d) Creche

- Proporcionar às crianças um desenvolvimento psíquico e social
- Serviço de alimentação
- Cuidados de saúde e conforto
- Atividades pedagógicas, recreativas e culturais
- Informática
- Passeios

e) Prolongamento do Jardim de Infância

- Serviço de alimentação
- Atividades recreativas e culturais
- Informática
- Passeios

f) Centro de Atividades de Tempos Livres

A valência do CATL desta IPSS destina-se preferencialmente às crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 13 anos, podendo, caso haja condições, destinar-se a outras, nomeadamente às que têm idade para frequentar o pré-escolar. Tem como principal objetivo proporcionar à criança um maior grau de desenvolvimento psíquico e social, dando-lhe assim melhor qualidade de vida e ajudando-a a descobrir com a sua fantasia um mundo mais justo e solidário.

As instalações de funcionamento da valência do CATL, são junto ao Hospital Psiquiátrico, o seu funcionamento é durante todo o ano, exceto nos dias 24 e 31 de Dezembro e a 2ª feira de Páscoa. O CATL funciona de Segunda a Sexta-feira, exceto aos feriados, com o seguinte horário: das 7:45h às 19:30h.

Durante o período de férias escolares realizam-se várias atividades, das quais se destacam: ida às piscinas; visitas a museus, fábricas, biblioteca e outras; piqueniques nos Parques da cidade de Viseu; cinema e convívios com os utentes da instituição.

Esta instituição dispõe obrigatoriamente de pessoal técnico e auxiliar adequado de forma a garantir o seu regular funcionamento.

Atividades e serviços prestados:

- Proporcionar às crianças um desenvolvimento psíquico e social;
- Serviço de alimentação;
- Atividades recreativas e culturais;
- Passeios

IPSS 2

Missão

A missão desta instituição é a promoção social, desportiva, cultural e recreativa da população da sua freguesia, assim como a prestação de cuidados individualizados e personalizados em meio institucional ou domiciliário a indivíduos e famílias que, por motivo de doença, idade, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Visão

Descrever as perspetivas da instituição e onde esta pretende chegar. Promover as respostas sociais de Lar, Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Jardim de Infância e Creche de forma sustentada, integrando-as numa rede de parceiros sociais. Ser um modelo de referência enquanto Instituição, aproximando pessoas através da consolidação de afetos, do desenvolvimento humano e da valorização do indivíduo e da qualidade dos serviços prestados.

Valores

Os Valores pelos quais esta instituição pauta a sua atividade são: contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias assegurando a satisfação das necessidades básicas do Cliente/Utente (alojamento, alimentação, saúde, higiene, conforto e lazer; promover a autonomia do indivíduo e a humanização dos serviços a ele prestados; garantir e respeitar a independência, individualidade e privacidade do Cliente/Utente; prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial ao Cliente/Utente

e família, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar; promover a igualdade de tratamento, independentemente de questões como género, religião e raça.

Respostas sociais:

a) Estrutura Residencial para Idosos

Constitui uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente para idosos.

O Lar tem como objetivos:

- Atender e acolher pessoas idosas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não permita respostas alternativas;- Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos residentes;
- Proporcionar alojamento temporário como forma de apoio à família (doença de um dos elementos, fim-de-semana, férias ou outros);- Prestar o apoio necessário às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares.

b) Centro de Dia

Constitui uma resposta social desenvolvida em equipamento que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.

O Centro de Dia tem como objetivos:

- Prestação de serviços que satisfaçam as necessidades básicas;
- Prestação de apoio psicossocial;
- Fomento das relações interpessoais.

Serviços prestados:

- Fornecimento e apoio nas refeições;
- Convívio / ocupação;
- Cuidados de higiene;
- Tratamento de roupas;
- Manutenção de arrumos e limpeza da habitação;
- Colaboração na prestação de cuidados de saúde e transporte a consultas médicas.

c) Serviço de Apoio Domiciliário

Constitui uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados, no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não podem assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou atividades de vida diária.

Serviços prestados:

- Cuidados de higiene e conforto;
- Colaboração na prestação de cuidados de saúde e transporte a consultas médicas;
- Manutenção de arrumos e limpeza da habitação;
- Distribuição e apoio nas refeições.

d) Creche

Constitui uma resposta social desenvolvida em equipamento, que se destina a acolher crianças com idades compreendidas entre os 3 meses e os 3 anos.

A creche tem como objetivos:

- Proporcionar o bem-estar e o desenvolvimento integral das crianças num clima de segurança afetiva, durante o afastamento parcial do seu meio familiar, através de um atendimento personalizado;
- Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças;
- Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado.

e) Jardim de Infância

A educação pré-escolar é a primeira etapa da educação básica no processo de educação ao longo da vida, sendo complementar da ação educativa da família, com a qual deve estabelecer estreita relação favorecendo a formação e o desenvolvimento equilibrado da criança, tendo em vista a sua plena inserção na sociedade como ser autónomo, livre e solidário.

O Jardim de Infância tem como objetivos:

- Promover o desenvolvimento pessoal e social da criança tal como fomentar a sua inserção em grupos sociais, no respeito pela pluralidade das culturas, favorecendo uma progressiva consciência como membro da sociedade;

- Contribuir para a igualdade de oportunidades no acesso à escola e para o sucesso da aprendizagem;
- Estimular o desenvolvimento individual da criança no respeito pelas suas características individuais, inculcando comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas;
- Desenvolver a expressão e a comunicação através de linguagens múltiplas como meios de relação, informação, sensibilização estética e compreensão do mundo;
- Despertar a curiosidade e o desenvolvimento crítico;
- Proporcionar à criança ocasiões de bem-estar e segurança, nomeadamente, no âmbito da saúde individual e coletiva;
- Proceder à despistagem de inadaptações, deficiências ou precocidades e promover a melhor orientação e encaminhamento da criança.

Outras atividades:

f) Atletismo

g) Clube de caça e pesca

O clube de caça e pesca desta instituição iniciou-se com a criação de um campo de treino de caça com 15 hectares, registado no ano de 1988.

Em 2003, foi criada a zona de caça Municipal deste clube com uma área de 3250,2160 hectares. Esta área de caça municipal dispõe, na sua zona desportiva e de lazer, de um campo de tiro aos pratos, no qual os seus caçadores podem praticar a modalidade, realizando torneiros anuais.

O objetivo deste clube é obter a transferência e gestão de zonas de caça, campos de tiro e de treino de caça, ordenar, explorar, preservar e fomentar os recursos cinegéticos e piscícolas, agrícolas e florestais; organizar atividades recreativas e formativas para os caçadores e pescadores, contribuindo para a prática ordenada e melhoria do exercício da caça e pesca; fomentar e zelar pelo cumprimento das normas legais que regulamentam a caça e pesca, tiro desportivo e práticas agrícolas; promover e apoiar cursos e ações de formação.

IPSS 3

Missão

A instituição tem como missão acolher e apoiar, com carácter permanente ou temporário, crianças, jovens e pessoas idosas, de ambos os sexos, na satisfação das

suas necessidades, e promoção cultural, recreativa e desportiva dos seus associados e da população em geral.

Visão

Prestar um serviço cada vez mais qualificado e certificado nas respostas sociais que desenvolve, prevenindo situações de exclusão social e melhorando a qualidade de vida da população.

Valores

- *Respeito pela dignidade da pessoa humana;*
- *Espírito de convivência e Solidariedade Social;*
- *Aperfeiçoamento cultural, espiritual e moral de todos os clientes;*
- *Cooperação por parte de quem estabelece uma relação próxima com a instituição;*
- *Valorização integral dos indivíduos, das famílias e da comunidade.*

Política de Qualidade

- Promover o desenvolvimento global com base na promoção social, cultural, recreativa, desportiva e religiosa minimizando as carências da comunidade envolvente.
- Garantir uma prestação de serviços qualificada, competente e certificada de forma a satisfazer as necessidades dos clientes e respetivas famílias, colaboradores e fornecedores bem como da comunidade em geral, enquanto instituição de referência.
- Numa parceria contínua com entidades, de carácter privado e social, de forma a prestar serviços sociais e comunitários adequados.
- Promover um sistema de comunicação aberto, simples e constante com os clientes/famílias, colaboradores, autarquias, comunidade e meio ambiente.

Respostas sociais:

a) Estrutura Residencial Para Idosos

É um estabelecimento em que são desenvolvidas atividades de apoio social a pessoas idosas, através do alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene, conforto, fomentando o convívio e ocupação dos tempos livres dos clientes.

Destina-se a pessoas com mais de 65 anos, podendo, no entanto existir casos excepcionais.

Serviços prestados:

- cuidados pessoais
- alojamento temporário e/ou permanente
- alimentação
- higiene pessoal e cuidados de imagem
- acompanhamento dos clientes ao serviço de saúde em situação de emergência
- assistência medicamentosa
- serviços médicos e de enfermagem
- apoio psicológico e social
- tratamento de roupa
- transporte e acompanhamento dos clientes ao exterior
- atividades de animação sociocultural
- espaço informática
- apoio na aquisição de bens e serviços
- atividades de educação musical
- atividades de ginástica de manutenção e reabilitação
- serviços de cabeleireiro, manicure, pedicure e barbearia
- disponibilização de ajudas técnicas
- acompanhamento e apoio à família
- avaliação nutricional e adaptação alimentar

b) Centro de Dia

É uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio familiar, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.

Serviços prestados:

- alimentação
- higiene pessoal e cuidados de conforto e imagem
- tratamento de roupa
- higiene habitacional

- transporte de e para casa
- todos os serviços adicionais referidos no ponto anterior

c) Serviço de Apoio Domiciliário

É uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e família, quando, por motivo de doença, velhice ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas atividades da vida diária.

Este serviço visa a manutenção do cliente no seu domicílio, seu espaço de pertença e conforto, adaptando-se ao mesmo tempo, de forma a corresponder às suas necessidades, dentro das possibilidades Institucionais.

Serviços prestados:

- alimentação (distribuição e administração de necessário)
- higiene pessoal, cuidados de imagem e conforto
- tratamento de roupa
- higiene habitacional
- transporte dos clientes/ acompanhamento ao exterior
- colaboração na prestação de cuidados de saúde
- assistência medicamentosa
- serviços médicos e de enfermagem
- apoio nas atividades do quotidiano essenciais ao seu bem estar
- apoio psicológico e social
- encaminhamento para estruturas da rede existentes
- empréstimo de ajudas técnicas
- acompanhamento e apoio à família
- avaliação nutricional e adaptação alimentar

d) Creche

- Promover o desenvolvimento integral da criança, acionando capacidades afetivas e cognitivas, durante o afastamento parcial do seu meio familiar através de um acompanhamento individualizado;

- Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças;

Serviços Prestados: Transporte; Atividades de Enriquecimento Curricular.

e) Jardim de Infância

Na etapa pré-escolar, as crianças querem fazer tudo sozinhas pois estão ansiosas por aprender. São independentes e querem uma identidade própria, separada da dos seus pais. Surgirá o medo de lugares desconhecidos e de experiências novas. Um período com numerosas alterações onde as poderão colocar à prova uma ou outra vez. É a fase do imaginário, onde as brincadeiras se dividem entre “castelos abandonados, guardados por dragões” e “reinos mágicos habitados por belas princesas”!

Serviços Prestados: Transporte; Atividades de Enriquecimento Curricular.

f) Componente de Apoio à Família

A Componente de Apoio à Família (CAF) é uma resposta social às crianças e às famílias prevista nas disposições legais em vigor, que reforça a generalização do conceito de escola a tempo inteiro e engloba uma componente para a educação pré-escolar. A CAF consiste na realização de atividades de carácter lúdico-pedagógico, definidos e avaliados pela entidade executora.

Um dos seus objetivos é enriquecer o plano pedagógico com um complemento ocupacional de qualidade.

Serviços Prestados: Transporte; Alimentação; Atividades de enriquecimento curricular; Interrupções letivas.

g) Centro de Atividades de Tempos Livres

O Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) é uma resposta social destinada a crianças e jovens a partir dos 6 anos. Proporciona determinadas atividades de lazer, nos períodos de tempos livres e experiências que contribuem para o crescimento das crianças enquanto pessoas, satisfazendo as suas necessidades de ordem física, afetiva, intelectual e social.

O CATL Tem como principais objetivos:

- Criar um ambiente propício ao desenvolvimento de cada criança ou jovem;
- Colaborar na socialização da criança/jovem, através da participação na vida em grupo;
- Favorecer a inter-relação família/escola/comunidade e instituição, promovendo a valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio;
- Melhorar a situação socioeducativa e a qualidade de vida das crianças;
- Potenciar a interação e a inclusão social das crianças com deficiência, em risco e exclusão social e familiar.

Serviços Prestados: Transporte; Alimentação; Interrupções letivas.

h) Unidade de Cuidados Continuados Integrados

A Unidade de Cuidados Continuados (UCC) é uma unidade de longa duração e manutenção, com espaço físico próprio na freguesia, que contempla o internamento, de carácter temporário ou permanente.

Assume como objetivo geral prestar cuidados continuados integrados, de forma humanizada e individualizada a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência e não reúnam condições para serem cuidadas no domicílio.

Finalidade:

A Unidade de Internamento de Longa Duração e Manutenção tem por finalidade proporcionar cuidados que previnam e retardem o agravamento da situação de dependência, favorecendo o conforto e a qualidade de vida, por um período de internamento superior a 90 dias consecutivos.

A unidade de longa duração e manutenção pode proporcionar o internamento, por período inferior ao previsto, em situações temporárias, decorrentes de dificuldades de apoio familiar ou necessidade de descanso do principal cuidador, até 90 dias por ano.

Objetivos:

- Pretende-se, responder a necessidades sociais e de saúde, visando maximizar a manutenção de aptidões para atividades de vida diária;
- Promover a autonomia e a satisfação de necessidades sociais dos doentes.

Destinatários:

Os utilizadores das unidades de internamento de longa duração e manutenção são doentes que, pela sua situação de dependência, por razões de doença ou de

patologias associadas à idade necessitam de Cuidados Continuados Integrados.

Os doentes são oriundos de outras respostas da Rede, de instituições de saúde ou de solidariedade e segurança social ou, ainda, do domicílio.

Serviços prestados:

A unidade de longa duração e manutenção assegura, designadamente:

- Atividades de manutenção e de estimulação;
- Cuidados de enfermagem diários;
- Cuidados médicos;
- Prescrição e administração de fármacos;
- Apoio psicossocial;
- Controlo fisiátrico periódico;
- Cuidados de fisioterapia e de terapia ocupacional;
- Animação sociocultural;
- Higiene, conforto e alimentação;
- Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- Apoio nas atividades instrumentais da vida diária.

A UCC dispõe de:

- Serviços de enfermagem diurnos e noturnos;
- Serviços médicos presenciais, pelo menos uma vez por semana, com revisão semanal do plano terapêutico e revisão mensal do plano de manutenção e reabilitação;
- Serviços médico, de enfermagem e de reabilitação aos associados;
- Serviços de reabilitação diários;
- De ajuda à interação entre o utilizador e a família, promovendo a participação dos familiares ou outros diretos conviventes ou voluntários organizados;
- Serviços de desenvolvimento de atividades lúdico-ocupacionais;
- Preparação da alta e respectivo encaminhamento.

Equipa:

A UCC dispõe de uma equipa técnica multidisciplinar das áreas da saúde e da ação social, determinada pela natureza dos cuidados que presta e tendo em conta que se destinam fundamentalmente à manutenção de aptidões e apoio social.

i) Apoio Social

Acompanhamento social

A instituição dispõe de uma Técnica Superior de Educação Social que assume funções de Diretora Técnica e que se encontra disponível para prestar apoio social, auxiliar no encaminhamento e tentativa de resolução de situações, colaborar em atividades lúdicas e de animação, estabelecer relações de proximidade com outras Instituições/ serviços/ Organismos, estar disponível para apoiar, auxiliar e ouvir o idoso, seus familiares, ou quem a ela recorra. É responsável pela recepção do idoso, acompanhamento do mesmo e auxílio/ apoio no processo de integração.

Esta é uma das instituições executoras dos Planos de Distribuição dos produtos alimentares do Instituto da Segurança Social, assim, procede à entrega dos géneros alimentícios junto das pessoas da zona geográfica que lhe foi atribuída.

Fundo Europeu de Auxílio a Carenciados (FEAC)

O FEAC (ver Anexo 1) é um programa europeu que tem como objetivo fornecer e distribuir géneros alimentícios pelas pessoas, famílias e instituições carenciadas. Esta IPSS é uma das executoras dos Planos de Distribuição dos produtos alimentares do ISS, IP, procedendo à entrega dos géneros alimentícios junto das pessoas da zona geográfica que lhe foi atribuída. Esta instituição é tanto beneficiária como mediadora na distribuição dos bens alimentares pelas pessoas/famílias carenciadas.

j) Cultura

Esta instituição inclui na sua missão, a promoção cultural, recreativa e desportiva dos seus associados e população local.

Assim, em cumprimento desta rubrica, “cultura”, expõe o correspondente à sua herança, aos seus costumes e tradições transmitidas de geração para geração que, a partir de uma vivência e tradição, se apresentam como identidade da sua freguesia:

- Artesanato (Rendas de Bilros);
- Flamiam (Grupo de Cantares da Associação);
- Jornal (Nascente e Poente);
- Jogos desportivos;
- Atividade sénior.

l) Saúde

- Serviço médico;
- Serviço de enfermagem;
- Protocolo com as farmácias.

m) Cuidados de imagem

- cabeleireiro;
- manicure;
- pedicure.

n) Serviços Administrativos

Os serviços administrativos atualmente ficam situados no centro da instituição, entre o setor da Infância e da parte dos idosos com acesso pelo exterior. As novas instalações estão dotadas com tecnologias modernas, para poderem oferecer um serviço cada vez melhor aos utentes/clientes e sócios.

Serviços efetuados:

- Elaboração de documentos administrativos, contabilísticos e financeiros;
- Marcação de consultas médicas para utentes e sócios;
- Requisição de receituário;
- Pagamento de medicação;
- Informações diversas e encaminhamento de assuntos;
- Inscrição de sócio e pagamento das respectivas quotas.

