



ANA RAQUEL MONTEIRO MARQUES CAMÕES **MEDIÇÃO DO IMPACTO SOCIAL DOS SERVIÇOS REGIONAIS – O CASO DE UM MUNICÍPIO**



**ANA RAQUEL
MONTEIRO MARQUES
CAMÕES**

**MEDIÇÃO DO IMPACTO SOCIAL DOS SERVIÇOS
REGIONAIS – O CASO DE UM MUNICÍPIO**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Economia, realizada sob a orientação científica da Doutora Marta Ferreira Dias, Professora Auxiliar do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia de Gestão Industrial e Turismo e coorientação científica da Doutora Marlene Paula Castro Amorim, Professor Auxiliar do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro.

o júri

Presidente

Prof. Doutora Mara Teresa da Silva Madaleno

Professora Auxiliar do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro

Prof. Doutora Mónica Alexandra Vilar Ribeiro de Meireles

Professora Auxiliar do Departamento de Economia, ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Prof. Doutora Marta Alexandra da Costa Ferreira Dias

Professora Auxiliar do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro

agradecimentos

Em especial aos meus pais e irmã por todas as palavras de força e motivação durante este percurso, pela dedicação, pelo amor e carinho sempre presente.

À minha orientadora Professora Doutora Marta Ferreira Dias por todo o trabalho e dedicação durante a sua orientação e por todas as oportunidades que proporcionou ao longo do percurso, bem como a participação em conferências APDR, ICEIRD, ICSEI e ERSA e à oportunidade de trabalhar com o Diego Galego na elaboração do artigo para futura apresentação na conferência ISIRC.

Agradeço, igualmente, à coorientadora Professora Doutora Marlene Amorim por toda a sua orientação e disponibilidade.

Agradeço à equipa da conferência ICSEI por todas as sugestões de melhorias ao longo da elaboração do artigo para a conferência.

Por fim, agradeço à Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha por ter aceite colaborar na dissertação, por toda a cooperação, em especial a toda a equipa do Departamento Social.

palavras-chave

Economia Social, Empresas sociais, Impacto Social, Medição e Municípios

resumo

Atualmente a economia social tem sido alvo de diversos debates, sob o objetivo de conseguir determinar um parecer claro e objetivo. A economia social, configura-se como uma possível solução a ter em conta na resolução de problemas sociais. As empresas sociais posicionam-se num modelo organizacional que premissa a heterogeneidade, a flexibilidade e a adaptabilidade ao *mundo real e aos problemas reais*. Desta forma, tem-se o primeiro ponto para a resolução de problemas da sociedade. Contudo o seu impacto ainda não está devidamente determinado, nomeadamente, qual o seu contributo para o crescimento económico, como é que a sua sustentabilidade e a competitividade estão garantidas?

Este estudo tem como objetivo a caracterização das iniciativas de serviços a nível regional e a aferição da sua contribuição para o crescimento social e económico. O estudo retrata um Município, nomeadamente, Albergaria-a-Velha e os serviços sociais da sua Câmara Municipal.

Considerando que Portugal está no início de uma compreensão do que é a economia social, as iniciativas públicas e privadas estão a emergir a um ritmo cada vez maior, o que exige o desenvolvimento de conhecimentos e estruturas específicas para apoiar as práticas e avaliar os resultados.

Ao estudar o Município de Albergaria-a-Velha é possível verificar que os projetos de ação social surgem para colmatar as falhas envolventes na área educacional, empregabilidade e social tendo como objetivo direcionar a empregabilidade e o nível de qualificações para as necessidades do Município e para as necessidades dos seus serviços e indústrias.

Através da aplicação de um questionário, baseado na estrutura de SERVQUAL, aos beneficiários dos projetos de ação social e às equipas técnicas envolvidas é possível avaliar a satisfação de ambos os intervenientes, a discrepância na satisfação entre eles pode refletir-se no impacto dos serviços sociais.

keywords

Social Economy, Social Enterprises, Social Impact, Measurement and Municipalities

abstract

At the present, the social economy has been the subject of several debates, to be able to determine a clear and objective opinion. The social economy is configured as a possible solution to be considered in solving social problems. Social enterprises are positioned in an organizational model that assumes heterogeneity, flexibility and adaptability to the real world and real problems. In this way, one has the first point for solving problems of society. However, its impact has not yet been properly determined what is its contribution to economic growth and how is its sustainability and competitiveness guaranteed?

The purpose of this study is to characterize service initiatives at the regional level and measure their contribution to social and economic growth. The study portrays a Municipality, namely, Albergaria-a-Velha and the social services of its Town Hall.

Considering that Portugal is at the beginning of an understanding of the social economy, public and private initiatives are emerging at an increasing rate, which requires the development of specific knowledge and structures to support practices and evaluate results.

When studying the Municipality of Albergaria-a-Velha and its regional it is possible to verify that social action projects emerge to close the surrounding failures in the educational, employability and social area, aiming to direct employability and the level of qualifications for needs of the Municipality and for the needs of its services and industries.

Through the application of a questionnaire, based on the structure of SERVQUAL, to the beneficiaries of the social action projects and the technical teams involved, it is possible to evaluate the satisfaction of both stakeholders and the discrepancy in satisfaction between them can be reflected in the impact of the services social policies.

Índice

1. Introdução.....	2
2. Revisão da Literatura	6
Introdução.....	6
2.1 Economia Social.....	6
2.1.1 Conceito de Economia Social.....	6
2.1.2 História da Economia Social em Portugal	9
2.2 Economia do Bem-Estar Social	11
2.3 Empresas Sociais	13
2.3.1 Conceito de Empresa Social	13
2.3.2 Empresa Social e o Terceiro Setor.....	14
2.3.3 Empresas sociais.....	16
2.4 Economia Social no Quadro do Programa Nacional de Reformas	17
2.5 Desenvolvimento Sustentável do Município	19
2.6 Economia Social e os Municípios	20
2.7 Impacto social.....	21
2.7.1 Economia Social e o Impacto em Portugal	23
2.7.2 Importância.....	23
2.7.3 Desafios	24
2.8 Métodos de Mensuração.....	25
2.8.1 Social Enterprise Balanced Scorecard	27
2.8.2 Global Reporting Initiative (GRI)	28
2.8.3 Critérios CDI	29
2.8.4 Social Return On Investment (SROI)	31
2.8.5 Contabilidade e Auditoria Social (SAA)	32
2.8.6 Medição do Impacto Social para as Economias Locais (SIMPLE)	32
2.8.7 Impact Compass	33
2.8.8 OCDE Better Life Index	35
3. Caracterização do Município de Albergaria-a-Velha	38
Introdução.....	38
3.1 Caracterização do Município.....	38
3.1.1 Localização geográfica do Município.....	38
3.2 Caracterização Populacional.....	39
3.3 Escalões de Rendimento e Situação de Pobreza.....	49
3.4 Diagnóstico Municipal Social	51
3.4.1 Social e Bem-Estar	52
3.4.1.1 Criação do Projeto PBS-01	53
3.4.1.2 Criação do Projeto PBS-02.....	54
3.4.1.3 Criação do Projeto PBS-03.....	55
3.4.2 Emprego	55
3.4.2.1 Criação do Projeto de Ação Social PEM-01.....	55
3.4.2.2 Criação do Projeto de Ação Social PEM-02.....	56
3.4.3 Educação	57
3.4.3.1 Criação do Projeto de Ação Social PED-01	57
3.4.3.2 Criação do Projeto de Ação Social PED-02	57

4. Metodologia.....	60
Introdução.....	60
4.1 Cronograma do Estudo	61
4.2 Técnicas de Recolha de Dados	62
4.2.1 Entrevista.....	63
4.2.1.1 Entrevista Semiestruturada	64
4.2.1.2 Preparação da Entrevista	64
4.2.2 Questionário	65
4.2.2.1 Elaboração do Questionário.....	66
4.2.2.2 SERVQUAL.....	67
4.2.2.3 Questionários beneficiários e Equipa Técnica.....	70
4.3 <i>Better Life Index</i>	72
5. Resultados	74
Introdução.....	74
5.1 Análise das entrevistas realizadas às Técnicas	74
5.1.1 Projeto de Ação Social PEM-01	74
5.1.2 Projeto de Ação Social PEM-02.....	76
5.1.3 Projeto de Ação Social PS-01	77
5.1.4 Projeto de Ação Social PED-01.....	78
5.1.5 Projeto de Ação Social PED-02.....	78
5.1.6 Projeto de Ação Social PBS-01	79
5.1.7 Projeto de Ação Social PBS-02	80
5.1.8 Projeto de Ação Social PBS-03	81
5.2 Análise dos Questionários	82
5.2.1 Questionário de Avaliação dos Beneficiários	82
5.2.1.1 Avaliação dos beneficiários ao serviço prestado pelos PAS.....	85
5.2.2 Questionário da Equipa Técnica.....	89
5.2.2.1 Avaliação do serviço prestado dos PAS pela Equipa Técnica.....	91
5.3 Comparação da avaliação dos critérios da Equipa Técnica e Beneficiários	95
5.4 <i>Better Life Index</i>	99
5.5 Análise dos Resultados Entrevistas e Questionários	100
6. Conclusão.....	108
Referências Bibliográficas	114
Anexos.....	126

Figuras

Figura 1- Terceiro setor em Portugal.....	11
Figura 2- Etapas de abertura de empresa social.....	13
Figura 3- Processo do impacto social	22
Figura 4- Como alcançar o impacto social	25
Figura 5- Impacto social a nível macro, meso e micro	26
Figura 6- Mapa Social Enterprise Balanced Scorecard	28
Figura 7- O modelo do impacto SIMPLE.....	33
Figura 8- Bússola de Impacto	34
Figura 9- Fronteiras Administrativas e Freguesias	39

Tabelas

Tabela 1- As cinco fases da economia social	7
Tabela 2- As cinco fases da economia social	17
Tabela 3- Mapeamento das partes interessadas de acordo com o nível, necessidades, contributo e método aplicado	27
Tabela 4- Critérios CDI	30
Tabela 5- Distância dos Portos Marítimos e do Aeroporto.....	38
Tabela 6- População Ativa por faixa etária (número de pessoas ativas)	45
Tabela 7- Tipo de Emprego (número de trabalhadores)	45
Tabela 8- Nível de Escolaridade de desempregados (número de indivíduos)	46
Tabela 9- Codificação dos intervenientes e PAS do Município de Albergaria-a-Velha.....	52
Tabela 10- Objetivos da Rede Social	52
Tabela 11- Requisitos do PBS-01.....	53
Tabela 12- Escalão do PBS-01	54
Tabela 13- Escalão do PBS-02	54
Tabela 14- Objetivos do PEM-01	56
Tabela 15- Agenda das Reuniões na Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha	62
Tabela 16- Questionários Entregues na CM- Albergaria-a-Velha.....	66
Tabela 17- Tipo de Escala	67
Tabela 18- Gap modelo SERVQUAL	69
Tabela 19- Tabela das médias da secção 4,5,6	86
Tabela 20 Tabela das médias da secção 4,5,6	91

Gráfico

Gráfico 1- Densidade Populacional do Município de Albergaria-a-Velha.....	40
Gráfico 2- Residentes do Município.....	41
Gráfico 3- Total de Famílias Clássicas	41
Gráfico 4- Dimensão Média das Famílias	42
Gráfico 5- Taxa de natalidade do Concelho e de Portugal (%)	42
Gráfico 6- Taxa de Mortalidade do Município vs Portugal (%)	43
Gráfico 7- Taxa de Mortalidade vs Natalidade Albergaria-a-Velha (%).....	44
Gráfico 8- População Residente por Grupos Etários (número de indivíduos)	44
Gráfico 9- Índice de Dependência dos Jovens.....	47
Gráfico 10- Emprego e Desemprego Jovem (%).....	48
Gráfico 11- Nível de Escolaridade 2001-2011 (número de indivíduos)	48
Gráfico 12- Poder de Compra Per Capita (%)	50
Gráfico 13- Beneficiários do RMG e RSI (%)	50
Gráfico 14- Beneficiários do subsídio social de desemprego da Segurança Social no total de beneficiários ativos (%)	51
Gráfico 15- Gap secção IV	87
Gráfico 16- Gap secção V	88
Gráfico 17- Gap secção VI.....	89
Gráfico 18- Gap secção IV	93
Gráfico 19- Gap secção V	94
Gráfico 20- Informação dos Projetos de Ação Social- Importância (média das respostas na importância)	95
Gráfico 21- Informação dos Projetos de Ação Social- Satisfação (média das respostas na Satisfação).....	95
Gráfico 22- Resposta da Ação Social ao Problema- Importância (média das respostas importância).....	96
Gráfico 23- Resposta da Ação Social ao Problema- Satisfação (média das respostas satisfação).....	97
Gráfico 24- Assistência e colaboração ao beneficiário Importância (média das respostas importância)	97
Gráfico 25- Assistência e colaboração ao beneficiário Satisfação (média das respostas na satisfação)	98
Gráfico 26- Ranking Satisfação Pessoal (média das respostas na satisfação e ao critério “Sente-se feliz”) ...	99