IPSS 4

A IPSS 4 é sedeada no concelho de Viseu e dispõe das valências de; ERPI, Centro de Dia, SAD, Pré-Escolar, Creche e ATL. Sempre se pautou nos seus serviços pela qualidade, profissionalismo e competência. Conta com uma equipa de profissionais qualificados, para que o resultado final seja um serviço de excelência. Toda a política da instituição tem como principal objetivo a satisfação dos seus utentes.

Respostas Sociais:

a) Estrutura Residencial para Idosos

b) Centro de Dia

c) Serviço de Apoio Domiciliário

d) Jardim de Infância

e) Creche

- atividades lúdicas para crianças;

- sala de atividades para crianças

f) Escola Profissional

A Escola Profissional é um estabelecimento de natureza privada, prossegue fins de interesse público e goza de autonomia cultural, tecnológica, científica, pedagógica, administrativa e financeira. São objetivos desta escola promover o ensino profissional e o reforço das diversas modalidades de formação profissional, visando o desenvolvimento económico e social da Região da Beira Tradicional, sob a influência de Viseu e a elevação da qualificação dos seus recursos humanos. Mantém com inúmeras empresas, entidades públicas e privadas do distrito de Viseu e outras zonas do país importantes parcerias que projetam a instituição como uma referência ao nível da formação como pilar de desenvolvimento integrado e ainda como instituição que transmite valores e tem reconhecidos créditos.

IPSS 5

Esta é uma Instituição de Direito Privado, resultante da emanção da sociedade civil, regulada pelo Código Civil, com estatutos aprovados em Diário do Governo n.º 53 III Série de 13 de Março de 1967, que a torna assim Fundação Clássica, tendo sido revistos em 1983 no Diário da República n.º 67. No entanto, sendo uma IPSS, encontra-se registada na DGSS, no Livro das Fundações de Solidariedade Social o que não altera contudo a sua autonomia de Fundação de Direito Privado conforme o disposto no art.º 3ª do Decreto-Lei 119/83 de 25 de Fevereiro (Autonomia das Instituições).

Missão

Prestar serviços de excelência de reconhecido valor com soluções criativas e sustentáveis para os clientes, nas áreas de educação, cultura, ciência e proteção social.

Visão

Ser uma instituição de referência regional e nacional, distinguindo-se pelas boas práticas no desenvolvimento das suas atividades ao serviço da comunidade.

Valores

Confiança – Conquistamos a confiança dos nossos clientes através da qualidade, integridade e honestidade dos nossos serviços;

Dedicação – Trabalhamos com dedicação, empenho, afeto e responsabilidade na construção do projeto educacional, social e cultural dos nossos clientes;

Humanização – Olhamos pelas pessoas em primeiro lugar; as crianças, os jovens e os idosos são as pessoas mais importantes da nossa instituição;

Rigor – A nossa ação assenta nas melhores práticas de prestação de serviços numa preocupação constante de melhoria contínua;

Espírito Empreendedor – Procuramos dinamizar, inovar e melhorar continuamente a nossa atuação, garantindo a máxima satisfação dos nossos clientes.

Objetivo Central:

Concretizar um projeto de desenvolvimento integrado, orientado para a realização do *ser pessoa*.

Objetivos Estratégicos:

- Criar serviços inovadores;
- Implementar uma filosofia de melhoria contínua;
- Adicionar qualificação aos seus colaboradores através do desenvolvimento contínuo de competências;
- Aumentar os níveis de cooperação com outras entidades;
- Obter novas formas de autofinanciamento;
- Manter atualizados os recursos materiais e tecnológicos.

Respostas sociais:

a) Estrutura Residencial para Idosos

Destina-se a todas as pessoas com mais de 65 anos de idade, podendo este limite ser inferior em casos excepcionais.

- Integra pessoas com diferentes graus de dependência.
- Proporciona ambiente acolhedor e familiar permitindo o desenvolvimento de atividades integradas no Projeto de Animação Sociocultural.
- Valoriza o contacto intergeracional com as crianças da Creche, Jardim de Infância e ATL e os jovens da Escola Profissional através de atividades conjuntas, planeadas anualmente.

Serviços prestados:

- Cuidados médicos e de enfermagem
- Cuidados de higiene e conforto pessoais
- Apoio em deslocações ao exterior
- Transporte próprio adaptado
- Acompanhamento religioso
- Plano de Atividades dinamizado por Animador Sociocultural que inclui atividades como: desporto, passeios, comemoração de aniversários e datas festivas.

b) Centro de Dia

Serviços prestados:

- Fornecimento de refeições com apoio e vigilância na toma da medicação
- Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal semanal
- Tratamento de roupas
- Limpeza da habitação
- Marcação e acompanhamento a consultas
- Apoio na realização de atividades quotidianas
- Acompanhamento ao exterior
- Apoio à aquisição de bens e serviços
- Atividades de animação sociocultural e desportivas

c) Serviço de Apoio Domiciliário

Destina-se à prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio tendo como objectivo favorecer a permanência dos idosos no seu ambiente sociofamiliar.

Serviços prestados:

- Distribuição de refeições com apoio e vigilância na toma da medicação
- Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal diários
- Pequenas reparações no domicílio
- Tratamento de roupas
- Limpeza da habitação
- Marcação e acompanhamento a consultas
- Apoio na realização de atividades quotidianas
- Acompanhamento ao exterior
- Apoio à aquisição de bens e serviços
- Cedência, a título de empréstimo, de ajudas técnicas
- Atividades de animação sociocultural e desportivas

d) Jardim de Infância

O Jardim de Infância destina-se a acolher crianças com idades compreendidas entre os 3 anos e a idade de ingresso no ensino básico.

Desenvolve atividades diversas, asseguradas por profissionais qualificados:

- Atividades desportivas (natação, educação física, passeios pedestres)
- Ateliers (Ciência, Culinária, Ecologia, Lavoros)
- Oficina de artes (Desenho, Música, Teatro, Pintura, Expressão plástica, Dança, Cinema/Vídeo/Fotografia)
- Outras atividades (iniciação ao inglês, iniciação às novas tecnologias, viver a cultura, idas à praia)

e) Creche

Uma organização moderna e transparente, proporcionando respostas eficazes e personalizadas em ambiente calmo, acolhedor e agradável.

Um modelo educativo assente nos valores da instituição e numa lógica centrada no “saber ser”, promovendo o gosto pela aprendizagem e fomentando a partilha, a responsabilidade e solidariedade intergeracional. Valorizam o contacto com os jovens da Escola Profissional e os “avós” do Lar e SAD, através de atividades conjuntas.

A forte componente didática e cultural das atividades oferecidas, aliada às boas instalações, ao acompanhamento das crianças e ao estreito relacionamento com a família e a comunidade envolvente constituem pilares desta instituição.

A creche destina-se a acolher crianças com idades compreendidas entre os 4 e os 36 meses de idade. Desenvolve atividades diversas, asseguradas por profissionais qualificados.

Esta resposta social dispõem de uma oficina de artes composta por: Música, Pintura, Dança, Plástica e Expressão motora.

f) Centro de Atividades de Tempos Livres

Destina-se a acolher crianças com idades compreendidas entre os 6 anos e os 15 anos de idade: 1º Ciclo (crianças que frequentam o ensino básico na freguesia) e 2º Ciclo (crianças que frequentam o 5º e 6º ano numa escola de uma freguesia limítrofe)

Desenvolve atividades diversas, asseguradas por profissionais qualificados:

- Atividades desportivas (natação, golfe, aventura, passeios pedestres)
- Ateliers (Ciência, Culinária, Ecologia, Lavoros, Cidadania)
- Oficina de artes (Música, Teatro, Pintura, Expressão plástica, Dança, Cinema/Vídeo/Fotografia)
- Outras atividades (celebração de dias comemorativos, festas tradicionais, jogos didáticos, visitas pedagógicas, viver a cultura, idas à praia)

g) Ecomuseu

O Ecomuseu propõe-se explicar, através da ecologia, da etnografia e da vida tradicional das populações o modo de ser e, principalmente, o modo de viver da terra e das gentes, da sua transformação constante, numa fusão entre o tradicional e o nascente.

É um meio pedagógico, lúdico e didático de valor e interesse para a realização de visitas de estudo, para a vivência de novas experiências e para a aquisição de novos saberes em contacto direto com o valioso espólio do Ecomuseu.

O Ecomuseu conta com exposições permanentes, inúmeras oficinas e coleções

de grande valor e beleza. Desenvolvem-se percursos educativos numa quinta de grande interesse pedagógico e dinamizam-se atividades eco-pedagógicas. Conta ainda com o Lagar de Azeite e a gastronomia regional. O Rancho Folclórico com os seus trajes, danças e cantares de cunho medieval, bem como as rendas de bilros características desta região são elementos de interesse pedagógico e cultural. Salienta-se ainda a existência de dólmenes, estradas e pontes romanas, sepulturas rupestres e património religioso.

h) Planetário

Esta iniciativa é consequência de um projeto de notável sucesso integrado no Programa Ciência Viva promovido inicialmente pelo Ministério da Ciência e Tecnologia e retomado pela Agência Nacional para a Cultura Científica e Tecnológica.

O Planetário está equipado com o software *Digital Sky II*, (a melhor ferramenta de apresentação para Planetários de tecnologias informáticas de projeção, que oferece alta definição e mostra um extenso campo de estrelas reproduzindo cores, tamanhos, magnitudes e movimentos variados.

Com capacidade multimédia, provido de total flexibilidade, promove a combinação de 2D e campo de estrelas 3D maximizando o potencial disponível como: a via láctea, o sistema solar, as constelações, o equador, os pontos cardeais e os pólos.

O sistema *Digital Sky* apresenta alta qualidade integrando histórias sobre Ciência em lista de conteúdos curriculares e banda sonora com qualidade para:

- Sensibilizar a população e em particular, os jovens para a descoberta da astronomia;
- Valorizar a vertente lúdica explorando o universo, descobrindo o imaginário da criança e do adolescente e o prazer criativo do adulto;
- Disponibilizar informação sobre a temática a desenvolver no âmbito da astronomia, adequado aos diferentes níveis de ensino. O conhecimento e estudo do universo, visando a formação do adulto ao longo da vida profissional e pessoal.
- Corporizar um projeto educativo de astronomia itinerante, destinado aos diferentes níveis de ensino, a realizar nos equipamentos escolares do distrito de Viseu e Guarda.

i) Escola Profissional

A Escola Profissional é um estabelecimento de natureza privada, prossegue fins de interesse público e goza de autonomia cultural, tecnológica, científica, pedagógica, administrativa e financeira enquadrada pelo Decreto-lei 4/98 de 8 de Janeiro. Tem como

entidade proprietária esta fundação e encontra-se localizada no concelho de Viseu.

Esta escola é uma escola profissional oferecendo cursos profissionais de nível IV e nível V da U.E., funcionando em regime diurno para os cursos de nível IV e em regime noturno para o nível V. Os destinatários são jovens que possuam o 9º ano ou que tenham abandonado o Ensino Secundário.

Cursos profissionais - NIVEL IV

- Curso Profissional de Técnico de Contabilidade
- Curso Profissional de Técnico de Construção Civil
- Curso Profissional de Comércio
- Curso Profissional de Técnico de Electrotecnia
- Curso Profissional de Animador Sociocultural
- Curso Profissional de Técnico de Serviços Jurídicos
- Curso Profissional de Técnico de Eletrónica, Automação e Instrumentação
- Curso Profissional de Técnico de Produção Agrária

Serviços:

- Gabinete de apoio pedagógico;
- Serviço Administrativo e financeiro;
- Biblioteca e centro de recursos educativos;
- Gabinete de apoio à inserção na vida ativa;
- Serviço de apoio e Psicologia.

IPSS 6

Este Centro, na prossecução dos seus fins, orienta a sua ação sócio caritativa à luz da Doutrina Social da Igreja tendo em conta os seguintes princípios:

- a) A natureza unitária da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
- b) O aperfeiçoamento cultural, espiritual, social e moral de todos os paroquianos;
- c) A promoção integral de todos os habitantes da Paróquia, num espírito de solidariedade humana, cristã e social;
- d) A promoção de um espírito de integração comunitária de modo a que a população e os seus diversos grupos se tornem promotores da sua própria valorização;

- e) O espírito de convivência e de solidariedade social como fator decisivo de trabalho comum, tendente à valorização integral dos indivíduos, das famílias e demais agrupamentos da comunidade paroquial;
- f) O desenvolvimento da solidariedade e da criação de estruturas de partilha de bens;
- g) A realização de um serviço da iniciativa da comunidade cristã, devendo assim proporcionar, com respeito pela liberdade de consciência, formação cristã aos seus beneficiários e não permitir qualquer atividade que se oponha aos princípios cristãos;
- h) A prioridade à proteção das pessoas mais pobres e desfavorecidas ou atingidas por calamidades, mobilizando os recursos humanos e materiais necessários à criação e manutenção de estruturas de apoio às famílias ou aos idosos e às crianças;
- i) A resposta a todas as formas de pobreza, exercendo a sua finalidade sócio caritativa;
- j) Os benefícios da cooperação com grupos permanentes ou ocasionais que, no âmbito local ou regional, se ocupem da promoção, assistência e melhoria da vida da população;
- k) A utilidade de recurso a grupos de trabalho tecnicamente preparados e qualificados;
- l) O contributo para a solução dos problemas sociais, à luz da doutrina social da Igreja;
- m) A participação na ação social de toda a comunidade paroquial, em cooperação com outras instituições e grupos de ação social e com a entreatajuda cristã de proximidade;

Fins e atividades principais:

De acordo com os seus Estatutos, os fins e objetivos deste Centro concretizam-se mediante a concessão de bens, a prestação de serviços e de outras iniciativas de promoção do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades, nomeadamente nos seguintes domínios:

- a) Apoio à Primeira Infância, através de Berçário e Creche, incluindo crianças em risco;
- b) Apoio à Segunda Infância, através do Centro de Atividades de Tempos Livres;
- c) Apoio à família;
- d) Apoio às pessoas idosas, através de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) Apoio às pessoas com deficiência e incapacidade;
- f) Apoio à integração social e comunitária;
- g) Proteção social dos cidadãos nas eventualidades da doença, velhice, invalidez e morte, bem como em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;

h) Prevenção, promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa, de cuidados continuados e de reabilitação e assistência medicamentosa;

Respostas sociais:

- a) Estrutura Residencial para Idosos**
- b) Centro de Dia**
- c) Serviço de Apoio Domiciliário**
- d) Creche**
- e) Centro de Atividades de Tempos Livres**

IPSS 7

Esta instituição, tal como a anterior, é uma pessoa coletiva religiosa reconhecida como IPSS, qualificada como Instituições da Igreja Católica, devidamente inscrita no registo das IPSS, que adota a forma de Centro Social Paroquial

Esta instituição está sediada no concelho e distrito de Viseu e tem por âmbito de ação prioritária o território da freguesia a que pertence e zonas limítrofes.

De acordo com os seus Estatutos, e conforme a IPSS anterior, este Centro prossegue o bem público eclesial na sua área de intervenção, de acordo com as normas da igreja católica e tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, educação e a integração comunitária e social, na perspetiva dos valores do Evangelho, de todos os habitantes da comunidade onde está situado, especialmente dos mais pobres.

Respostas sociais:

- a) Estrutura Residencial para Idosos**
- b) Serviço de Apoio Domiciliário**
- c) Centro de Dia**

ANEXO 9 – ENTREVISTAS TRANSCRITAS POR EIXOS (INDISPONÍVEL)

ANEXO 10 – MODELO DE ANÁLISE POR EIXOS

Tabela 4 – Modelo de análise por eixos

Eixos analíticos	Objetivos	Módulos	Categorias	Subcategorias
I Caraterização do contexto externo e interno da instituição	Conhecer a estrutura externa e interna da instituição	Conhecimen to sobre a organização	Contexto geográfico	Concelho de Viseu
			Dimensão	Grande
				Média
				Pequena
			Antiguidade	-----
			Recursos humanos	Colaboradores
				Técnicos especializados
				Voluntários
			Natureza jurídica	Associação S. S.
				Fundação S. S.
				Centro Social Par.
			Âmbito territorial	Urbano
				Periférico
				Rural
Respostas sociais	Capacidade			
	Nº de utentes			
	Certificação da qualidade			
População-alvo	Cargo			
	Idade			
	Género			
	Experiência profissional (anos)			
	Direção técnica (anos)			
Formação académica				
II Ações associadas à sustentabilidade	Identificar ações e estratégias que os D.T. utilizam para avaliar a sustentabilidade	Dimensão económica da sustentabilidade	Estudos de avaliação da sustentabilidade	Específicos
				Qualitativos
				Quantitativos
			Indicadores de avaliação	Receitas/despesas
				Outros indicadores
			Programas sociais de financiamento de projetos	Objetivos sociais e económicos
				Candidaturas a Programas
				Produtos
Contenção de				

				gastos
III Potenciais fontes de financiamento das IPSS's	Conhecer as fontes de recursos da instituição possibilitadoras de melhorias da sustentabilidade		Atividades geradoras de recursos	Atividades
				Objetivos
				Parceiros
				Produtos
	Atividades com apoio estatal e não estatal		Atividades	
			Atores	
	Conhecer tipologias geradoras de valor económico		Potenciais fontes de receita	Estado
				Parceiros
				Projetos
				Atividades
Mensalidades				
Quotas				
	Donativos			
IV Práticas e metodologias de intervenção das IPSS's	Conhecer as práticas desenvolvidas para a criação de valor social		Fontes de recursos	Razoáveis
				Escassos
			Certificação da qualidade	Objetivos
				Contributos
			Boas-práticas	Tipo de ações
				Práticas de mostra social
Valor				
V Comunicação com os parceiros e com a sociedade civil	Conhecer a forma como é realizada a comunicação entre a instituição, os parceiros e a comunidade		Comunicação	Parceiros
				Comunidade
			Recolha de sugestões e críticas	Tratamento e encaminhamento
				Inexistência de procedimentos
	Perceber se a instituição é aberta às dinâmicas locais		Ações de valor social	Perceções
				Parcerias
Produtos				
VI Cooperação com a Segurança Social/Estado	Conhecer os impactos que têm as parcerias com o Estado na sustentabilidade das IPSS's		Manutenção de Parcerias	Presente
				Futuro
	Analisar as perspetivas dos D.T. acerca do crescente		Compromisso do Estado com as IPSS's	Implicações para as instituições
				Implicações para o envelhecimento

	envelhecimento populacional			Implicações sociais futuras
VII Legislação no âmbito das IPSS's	Conhecer os recursos que mobilizam para a formulação de políticas públicas		Construção de políticas públicas	Capacidade do Estado
	Perceber as perspetivas dos D.T. acerca das implicações da legislação nas instituições			Mecanismos de participação
			Exequibilidade das políticas públicas	Entrave ou suporte
				Objetivos
VIII Perceção sobre a sustentabilidade no futuro das IPSS's	Conhecer as perceções dos D.T. acerca da capacidade de crescimento e desenvolvimento futuro das IPSS's	Importância da dimensão económica e social na sustentabilidade futura das IPSS's	Contributos para desenvolvimento social	Procura
				Ações inovadoras
			Contributos para a sustentabilidade da instituição	Limites e potencialidades das IPSS's
			Contributos para o desenvolvimento humano	Desafios futuros
				Valores mobilizados na intervenção