Lista de Acrónimos

ADRA- Águas da Região de Aveiro

CAOP – Carta Administrativa Oficial de Portugal

CASES – Cooperativa António Sérgio para a Economia Social

CERCI – Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão com Incapacidades

CESE – Comitê Económico e Social Europeu

CIRIEC – Centro de Estudos de Economia Pública e Social

CLAS – Conselho Local de Ação Social

CM – Câmara Municipal

CNV- Conselho Nacional do Voluntariado

COM – Comissão Europeia

CSES – Conta Satélite de Economia Social

CVPaz- Comunidade Vida e Paz

EMES - *Emergence of Social Enterprises in Europe*

EUA – Estados Unidos da América

EUROCID- Centro de Informação Europeia Jacques Delors

GRI – *Global Reporting Index*

IMI – Imposto Municipal sobre Imóveis

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

NUT – Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatístico

OBESP – Observatório da Economia Social Portuguesa

OCDE - Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Económico

ONG – Organizações Não Governamentais

PAS – Projeto de Ação Social

PIB – Produto Interno Bruto

PME – Pequena Média Empresa

PNR - Plano Nacional de Reformas

SIMPLE- Social impact measurement for Local Economies

SROI – Retorno Social do Investimento

UE – União Europeia

VAB- Valor Acrescentado Bruto

Introdução

1. Introdução

Atualmente é perceptível, através da discussão coletiva, o destaque crescente que tem sido dado a temas correlacionados com a crise, reestruturação, autoridade, redução dos gastos públicos decorrentes da redução dos benefícios sociais, desemprego e cortes salariais das empresas públicas e privadas (Sosa, 2016). Todos estes temas são consequências diretas da crise económica que Portugal atravessou nestes últimos anos. Esta crise manifestou-se tanto a nível económico como a nível social. Consequentemente à crise em Portugal e nos restantes países da Europa, surgiu o desenvolvimento de empresas que têm como objetivo solucionar os problemas sociais remanescentes, igualmente, de períodos de crise que se focam essencialmente no bem-estar social. Estas empresas podem ser de tutoria privada ou pública.

Ao analisar-se a problemática do surgimento das empresas sociais é notório, na sua génese, as preocupações relacionadas com o crescimento da pobreza e situações de deterioração social na Europa. Como consequência do período vivido, os vários países não tinham meios financeiros nem ferramentas para darem uma resposta eficiente às várias problemáticas. Todavia, o Estado primária por ter como função promover e garantir a sustentabilidade da comunidade (Marques, 2014).

A economia social potencia melhorias nas áreas da educação, desemprego e/ou exclusão social. A ideia de empresa social prevalece em relação às restantes tipologias de empresas, pelo conceito de heterogeneidade e de flexibilidade em adaptar-se *ao mundo real e aos problemas reais*, sendo vista como um ponto de referência na resolução de problemas da sociedade (Namorado, 2014). Como as instituições governamentais têm agora uma capacidade mais reduzida para dar resposta a todos os crescentes problemas sociais é cada vez maior a importância das empresas sociais, nomeadamente, na investigação de como estas se tornaram elementos competitivos para o crescimento económico e como se mede o impacto social. Similarmente em vários países da Europa existem uma série de características organizacionais e atividades de interesse público, previamente estipuladas que caracterizam estas organizações (Sosa, 2016).

Com o desenvolvimento social e as preocupações governamentais e não governamentais, a economia do bem-estar é discutida em torno das providências sociais que integra decisões políticas e económicas. A economia social reflete-se na economia do bem-estar e estão interrelacionadas. A economia social premeia-se pela sua dedicação aos problemas sociais e na sua resolução, com o objetivo de aumentar o nível de qualidade de vida o que proporciona um aumento do bem-estar (Stephanes, 1998).

Presentemente, a medição do impacto que estas empresas ditam no mercado de bens e serviços é importante para o seu crescimento. No ano de 2013, em Portugal, a economia social contribuiu para o crescimento do PIB (Produto Interno Bruto), refletindo-se em cerca de 2.8% VAB

(Valor Acrescentado Bruto) nacional, de 5.2% do emprego total e de 6.0% do emprego remunerado (INE, 2016).

A medição do número de empresas sociais é relevante e significativa para o conhecimento e reconhecimento do setor e para evidenciar o impacto económico-social na elaboração de políticas sociais e nas decisões políticas (Graça, 2017). Para este efeito, organizações e investigadores têm trabalhado na elaboração de métodos de medição tais como: *Social Enterprise Balanced Scorecard*; *Global Reporting Initiative*; Critérios CDI; *Social Return on Investment*; Contabilidade e Auditoria Social (SAA); Medição do Impacto Social para as Economias Locais (SIMPLE); *Impact Compass*; e, *OCDE Better Life Index*. Todas estes métodos premeiam a adaptabilidade ao mercado das empresas sociais, proporcionando uma maior notoriedade e confiança para políticos e investidores.

Este estudo pretende esmiuçar esta questão e esboçar um panorama/ tendência dos projetos de ação social nos serviços para o crescimento social e económico, ou seja, medir o impacto a nível do projeto social e na sociedade. Mais concretamente, o estudo do impacto destes projetos sociais a nível municipal. Uma vez que os municípios são as estruturas governamentais mais próximas da comunidade, é essencial conhecer o impacto dos seus serviços e se os projetos sociais realmente vão ao encontro das necessidades e problemáticas da comunidade. Cada projeto de ação social tem a sua própria gestão, o seu próprio orçamento e ferramentas para a sua implementação, tendo como principal objetivo a satisfação de uma necessidade da sociedade e em última instância, o crescimento da economia local.

Metodologicamente, o presente estudo encontra-se dividido em três partes, sendo a primeira parte a realização de entrevistas para análise dos projetos de ação social, a segunda parte, a realização e aplicação de um questionário aos beneficiários e às respetivas equipas dos projetos de ação social. O objetivo desta última metodologia é medir a diferença, com base na estrutura de SERVQUAL, entre as perceções do serviço prestado por parte dos beneficiários e as perceções da equipa técnica. Por último, a adaptação do *Better Life Index*. Salienta-se que devido à diversificação de contextos a que se aplica, houve a necessidade de se restringir o estudo do impacto dos serviços sociais nas áreas consideradas mais relevantes para o município: as áreas da empregabilidade, da educação e do bem-estar social.