ANEXO 11 – ANÁLISE DE CONTEÚDO POR EIXOS

Tabela 5 – Análise de conteúdo do eixo 1

Eixo I – Caraterização do contexto externo e interno da organização			
Módulos	Categorias	Subcategorias	Unidades de Contexto
Conhecimento sobre a organização	Contexto geográfico	Concelho de Viseu	
	Dimensão	Grande, média, Pequena	
	Antiguidade	Número de anos	(15-48)
	Recursos humanos	Colaboradores	65, 43, 100, 60, 95, 46, 23
		Técnicos especializados	“Diretor técnico, Assistente Social, Médico, Enfermeiro, TAS”
		Voluntários	Direção
	Natureza jurídica	Associação Solidariedade Social	
		Fundação Solidariedade Social	
		Centro Social e Paroquial	
	Âmbito territorial	Urbano, Periférico, Rural	
	Respostas sociais	Capacidade	
		Número de utentes	
		Certificação da qualidade	Nível C, Norma ISO:9001
	População-alvo	Idade	(30-50)
		Género	Feminino
		Experiência profissional (anos)	20, 26, 15, 23, 20, 11, 9
Direção Técnica (anos)		15, 23, 11, 15, 20, 3, 7	
Formação académica		Licenciatura, Mestrado	

Tabela 6 – Análise de conteúdo do eixo 2

Eixo II – Ações associadas à sustentabilidade				
Módulos	Categorias	Sub categorias	Unidades de Contexto	Unidades de registo
Dimensão económica da sustentabilidade	Estudos de avaliação da sustentabilidade	Específicos	4 - “Já fizemos algumas coisas, pessoas que estão a fazer investigações pedem-nos para poderem trabalhar (...) e costumamos colaborar para também termos feedback do que se passa (...)”	1
		Qualitativos	2 - “(...) tento fazer mensalmente ou de uma forma semestral uma análise entre os gastos da instituição com a receita para poder estabelecer um balanço (...)”	1
		Quantitativos	5 - “são-me pedidos dados prementes... Cada vez mais é pedido pela Direção o meu contributo nesta área... são analisados ponto por ponto, os custos, os recursos, as projeções das receitas (...); (...) definimos objetivos quantificáveis, com base, por ex. na análise dos mapas relativamente a consumos do ano anterior e definimos um objetivo de redução desses custos... O conselho de administração faz reuniões periódicas com as várias respostas sociais para analisar essas questões financeiras: subiram estes custos, porquê? O que é que podemos fazer? Quais são as estratégias para corrigir?” 6 - “(...) é feito normalmente com uma periodicidade mensal e às vezes até com uma periodicidade menor. Mensalmente fazemos sempre uma avaliação (...)”	2

Indicadores de avaliação	Receitas e despesas	<p>1 - “ (...) as contas, os balancetes (...)”</p> <p>2 - “ (...) avaliamos as despesas com créditos, os juros, as despesas com recursos humanos, manutenção de equipamentos, aquisição de viaturas, manutenção das infraestruturas, custos com consumíveis (...) calculamos isso para ver se as receitas são suficientes para fazer face aos custos (...)”</p> <p>5 - “O número de clientes, os custos, a previsão de receitas, a concorrência (...)”</p> <p>6 - “É através do caixa, verificamos as receitas que temos...e as despesas (...)”</p> <p>7 - “(...) é através das contas, das despesas e das receitas (...) deve ser tomado em conta para avaliar a sustentabilidade, o valor das mensalidades dos utentes, se estão de acordo com o custo do utente”.</p>	5
	Outros indicadores	<p>3 - “A qualidade da resposta para conseguirmos mais sustentabilidade, mais clientes, acordos que consigamos com entidades estatais (...)”</p> <p>4 - “(...) em termos de utentes, (...) as mensalidades (...) o património que usamos para financiar projetos. (...) candidatámo-nos a projetos.”</p>	2
Programas sociais de financiamento de projetos	Objetivos económicos	<p>1 - “Para nós não estarmos a adiantar o dinheiro e para não ser uma despesa grande para a direção”.</p> <p>2 - “É uma forma mais rentável de mantermos a nossa estrutura em funcionamento. Sem esses apoios seria impensável (...) os subsídios são sempre uma mais-valia (...)”</p> <p>4 - “Porque é sempre bom. Se nós podemos usufruir de financiamento para executar as nossas obras (...) portanto é bom podermos usufruir dessas benesses sem termos de pôr dinheiro do nosso (...)”</p> <p>5 - “São balões de oxigénio! Tem sido através dessa via que temos feito investimento. Precisávamos de uma carrinha adaptada, há 2 anos fizemos uma candidatura ao PRODER, via ADDLAP e foi assim que conseguimos (...)”</p> <p>6 - “Pelo motivo principalmente económico, porque através desses programas, conseguimos desenvolver outras atividades, na instituição, em que não temos de despender de tanto dinheiro e se não for através deste tipo de programas, talvez não consigamos promovê-las.”</p> <p>7 - “Para poder sustentar-se, equilibrar-se, desenvolver-se e ter alguma forma de poder manobrar-se sozinha, financeiramente, sem ter de recorrer ao nosso dinheiro.”</p>	6

		Objetivos sociais	3 – <i>“Por uma questão de desenvolvimento. Para conseguir obter algum valor que possa sustentar a qualidade (...) uma mais-valia para a instituição e para os utentes (...)”</i>	1
		Candidaturas a Programas (últimos 3 anos)	1 – <i>“Foi pedida uma carrinha para cadeiras de rodas (ao abrigo do Programa BPI Sénior (...)) e não foi aprovado. Agora vamos fazer um projeto para aumentar a capacidade do lar (...), ao abrigo do Programa Portugal 2020.”</i> 2 – <i>“Estágios profissionais, Estímulo, CEI, CEI+, Portugal 2020, POPH, Fundo de Socorro Social para a aquisição de viaturas, etc.”</i> 3 – <i>“uma última candidatura foi através da ADDLAP para uma carrinha de transporte de doentes...O PAII, depois tivemos o PROGRIDE.”</i> 4 – <i>“Agora candidatámo-nos a duas rúbricas do Portugal 2020” “Nos últimos 3 anos, não nos candidatámos a nenhum, tirando o IEFP, em termos de quadro pessoal (...).”</i>	
			5 – <i>“Candidatámo-nos em 2002 ao PAII, mas depois disso nunca mais nos candidatámos. Agora (...) fundos comunitários, o Portugal 2020... vão abrir uma série de candidaturas agora (...) Temos de ver bem qual é a nossa prioridade”(...)“Candidatámo-nos ao PRODER (via ADDLAP), ao + Centro, à EDP Solidária, ao BPI Sénior, ao FSS, à Missão Sorriso, mas nestes dois não fomos bem-sucedidos.”</i> 6 – <i>“Comigo não temos ainda essa experiência, de facto ainda não nos candidatámos desde que cá estou. Porque depois também foi a transição do quadro comunitário e desde aí pra cá... Agora temos é estabelecido uma parceria na área da formação com o IEFP e com o CLDS + de Farminhão, a nível da formação” (...))“E agora estamos também a candidatar-nos a esta medida do cheque de formação... mas não é da Segurança Social, é no âmbito do Portugal 2020 (...).”</i> 7 – <i>“Já nos candidatámos a algumas como o POPH (...) ultimamente não nos candidatámos a nada (...) Tivemos num projeto da qualidade (...)”“Da Segurança Social, foi só o PAII e o PARES. Sem ser da Segurança Social, candidatámo-nos ao FAS 2, era um programa da CNIS, de apoio à implementação da qualidade e que foi aprovado (...) concorremos a um de formação mas não foi aprovado. Mas queremos candidatar-nos a um programa da formação, ao Portugal 2020 que ainda está a decorrer.”</i>	7

		<p>2 – “(...) ajudam a reduzir os custos com os recursos humanos, isto no que se refere aos apoios que vêm do IEFP e também alguns subsídios para a construção e manutenção das infraestruturas e aquisição de viaturas” (...); “Não, de todo. Trata-se apenas de um pequeno contributo, uma vez que, não são protocolos que perdurem ao longo do tempo. São um pequeno contributo para atenuar as nossas despesas.”</p> <p>3 – “Auxiliam. Tudo o que possa provir de uma situação extra, economicamente para a instituição, (...) trazem mais valor e fazem com que haja outro tipo de desenvolvimento, agora não são o todo.”; “Não contribuem para o desenvolvimento na sua totalidade e não podemos fazer daí um sistema de dependência.”</p> <p>4 – “É fundamental porque (...) estas instituições vivem sobretudo do financiamento do ISS,IP e das mensalidades dos utentes (...) portanto estes programas ajudam muito em situações que sejam pesadas, monetariamente, à instituição. É uma grande ajuda para que se consiga fazer mais obra e prestar melhores serviços, sobretudo, a qualidade dos serviços.” “se (...) as políticas sociais que são aplicadas pudessem aliviar as famílias, as instituições não teriam tantos problemas financeiros (...).”</p> <p>5 – “São fundamentais. Andamos todos à espera que abram estas candidaturas, porque nos permitem fazer aquilo que não conseguimos fazer de outra forma.”; “Mas acho que são manifestamente insuficientes (...) acho que (os programas) abrem pra aí de 10 em 10 anos (...) mas nós também temos de pesquisar a informação e às vezes escapam-nos as coisas...”</p> <p>6 – “Sim, contribuem, porque se nós havíamos de contratar alguém para vir dar formação (refiro-me à área da formação), como existe esta parceria e eles (IPSS 3) são beneficiados por este tipo de programa, não precisamos de contratar ninguém para vir dar essa formação. “Não é suficiente, porque nós temos capacidade para 45 pessoas, estamos lotados, e o acordo não abrange nem metade. Portanto, não.”</p> <p>7 - “Aqueles que apoiam a construção, financiam as obras e ajudam na melhoria das instalações, na melhoria da formação das pessoas, acho que é importante.”; “Quando existem, acho que sim. dentro daquilo que há, acho que vão respondendo(...) permitem que as instituições invistam... se fossem sozinhas a alargar as instalações, talvez não conseguissem (...)” “(...) permitem ajudar financeiramente (...)”.</p>	6
--	--	--	---

		<p><i>1 – “Iria mexer mais no setor da ERPI. Esta casa basicamente é sustentada pela ERPI. Não há nenhum setor em que fosse mais fácil conter estes gastos. Cada vez temos mais gastos, porque também nos obrigam a ter mais gastos. A engenheira alimentar teve de entrar agora (...) e houve uma “revolução” na cozinha, na dieta, para melhor, as faturas aumentaram muito, só na parte da cozinha. Fomos pressionados para ter acompanhamento de HACCP.”</i></p> <p><i>2 – “Nós não podemos conter os gastos, porque estamos a gastar na medida do essencial para que tenhamos respostas sociais adequadas à procura que é solicitada pela população (...) Tentamos satisfazer as necessidades e manter o equilíbrio (...) ter uma instituição a funcionar e perder a qualidade não me parece muito bem”</i></p> <p><i>3 – “Seria muito difícil. “Se calhar teríamos que fazer como nos lares particulares, por exemplo, em que os utentes têm de pagar a sua pasta de dentes, o seu champô,... os seus bens pessoais (...) Porque tirar da alimentação, não se pode tirar, é uma necessidade. Tirar do pessoal (...) não seria bom para a qualidade da prestação de serviços da instituição. Portanto, vejo coisas muito pequenas onde pudéssemos cortar.”</i></p> <p><i>4 – “É muito complicado, porque (...) uma instituição para manter a qualidade de serviços, (...) devíamos manter aquilo que temos. Temos vindo a aumentar a capacidade de resposta, de técnicos multidisciplinares e isso custa dinheiro (...) acho que devemos caminhar no sentido ao contrário, de ter mais qualidade, melhores serviços, mais técnicos (...)</i></p> <p><i>5 – “Conter gastos... isso já estamos a fazer, já faz parte da nossa gestão corrente. Somos muito rigorosos. (...) definimos objetivos quantificáveis para as equipas (...) com base, por ex. na análise dos mapas de consumos do ano anterior. Definimos o período temporal e temos de reduzir esses custos... Esse esforço já está a ser feito, numa perspetiva de futuro, no sentido de garantirmos os postos de trabalho e não baixarmos a qualidade do serviço. (...) As contenções verificam-se em todas as áreas: a redução de energia elétrica, redução de gás, redução de combustíveis, manutenção das viaturas.”</i></p> <p><i>6 - “(...) já estamos a tomar algumas medidas para contenção, porque ficando sem acordos vai ser muito difícil qualquer IPSS conseguir sustentar-se. Cortes nas participações... já estamos a sofrer na Creche e no ATL, porque estamos com baixa de frequência e vamos ver se o despedimento é a última das medidas a tomar... estamos a tentar poupar noutras áreas, na eletricidade (...) água, sensibilizar os colaboradores (...). Em termos de despesa, vamos ver... claro que isso não nos vai trazer tanta qualidade em termos de atividades...”</i></p>	7
--	--	---	---

			<p><i>Em termos de atividades e gastos de materiais para a Creche, para o ATL... as colegas também tentam sempre fazer algumas atividades de forma a vender algumas coisinhas que se fazem e de alguma forma esses valores dão para os materiais...”</i></p> <p><i>7 - “acho que é impossível conter mais do que aquilo que se tem contido... Nós temos primeiro aquilo que somos obrigados, em termos de cumprimento das obrigações legais... são coisas que não podemos abdicar... e queremos dar alguma qualidade de vida aos nossos utentes. Poupar mais do que aquilo que poupamos, acho difícil, a não ser que deixássemos de ter aquilo que é exigido e não é isso que se pretende para manter a qualidade, um bom serviço e para cumprir com os requisitos... “...no médico, nas enfermeiras, isso é impensável... Só se fosse na quantidade que, às vezes, se faz de comida... mas isso é uma questão interna que temos vindo a debater... Na eletricidade, também não, porque tem sido bastante controlada”.</i></p>	
Total de unidades de registo				38

Tabela 7 – Análise de conteúdo do eixo 3

Eixo III – Potenciais fontes de financiamento das IPSS’s				
Módulos	Categorias	Sub categorias	Unidades de Contexto	Unidades de registo
Dimensão económica da sustentabilidade	Atividades geradoras recursos	Atividades	<p><i>1 – “Sim, as feirinhas. Fazemos cá os bolos, os trabalhos manuais. Fazemos tudo cá. De 4 em 4 meses, ou 5 em 5 meses realizamos uma destas atividades.”</i></p> <p><i>2 – “Sim, fazemos provas de atletismo anuais, torneio de caça, pesca, etc.”;</i></p> <p><i>3 – “Tentamos fazer algumas feirinhas: a feira de bolos, a feira de artesanato com atividades feitas pelos idosos. Estivemos no átrio do Hospital, numa mostra social (...).”</i></p> <p><i>4 – “(...) fizemos 10 anos em que fazemos uma feira social... “Para além disso fazemos muitas feirinhas internas para os familiares, em dias especiais como o Natal, o dia dos avós, o dia da família que comemoramos aqui na fundação, portanto temos um plano muito grande de</i></p>	7

			<p>atividades”; “na festa anual, pomos lá sempre um atelier (...) Temos participado também na feira de São Mateus com uma barraquinha com material executado pelos utentes (...).”</p> <p>5 – “Fizemos essa gala solidária, mas para gerar recursos pra outrem”; “As vendas das atividades em termos de impacto para a instituição não se podem contabilizar, são feirinhas de venda de flores, pequenos contributos (...) vamos abrir à comunidade consultas médicas.</p> <p>6 – “(...) já chegamos a participar naquelas feiras de mostra social, em Viseu, promovidas pela Câmara. Já chegámos nós próprios a promover algumas feiras, uma de São Martinho, na altura das colheitas, outra no Verão (...).”</p> <p>7 – “(...)“Aquilo que nós fazemos de atividades socioculturais com os idosos, não gera recursos.... A venda de atividades, não compensa (...) Às vezes fazemos feira de plantas... nessas festinhas e vai dando sempre alguma coisa, mas é uma coisa muito simbólica.”</p>	
		Objetivos	<p>3 – “(...) mostra social (...) e também vender alguns artigos da instituição.”</p> <p>4 – “(...) usamos essas atividades para irmos vendendo os trabalhos dos utentes.”</p> <p>5 - Os médicos que estão a trabalhar connosco vão fazer esse trabalho aberto à comunidade com fim lucrativo para permitir-nos aos poucos ir criando estas formas alternativas.”</p> <p>6 – “(...) mostra social; “No fundo funciona como promoção daquilo que temos.</p> <p>7 – “(...) (venda de atividades feitas pelos idosos) só dá mesmo para pagar o material (...).”</p>	5
		Parceiros	<p>3 – “Participámos com outras instituições.”</p> <p>4 – “(...) fazemos um plano com 8 instituições locais ligadas à terceira idade em que fazemos várias atividades em comum.” (...)Tivemos aqui, voluntariamente uma pessoa do Instituto de Reinserção Social que criou e pintou imensas telas(...).”</p> <p>6 – “(...) promovida pela Câmara (...) colaboram também pessoas da comunidade (...).”</p> <p>7 – “ (...) atividades organizadas com a Câmara (...).”</p>	4
		Produtos	<p>2 -“(...) contribuem para a parte financeira, porque também fazemos a gestão da caça municipal e conseguimos daí tirar alguns dividendos que ajudam em algumas despesas.”</p> <p>4 – “(...) fizemos uma exposição e as vendas reverteram a favor da fundação. Vamos aproveitando estas situações pontuais que às vezes acontecem.”</p>	2
	Atividades com apoio estatal e	Atividades	<p>2 – “Não, as atividades (...) de âmbito desportivo e recreativo (atletismo, torneios de caça e pesca) não são financiados pelo Estado (...).”</p> <p>3 – “A nossa afetação de recursos não é estatal. Logo, são todas as atividades.”</p>	5

	não estatal		<p>5 – “A nossa afetação de recursos é fundamentalmente estatal. Temos os correios, temos essa geração de receitas mas que não tem grande significado (...) Temos o Planetário (...)”</p> <p>6 – “No nosso caso, o Estado não entra com nada (...)”</p> <p>7 – (...) já houve anos em que fomos àquelas barraquinhas do Rossio, atividades organizadas com a Câmara (...) mas aqui é tudo organizado internamente.”</p>		
		Atores	<p>2 – (...) poderemos ter um subsídio da câmara ou do INATEL... muito pouco mas costumam colaborar. Mesmo a própria Junta de Freguesia...”</p> <p>4 - “Às vezes solicitamos, o Jumbo, o Continente, a FNAC (...), vamos solicitando e eles vão contribuindo (...) nas nossas festas há pastelarias, que vão contribuindo, as pessoas são sempre muito solidárias.”</p> <p>7 – “(...) Câmara(...)”</p>	3	
	Potenciais fontes de receita		Estado	<p>1 – “as outras fontes de recursos (mensalidades, participações) são certas, por enquanto.”</p> <p>2 – “... o apoio do Estado, senão tivermos protocolos com o Estado, só com as fontes de recursos criados pela instituição, a participação dos utentes e das famílias não é suficiente para mantermos as respostas sociais ou a instituição em funcionamento (...) tem sempre de haver protocolos com o Estado”</p> <p>3 – “Os acordos de cooperação com o ISS, IP, considero-os a fatia maior.”</p> <p>4 – “(...) fontes de recursos são os acordos de cooperação (...)”</p> <p>5 – (...)o protocolo com o ISS,IP para o C.D., a formalização mesmo. Em termos de sustentabilidade na parte do lar, era o alargamento de camas. E isso, sem dúvida, permitiria um equilíbrio financeiro (...); “a manutenção dos acordos... sem os acordos, só se fosse numa perspetiva, no caso dos idosos, completamente lucrativa (...)”</p> <p>6 – “(...)Os acordos de cooperação são um deles (...)”</p> <p>7 – “(...)Há a da segurança social. Se a Segurança Social nos cortar nos acordos, não há forma... não há volta a dar... mesmo na sustentabilidade diária.”</p>	7
			Parceiros	<p>2 – “ (...) não sei de nenhuma candidatura que possamos fazer ou de alguns parceiros que possamos ter no sentido de colaborarem connosco para estabelecer essa dinâmica.”</p> <p>3 – “ (...) exterior (população) (...)”</p> <p>“A utilização dos equipamentos da instituição para o exterior, a utilização do pessoal técnico para o exterior, a questão do médico e do enfermeiro (...)”</p>	2

		Projetos	2 – “a não ser que daqui para o futuro surjam ideias inovadoras em que nós nos possamos candidatar sendo instituições que têm protocolos com a saúde funcionam como hospitais, outros prestam serviços de enfermagem, de fisioterapia” 4 – “ (...) os programas a que nos vamos candidatando (...)”	2
		Atividades	4 – “(...) a venda de material que nós vamos construindo (...)”	1
		Mensalidades	1 - as outras fontes de recursos (mensalidades, participações) são certas, por enquanto.” 4 – “(...)os financiamentos das próprias famílias, das mensalidades dos utentes (...)” 6 – “(...) todas as receitas em termos de mensalidades (...)”	3
		Quotas e donativos	1 - “A quantidade de sócios que temos, de quotas, contribui bastante. Cada vez mais temos procura de sócios novos, cada vez mais as pessoas querem ajudar a associação, querem fazer-se sócios para um dia se precisarem (...) as outras fontes de são certas, por enquanto.” 4 – “donativos”; “(...) vamos solicitando, por vezes, alguns contributos...”	2
Total de unidades de registo				43

Tabela 8 – Análise de conteúdo do eixo 4

Eixo IV – Práticas e metodologias de intervenção das IPSS’s				
Módulos	Categorias	Subcategorias	Unidades de Contexto	Unidades de registo
Dimensão social da sustentabilidade	Fontes de recursos	Razoáveis	1 - “Pela qualidade, neste momento, sim, porque a Engenheira também entrou com essa função de implementar a qualidade. Com a ajuda de outros colaboradores (...)”. 2 – “São, porque nós tentamos cumprir com as exigências que são propostas pela Segurança social, tentamos manter com os utentes os contratos que são celebrados e também há uma participação dos utentes e das famílias, portanto até ao momento conseguimos fazer face às exigências da Segurança Social, porque há uma partilha de custos pela instituição, pelas famílias, pelo utente e pela segurança social (...) se tivéssemos mais subsídios poderíamos apostar mais nos recursos humanos, fazer trabalhos e estudos de forma mais detalhada, fazer um maior aproveitamento, mas tentamos conciliar, ter um equilíbrio entre as duas coisas.”	4

			<p>4 – “É com grande orgulho que consigo dizer que a nossa instituição, a nível do distrito de Viseu, tirando a misericórdia, nós somos a 1ª ou a 2ª que tem tanta resposta, que presta um serviço multidisciplinar em áreas tão diferentes.”; “(...) a nossa instituição consegue dar resposta nas áreas mais importantes como a saúde, a animação, a nutrição, a atividade física, que são setores fundamentais para mantermos os nossos idosos ativos (...) e as nossas crianças, porque também têm natação, inglês, várias atividades extracurriculares. E tudo isso, penso que será benéfico, pois sem elas a qualidade não seria a mesma.”</p> <p>6 – “Sim, nós somos certificados na qualidade, não pelos manuais da Segurança Social mas pela medida ISO 9001. Portanto, tudo aquilo que nós temos e desenvolvemos é para dar um serviço de qualidade às pessoas que servimos. Os recursos que temos neste momento, quer financeiros, quer humanos, dão uma ótima resposta nesse sentido. Como eu disse, somos 46 funcionários, temos um público bastante alargado, mas conseguimos fazer face a isso.”</p>	
	Escassos	<p>3 – “Muito esticados... às vezes fazendo aquilo que não se tem, vamos dando toda a qualidade e não há falhas em termos institucionais, no entanto as exigências da segurança social são muitas e a capacidade das IPSS’s em termos de sustentabilidade é cada vez mais diminutas.”</p> <p>5 – “Em termos de recursos físicos estamos a fazer um esforço grande inteiramente financiado por fundos próprios de requalificação do edifício, estamos a fazer as obras muito faseadas. Não se conseguiu financiamento de nada. Concorremos ao FSS mas não foi aprovado o financiamento para fazer face a essas obras. Os recursos... se não houver outras políticas de financiamento não é fácil fazer face a essas necessidades. Em termos de recursos humanos, cumprimos o rácio, em algumas situações até estamos acima. Temos um Enfermeiro a tempo inteiro que não era necessário em termos de cumprimento de rácio imposto por lei... mas achamos necessário (...) e para prestarmos um melhor serviço. Recursos financeiros, por definição são insuficientes, são escassos...”</p> <p>7 – “Neste momento acho que não são suficientes, mas também vamos fazer obras... as instalações ficam aquém do que nós precisávamos, há divisões que têm de ser melhoradas... Em termos de recursos humanos (...) temos bastante pessoal para o número de utentes... e que pode ser aproveitado de outra forma. Os recursos materiais, acho que também ficam aquém do que devíamos ter... Em termos de recursos financeiros, acho que estão equilibrados.”</p>	3	

	Certificação da qualidade	Objetivos	<p>3 – “Esperemos que em termos de visibilidade traga algum reconhecimento. Também em termos desta perspectiva que se diz que haverá futuramente a possibilidade de virmos a ter alguma contrapartida em termos de acordos de promoção, que até agora não é visível, mas que esperamos que venha a acontecer também (...)”</p> <p>4 – “Não tem certificação, porque nunca foi uma preocupação nossa certificar em termos de qualidade. Não porque não tivéssemos condições para o fazer, mas porque tínhamos um problema, que neste momento já está resolvido, que era o alvará da instituição. E portanto, não é uma coisa que nos preocupa muito, porque eu acho que o importante não é só a certificação, mas sim aquilo que na realidade nós prestamos, sou suspeita para falar, mas acho que isso nós, na prática, pomos a qualidade acima de tudo e isso é que é mais importante, do que praticamente ter um papel a certificar a qualidade. Claro que é importante e, no futuro, assim o faremos mas de momento não é uma preocupação premente.”</p> <p>5 – “Não tem certificação da qualidade. Não temos formalmente, o que não quer dizer que não se tentem cumprir os requisitos impostos no seguimento das normas e procedimentos que estão definidos nos manuais da Segurança Social, etc... Até porque mesmo que não queiramos caminhar nesse sentido (que eu penso que devemos caminhar), a Segurança Social obriga-nos ao cumprimento de determinadas práticas que não podemos deixar de o fazer. Mesmo que o objetivo final não seja a tal certificação de nível A ou B.”</p> <p>6 – “(..) uma vez que queremos marcar a diferença perante outras instituições, esperamos que isso aumente a procura dos clientes e assim consigamos reverter essa situação.</p>	4
		Contributos	<p>1 - “Para a sustentabilidade não vai contribuir, julgo eu. Para a melhoria dos serviços prestados, vai, pois fica tudo documentado, os procedimentos todos. Vamos ter mais custos: meter mais pessoal, dar mais formação aos funcionários, (...) vai ser uma mudança de mentalidades muito grande. Os registos diários são feitos à mão, mas pretendemos informatizar tudo, digitalizar e guardar (...) As pessoas que nos vêm procurar, nunca nos perguntaram se temos a qualidade implementada, por isso não sei até que ponto é relevante.”</p> <p>3 – “(...) não vejo que traga nenhum aumento... nesse aspeto não é uma mais-valia em termos de sustentabilidade.”</p> <p>4 – “Não sei se será assim tão importante porque nós, neste momento, conseguimos ter qualidade sem termos certificação da qualidade. E entendo que no futuro também não será...”</p>	6

		<p><i>é mais porque em termos de legislação começa a ser exigida a certificação e como nós sempre gostámos de cumprir a lei, futuramente o faremos, mas não é isso que nos vai dar sustentabilidade, pelo menos não me parece que seja.”</i></p> <p><i>5 – “Eu acho que isso, sem dúvida, que nos colocaria num outro patamar, em termos da qualidade do serviço, de retorno em número de clientes... e eu estou convencida que se vai fazer sentir daqui para a frente(...) por exemplo, em SAD, todas as instituições aqui à volta já têm e a diferenciação já não é só em termos de preço, é também em termos de qualidade. Eu penso que, sem dúvida nos colocaria num outro patamar.” Estamos a dar passos pequeninos, sustentados e com os pés bem assentes na terra (...).”</i></p> <p><i>6 – “(...)“aqui é um problema, porque a certificação custa muito dinheiro. Além de todos os registos que temos de efetuar, e com isso gasta-se... papel, tinteiros, impressora, a própria certificação em si... porque nós temos de ser orientadas no trabalho para termos tudo em conformidade, não é algo que nos traga, neste momento, um alívio, antes pelo contrário... E depois tudo o que é auditorias... e o próprio certificado é muito dispendioso.</i></p> <p><i>7 – “Acho que sim, acho que pode. O problema é que para lá chegar, há muitos requisitos que têm de se cumprir e que não conseguimos cumprir neste momento... Contribuiria para a organização da instituição, isso sem dúvida... Se nos traria mais utentes? Não sei, isso é tudo uma incógnita, porque... há várias instituições grandes aqui à volta, por exemplo, a (IPSS 3) há muitas coisas que influenciam o termos mais utentes, ou não. Não acho que isso, por si só, garanta alguma coisa... mas organizava mais e contribuía para os utentes estarem mais satisfeitos... Acho que não contribuía para a sustentabilidade... contribuiria para a organização e para termos outra visibilidade, mas depois o resultado, é uma incógnita (...).”</i></p>		
	Boas-práticas	Tipo de ações	<p><i>1 - “Desenvolve boas-práticas, mas pode melhorá-las. Essas boas-práticas contribuem para a sustentabilidade da instituição. Sem essas boas-práticas, não tínhamos a procura que temos.”</i></p> <p><i>“Todas as funcionárias têm formação sobre demência. Nós procuramos com que a formação obrigatória vá de encontro às necessidades das funcionárias. Há falta de conhecimento nesta área. Cada vez temos mais pessoas que deviam estar no ativo e que já têm demência... E é mais difícil de lidar com essas pessoas, porque ainda são autónomas mas têm demência (...).”</i></p> <p><i>2 – “(...)Tudo o que fazemos é no sentido de uma boa prestação de serviços, da sustentabilidade da associação e procurar ir de encontro às necessidades daqueles que nos</i></p>	7

		<p><i>solicitam os serviços.”; “A boa-prática é cumprir com as normas que são exigidas pela Segurança social e realmente ir de encontro às necessidades, é isso que procuramos fazer.”</i></p> <p>3 – <i>“A instituição tem a preocupação de inserir a comunidade na instituição. Criou-se uma aula de zumba e ginástica destinada à comunidade para que possam usufruir do espaço da instituição por um preço muito mais barato daquilo que teriam de procurar no exterior, nomeadamente em Viseu, fazendo as pessoas deslocar-se. A instituição teve a preocupação de reabilitar uma arte antiga de Farminhão que estava muito esquecida que era as rendas de bilros. (...) temos uma escola de rendas de bilros a funcionar duas vezes por semana (...) Temos a possibilidade de dar à comunidade consultas médicas e apoio de enfermagem na instituição, caso o pretendam (...) Tentamos envolver-nos e contribuir.”; “Temos também uma parceria com mais sete instituições na área da terceira idade em que fazemos um plano de atividades de parceria anual e possibilita o encontro de muitas pessoas. Temos uma abertura da instituição para o exterior. Temos atividades diferentes (...) em Farminhão estarão utentes de outras localidades e assim é uma forma de as pessoas se reaproximarem.”</i></p> <p>4 – <i>“Claro. Sem isso (boas-práticas) não conseguiríamos ter a qualidade de serviços nem prestar a multiplicidade de serviços que prestamos (...) temos que ter uma gestão muito boa.”</i> <i>“(...) Em termos de aquecimento, de alimentação... Como nós temos muitos técnicos, toda a gente tem um plano anual feito em que especifica todos os custos, todas as necessidades e tudo isso também nos vai dando a possibilidade de gerir melhor toda a parte económica... são práticas que nos ajudam a ter uma melhor qualidade de serviços sem grandes gastos... gastos supérfluos, não temos excessos.”; “É uma preocupação em todas as áreas.”</i></p> <p>5 – <i>“Acho que todos os nossos atos no dia-a-dia têm em conta essa sustentabilidade, todas as decisões que se tomam, pensamos sempre se essa decisão permite mantermo-nos no tempo e continuarmos a prestar os nossos serviços. A nível de gestão de custos, na prestação de novos serviços, nós pensamos em abrir à comunidade o C.D. numa perspetiva mais alargada do que os outros, num horário mais alargado de manhã e à noite e seria aberto ao fim de semana (...) os trabalhadores estão sensibilizados para as boas-práticas. Fazemos formação constante. Temos um plano de formação anual que fazemos a nosso custo. É lógico que sempre que temos oportunidade de fazer candidaturas, fazemos, mas independentemente dessas candidaturas fazemos (formação) com a “prata da casa” (professores da Escola profissional)</i></p>	
--	--	---	--

		<p>(...) temos uma instituição com 48 anos e queremos durar pelo menos outros tantos.”</p> <p>6 – “A nível de contenção de custos. Nós estimulamos todas as colegas para terem atenção aos gastos da luz, aproveitar ao máximo a claridade, trabalhamos o serviço da lavandaria, uma vez que durante o dia a eletricidade é mais cara, todas as máquinas funcionam à noite. Em termos de água estimulamos na cozinha que não deixem as torneiras a correr água, desligar alguns aparelhos da ficha, (...) desligar aquecedores no inverno em locais que não sejam necessários (...) nos próprios quartos, temos um meio-termo de temperatura. Em termos de vendas das atividades... é complicado, porque nós não podemos fazer esse tipo de vendas à vontade. Às vezes os meninos da Creche fazem um docinho e os pais até acabam por comprar por um preço simbólico... mas não é algo regular, nem podemos fazer por sermos IPSS's”</p> <p>7 – “Na questão de mostrar o nosso trabalho para a comunidade, acho que se podia fazer mais...Mesmo na imagem que o exterior tem, do que nós fazemos... Acho que ainda não estamos muito focados a aproveitar o facebook, a internet ou atividades para o exterior... fazemos de vez em quando mas acho que se podia fazer mais...”</p>	
	Práticas de mostra social	<p>1 – “Existem. Ainda na passada sexta-feira tivemos uma feira social, no Hospital de Viseu e estivemos presentes.”; “A Feira Social, a exposição no hospital e no antigo Mercado, entre outros”; “Por convite. Outras vezes recebemos e-mails e temos de nos candidatar (...)”</p> <p>2 – “(...)“Fazemos pequenas exposições, mas no fundo acabam por não ser rentáveis, porque é sem fundos lucrativos e o objetivo não é fazer coisas em grande que nos tragam benefícios financeiros antes pelo contrário.”; “(...) às vezes participamos na feira medieval ou no dia mundial da criança, mas coisas um tanto ao quanto simbólicas.”</p> <p>3 – “Fazemos alguma divulgação em termos de paróquia e no aniversário da instituição fazemos alguma divulgação também... através de fotografias, essencialmente de imagem.”</p> <p>4 – “Temos um plano com oito instituições locais ligadas à terceira idade em que fazemos várias atividades em comum. (...) a feira social, (...) em que vendemos os trabalhos que são feitos ao longo do ano com os utentes. (...) fazemos feirinhas internas para os familiares, em dias especiais como o Natal, o dia dos avós, o dia da família (...) temos um plano muito grande de atividades (...)“Tanto a nível interno como a nível da própria Junta de Freguesia, na festa anual, nós participamos, pomos lá sempre um atelier. Temos participado também na feira de São Mateus com uma barraquinha com material executado pelos utentes.”</p>	7