Face ao exposto, pretende-se com o presente estudo, dar resposta à seguinte questão de investigação: Como se poderá medir o impacto social dos serviços municipais, nomeadamente, no Município de Albergaria-a-Velha. Em seguida serão apresentadas as várias questões que permitirá responder a esta questão por fases durante o trabalho:

- Como é que o PAS (Projeto de Ação Social) surgiu e como está a ser aplicado no terreno?;
- Como é que as técnicas responsáveis pelo PAS sentem e vêem a sustentabilidade do mesmo?;

- Como é que os beneficiários avaliam o PAS e quais os reflexos na sua qualidade de vida?;
- Como enquadrar o PAS com as ferramentas defendidas de medição do impacto na literatura até agora?.

O estudo encontra-se dividido em sete capítulos. Após a introdução, o segundo capítulo evidencia a literatura que sustenta o estudo, nomeadamente, a literatura sobre a Economia Social, Economia do Bem-Estar, Empresas Sociais, Municípios e Medição do Impacto, bem como exemplos de alguns métodos já anteriormente desenvolvidos para a mensuração do impacto social, de forma a ser o mais detalhado possível.

O terceiro capítulo refere-se à caracterização do município que é objetivo de estudo, abordando a caracterização populacional e o diagnóstico municipal sobre as áreas com maior necessidade de encontrar soluções.

O quarto capítulo está assente na metodologia e na sua explicação, desde a divisão do estudo em três etapas distintas: as entrevistas com as técnicas dos projetos de ação social; a aplicação de questionários aos beneficiários dos projetos e à equipa técnica dos PAS da CM-Albergaria-a-Velha; e, finalmente, a adaptação do OCDE *Better Life Index*.

O quinto capítulo apresenta os resultados obtidos e a sua análise.

Por fim, o último capítulo está dividido nas conclusões gerais de todo o estudo, os desafios e obstáculos, bem como sugestões de investigação futura.

Durante a elaboração da dissertação, surgiram algumas oportunidades na participação de conferências no âmbito do desenvolvimento regional e de inovação como APDR, ICEIRD, ICSEI, ERSA e ISIRC em que foram elaborados e aceites artigos com base na dissertação.

Revisão da Literatura

2. Revisão da Literatura

Introdução

Uma das primeiras etapas no processo de investigação é a elaboração da revisão de literatura. Através desta é possível delinear e caracterizar a questão problema. Para o presente estudo considera-se pertinente uma revisão projetada para a medição do impacto social na aplicação a um município.

Ao longo deste capítulo será primeiramente abordada a economia social, o seu conceito e história, seguidamente, a economia do bem-estar, as empresas sociais, o seu conceito e o terceiro setor, posteriormente, um breve enquadramento da economia social no plano nacional de reforma. Este capítulo dedica-se ao desenvolvimento sustentável do município e como é que a economia social está relacionada com os municípios e à exposição do tema do impacto social, a importância do mesmo e os desafios relacionados com a mensuração. Por fim, expõe-se alguma da literatura referente aos métodos de mensurar o impacto social.

2.1 Economia Social

2.1.1. Conceito de Economia Social

Nos últimos anos, o conceito de economia social tem sido alvo de diversos debates de forma a determinar-se um objetivo consensual e claro (Caeiro, 2008).

O conceito de economia social, na maioria das vezes, está relacionado com atividades de intervenção social, tal como o “terceiro setor” ou de economia solidária. Atualmente, ainda não existe uma definição exata para cada elemento e é preferível não os diferenciar. O que muitas vezes prevalece é a realidade social em que se insere a economia social ou o terceiro setor (Caeiro, 2008).

Segundo Caeiro (2008), nos anos 80 surge uma nova dinâmica dedicada à responsabilidade social, surgindo assim o conceito de economia social e, em Paris Charles Dunoyer publica um tratado de economia social e emerge o curso superior de economia social na Universidade de Lovaina.

A economia social, de acordo com Caeiro (2008) ficou marcada com a perspectiva de Charles Gide, professor de economia pública, que caracteriza a economia social como “o espírito do solidarismo pelo qual será possível a abolição do capitalismo e do proletariado sem sacrificar a propriedade privada nem as liberdades provindas da revolução” (Caeiro, 2008, p.62).

A perspectiva da economia de Gide permite a intervenção, evolução e cooperação do homem, ou seja, o homem pode transformar-se através da educação, intervenção e cooperação social (Caeiro, 2008).

A “economia social estuda a interação do homem pela satisfação das necessidades da população através das relações voluntárias, quasi-contartuais, contratuais ou legais, de forma a

aumentar a qualidade de vida” (CASES, 2014, p.2). Com a introdução deste novo conceito enquadraram-se diversas cooperativas, mutualismos e associações de cariz social (Bouchard, 2012).

Foi a partir deste movimento iniciado em França que foi possível “o estabelecimento de pontes e sinergias com outras dinâmicas sociais, antes latentes ou simplesmente distanciadas. Foi possível criar uma referência para realidades sociais que partilhavam o objetivo e convergiam quanto às práticas desenvolvidas” (Namorado, 2014, p.3).

O movimento francês foi o ponto de partida para a reestruturação das estruturas comunitárias (Caeiro, 2008). Com este movimento iniciou-se um percurso de evolução do conceito economia social até à atualidade (ver tabela, 1).

Tabela 1- As cinco fases da economia social

“A génese da economia social (1791-1848)	Marcado pela Revolução francesa e pelo liberalismo. O surgimento das primeiras cooperações no aumento da empregabilidade e na diminuição das desigualdades sociais. Este período encerra com a criação do Governo Autogestionário (gerir de forma solidária e honesta os recursos do país e promover as associações proletárias e cooperativas).
A questão social e o movimento operário (1850-1900)	Marcado pela repressão, o fim da Comuna de Paris e o Estado volta ao papel antigo. Este período ficou marcado, também, com a intervenção do Papa Leão XIII aclamando pelas corporações.
Os regimes totalitários e a contestação ao liberalismo (1901- 1945)	Este período é marcado a nível mundial por grandes movimentos históricos como a Primeira Guerra Mundial, a Revolução Russa de 1917, Grande Depressão dos EUA e o New Deal. O Estado tem um papel fundamental na sociedade, surge as preocupações sociais Keynesianas e a Teoria do juro, do emprego e da moeda.
O estado – providência e os direitos sociais (1945- 1975)	Desenvolvimento do Estado-Providência baseado no modelo Keynesiano. O conceito de Economia Social fica em segunda instância e o Estado fica encarregue do mercado e da correção de falhas. O campo de atuação da economia social é alargado de forma a ser aplicado na vida social, do indivíduo e dos grupos sociais, designando-se como análise sócio- económica.
A crise do Estado-providência e a dimensão da economia social (1975-2006)	O período é marcado pelo desenvolvimento e crescimento de cooperações e associativismos, inclusão social e associações sociais.”