		<p>5 – “Nós estamos a abrir, estamos a fazer um esforço (...) nós fomos durante algum tempo um bocadinho mais fechados (...) e começámos a perceber que teríamos de mudar a postura (...). Nós fizemos uma Gala solidária pra uma família daqui perto e os resultados foram fantásticos. Não pensámos, por um lado angariar tantas verbas nem ter tanta gente a aderir à iniciativa. Depois aproveitámos para fazer a divulgação dos nossos serviços, etc. Aproveitamos também estas oportunidades para mostrar... fazemos a festinha de Natal do Lar, convidamos as famílias, vêm os amigos, vêm os vizinhos e aproveitamos também para mostrar o que somos. A festinha das crianças também é aberta à comunidade (...) fazemos um desfile de Carnaval com as crianças, idosos e alunos que mobiliza a terra inteira. Estamos a fazer um esforço de abertura, porque percebemos que neste aspeto estávamos um bocadinho aquém do que poderíamos fazer. E, fundamentalmente, porque pode ter algum retorno para a instituição, é mais uma medida que a instituição toma para preparar o futuro.”</p> <p>6 – “ (...) além da área das visitas, aquilo que eles (utentes) vão fazendo, vai estando exposto. No ano passado tivemos um que foi promovido pelo CLDS + (da IPSS 3) em que também fizemos uma exposição de vários pertences dos idosos, que ornamentavam o interior da sua casa e que também usavam na sua atividade profissional (...). Também já promovemos exposições em que abrimos às escolas aqui à volta. Temos também uma biblioteca que criámos ao longo deste ano com o contributo da comunidade e dos funcionários da instituição e a biblioteca vai ser aberta à comunidade e às escolas que estão aqui perto (...) nós não gostamos de ter as coisas fechadas. Além disso, temos o jornal da paróquia, o facebook e são lá publicados os trabalhos à medida que eles vão fazendo.”</p> <p>7 – “Temos a feira social que fazemos com as parcerias onde divulgamos aquilo que fazemos com os utentes. Estávamos a pensar fazer uma espécie de um jornal... Nós temos o jornal da aldeia (...), onde às vezes publicamos lá uma ou outra coisa. Mas estávamos a pensar fazer tipo de uma newsletter só da instituição...”; “Quando se faz festas, normalmente procuramos envolver a comunidade, (...) passamos fotografias das atividades que fizemos, ou pomos algum material feito pelos utentes...” As festinhas, por exemplo, no Natal... Temos uma tarde cultural que é feita a meio do ano para envolver as pessoas de fora, mas é só...”</p>	
		<p>1 – “É sermos vistos, reconhecidos, as pessoas virem procurar que valências temos, cada vez somos mais procurados e isso contribui para a sustentabilidade, muito mesmo.”</p>	6

		Valor	<p>3 – “O facto de a instituição estar aberta ao exterior faz com que as pessoas se envolvam mais e percebam que esta não é uma casa fechada, (...) é de todos e está cá pra servir toda a gente mediante as suas necessidades. Em termos de sustentabilidade, às vezes não é bem a questão da sustentabilidade, por exemplo, nas aulas de zumba não é o grande valor que se consegue auferir, é mais a possibilidade de dar às pessoas da comunidade uma resposta diferente.”</p> <p>4 – “(...) é fundamental que os utentes percebam que estão a contribuir para alguma coisa (...) os ateliers são feitos (...) com um objetivo para os motivar. (...) em termos de comunidade... é importante as pessoas saberem que os nossos idosos estão ocupados, são pró-ativos que não estão aqui só para comer e dormir. E em termos de sustentabilidade é sempre bom, porque fazemos sempre algum dinheiro que reverte a favor dos materiais (...)”</p> <p>5 – (...) estas atividades contribuem para o reforço da imagem da instituição e para criar confiança nos nossos serviços. E isso poderá garantir mais sustentabilidade futura, penso que é nesta perspetiva de trabalhar a longo prazo. Temos facebook, página na net, a Escola profissional tem uma revista.... Os alunos da Escola andaram por estes dias a dar as boas-festas às pessoas... o objetivo disto é que para o ano haja inscrições, matrículas (...).”</p> <p>6 – “Para a instituição é ótimo, porque as pessoas vêm os seus trabalhos expostos e os visitantes também (...), que não é uma instituição em que os idosos passam o dia todo sentados (...) conseguimos oferecer algumas atividades, desde a fisioterapia, atividade física, animação, sessões de estimulação da memória (...). Para a comunidade é ótimo, porque as pessoas vêm, trocam impressões (...) é uma forma de comunicar... Para a sustentabilidade... porque se as pessoas estão satisfeitas e gostam daquilo que veem, “a palavra é a melhor amiga do negócio” (...) Em termos de sustentabilidade, para a instituição... nesse ponto de vista é bom... estamos aqui num meio muito perto da cidade, mas em ambiente rural... há pessoas que veem, fazem donativos, principalmente bens alimentares para a cozinha (...).”</p> <p>7 – “É importante para as pessoas verem o que se faz aqui. Quando temos uma festa e passamos fotografias (...) para além do comer (...) do cuidar em termos médicos, há outras coisas que se fazem, não só mostrar aos familiares mas às pessoas da comunidade. (...) Nessa feira social, em que participamos, convidamos pessoas da comunidade para virem ajudar os utentes a fazer os trabalhos (...) é uma forma de integrar as pessoas, estarem mais perto da instituição... mais facilmente passam uma boa informação (...) poderá haver mais utentes(...).”</p>
--	--	-------	--

Total de unidades de registo	37
------------------------------	----

Tabela 9 – Análise de conteúdo do eixo 5

Eixo V – Comunicação com os parceiros e com a sociedade civil				
Módulos	Categorias	Sub categorias	Unidades de Contexto	Unidades de registo
Dimensão social da sustentabilidade	Comunicação	Parceiros	<p>1 – “Além das feiras, nós comunicamos com as outras associações (mediante parceria que mantêm com 8 IPSS’s), andamos sempre num intercâmbio constante.”; “Com a comunidade não comunicamos tanto, só quando nos procuram (...) nós atendemos”</p> <p>2 – “Com alguns dos parceiros sobretudo Câmara Municipal, IEFPP, de modo formal (por carta ou e-mail)”.</p> <p>3 – “Sim. Através da divulgação aqui na instituição ou através de um plano de parcerias que se elabora com outras instituições parceiras.”</p> <p>4 – “Sim comunicamos. (...) temos uma parceria com outras instituições. Nós temos muitos parceiros, para além deste grupo de 8 instituições. Eu represento a Fundação, como coordenadora distrital da EAPN, portanto participamos sempre através da EAPN. Faço parte também do CLAS, como representante das IPSS’s, no grupo dos idosos. E, portanto a todos esses organismos, vamos comunicando o que fazemos. (...) através do site da fundação, oralmente, nas reuniões, nos encontros...”</p> <p>5 – “(...) nós por obrigatoriedade legal temos que apresentar as contas na Segurança Social, (...) publicitar, segundo a lei do quadro das fundações, as contas na internet. Temos a nossa revista, (...) a página do facebook quer dos idosos, quer das crianças, quer da Escola Profissional, vídeos de divulgação (...). Fazemos divulgação para as famílias das atividades que fazemos com os idosos, (...) exposição nas festinhas, flyers, etc.”</p> <p>6 – “Através do facebook, do próprio convite, do jornal da paróquia, de carta, dependendo do tipo de atividade. Temos (...) um impresso para as famílias, quando é dirigido elas.”;</p>	7

		<p><i>“(...) para assinalar algum momento festivo, (...) Natal (...) Dia da Família... Quando fizemos o alargamento das instalações, (...) reinauguração e incluímos a comunidade.”</i></p> <p><i>7 – “(...) temos parcerias com as IPSS’s, Instituto de Emprego, Câmara, Centro de Saúde, mas não comunicamos nada com eles (...) comunicamos aos familiares e às outras instituições só no plano das parcerias.”; “Aos familiares é através de um convite entregue pelas colaboradoras (...). Às vezes com cartazes (...) Se fizermos alguma formação para a comunidade, divulgamos com panfletos, na igreja... Com as instituições comunicamos através de e-mail, telefone (...). Página na internet ainda não temos, estamos a tratar disso (...) facebook temos e colocamos lá o que fazemos, mas podíamos fazer mais (...)”</i></p>	
	Comunidade	<p><i>1 – “Temos um site, mas nem sempre colocamos lá as atividades. Colocamos só o que é obrigatório por lei.”</i></p> <p><i>2 – “(...) temos distribuição de flyers, página no facebook, estamos a criar um site, por e-mail e também boca a boca (...) o jornal da instituição (...)”</i></p> <p><i>3 – “Essencialmente a questão da paróquia e a página da internet da instituição.</i></p> <p><i>4 – “Nós temos um site, através da boca-a-boca, temos o Jornal de Parede que é feito pelas estagiárias e normalmente é atualizado mensalmente e fica afixado para as visitas (...)”</i></p> <p><i>5 – “(...) através do facebook, da página da instituição, da revista da Escola Profissional.”</i></p> <p><i>6 – “ (...) principalmente através do jornal da paróquia mensal e do facebook.”</i></p> <p><i>7 – “A newsletter, o Facebook, o jornal da aldeia,... Às vezes vamos a Fátima e escrevemos uma notícia a informar a comunidade que fomos a Fátima. Quando vamos ao circo, escrevemos uma notícia a informar, mandamos para o Jornal e eles publicam.”</i></p>	7
Recolha de sugestões e críticas	Tratamento e encaminhamento	<p><i>2 – “(...) a instituição tem livro de reclamações, (...) questionários de satisfação das nossas atividades e da prestação dos serviços para os nossos utentes (...); “A informação é analisada e tentamos melhorar aquilo que está menos bem (...).”</i></p> <p><i>3 – “(...), temos caixa de sugestões. Tem de ser tratada no âmbito do sistema da qualidade. Portanto, tem de ser vista qual é a sugestão ou a reclamação e depois dar-lhe o devido encaminhamento e dar a conhecer à pessoa que a fez, caso (...) esteja identificada.”</i></p> <p><i>4 – “Da nossa comunidade interna, existe. Temos uma caixa de sugestões em que alguns utentes e familiares, (...) vão pondo sugestões. Temos um grupo de pessoas que vem aqui diariamente e também vão fazendo, oralmente, sugestões (...); “Tentamos responder,</i></p>	6

		<p><i>dentro do possível (...) algumas sugestões são complicadas pôr em prática.”</i></p> <p>5 – “(...) os inquéritos de satisfação aos clientes, aos trabalhadores, caixas de sugestões e reclamações.”; “(...) Os inquéritos de satisfação dos trabalhadores servem para a avaliação dos trabalhadores, do serviço (...) essa informação é tratada de forma a (...) definição das ações de formação para os trabalhadores... São uma base de trabalho (...).”</p> <p>6 – “(...), temos o livro de reclamações e uma caixa de sugestões.”; “Quando existe alguma que seja preenchida é analisada por mim e pela minha colega e damos andamento à situação. Porque com os idosos e com as crianças, quando preenchem os inquéritos de satisfação dos clientes, muitos aproveitam para colocar lá as sugestões e comentários.”</p> <p>7 – “Temos uma caixinha na entrada onde quem quiser pode deixar lá (...) uma sugestão ou assuntos que gostavam de ver esclarecidos... Temos o livro de reclamações.”; “Eu vejo, normalmente e tento resolver... Normalmente não põem lá nada (...) Quando há alguma coisa menos positiva, eu costumo articular com as colaboradoras (...)</p>	
	Inexistência procediment o	<p>1 – “Pra já, não. Enquanto a qualidade não estiver implementada.”</p>	1

	Ações de valor social	Percepções	<p>1 – “ (...) Nós não temos resposta para tanta procura. Tanto de C.D., como de SAD, lar, creche... Nós estamos muito bem situados, o espaço físico é moderno, os familiares gostam muito de cá ter os pais.” Basta chegar à receção e ver o carinho que demonstram (...) E pelos agradecimentos que fazem quando partem. Vemos isso através dos afetos (...)”</p> <p>2 – “Sem a instituição implementada neste meio é claro que a população teria mais dificuldades em fazer face às suas dificuldades (...) refiro me à infância e à terceira idade, porque é onde o nosso trabalho é mais projetado e procurado. Mas é bastante positiva.”</p> <p>3 – “Creio que somos muito importantes, daí a quantidade de utentes que temos e a procura consecutiva.”; “Através dos questionários de satisfação com as pessoas e através dos contactos que temos ao longo do ano.”</p> <p>4 – “Pelas pessoas que vamos atendendo e pelos familiares que nos dão feedbacks, tanto por escrito, como oralmente (...) Eu penso que a nossa imagem na comunidade é muito positivo (...) ficamos muito contentes e procuramos dar cada vez melhor resposta, porque é essa a nossa função, portanto é um incentivo. Para nós e para os nossos cuidadores, sempre que alguém põe essa informação ou nos faz algum elogio por escrito, eu faço questão de afixar para que os cuidadores percebam que o seu trabalho é reconhecido(...)”</p> <p>5 – “(...) eu tenho a ideia que somos uma instituição grande, com uma série de anos, com uma imagem já criada, que temos uma relevância, no caso da escola, a nível nacional... mas a nível regional, tem uma imagem de marca já criada (...) há uma imagem de rigor, de qualidade de serviços... os pais confiam em nós, (...) temos apoiado diferentes gerações (...) temos quase a fidelização do cliente (...) Tentamos trabalhar também a manutenção desta imagem (...). É lógico que tem sempre aspetos negativos, ou menos bons, mas penso que, globalmente a imagem é muito boa, é uma instituição de referência aqui na região.”</p> <p>6 – “Consideramos que é importante para toda a comunidade onde está inserida. Tenta satisfazer necessidades dos idosos, das famílias (...) e nós colmatamos essa necessidade.”</p> <p>7 – “(...) daquilo que eu vejo... sim! Para a maior parte das pessoas que cá estão, vêm para aqui, porque tem mesmo de ser, porque não têm outra forma de ser ajudadas. (...) Mas também tenho a ideia que, como há instituições aqui à volta, se calhar não temos assim tanta importância para eles, porque têm possibilidade de escolha (...) temos elogios dos familiares (...) acabam por motivar o pessoal e quererem fazer mais e melhor trabalho.”</p>	7
--	-----------------------	------------	---	---

		<p>Parcerias</p> <p>1 – “É uma cooperação que já vem de há muito tempo. São coisas que já estão tão enraizadas, que continuam. São cooperações muito informais, dependendo do tipo de cooperação que estejamos a falar. Se for com os familiares, é uma cooperação informal, se for com os bancários, é muito mais formal.”; “Temos estagnado (...) recusamos muitos convites, porque não conseguimos dar resposta. (...)”</p> <p>2 – “A segurança social participa-nos mensalmente mediante o nº de utentes, os acordos de cooperação. Nós enquanto instituição temos o dever de demonstrar e cumprir as normas que nos são propostas pela segurança social. Há uma troca, eles financiam parte da nossa despesa mas também têm exigências (...)Têm diminuído ao longo do tempo”</p> <p>3 – “Têm sido boas, têm sido parcerias que têm trazido sempre proveito... é uma vantagem sempre em termos de desenvolvimento.”; “Têm-se mantido.”</p> <p>4 – “Nós cooperamos em tudo o que nos é solicitado, desde transportes, confeção de bolos, estágios, ações de sensibilização (...) Nós somos parceiros de tudo: Junta de Freguesia, Câmara Municipal, CLAS, Segurança Social, EAPN, escolas, universidades. Portanto estamos muito abertos à comunidade (...) Ainda agora participámos num congresso, porque também somos parceiros da APPDA, também fazemos parcerias com a APPACDM em atividades, visitas que queiram fazer (...)”; “Têm aumentado, nestes 15 anos (...)”</p> <p>5 – “Eu acho que há um esforço de alargamento... diversificar... sem ser as tradicionais parcerias com as entidades públicas: Câmara, Junta de Freguesia(...) Com a Universidade Católica, no sentido de realizar rastreios gratuitos às crianças a nível da saúde oral, com clínicas de oftalmologia, a nível da saúde visual... Tem havido um esforço, porque percebemos que quanto mais diversificarmos, mais mais-valias podemos trazer para a instituição (...) e para essas entidades parceiras, porque nós somos uma instituição que, pela sua projeção e pelo público que temos, (...) pelos nossos stakeholders, clientes, trabalhadores, temos uma capacidade de negociação já com algum peso. (...) A nível de benefícios para os trabalhadores, temos tentado criar uma série de parcerias para (...) proporcionar benefícios aos trabalhadores (...) sem ser o aumento dos vencimentos.”</p> <p>6 – “Depende da entidade parceira. Com a Câmara é o fornecimento das refeições escolares, com a Segurança Social são os acordos de cooperação, com a CNIS é em termos de atualização de informação que vai sendo legislada, com o Banco Alimentar é em termos</p>	7
--	--	--	---