Fonte: (Caeiro, 2008, p.62-63)

A economia social, segundo o Relatório da EUROCID “Economia Social na União Europeia” (2013, p.1) “compreende um conjunto de atividades existentes no espaço da União Europeia que, embora possam preservar diferenças, partilham entre si várias características”, como por exemplo, as associações de parceiros sociais, a implementação de princípios de solidariedade e

responsabilidade social, o combate à exclusão social adotado pelas empresas ditas tradicionais e pelas empresas que premeiam o bem-estar da sociedade.

Outra definição do conceito é dada pelo Observatório de Economia Social “a economia social oferece bens ou serviços que correspondam a necessidades sentidas pelos indivíduos a que se destinam, independentemente da sua rentabilidade económica intrínseca, procurando que essa oferta seja efetuada e otimizando a relação qualidade/preço” (OBESP, 2011, p.1).

Segundo a CIRIEC (2007, p.6) no seu Relatório da Economia Social na União Europeia define economia social como um “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, fornecendo bens e serviços, incluindo seguros e financiamentos, onde eventualmente os seus excedentes realizados não podem ser apropriados pelos agentes económicos que as criam, controlam ou financiam”.

Assim, em consonância com outras definições, atualmente, a economia social pode ser encarada como o "terceiro sector que contempla as atividades privadas de utilidade pública com origem na sociedade civil" (Silva Costa, 2013, p.1). O autor defende que as organizações que constituem o terceiro setor devem ser de origem privada, estarem constituídas formalmente e com gestão própria, os excedentes não devem ser distribuídos pela gestão e a mão-de-obra deve ser de regime voluntário. Este setor, pela sua diversificação, é impulsionador de um ecossistema que contribui para o desenvolvimento da economia social.

A Comissão Europeia não fornece uma definição normativa, mas sim, estabelece princípios e objetivos comuns para todos os seus Estados-Membros, permitindo que os mesmos tenham liberdade nas suas decisões políticas, económicas e sociais. No entanto, pela falta da definição normativa do que é a economia social, nem sempre o quadro regulamentar compreende as características das empresas sociais e não contempla as suas especificidades, como é o caso das regras sobre os contratos públicos ou dos estatutos. Ainda assim, a Comissão delibera uma definição mais clara do que é a economia social quando as medidas de regulamentação e incentivo exigem uma delimitação precisa do âmbito da sua aplicabilidade (COM, 2011).

Segundo a Lei de Bases de 8 de maio de 2013 (2013, p.2727), “a economia social entende-se pelo conjunto das atividades económico-sociais levadas a cabo pelas entidades: cooperativas; associações mutualistas; misericórdias; fundações; instituições particulares de solidariedade social; associações com fins altruístas ou atuem no âmbito cultural, recreativa, do desporto e do desenvolvimento local; entidades abrangidas pelos subsectores comunitário e autogestionário, integrado nos termos da Constituição no setor cooperativo e social; e, outras entidades dotadas de personalidade jurídica, que respeitem os princípios orientadores da economia social”.

A economia social define-se para uma sociedade alternativa e em movimento de cariz social em que as suas relações económicas diferem, não apontam para o lucro, mas sim, para a vida social com valores éticos, humanísticos e solidários (Garrido, 2016).

Ainda não existe uma definição única do que é a economia social, são perceptíveis alguns pontos em comum, nomeadamente, as organizações pertencentes não visam o lucro e satisfazem as necessidades da comunidade.

2.1.2 História da Economia Social em Portugal

Quer em Portugal, quer nos restantes países da Europa, não se consegue precisar em que momento surgiu a economia social, não se conseguindo demarcar nem no tempo nem no espaço este facto (Oliveira, 2012). No entanto, de acordo com Soares *et al.* (2012), as primeiras atividades em economia social remontam a vários séculos atrás. Uma das primeiras atividades surgiu, em 1293, no reinado de D. Dinis com a criação da Bolsa de Comércio. Pelo mandato de D. Afonso V surgiram as Confrarias Leigas que tinham como objetivo a natureza dos materiais com os princípios espirituais. Em 1498 surgiram as primeiras Misericórdias que resultaram da fusão entre as confrarias e as organizações dos mais carenciados.

O “Celeiro de Évora”, em 1578, tinha como objetivo a cedência de sementes aos agricultores mais desfavorecidos, proporcionando um “seguro de colheitas intitulado por Monte Pio”. Com as reivindicações associadas aos direitos laborais, em 1894, surgiu o Congresso das Cooperativas (Soares *et al.*, 2012).

O associativismo, em muitos países industrializados, era visto como uma realidade urbana. Todavia em Portugal, como o processo de industrialização e o movimento operário foi mais lento, na época o número de artesões e agricultores era superior ao dos operários. A primeira associação e à qual foi dada o reconhecimento pela ordem liberal foi a “Associação de Artistas Lisbonenses” que estava ligada ao grupo dos artesãos. Só na década de 70 do século XIX surge a associação dos operários (Franco, 2015).

A industrialização e a urbanização ficaram caracterizadas por alguns problemas a nível social, nomeadamente o fim das solidariedades informais. Este acontecimento pôs em evidência a ineficiência dos mecanismos habituais de ajuda. Por conseguinte, o mutualismo surgiu como reflexo dos problemas sociais vividos na época, entre os quais estão as condições de trabalho que afetava a classe dos trabalhadores, a classe operária (Franco, 2015).

O processo de socialização afirmou-se e o setor industrial aceita a nova ideologia que promove as alianças e os movimentos sindicais (Garrido, 2016).

Com a primazia do Estado Novo e as ações do Estado surgiram a proteção social e o “princípio da supletividade da ação do Estado” nas iniciativas particulares (Soares *et al.*, 2012).

Em 1974, o ano que ficou marcado pela implementação da Democracia, procedeu-se a uma reformulação das políticas de proteção social e promoveu-se um maior dinamismo na sociedade civil em relação aos grupos sociais mais desfavorecidos (Soares *et al.*, 2012).

A constituição da República Portuguesa, em 1976, foi um marco importante para o reconhecimento do setor cooperativo com a introdução da vertente social, tendo em conta os setores comunitário e autogestionário, levando a uma reforma legislativa em meados de 1989. No ano de 1997, procedeu-se a uma revisão constitucional do setor social onde introduziu-se conceitos como solidário e mutualista (Soares *et al.*, 2012).

Os problemas económicos e as desigualdades sociais estabelecidos pelas sociedades industriais potencializou a economia social em Portugal, como um projeto alternativo de contribuição para o bem-estar social, como a criação de organizações sociais dinamizadas pelos seus voluntários e o seu cooperativismo (Garrido, 2016).

Tendo por base as associações para fins de solidariedade como a entreatajuda e a proteção social distinguiu-se dois tipos de organizações: as organizações mutualistas mais direcionadas à religião; e, as cooperativas de compra e venda de produtos e serviços (Garrido, 2016).

Por fim, com a entrada de Portugal na União Europeia inicia-se um período de estabilidade económica, social e política, de forma a promover a aproximação aos padrões europeus e, conseqüentemente, a integração nacional nas dinâmicas europeias da economia social (Soares *et al.*, 2012).

Como resultado da entrada de Portugal na União Europeia, segundo Silva Costa (2013), o número de organizações de economia social cresceu significativamente, em 2013 existiam cerca de 55 mil organizações em Portugal. As instituições associativas reivindicaram a defesa do ambiente, do consumidor, dos direitos das mulheres, do ensino e da educação especial, o apoio ao idoso e à toxicodependência, as associações desportivas e recreativas e as associações de bombeiros voluntários. Surgem as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) que *a priori* eram mencionadas como Instituições de Assistência e, atualmente, são de caráter importante para a economia e para o bem-estar social. Estas instituições têm como princípios, acreditar e lutar pelos princípios de solidariedade e justiça social, atuando em diversas áreas como a infância, o idoso, o apoio às famílias, a integração social e comunitária, a proteção a cidadãos incapacitados e prestação de cuidados de saúde preventivos e curativos (Franco, 2015).

Atualmente, em Portugal, as empresas de cariz social estão apoiadas pela Lei de Bases de 8 de maio de 2013 que define as bases gerais do regime jurídico da economia social e das medidas de incentivo aplicáveis.

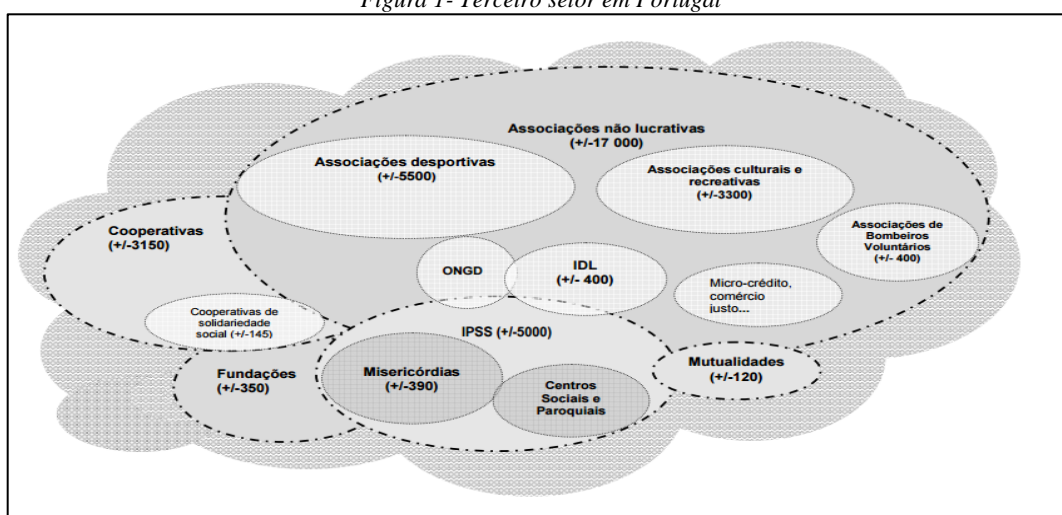
Segundo Silva Costa (2013, p.1), a nível nacional a economia social, “assume um significado particularmente importante no atual contexto da economia portuguesa, evidenciando o insubstituível

contributo que a sociedade civil pode dar para a coesão social”. Num período de crise económica, o terceiro setor teve um contributo maior, devido às dificuldades socioeconómicas e nas disparidades da sociedade, como o desemprego e é o setor com maior congregação de voluntariado em prol do outro. A economia social tem um peso relevante no PIB de cerca 2.8% correspondendo a 55 mil organizações empregando cerca de 260 mil pessoas. Se no PIB for contabilizado o trabalho de voluntário, este aumenta para 3.8% (Silva Costa, 2013).

Apesar do facto da economia social ter vindo a crescer nos últimos anos em Portugal, esta ainda está pouco desenvolvida comparada com outros países Europeus, como a Suécia ou a Finlândia (OCDE, 2015). Todos os países da União Europeia partilham na sua estrutura económica corporativas, mutualidades, associações e fundações, constituindo os *stakeholders* da sua economia social (CIRIEC, 2007).

A Figura 1, esboça os elementos que constituem o terceiro setor, comumente designado por economia social, em Portugal (Quintão, 2011).

Figura 1- Terceiro setor em Portugal



Fonte: Quintão (2011, p.15)

2.2 Economia do Bem-Estar Social

Com o desenvolvimento social e as preocupações governamentais e não governamentais a economia do bem-estar é discutida em torno das providências sociais que integram decisões políticas e económicas. Na economia moderna, a economia social é influente e importante nas respostas aos problemas sociais. Pode ser considerada um instrumento para se atingir o bem-estar da sociedade e do crescimento económico do país (Stephanes, 1998).

O bem-estar é subjetivo, um conceito complexo que incorpora duas dimensões: o bem-estar cognitivo e o bem-estar afetivo. Estas duas dimensões que no seu todo propiciam a qualidade de vida e o afeto positivo e negativo da sociedade (Galinha e Pais-Ribeiro, 2005).

Segundo Netto (1999), Adam Smith considerava que a economia moderna é neutra, isto é, pretende a igualdade entre todos, um crescimento económico homogéneo, propondo uma diminuição do consumo presente em que seja possível aumentar o investimento que conseqüentemente, aumentará o consumo futuro de forma a maximizar a utilidade do consumidor e recomendando ao Estado reformas que, simultaneamente, considerem não só o crescimento económico, mas igualmente as motivações e necessidades da sociedade.