		<p><i>de alimentos que nos fornecem para fazer face às necessidades das pessoas da comunidade. Ainda dentro da Segurança Social, temos as Cantinas Sociais, fornecemos refeições para os utentes carenciados a título gratuito e estamos com a distribuição dos excedentes da União Europeia (do programa FEAC), também são bens alimentares que distribuímos às pessoas carenciadas, por eles fornecidos...”; “Têm-se mantido (parcerias).”</i></p> <p><i>7 – “Cooperamos em termos de viaturas, cadeiras que às vezes emprestamos... há uma partilha de materiais e até, eventualmente, de técnicos... Por exemplo, com as técnicas das outras instituições, eu costumo partilhar dúvidas, tanto do ponto de vista material como humano. É uma cooperação informal e bastante positiva.”; “(...) aumentámos as parcerias com as instituições, éramos 4 e agora somos 7. No resto das parcerias, tem-se mantido.”</i></p>	
	Produtos	<p><i>2 – “As parcerias que temos tido com a instituição têm beneficiado a instituição sobretudo, em termos de alguns custos. Têm sido positivas, sim.”</i></p> <p><i>3 – “Têm sido boas, têm sido parcerias que têm trazido sempre proveito... é uma vantagem sempre em termos de desenvolvimento.”</i></p> <p><i>4 – “Eu acho que, tecnicamente é fundamental que as organizações estejam abertas ao exterior, porque só assim ficamos mais ricos, só assim temos mais informação. E acho que esta partilha de informação, daquilo que se faz, de atividades, de seminários, de formação é que vai ajudando com que cada um de nós vá crescendo e prestarmos melhor serviço. Estas parcerias também ajudam na sustentabilidade, pois uns vão contribuindo com uma coisa, outros com outra, vamo-nos ajudando mutuamente.”; “(...) Não era uma política que existia, foi uma política que se foi criando e pondo em prática e tem sido muito positiva.”</i></p> <p><i>6 – “De uma maneira geral, são sempre positivos. (...) é sempre bom termos boa relação com os parceiros aqui à volta e com outras instituições, em que nós nos possamos apoiar e vice-versa... é assim que devemos trabalhar, em rede, em conjunto, em equipa (...).”</i></p> <p><i>7 – “Têm sido positivos. (...) as parcerias com outras instituições, é o convívio com as outras pessoas, é um dia diferente (...) Com o Instituto de Emprego é muito boa, porque podemos ir buscar colaboradoras e em termos financeiros ajuda a instituição. Com o Centro de Saúde (...); “De uma maneira geral, têm sido positivas.”</i></p>	5
Total de unidades de registo			40

Tabela 10 – Análise de conteúdo do eixo 6

Eixo VI – Cooperação com a Segurança Social/Estado				
Módulos	Categorias	Sub categorias	Unidades de Contexto	Unidades de registo
Dimensão social da sustentabilidade	Manutenção de Parcerias	Presente	<p>1 – “O Estado vai ter sempre que apoiar as IPSS’s, ou então isto torna-se um caos. O Estado se não dá resposta, temos de ser nós a dar resposta. (...)” “Presentemente, a instituição tem capacidade para dar resposta e futuramente também vamos ter.”</p> <p>2 – “Cada vez mais reduzida (...) portanto a EMV tende a aumentar, a taxa de natalidade tem diminuído, portanto, isto é um ciclo, se cada vez há menos pessoas a descontar e cada vez há mais pessoas a consumir (...) não parece que o Estado, neste momento esteja a cumprir o seu papel (...) apostou-se muito na criação de infraestruturas a nível de infância, (...) ao nível do país (...) estão sem utentes, podiam canalizar as verbas que estavam pensadas para estas respostas sociais, para a área da terceira idade (...)”</p> <p>3 – “(os acordos de cooperação) constituem (um meio estabilizador financeiro) mas (...) com o sistema político... sem se ter a garantia da continuidade, é sempre um sistema duvidoso.” (...) o Estado vai apoiando, não apoia consoante a realidade das instituições, teria de ter capacidade de fazer uma avaliação mais rigorosa, mais próxima, mais vezes e ao mesmo tempo. Se calhar inibir (...) a existência de instituições em todas as localidades com as mesmas respostas que acabam por ser competitivas e depois a resposta não é de qualidade.”</p> <p>4 – “(...) o Estado deveria ter maior responsabilidade, mas tendo em conta os problemas que estão a haver no nosso país, como a Troika e tudo o que temos tido ao longo destes anos, não vai ser fácil que o Estado ajude mais as IPSS, penso que será muito complicado.”</p> <p>5 – “Eu tenho a perspetiva de que vai ser cada vez mais difícil. Presentemente (...) os pagamentos na área da saúde atrasam imenso... Na área da Segurança Social, dos protocolos para as respostas sociais, penso que eles até pagam atempadamente. Penso que já não há mais margem de manobra... e no futuro cada vez menos.”</p> <p>6 – “Pois, sendo Estado... devia ter outro tipo de capacidade para nos apoiar. Se calhar o</p>	7

		<p><i>Estado não pensou bem quando deu aval a muitas instituições para se desenvolverem e agora há um excedente de instituições na mesma zona geográfica e algumas não estão a conseguir fazer face à quebra que têm sentido. (...) as famílias (...) não têm forma de fazer face às despesas e depois preferem retirar o idoso da instituição. Portanto, a capacidade do Estado será menor.”</i></p> <p><i>7 – “A capacidade do Estado é um bocado reduzida mas há setores que são primordiais, a saúde, o apoio aos idosos, a crianças... e aí acho que vai ser sempre dada primazia a isso tudo. Aí acho que vai haver algum corte, mas que vão garantir os mínimos. Mas algumas instituições, acho que vão deixar de ter algumas mordomias que tinham (...) Mas em parte, acho que o Estado está a descomprometer-se do seu papel.”</i></p>	
	Futuro	<p><i>1 – “A tendência futura vai ser diminuir as participações. E até nós, diminuirmos as mensalidades que pedimos (...) muitas vezes as famílias não põem cá os pais, porque também dependem, por causa desta crise, das reformas dos pais para sobreviverem.”</i></p> <p><i>2 – “A tendência no futuro... acho que o Estado tem tentado desresponsabilizar-se do seu papel (...) há 10 anos atrás (...) tínhamos mais benefícios enquanto cidadãos (...) havia uma série de hospitais, centros de saúde e outros meios públicos que estavam próximos do cidadão e agora o Estado tenta imputar essa responsabilidade, embora de forma camuflada para as IPSS (...) que até nem têm fins lucrativos (...)”</i></p> <p><i>3 – “(...) gostaria que fosse uma aproximação à realidade (...) de acordo com os serviços efetivamente prestados. Mas creio que a segurança social acaba por ter uma má política e inviabiliza um bocadinho todas as instituições permitindo que em todas as localidades quase haja uma instituição a fazer o mesmo serviço (...) acaba por ser (...) inibidor em termos de contratos, (...) recursos, (...) prestação de serviços, portanto aí seria uma política a mudar.”</i></p> <p><i>4 – “Sem os acordos de cooperação (...) seria muito mais complicado ... independentemente de ser um valor que (...) fica muito aquém (...) É importante, sem dúvida.”; “no futuro (...) parece-me que não será para melhor, até porque nós estamos numa altura do nosso país em que há tantos cortes a nível de tudo (...) portanto as IPSS’s, infelizmente, também vão estar nessa situação. Futuramente as coisas, se não piorarem, também não vão melhorar (...)”</i></p> <p><i>5 – (tendência futura dos acordos de cooperação) “Sem dúvida para afunilar, para diminuir, para apertar os critérios de atribuição ou de não atribuição (...). E a questão da certificação</i></p>	7

		<p>(...) será para nivelar por aí ou diferenciar o financiamento.”;</p> <p>6 – “A tendência (...) é diminuir, acho que eles vão cortar, ainda mais.”</p> <p>7 – “Não sei... Já ouvi dizer que se não tivermos as instituições certificadas, a segurança social deixa de cooperar, vai cortar nos acordos de cooperação... e se isso acontecer, grande parte das instituições não vão subsistir. Por isso, os acordos são um meio estabilizador.”; “No futuro acho que poderá haver algum corte (...) a prova disso é o que já fazem... já estão a alterar, por exemplo, no SAD, a participarem por serviços (...) Acho que vai haver, sim, algum corte mas não vão deixar de participar totalmente (...).”</p>	
Compromisso do Estado com as IPSS's	Implicações para as instituições	<p>1 – “Burocracias. (...) O descomprometimento do Estado vai ter implicações, pois o maior “bolo” vem do Estado, todos os meses. Falando em Portugal, acho que as instituições não têm capacidade para dar resposta, independentemente do Estado apoiar.”</p> <p>2 – “Corremos o risco de perder a sustentabilidade (...) teremos um grande problema em termos sociais, estes anos que andamos a evoluir, (...) está a haver uma regressão (...). Portanto, terá consequências muito graves em termos sociais ao nível do país, mas sobretudo para as pessoas. As instituições estão aqui para acolher, para servir as pessoas.”</p> <p>3 – “É um problema crasso, porque as instituições não terão depois capacidade económica para fazer face às necessidades, nem os utentes têm essa capacidade económica.”</p> <p>4 – “Será muito grave, porque nós continuamos a ter uma população com reformas muito baixas, alguns no limiar da pobreza e se as coisas não melhorarem, ou piorarem, será de todo impossível manter as portas abertas. Põe em causa a sustentabilidade das IPSS's (...).”</p> <p>5 – “(...) vai aumentar cada vez mais a pobreza, o desemprego, as necessidades de resposta das instituições, as reformas são cada vez menores (...) E a instituição a certa altura não tem capacidade de resposta, o que pode pedir às famílias é cada vez menos, porque estão numa situação de desemprego e sem o apoio do Estado vai ser muito difícil (...)”</p> <p>6 – “Esse descomprometimento poderá pôr em causa o bem-estar das pessoas e a qualidade de vida. Para as instituições, algumas poderão mesmo fechar portas por não conseguirem autossustentar-se. (...) as instituições também têm de pensar em alternativas, em outras formas de se autossustentarem. (...) A nossa instituição tem capacidade de criar alternativas e é isso que vamos fazer (...) porque já estamos a sentir algumas necessidades (...).”</p> <p>7 – “A instituição, num todo, é sustentável mas se analisarmos resposta a resposta (...) umas</p>	7

			<p><i>são mais sustentáveis do que outras e umas estão a compensar as outras. Algumas respostas poderão fechar em algumas instituições mas também têm de conseguir outras formas de arranjar receitas. Umhas se calhar vão encontrar, outras não...”; “Acho que não têm havido muitos esforços nesse sentido, pelo menos em Portugal. Há políticas de natalidade, mas não têm sido muito bem-sucedidas.”;“(…) não tem havido grande investimento nessa área (...) há muita facilidade em aprovar respostas em tudo quanto é sitio... E aí mostra que até há uma atenção especial com a população idosa, mas também tem o reverso da medalha (...).”</i></p>	
		<p>Implicações para o envelhecimento</p>	<p>1 – “(…) A população está a envelhecer. Emigrou tudo, só cá ficaram os idosos, portanto o Estado vai ter que dar resposta ao envelhecimento demográfico. (..) arranjar outra solução para ajudar as IPSS’s.”; “Monetariamente. Vai ter que fechar mais os olhos (...) direção não está preparada para o envelhecimento tão rápido da população, só quem está na área é que tem noção... população portuguesa... olhos tapados em relação à pirâmide etária.”</p> <p>2 – “Penso que será um grande problema se não pusermos mãos à obra (...) sobretudo o poder central (...) porque as instituições só por si, sem os protocolos, não conseguem sobreviver, o Estado tem responsabilidades sobre os cidadãos (...) A população está a envelhecer cada vez mais, as pensões não sobem, as instituições também não podem cobrar às pessoas aquilo que não têm. (...) EMV aumenta mas também as doenças aumentam (...) Isto é um ciclo que não sei onde vai parar, há que pôr mãos à obra, imediatamente.”</p> <p>3 – “O Estado, por si só não, daí o surgimento tão grande dos particulares, quer em termos de lares (...), quer em termos de SAD. (...) classe média-alta é que pode recorrer a este tipo de serviço. O Estado, em si, não tem capacidade de resposta para tanta população idosa.”; “Acho que isto também vai um bocadinho das conjunturas que se criam em termos familiares, de comunidade, de redes formais e informais. Creio que as instituições vão tendo capacidade de resposta. A pior (...) acaba por ser os lares, porque estão sempre cheios (...) Fizemos uma candidatura para conseguirmos, (no SAD) as 24 horas por dia (...) mas não foi aceite. Acho que seria uma mais-valia e talvez seja por aí (...) que tem que se caminhar.”</p> <p>4 – “Isso implica haver mais natalidade...haver outros fatores em que o Estado não tem responsabilidade direta. Agora, pode é arranjar formas (...) de incentivo à natalidade para que a demografia do envelhecimento baixe, porque nós temos uma população muito idosa o que em termos de sustentabilidade do país e da Segurança Social não é bom. Isso acarreta</p>	<p>7</p>

		<p><i>problemas económicos, financiamento. (...) temos uma taxa de desemprego muito alta e que também não ajuda em nada para que as coisas melhorem a nível do país (...) incentivar os jovens a ficar no país, criar postos de trabalho, para que a nossa população ativa possa contribuir para o melhoramento do país... incentivar também as empresas (...); “Em termos de respostas de lar (...) estamos muito aquém de dar resposta. (...). Neste momento, lidamos com uma situação (...) que é o facto de termos uma população para além de idosa, com um problema grave de demência (...) não há respostas a nível nacional para o Alzheimer e outras demências. (...) temos muita gente não idosa (...) cada vez mais a procurar as instituições por causa de problemas de saúde (...) isso traz muitas complicações em termos de gestão prática do dia-a-dia (...) mas vamos tentando (...) aliviar as famílias, (...) deixarem os seus idosos (...) terem a assistência necessária para estarem protegidos.”</i></p> <p><i>5 – “(...) apesar de termos um grande envelhecimento, não há ainda uma capacidade de resposta ao nível de vagas para fazer face ao envelhecimento (...) é uma situação que se vai alterar a médio prazo, porque estão a surgir uma série de lares (...) em zonas muito próximas (...) a curva demográfica vai reverter daqui a poucos anos (...) as gerações mais jovens, quando chegarem à idade adulta, já são menos e aí será a lei do mercado, ficarão os melhores.”; “(...) vai ser difícil até pela própria sustentabilidade da Segurança Social. (...) As famílias a ficarem com os idosos em casa, porque são uma fonte de apoio, quando estão desempregados (...). As reformas serão menores, há menos capacidade de pagar (...); “Nós temos tido sempre capacidade de (...) ir de encontro às necessidades das pessoa, (...) temos utentes a custo zero, em situações sociais extremas que não deixamos de apoiar. (...).”</i></p> <p><i>6 – “(...) a população está a envelhecer, cada vez nascem menos pessoas... por um lado é bom que a EMV das pessoas tenha aumentado mas (...) vai ser cada vez mais complicado o Estado sustentar-se (...) em termos da Segurança Social, as verbas que existem não vão ser suficientes (...); “As instituições existem, estão cá para acolher as pessoas, o problema é que algumas famílias não conseguem proporcionar isso aos seus idosos (...) há pessoas que não têm retaguarda familiar (...) vivem em condições desumanas e este tipo de instituições ajuda-as a ter outra qualidade de vida (...) Algumas instituições terão capacidade de resolver, outras não, pois podem perder apoios essenciais à sua sustentabilidade.”</i></p> <p><i>7 – “(...) no nosso caso, há uma necessidade muito grande de as pessoas que estão no</i></p>	
--	--	---	--

			<p><i>C.D... estarem no lar, pois já não têm capacidade para ficarem sozinhas de noite e, neste momento, temos poucas camas para dar resposta. Já nas respostas de C.D. e SAD não há tanta procura e nós sentimo-nos um bocado impotentes (...) para dar resposta às necessidades que efetivamente se sentem. As instituições que são comparticipadas são insuficientes, em algumas respostas. Mas as particulares, se calhar não são insuficientes.”</i></p>	
		<p>Implicações sociais futuras</p>	<p><i>1 – “(...) quando eu entrar para um lar, vou ser mais exigente do que as gerações atuais, (...). A exigência vai ser muito maior (...) A direção e os técnicos vão ter de se habituar a outro tipo de clientes. Os técnicos depois também já vêm com outra formação (...).”</i></p> <p><i>2 – “(...) tudo depende das políticas que o Estado prosseguir, daqui em diante e espero que sejam melhores do que há 5 anos, nesta parte. Nós, seres humanos, (...) temos tendência a arranjar estratégias para nos adaptarmos a diversas situações de dificuldade (...).”</i></p> <p><i>3 – “As necessidades serão todas elas diferentes. (...) não é o idoso de hoje que me preocupa mas sim os idosos de amanhã. Porque o grau de exigência vai ser muito maior, a capacidade e as vivências que as pessoas têm vão ser muito maiores (...) haver um trabalho muito grande em termos de formação dos colaboradores para acompanharem essas exigências. Creio que nos temos de adaptar aos idosos que aí vêm. Temos de pensar que até agora, nas IPSS’s, a população maioritária é a população rural. (...) quando começarmos a perceber nas instituições,... as categorias profissionais (...) ainda vamos ter as funcionárias que temos hoje em dia e aí eu creio que não estão muito habilitadas (...) considerar tudo uma esquisitice, um requisito excessivo (...) Temos de nos adaptar às realidades das pessoas!”</i></p> <p><i>4 – “Eu acho que todas as instituições (...) têm de repensar seriamente como é que vão dar resposta, porque as estruturas que estão feitas há alguns anos já não conseguem dar resposta às problemáticas atuais... de uma forma que devia ser a ideal (...) os futuros lares, (...) construídas têm de ter muito em conta estas problemáticas (...) As exigências vão ser diferentes, até porque as pessoas têm outra formação, cultura, educação, perceção do mundo, mais globalizante (...) nossa população é uma população rural, que não é muito exigente em termos de oferta mas nos próximos anos a exigência vai ser muito maior.”</i></p> <p><i>5 – “(...) nada é estanque. As gerações vão mudando, as necessidades vão ser diferentes e as respostas sociais vão ter que se adaptar. A instituição vai ter que planear as suas respostas, definir as suas políticas com abertura e sentido de estar atento às necessidades do dia-a-dia.</i></p>	<p>7</p>