Deste modo, a economia do bem-estar expõe criticamente o nível de rendimento e a sua redistribuição, o crescimento económico, a inflação e o desemprego que expõem a vulnerabilidade da sociedade. Atualmente, esta economia é reflexo da imperfeição do sistema económico dos países e especula-se que nunca se atingirá o equilíbrio geral nem o bem-estar homogéneo para toda a sociedade (Sousa, 2011).

O equilíbrio geral e o bem-estar social são distintos, no entanto, muitas vezes são confundidos. Define-se equilíbrio geral, quando ocorre uma mudança e esta tem um impacto positivo em pelo menos um indivíduo sem prejudicar o outro, conclui-se que houve uma melhoria do bem-estar (Sousa, 2011).

O desenvolvimento económico é consequência do crescimento económico. O crescimento económico está relacionado com o aumento da produção, por conseguinte do aumento dos rendimentos resultantes dos investimentos de capitais (humano e físico) o que provoca melhorias na qualidade de vida. O aumento do bem-estar social e económico são resultado do progresso dos bens e serviços, dos investimentos, do aumento do conhecimento e do progresso tecnológico.

A teoria neoclássica, segundo Wennekens e Thurik (1999) pressupõe que o crescimento económico está vinculado com a acumulação de fatores produtivos e com mudanças tecnológicas. É resultado da mudança estrutural a nível de urbanização, de transições demográficas, do progresso educacional e na melhoria da distribuição de rendimentos, o que proporciona uma melhoria na qualidade de vida, devido ao aumento da produção, do emprego e do consumo. Estas mudanças estruturais permitem o desenvolvimento económico e melhorias na produção e na competitividade (Monteiro, 2010).

Assim, com a lacuna de mercado a nível social e com a crise vivenciada houve necessidade de encontrar formas de responder às necessidades sociais, de certo modo mais rápidas e conclusivas na resposta, visto que devido a toda a estrutura e normativa do Estado este não estava capacitado para a resolução de problemas sociais e no desenvolvimento da igualdade de direitos entre grupos sociais e do bem-estar social.

2.3 Empresas Sociais

2.3.1 Conceito de Empresa Social

O conceito de empresa social tem vindo a mudar ao longo dos anos e a ser entendido de diferente forma. A nível económico este conceito é visto na ótica de crescimento de mercado, no sentido em que as empresas sociais permitem o forte crescimento e expansão de mercado (Rodert, 2012).

De acordo com o Regulamento da União Europeia nº 346, (2013, p. 18) é “necessário clarificar a definição para que os esforços sejam bem direcionados propondo, uma descrição baseada em características como:

- Os objetivos sociais, por oposição a fins lucrativos, que beneficiem o público em geral ou os seus membros;
- Atividades sem fins lucrativos, com lucros que serão principalmente reinvestidos e não distribuídos por acionistas ou proprietários privados;
- Variedade de formas ou modelos jurídicos (como por exemplo, cooperativas, mutualidades, associações de voluntariado, fundações, empresas com ou sem fins lucrativos), muitas vezes combinando várias formas jurídicas e, por vezes, mudando em função das suas necessidades;
- São um agente económico que produz bens e serviços (frequentemente de interesse geral), com uma forte vertente de inovação social;
- Funcionam como entidade independente, com uma forte vertente de participação e codecisão (pessoal, utilizadores, membros), de governação e democracia (representativa ou aberta);
- São, em muitos casos, provenientes de uma organização da sociedade civil de uma associação”, como exposto na figura 2 (Regulamento da EU nº346, 2013, p.18).

Figura 2- Etapas de abertura de empresa social



Fonte: Baseado em Regulamento nº 346 da UE (2013)

As empresas sociais têm um papel significativo, na evolução da sociedade, no cumprimento dos objetivos da Estratégia 2020 e no pós Estratégia 2020 e também, quer para a criação de emprego, quer como incentivo na inovação. As empresas sociais são responsáveis pela inclusão social, pela cidadania e promoção da interação de mulheres, jovens e idosos. Para além de terem igualmente um papel crucial na integração destes indivíduos no mercado de trabalho (Rodert, 2012).

Em Portugal, as empresas sociais têm sido promovidas pelos cidadãos, por grupos e associações. Os projetos e iniciativas sociais têm como principais intervenientes as crianças, os jovens, os idosos e os desempregados e atuam em áreas como a saúde, o bem-estar social, a prevenção do meio ambiente, o desemprego e a exclusão social (Seforis, 2014a).

A estrutura jurídica da economia social deve considerar as características das empresas sociais, as iniciativas legislativas, os instrumentos financeiros, incentivar as atividades de inovação, promover mecanismos de investimentos e formação especializada. Assim sendo, a Comissão deveria começar a difundir as boas práticas subjacentes a estas iniciativas inovadoras, bem como os conhecimentos especializados que já existem nos Estados-Membros para estimular o investimento de cariz social (Rodert, 2012).

É de salientar que, em Portugal, já existem iniciativas que apoiam a criação de empresas sociais, como o Laboratório de Investimento Social. Este é um centro de conhecimento na área do investimento social, onde se procura as melhores práticas e instrumentos financeiros, de modo a direcionar-se à realidade portuguesa (Seforis, 2014b).

2.3.2 Empresa Social e o Terceiro Setor

O terceiro setor está fortemente relacionado com as características do país que se insere e é muitas vezes utilizado como sinónimo do terceiro sistema, nomeadamente, do setor não lucrativo, da sociedade civil, da economia social e do voluntariado (Ramos, 2012). Este setor dá resposta a organizações que não satisfaçam nem os poderes públicos, nem os Estatais, nem as empresas privadas com fins lucrativos no mercado de bens e serviços (Ramos, 2012).

Este setor tem vindo a conquistar a atenção de diversas entidades políticas, verifica-se uma crescente evolução com a emergência de organizações sem fins lucrativos que objetivam a satisfação e o bem-estar da comunidade (Salamon e Anhier, 1996).

De acordo com DiMaggio e Anhier (1990, p.139) a investigação do terceiro setor tem vindo a desenvolver os seus estudos centrando-se em três problemáticas:

1. “Origem: Porque surgem as organizações do terceiro setor?”
2. Comportamento: Quais os elementos que as distinguem de outras organizações?
3. Impacto: Qual a contribuição do setor relativamente a outras formas organizacionais?”