			<p><i>Se não o fizer, está condenada. Desde que haja essa abertura da parte das direções, essa sensibilidade, eu penso que consegue responder às necessidades das gerações futuras.”</i></p> <p>6 – <i>“Eu quero julgar que sim. A nossa, especificamente... sim... esforçamo-nos todos os dias para que isso possa acontecer. Que não seja só agora mas que, futuramente isso aconteça.”</i></p> <p>7 – <i>“(...) têm capacidade para responder apenas num futuro próximo (...) Porque só temos resposta para a população idosa, não estamos virados para a juventude. Aqui a juventude e as crianças são poucas (...) tem a ver com o meio envolvente. E neste caso particular, mais década, menos década tem tendência a ficar desajustada às necessidades da população.</i></p>	
Total de unidades de registo				35

Tabela 11 – Análise de conteúdo do eixo 7

Eixo VII – Legislação no âmbito das IPSS's				
Módulos	Categorias	Sub categorias	Unidades de Contexto	Unidades de registo
Dimensão social da sustentabilidade	Construção de Políticas públicas	Capacidade e do Estado	<p>1 – <i>“Todas as políticas mexem com dinheiro, (...), o Estado não tem dinheiro, acho complicado. Uma política vai implementar mais uma coisa, é preciso mais dinheiro (...). Se ele começa a falhar, vai ser complicado e eu acho que vai falhar.”</i></p> <p>2 – <i>“O Estado para construir devia ter uma política de maior proximidade, eu acho que quem faz as leis são muito... leis de gabinete. (...) O Estado tem capacidade, melhor que ninguém, para construir essas políticas, porque para além de ser o detentor do poder também é o detentor dos recursos, acho que o Estado devia procurar elementos que conheçam a realidade, porque a realidade que se passa em grandes centros urbanos não é a mesma nos centros rurais (...) quando uma norma sai, sai para todos de igual forma, quer sejam de meios urbanos, quer sejam de meios rurais e não pensam que há pessoas que estão isoladas e que os recursos quer de uns quer de outros são recursos diferentes.</i></p> <p>3 – <i>“Eu creio que o Estado tem muita teoria e pouca prática, porque as coisas são feitas em</i></p>	7

		<p><i>gabinete, não é conhecido o terreno. Mesmo, por vezes, a intervenção da CNIS é um bocadinho dificultadora nesse tipo de situação, porque não se conhece muito bem a integração no terreno e, portanto não há uma adaptação à realidade.”</i></p> <p><i>4 – “Eu acho que se continua a cometer um erro (...) que continua a ser grave. (...) fala-se em muitas políticas da terceira idade, (...) faz-se muita formação, mas depois as coisas na prática... não somos questionados. (...) as IPSS’s deveriam ter uma palavra a dizer sobre como é que as coisas devem ser feitas no terreno, porque temos conhecimento de causa e continuam a fazer-se muitas coisas em gabinete. A legislação é feita sem questionar as pessoas e muitas vezes, o que acontece é que não se adequa. (...) enquanto não houver este cuidado de partilhar a experiência prática com a experiência da investigação, enquanto as políticas sociais (...) não unirem estes dois setores eu acho que não vamos ter melhorias.”</i></p> <p><i>5 – “(...) há uma lacuna muito grande entre o que é pensado e a realidade prática (...).”</i></p> <p><i>6 – “Capacidade tem, pois têm lá muitos técnicos. Concerteza poderia desenvolver muitas medidas e pensar mais um bocadinho esta temática (...) nós vemos as pessoas a desenvolver determinado tipo de doenças que antigamente não se viam tanto. Nós também sabemos que muitas das medidas na área da terceira idade conseguem ser implementadas no âmbito dos quadros comunitários (...) se não fosse assim, o Estado não teria capacidade para isso.”</i></p> <p><i>7 – “Podia-se fazer mais. Já há algumas respostas inovadoras... Mas não vejo muita adesão (...) resultados (...) capacidade acho que tem... para juntar ideias, criar políticas novas.”</i></p>	
	<p>Mecanismos de participação</p>	<p><i>2 – “Sim, a CNIS, a união das misericórdias, mas (...) não somos sócios de nenhuma delas, portanto não estou muito envolvida sobre as políticas, o que eu tenho conhecimento é mais ao nível da Segurança social e alguma pesquisa que eu faço nos sites da segurança social.”</i></p> <p><i>3 – “Sim. Os que eu conheço são essencialmente através da CNIS. A CNIS é o organismo que representa as IPSS’s, portanto fazem reuniões e auscultações periódicas aos associados, para promoverem as medidas, nomeadamente o acordo de cooperação 2015/2016...”; “(...) já utilizámos quando houve as alterações em termos de objetivos das respostas de SAD.”</i></p> <p><i>4 – “Supostamente, existe um organismo que é a CNIS que nos tutela e que deveria ser um meio para ouvir, no terreno as IPSS’s e pôr em prática as nossas questões, as nossas dúvidas, as nossas necessidades. Infelizmente... (...) tenho ouvido nas outras instituições é que ninguém nunca foi procurado no sentido de reunir com as direções, com os técnicos e</i></p>	<p>5</p>

		<p><i>perguntar quais são as vossas necessidades (...) e depois elaborar-se um plano e propor ao governo. (...) continua a ser (...) muito utópica.”; “Nunca utilizámos nenhum mecanismo”</i></p> <p><i>5 – “Eu só conheço a CNIS e tenho as minhas dúvidas sobre a capacidade de negociação, sobre a capacidade de influenciar essa tomada de decisões. (...) “são políticas decididas em gabinete”, sem o mínimo de conhecimento da realidade, sem perguntar às instituições quais são as suas reais necessidades (...) na altura de as colocar em prática, são inócuas, muitas delas, porque não se adaptam à realidade.”; “(...) nós nem sequer somos associados da CNIS. Mas também achamos que o que se pode trazer daí, não é muito proveitoso.”</i></p> <p><i>7 – “A CNIS, como representante das instituições, sei que faz reuniões com os ministros, sindicatos, confederações. Acho que há espaços para isso. Mas a CNIS é uma confederação para associados... e nós somos associados (...) Há a UIPSS, a nível distrital (...)”; “Já utilizámos a CNIS. (...) quando há formações, reuniões, conferências, vamos, quando saem protocolos, legislação... mas nunca participámos na formulação de políticas.”</i></p>		
	Exequibilidade das políticas públicas	Entrave ou suporte	<p><i>1 – “Um suporte. Muitas políticas não são exequíveis de uma maneira mas podem ser exequíveis de outra, temos de arranjar uma forma de serem exequíveis (...) Podem ser exequíveis para uma instituição e pra outra não.”</i></p> <p><i>2 – Umas, um entrave e outras, um suporte.</i></p> <p><i>3 – “Poderiam ajudar na questão da sustentabilidade, poderiam ajudar se as políticas públicas não fossem tão fechadas e promovessem até a articulação em termos profissionais dos elementos que constituem os organismos públicos e os organismos das IPSS’s. (...) não é muito funcional, ainda há muito a perspectiva das capelas, cada um trabalha para a sua (...)”</i></p> <p><i>4 – “Têm muito pouca influência. Penso que as nossas políticas sociais estão muito direcionadas ainda para a burocracia. Isto no terreno não funciona, porque nós acabamos por perder muito tempo a preencher papéis (...)é tanta burocracia (...) E enquanto nós perdemos este tempo todo a tratar disso, não vamos conseguir melhorar. As políticas sociais não ajudam em nada as IPSS’s, neste sentido.”; “Por um lado é bom, porque temos um suporte de legislação, de documentação, o problema é que depois não há recursos humanos para aplicar isso na prática e depois acabam por ser um entrave. (...)”</i></p> <p><i>5 – “(...) podem constituir um entrave ou um suporte à nossa intervenção (...) Apesar de nos tentarmos manter neutros ou se está com o poder ou se está contra ele... Já podemos ter</i></p>	7

		<p><i>mais apoios ou menos apoios consoante os poderes políticos (...) A política é um jogo.”</i></p> <p>6 – “(...) Nós sabemos que cada vez mais existem cortes a ser feitos e isso tem-se revelado um pouco na rotina da instituição (...) temos de implementar algumas formas de poupar para nós conseguirmos (...) ser sustentáveis ao longo do tempo. As políticas públicas para as IPSS’s... Não é a mesma coisa do que alguém que vai comprar um bem e recebe naquele momento (...) E todos os cortes que têm vindo a ser feitos têm-se refletido no dia-a-dia.”</p> <p>7 – “Eu não vejo isso como um entrave, acho que acaba por sustentar a nossa intervenção.”</p>	
	Objetivos	<p>1 – “(...) Podem ter uma intenção muito boa mas depois não são exequíveis. (...) pessoas que não estão no terreno (...) muitas coisas não correspondem à realidade.”</p> <p>2 – “Algumas são exequíveis outras não.”</p> <p>3 – “As políticas públicas deveriam ser feitas com o público a que se destina e não para o público a que se destina (...) há uma falha (...). Os objetivos são cumpridos? Depende do enquadramento dos objetivos... por vezes não são ajustáveis. Apenas alguns são exequíveis.”</p> <p>4 – “(...) os objetivos nem sempre são exequíveis na prática. Precisamente, porque não há preocupação em nos questionar sobre essas políticas antes de as aplicarem (...) os PI’s são um documento (...) exausto em termos de aplicação, há coisas que não fazem sentido (...)”</p> <p>5 – “(...) normalmente os objetivos teóricos são sempre muito bem definidos só que depois os caminhos para lá chegar, desvirtuam-nos completamente... não são exequíveis na prática.”</p> <p>6 – “Os resultados... Talvez não cumpram os objetivos para que foram criadas.”</p> <p>7 – “Depende da política (...) podia ser feito de outra forma, o Estado exige determinadas coisas, mas depois não orienta. Só fiscaliza. Na orientação, o Estado demite-se das suas obrigações (...) as formações (...) nem sempre vão ao encontro daquilo que precisamos. Há políticas, há objetivos para cumprimento dessas políticas mas não há uma relação próxima entre o Estado, quem representa e os técnicos das instituições e acho que aí há falha (...)”.</p>	7
Total de unidades de registo			26

Tabela 12 – Análise de conteúdo do eixo 8

Eixo VIII – Perceção sobre a sustentabilidade no futuro das IPSS's				
Módulos	Categorias	Sub categorias	Unidades de Contexto	Unidades de registo

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Importância da dimensão económica e social na sustentabilidade futura das IPSS's</p>	<p>Contributos para desenvolvimento social</p>	<p>Procura</p> <p>1 – “Nós não temos resposta para tanta procura. Tanto de C.D., como de SAD, como de lar, de creche... Isto é uma associação com muitos recursos económicos, por algum motivo é, temos muita procura. “Temos muita procura na área em que podemos intervir. Temos procuras, de vez em quando, engraçadas que nos deixam a pensar.”</p> <p>2 – “Sim, à procura de novas parcerias, de novos meios de financiamento para tentar melhorar cada vez mais e também evoluir, acompanhar os tempos.”</p> <p>3 – “Sim, sempre. Se assim não fosse, já não nos conseguiríamos desenvolver.”</p> <p>4 – “Nós temos imensa procura. (...) será também por prestarmos um bom serviço, (...) mas também porque estamos quase dentro da cidade e damos resposta a muita gente do distrito e fora do distrito. Mas a procura é tão grande que (...) não temos tempo sequer para termos a preocupação de procurar... a possibilidade de outros serviços novos (...) hoje temos uma série de serviços que a maioria das instituições não tem e a oferta tem sido bem recebida.”</p> <p>5 – “Sim, diariamente. Analisamos os utentes que temos, o número do acordo, se temos capacidade para mais, esgotar a capacidade. Diariamente, é um trabalho que fazemos (...).”</p> <p>6 – “Estamos, na medida do possível, estamos atentos a tudo aquilo que existe para depois nos podermos encaixar em algum lado.”</p> <p>7 – “(...) Estamos atentos à procura, o problema é quando não há procura. Estamos atentos à procura de lar, eu tento articular com outras colegas, porque nem sempre há resposta aqui... mas por exemplo, no C.D. e SAD não há assim tanta procura. Mas estamos preocupados e a ver se pensamos em soluções para resolver o problema. Corremos o risco de ficar só com uma resposta e não é isso que se pretende... mas estamos atentos. Mesmo a procura de pessoas que querem vir para o lar e eu não consigo dar resposta, utentes nossos do C.D ou de SAD que já não possam estar nessas respostas, porque precisem de acompanhamento de noite... eu não resolvendo aqui, tento sempre resolver de outra forma, por exemplo encaminhar para outros lares...”</p>	<p>7</p>
---	--	--	----------

		<p>Ações inovadoras</p> <p>1 – “Nós já temos uma coisa que ninguém mais faz que é: no mês de Julho, Agosto e Setembro temos duas camas só para o descanso do cuidador.(...) Começam agora a aparecer procuras diferentes e vamos tentando responder, porque como é um nicho de mercado, podem estipular o preço que entenderem (...)”; “(...) Se conseguíssemos fazer uma ala só para demências, uma ala para acamados, uma ala só para autónomos, uma ala especializada para doenças de Alzheimer, Corpus de Lewis... era o ideal.”</p> <p>2 – “A procura de novas parcerias, novos meios de financiamento para tentar melhorar (...) evoluir, acompanhar os tempos.”; “Sobretudo no SAD, (...) se tivéssemos teleassistência (...) o SAD é uma forma (...) de prestarmos o serviço às pessoas e a um custo menor para os utentes (...) penso na teleassistência que é um tipo de serviço que a nível do país existe só em duas ou três instituições (...) seria uma mais-valia sobretudo para os utentes que estão sozinhos. A instituição fez um projeto para (...) criar uma UCC onde possamos ter clínicos e técnicos com conhecimento adequado para dar resposta situações de dependência (...).</p> <p>3 – “(...) aumentar a qualidade dos serviços e a equipa técnica no sentido de diversidade de resposta.”; “Alargar à comunidade (...) é sempre uma mais-valia e é o que privilegiamos.”</p> <p>4 – “(...) tivemos uma maior procura e aumentámos o SAD (...) precisávamos de ter mais espaço, porque não temos capacidade para dar resposta a tanta procura. (...).”; “Todos os nossos serviços são alargados à comunidade (...) podem usufruir da parte da saúde... das valências, dos espaços... comunidade solicita muito a nossa capela para festas (...), festas no espaço exterior, transportes, material de cozinha, espaço para formações (...).”</p> <p>5 – “alargar os serviços de saúde à comunidade, os cuidados médicos, os cuidados de enfermagem. O posto de colheita de análises aqui da terra vai utilizar instalações nossas e nós temos algumas propostas de oferta de alguns serviços (...) temos umas ideias novas mas que ainda são ideias. (...) os serviços destinam-se à comunidade.”; “(...) sempre fomos inovadores (...) criámos a primeira creche (...), planetário (...), escola profissional num meio rural... sempre tivemos essa capacidade de empreendedorismo, de inovação (...).</p> <p>6 – (...) a partir do próximo ano vamos ter de pensar em alternativas para nos conseguirmos autossustentar (...) Mas ainda (...) não está nada definido (...).”</p> <p>7 – “(...) aqui não estou a ver muitas soluções (...) “(...) alargar a lavandaria à comunidade, ...já pensei nisso, mas não depende só de mim, a direção, não pretende alargar.”</p>	7
--	--	--	---

	Contributos para sustentabilidade da instituição	Limites e potencialidades das IPSS's	<p>1 – “As limitações são o espaço físico... quando aumentarem o lar, continua a ser pequeno para a procura que temos. A sustentabilidade vai ser maior quando fizerem as obras (...).”</p> <p>2 – “Limites... Se os acordos com a segurança social forem reduzidos (...), se o Estado deixar de participar na construção de infraestruturas e mesmo para manutenção (...) Potencialidades... o meio onde nos encontramos inseridos, porque a instituição (...) é das maiores empresas que temos aqui a nível local, é um meio empregador (...) mão-de-obra local (...) acabam por dinamizar o trabalho e contribuem para a evolução da instituição.”</p> <p>3 – “Potenciais (...) as respostas que já temos (...) bem estruturadas (...); a equipa, em termos de profissionais (...); a boa imagem que temos (...); o facto de (...) tentarmos abrir as portas e articularmos com outras instituições e organismos. As dificuldades: (...) não revisão dos acordos de promoção e proteção (...) pelo facto de não corresponderem à realidade em termos de necessidades; baixos rendimentos dos utentes (...), não têm capacidade económica (...) A política da segurança social, em termos de vagas (...) desfasada da realidade (...) se um utente não tem poder económico mas (...) tem património, deve ser convertido em poder económico ou destinar-se à instituição que lhe faz a retaguarda (...); a competitividade entre instituições (...) instituições com as mesmas respostas em áreas tão pequenas é (...) inibidor.”</p> <p>4 – “(...) limites (...) se tivéssemos mais possibilidade de financiamento (...) podíamos melhorar a nossa estrutura, por isso é que também temos concorrido aos programas (...) o espaço é insuficiente (...) precisávamos de substituir... em termos de maquinaria, a nossa frota. As potencialidades, quanto mais pudermos dar e fazer em termos de melhoramentos, (...) vai ajudar a prestar melhor serviço e mostra que é possível a sustentabilidade (...)”</p> <p>5 – (...) temos essa potencialidade de apresentar ideias novas, serviços novos, à frente dos outros (...). Temos preocupação com os recursos humanos, com a formação... tentamos que os recursos humanos sejam da região, numa perspetiva de desenvolvimento local. A nossa instituição é definida como um projeto de desenvolvimento local (...). Limites (...) os problemas financeiros que possam advir das políticas públicas, da nossa capacidade para arranjar as alternativas (...) encontram muitos entraves para se implementarem (...) as burocracias dos licenciamentos (...) Se não houver uma alternativa de financiamento (...) dificuldade na continuidade (...) dependem cerca de 70% de fundos públicos.</p>	7
--	--	--------------------------------------	---	---

			<p>6 – “Os limites em termos de sustentabilidade são (...) as despesas que nós temos (...) muito altas, (...). As despesas com os ordenados, com a luz, com o gás, com o aquecimento (...) As potencialidades, julgo que a localização geográfica (...) os próprios colaboradores da instituição (...) é nas mãos deles que está a forma de sustentar a instituição. (...) as próprias instalações nos possam permitir fazer outro tipo de atividades ou proporcionar outro tipo de serviços... porque nós temos muito boas instalações (...) e assim ser um fator de sustentabilidade para a instituição.”</p> <p>7 – “Limitações... é a aldeia começar a ter pouca população. Porque depois é menos procurada... por enquanto vão procurando, porque há muita população idosa (...) O espaço também é um limite... o espaço das zonas comuns é pequeno, o espaço da lavandaria... as salas... mas entretanto vão haver mais obras (...). Os quartos... também podíamos ter mais (...) Não sei se é por aí, as infraestruturas... temos muita procura de lar mas também não é muito fácil estar a criar mais 2 ou 3 quartos... Potencialidades... prestamos um bom serviço, (...) há uma preocupação constante com o bem-estar dos idosos e o serviço é realmente bom, a parte humana é boa (...).”</p>	
		Desafios futuros	<p>1 – “O primeiro passo vai ser implementar a qualidade. Vai ser um desafio muito grande. Nós já fomos a formações da qualidade e vimos a complexidade daquilo. E depois, uma coisa é nós técnicos, estarmos dentro da qualidade e querermos que as coisas corram por aquele caminho porque é a qualidade que manda, que está implementada e depois outra coisa é as auxiliares não entenderem muito bem (...).”</p> <p>2 – “Criar uma UCC, também está previsto nos nossos Estatutos poder dar formação (...).”; “Arranjar custos para manter essa sustentabilidade.”</p> <p>3 – “A minha perspetiva é sempre muito boa, porque eu tenho visto esta casa crescer. Dá-nos muito gosto podermos contratar mais pessoas de forma equilibrada (...) sabendo que realmente são necessários e (...) abrir respostas novas como a UCC (...).”; “Um desafio muito grande é a questão do SAD. É conseguirmos dinamizar e desenvolvê-lo de uma forma diferente dos outros para criar (...) a diferença... porque (...) é um problema geral. (...) Portanto, esse investimento, creio que é um bem necessário e a continuidade das respostas que já temos e agora a UCC.”</p>	7

		Desafios Futuros	<p>4 - “(...) se as coisas estiverem como estão hoje, penso que serão muito boas, podemos ter essa noção que o futuro não será mau (...).”; “Eu penso que o principal desafio... o facto de eventualmente as políticas sociais mudarem e os financiamentos baixarem e o facto de deixarmos de ter procura e não haver financiamento por parte dos utentes e das famílias, isso seria um problema grave no futuro e para a sustentabilidade da instituição.”</p> <p>5 - “A questão do financiamento e a capacidade que nós tenhamos de arranjar fontes alternativas de financiamento, esse é o maior desafio. Criar um serviço, um produto (...) lucrativo de forma a (...) continuar a desenvolver a vertente social. (...) capacidade de criar aqui um hotel e gerir esse hotel de uma forma privada (...). A capacidade que a instituição tiver de criar esses outros serviços (...) temos de ter uma vertente lucrativa (...) camas para gente que pode pagar bem, com outra qualidade de serviço, outras infraestruturas (...).”</p> <p>6 - “As perspetivas são positiva e optimistas (...) mas avizinham-se algumas dificuldades e vamos ter de repensar a nossa forma de sustentar a instituição (...) pensar em algumas alternativas, ter outras ideias (...) ao serviço da qualidade, porque nós, sendo uma instituição certificada, o nosso principal objetivo será esse, ir ao encontro das expectativas das pessoas e das necessidades delas.”; “É principalmente a nível económico, conseguirmos fazer face a alguns cortes que já estamos a sentir (...) esse é o principal desafio.”</p> <p>7 - “Para um futuro próximo, a perspetiva é positiva, mas para um futuro mais longínquo, não é muito positiva, acho que não é sustentável, de forma geral. Acho que vamos deixar de ter respostas, ou inovamos, mas aqui é difícil inovar, porque estamos longe da cidade. (...) e temos a concorrência de instituições muito próximas (...) acho que há respostas que vão fechar e não tendo outras para substituir, fica condenada ao fracasso. (...) não há crianças....”; “É procurar outras formas de manter a instituição de pé, é um desafio. Tentar encontrar soluções que vão de encontro ao que a população (...) mas é um desafio tentar encontrar uma coisa que realmente aqui faça sentido. Não é só meu, tem de ser uma ação conjunta (...).”</p>	
--	--	---------------------	---	--

	Contributos para o desenvolvimento humano	Valores mobilizados na intervenção	<p>1 - “Eu tenho de ser muito técnico, posso brincar mas esporadicamente (...) Às vezes temos de ser um bocadinho mais exigentes.(...) Tento privilegiar mais os valores profissionais”</p> <p>2 - “Os valores profissionais, partimos do princípio que estamos aqui para servir e não para ser servidos, esse é um dos princípios (...) quem nos procura precisa efetivamente dos nossos serviços e nós temos que procurar satisfazer essas necessidades, portanto esse é o nosso dever profissional e também um dever moral (...) Sermos solidários, na colaboração com o utente, no apoio que damos ao utente tanto quando ele está feliz como quando está triste (...) temos que estar com os utentes (...) mas sim como um ser humano (...) estarmos o mais próximos deles possível, porque é isso que gostávamos que nos fizessem”</p> <p>3 - “Respeito,... clareza. Uma comunicação simples e perceptível e integridade (...) não haver interesses (...) a dignidade, a integridade e o respeito serão os mais importantes (...) Temos que ser humanos para sermos tratados como tal e podermos tratar os outros.</p> <p>4 - “(...) a filosofia que nós temos tido é que isto seja uma família... que as pessoas se sintam aqui (...) como se sentem em casa (...) com esta população, é a parte humana que tem de estar em evidência, trabalhamos com uma população muito carente emocionalmente, no fim de vida, que lida com valores muito específicos (...) a parte técnica é fundamental por isso é que partilhamos de uma equipa multidisciplinar mas acho que esta parte humana é a melhor característica que temos... O trato, a dedicação, o estar desperto para o utente. (...).</p> <p>5 - “Nós temos os nossos valores definidos, os valores da instituição. Confiança dos nossos utentes no nosso serviço, na qualidade, na integridade e honestidade dos nossos serviços, a dedicação (...) A humanização... as pessoas estão sempre em primeiro lugar (...) O rigor... boas-práticas na gestão financeira (...) espírito empreendedor (...) focamo-nos no cliente.”</p> <p>6 - “Acima de tudo, a confidencialidade é um deles. O ouvir, o estar atenta, escutar um idoso, (...) uma criança...O dar um sorriso, o ser amável, ser simpática, porque nós estamos aqui obviamente para colaborar com eles e temos que saber entendê-los na perspetiva deles. Os valores de escuta (...) ir às salas, conversar com eles, fazer parte do seu dia-a-dia (...).”</p> <p>7 - “O respeito para com os utentes e colaboradoras, a justiça, porque sem justiça é difícil que nos respeitem (...), a amizade, sermos amigos uns dos outros e sermos responsáveis.”</p>	7
Total de unidades de registo			35	

ANEXO 12 – PROCEDIMENTOS RELATIVOS À CONSTRUÇÃO DOS EIXOS DE ANÁLISE

a) Caracterização do contexto externo e interno da organização

O primeiro eixo encaixa-se no módulo “Conhecimento sobre a organização”. As categorias definidas correspondem inteiramente à caracterização dos contextos interno e externo das IPSS’s estudadas e dos entrevistados, enumerando-se as seguintes: “Contexto geográfico”, que enquadra a subcategoria “concelho de Viseu” e na qual foi caracterizado o concelho no qual incidiu esta investigação; “Dimensão” que engloba as subcategorias “grande”, “pequena” e “média”, onde foi definida a grandeza de cada instituição relativamente ao número de utentes e de respostas sociais ; “Antiguidade”, que corresponde ao número de anos de cada IPSS e por isso não foi definida qualquer subcategoria; “Recursos humanos”, que destaca as subcategorias “colaboradores”, “técnicos especializados” e “voluntários” cujo número total correspondente foi indicado para cada uma destas; “Natureza jurídica”, onde foram apontadas as subcategorias “Associação de Solidariedade Social”, Fundação de Solidariedade Social e “Centro Social e Paroquial”; “Âmbito territorial” que enquadra as subcategorias “urbano”, “periférico” e “rural”; “Respostas sociais” que engloba as subcategorias “capacidade”, “nº de utentes” e “certificação da qualidade”, e por fim a categoria “População-alvo” que diz respeito aos entrevistados, sendo que a sua análise passou pela definição das categorias “cargo”, “idade”, “sexo”, “experiência profissional (anos)”, “direção técnica (anos)” e “formação académica”, em que cada uma delas foi caracterizada mediante os dados obtidos nas entrevistas e no site da carta social.

A análise deste eixo não seguiu os mesmos trâmites adotados nos restantes. Foi feita uma caracterização das subcategorias, recorrendo à construção e análise de tabelas de apoio, que permitiram retirar algumas conclusões gerais, visto que os dados deste eixo possuíam uma dimensão mais expositiva.

b) Ações associadas à sustentabilidade

Este eixo pertence ao módulo “Dimensão económica da sustentabilidade”. É composto por três categorias “Estudos de avaliação da sustentabilidade”, “Indicadores de avaliação” e “Programas sociais de financiamento de projetos”. A primeira categoria engloba as subcategorias “específicos” (que se refere à realização de estudos específicos

acerca de processos internos e áreas específicas que os diretores técnicos já efetuaram acerca da sustentabilidade da IPSS que dirige), “qualitativos” (que concerne aos indicadores de análise geral com o intuito de perceber se as receitas estão a fazer face às despesas) e “quantitativos” (que se relaciona com a realização de uma análise rigorosa, recorrendo a cálculos numéricos associados aos investimentos financeiros, aos custos inerentes e às receitas obtidas). A segunda categoria foi subdividida em subcategoria “receitas/despesas” (refere-se ao resultado obtido da diferença entre o capital financeiro que se gasta e o que se obtém) e “outros indicadores” (outros itens utilizados para avaliar a sustentabilidade). A terceira categoria refere-se às candidaturas por parte das IPSS’s a programas de financiamento de projetos sociais e à importância que lhes atribuem no financiamento da instituição e respetiva sustentabilidade. Esta categoria foi dividida em: “objetivos económicos” e “objetivos sociais”, sendo que dizem respeito ao cariz dos objetivos subjacentes às candidaturas a estes programas; “candidaturas a programas” que diz respeito à natureza de programas aos quais as IPSS’s já se candidataram e pretendem candidatar; “produtos” que concerne à eficácia da resposta dada pelos programas a que se candidataram; e “contenção de gastos” referente à possibilidade considerada pelas instituições de reduzir os consumíveis.

c) Potenciais fontes de financiamento das IPSS’s

Este eixo é englobado no módulo “Dimensão económica da sustentabilidade” e diz respeito às diferentes fontes de recursos da instituição que possibilitam a melhoria da sustentabilidade e a geração de valor económico. As categorias definidas neste eixo foram: “atividades geradoras de recursos”, “atividades com apoio estatal e não estatal” e “potenciais fontes de receita”. A primeira divide-se nas subcategorias “atividades”, “objetivos”, “parceiros” e “produtos” e refere-se à natureza e tipo de atividades realizadas pelas IPSS’s para obtenção de recursos, assim como os objetivos subjacentes, os parceiros na realização das mesmas e os resultados que delas advêm. A segunda subdivide-se em “atividades” e “atores” e alude à intervenção do Estado e de outros organismos relativamente ao apoio concedido para a execução das atividades planificadas pelas IPSS’s. A última categoria deste eixo divide-se nas várias subcategorias identificadas como fontes relevantes de recursos da instituição: “Estado”, “parceiros”, “projetos”, “atividades”, “mensalidades”, “quotas” e “donativos”.

d) Práticas e metodologias de intervenção das IPSS's

O quarto eixo, enquadrado no módulo “Dimensão económica da sustentabilidade”, diz respeito às práticas desenvolvidas pelas IPSS's para a criação de valor social e que refletem a dinâmica da instituição. Este eixo possui três categorias: “fontes de recursos”, “certificação da qualidade” e “boas-práticas”. A primeira é composta pelas subcategorias “razoáveis” e “escassos” e diz respeito à existência ou não de fontes de recursos capazes de responder às suas necessidades e de promover a sustentabilidade social das IPSS's. A segunda categoria divide-se em “objetivos” e “contributos” e refere-se à identificação das instituições que possuem certificação da qualidade, à entidade promotora da mesma, ao tipo de certificação, ao nível atribuído, aos objetivos subjacentes à aquisição deste certificado e à influência que poderá ter para a sustentabilidade das IPSS's. A última subcategoria é composta por “tipo de ações”, “práticas de mostra social” e “valores” e tem a ver com as práticas e ações desenvolvidas em diversas áreas ou na globalidade que poderão contribuir para a sustentabilidade da instituição, assim como os valores que lhes estão subjacentes.

e) Comunicação com os parceiros e com a sociedade civil

O quinto eixo, englobado no módulo “Dimensão social da sustentabilidade”, diz respeito à identificação do tipo e das formas como é realizada a comunicação entre a instituição, os parceiros e a comunidade de maneira a perceber se é aberta às dinâmicas locais. Neste eixo enquadraram-se três categorias “Comunicação”, “Recolha de sugestões e críticas” e “Ações de valor social”. A primeira categoria, onde são definidas duas subcategorias “parceiros” e “comunidade”, está associada à comunicação e à forma como é estabelecida essa comunicação entre a organização, a sociedade e os parceiros, nomeadamente das atividades que realizam. Nesta categoria são apontados os instrumentos que a instituição utiliza para dar a conhecer a todas as partes interessadas e sociedade em geral a realização das suas atividades ou planeamentos.

No que toca à segunda categoria, pretendeu-se perceber se a instituição dispõe de meios de recolha de opiniões dos seus parceiros e sociedade em geral, assim como conhecer o que é feito com as sugestões e críticas efetuadas à intervenção da instituição. Deste modo, enquadraram-se as subcategorias “tratamento e encaminhamento” e “inexistência de procedimentos” que indicam se existem ou não procedimentos ou ações no âmbito da recolha de informação recebida e quando existem, quais são e se é feito o seu devido

tratamento e encaminhamento). A última categoria “ações de valor social” relaciona-se com as concepções dos entrevistados acerca das atividades ou ações cujo valor social consideram uma mais-valia para a sustentabilidade das instituições. Nesta, foram encontradas três subcategorias: “percepções”, “parcerias” e “produtos”. A primeira refere-se à importância que consideram ter para a comunidade e através de que formas é que obtêm estas percepções. A segunda está associada às percepções que os diretores técnicos têm sobre os principais resultados das suas parcerias para a sustentabilidade da organização e a terceira concerne aos resultados obtidos com essas mesmas parcerias.

f) Cooperação com a Segurança Social/Estado

O sexto eixo, parte integrante do módulo “Dimensão social da sustentabilidade”, relaciona-se com as percepções dos diretores técnicos das instituições acerca do impacto que têm os resultados das parcerias que estabelecem com o Estado na sustentabilidade da instituição. Este eixo é composto por duas categorias: “manutenção de parcerias” e “compromisso do Estado com as IPSS’s”. A primeira apresenta duas subcategorias “presente” e “futuro”, sendo que a primeira diz respeito às concepções dos diretores técnicos relativamente à capacidade presente do Estado para apoiar as IPSS’s e a segunda toca às percepções sobre a capacidade do Estado para auxiliar estas instituições, desta vez, no futuro. A segunda categoria comporta as subcategorias “implicações para as instituições”, “implicações para o envelhecimento” e “implicações sociais futuras”, sendo que: a primeira diz respeito às percepções dos diretores técnicos acerca da continuidade do Estado no referente ao apoio prestado às IPSS’s; a segunda concerne às posições dos mesmos relativamente à tendência do envelhecimento demográfico e respetiva capacidade do Estado para dar resposta a esta problemática; e a terceira que se coaduna com as perspetivas dos entrevistados relativamente à capacidade do Estado e das IPSS’s para responderem adequadamente às necessidades humanas futuras.

g) Legislação no âmbito das IPSS’s

O sétimo eixo, enquadrado no módulo “Dimensão social da sustentabilidade” procura averiguar a intervenção das IPSS’s na formulação de políticas públicas e compreender que perspetivas têm os diretores técnicos sobre os benefícios e limitações da legislação nas instituições que dirigem. Assim, destacam-se as categorias “construção de políticas públicas” e “exequibilidade das políticas públicas”. A primeira engloba as

subcategorias “capacidade do Estado”, que diz respeito à opinião dos diretores técnicos acerca da capacidade deste órgão para formular políticas públicas dirigidas à terceira idade e “mecanismos de participação” que se refere ao conhecimento que os diretores técnicos das IPSS’s têm sobre possíveis formas de participar na formulação de políticas públicas e quais os meios mobilizados pelos mesmos para participar na sua formulação. A segunda categoria comporta as subcategorias “entrave ou suporte” e “objetivos” e diz respeito à posição em que se colocam os diretores técnicos relativamente ao contributo das políticas para a intervenção das IPSS’s e à opinião dos mesmos acerca da exequibilidade dos objetivos destas políticas.

h) Perceção sobre a sustentabilidade no futuro das IPSS’s

O oitavo eixo, enquadrado no módulo “Importância da dimensão económica e social na sustentabilidade futura das IPSS’s”, diz respeito ao conhecimento das perceções dos diretores técnicos acerca da capacidade de crescimento e desenvolvimento futuro das instituições de apoio social à terceira idade. Este eixo enquadra três categorias: “contributos para desenvolvimento social”, “contributos para a sustentabilidade da instituição” e contributos para o desenvolvimento humano”. A primeira categoria respeita às subcategorias “procura” (procura verificada tanto por parte das instituições estudadas como por parte das pessoas) e “ações inovadoras” (importância da realização de ações inovadoras que contribuam para a sustentabilidade da instituição). A segunda categoria integra as subcategorias “limites e potencialidades das IPSS’s” (pontos fracos e pontos fortes relativos à instituição e que condicionam a sustentabilidade da mesma) e “desafios futuros” (capacidade de mudança das IPSS’s face aos constrangimentos futuros). A terceira categoria integra os “valores mobilizados na intervenção” (valores profissionais e humanos integrados no dia-a-dia da intervenção dos diretores técnicos).