Segundo Almeida (2010), as economias atuais ainda estão muito direcionadas para a primeira problemática, a problemática da origem. Uma elite de economistas, nomeadamente, Walras, Gide e Weber, economistas de economia social, utilizaram o conceito de economia social com o objetivo de sensibilizar a ciência económica e demonstrar que a economia é mais do que o lucro do mercado, passando por valores baseados na ética, na moral e na cultura, e a combinação de ambos (valores e lucro) fortalece as relações económicas e o bom funcionamento de uma economia (Ramos, 2012).

A economia social, inicialmente, era vista como uma abordagem teórica baseada no liberalismo, posteriormente, passou a ser integrada como um setor económico (Bidet, 2006 e Ramos, 2012).

Recentemente, os investigadores académicos procuram reforçar a importância desta nova geração de atividades institucionais, como o empreendedorismo social e o seu impacto económico (Westall, 2009). É crucial proceder a análises económicas do terceiro setor com o intuito de se verificar as oportunidades e as melhorias proporcionadas para a sociedade, bem como a sua rentabilidade. De acordo com Alcock (2012, p.2) “a análise económica, procura utilizar modelos económicos e medidas para avaliar as características do terceiro setor e a sua contribuição para a economia e sociedade”.

A investigação em economia está atenta em solucionar os problemas do terceiro setor, em encontrar estatísticas que reforcem a importância deste na economia ao longo dos anos e em demonstrar como é necessário investir no seu crescimento. Para além de que é necessário investir na solução dos problemas correlacionados à dimensão das atividades económicas, das ferramentas e métodos que auxiliam nas operações, de forma a que se possa alcançar a eficiência e o rigor das operações (Westall, 2009).

O conceito de economia social, ainda não tem uma definição conceptualmente aceite pela sociedade científica, embora seja definida como constituída apenas por organizações sem fins lucrativos, são organizações que têm como objetivo o benefício público em vez do benefício privado (Smith, 1991).

Segundo Borzaga e Defourny (2001), na maioria dos países industrializados, as empresas e organizações que constituem o terceiro setor podem ser agrupadas em três categorias distintas: as empresas cooperativas, sociedades mutualistas e associações que estão dependentes da forma jurídica do país respetivo. As empresas cooperativas – encontram-se em constante crescimento. São empresas bastante competitivas e tendem a maximizar o seu lucro. Todavia, apesar de estas se preocuparem com a maximização do seu lucro ainda mantêm as suas características de empresas sociais focando-se no bem-estar da comunidade. As organizações mutualistas – existem já algum tempo e na maioria dos países. Gradualmente estas organizações tem vindo a institucionalizar-se e, nos países

desenvolvidos já pertencem aos sistemas organizacionais do Estado. A componente de mutualidade no terceiro setor inclui outro tipo de organizações que dão resposta às necessidades das comunidades locais e organizam-se por sistemas de seguros comunitários. Estas organizações mutualizam alguns riscos sociais como no caso da saúde, morte e funerais. As associações – são reconhecidas mundialmente. Apresentam uma grande diversidade nos termos legais. As associações incluem organizações de defesa, que podem ser vistas como prestadoras de serviços aos seus membros e à sua comunidade; associações que produzem bens e serviços que satisfaçam as necessidades da comunidade, em que o lucro não é o objetivo principal. As associações podem tomar as seguintes designações: organizações sem fins lucrativos, organizações de voluntariado, organizações não governamentais, fundações e instituições de caridade (Borzaga e Defourny, 2001).

Assim sendo, a economia social compõe o terceiro setor, integra estruturas diferentes em dimensão e natureza das suas atividades, mas tem em comum a prossecução de objetivos e exigências sociais. Este setor económico pode ser demonstrado em forma de mutualidade, de cooperações, de fundações, de organizações voluntárias não lucrativas ou outro tipo de identidades (Silva, 2017).

A fragilidade do terceiro setor assenta no limitado entendimento e compreensão do tema e da sua heterogeneidade. Em Portugal, este setor é considerado frágil, pelo facto de ainda não existir muita análise estatística, bem como o número de estudos científicos ainda é limitado (Seforis, 2014c).

2.3.3 Empresas sociais

O conceito de empresa social, tem vindo a gerar alguma controvérsia. Alguns autores como Defourny, Jacques, Borzaga e Carlo (2001) defendem que ainda não existe uma definição consensual.

A terminologia de empresa social surgiu em Itália no fim da década de 80 e começou a ser utilizada em toda a Europa na década de 90 (Defourney e Nyssen, 2008 e Sosa, 2016). Numa primeira fase as empresas sociais objetivaram-se por dar resposta a problemas ambientais, a desafios e obstáculos com que as organizações sem fins lucrativos se deparavam (Sosa, 2016).

A Comissão Europeia, em 2011, definiu empresa social “cuja finalidade é a justiça social e a satisfação da sociedade, muitas vezes oriunda de um alto nível de inovação e cujos lucros são reinvestidos no objetivo da empresa” (COM, 2011 p.2).

Entenda-se que uma empresa social é um agente da economia social, sucede de um problema social e não se objetiva pelos seus lucros. Uma empresa social visa a facilidade no acesso à habitação, aos cuidados de saúde, ajudando pessoas idosas ou deficientes, permitindo a inclusão dos grupos mais vulneráveis na sociedade, a integração social e profissional. Estas empresas manifestam um elevado grau de responsabilidade social e ambiental (COM, 2011).

Partindo do conceito de WISE – *Work Integration Social Enterprise* ou Empresa Social de Integração pelo Trabalho, consideram-se os seguintes critérios definidos por Perista e Nogueira (2004, p.31) na tabela 2.

Tabela 2- As cinco fases da economia social

“Desenvolvimento da Atividade Económica - produção de bens e serviços que consigam aumentar os recursos de Mercado;
Elevada autonomia financeira;
Nível razoável de risco económico;
Uma percentagem de trabalho é remunerada pelos recursos que a iniciativa/ projeto mobiliza;
Iniciativa promovida por um grupo de cidadão e/ ou comunidade;
O processo de tomada de decisão não é baseado no capital;
A promoção de <i>empowerment</i> dos beneficiários;
Limite na distribuição de lucros;
Objetivos que promovam e beneficiem as comunidades em que a atividade se desenvolve.”

Fonte: Perista e Nogueira (2004, p.31)

Com a definição destes critérios é possível analisar e distinguir o que é uma empresa social de uma empresa dita tradicional (Perista e Nogueira, 2004).

As empresas sociais prestam um contributo significativo à sociedade e são consideradas um dos “pilares do Modelo Social Europeu”. É de realçar que “estas empresas representam 10% de todas as empresas da Europa e cerca de 6% do emprego total” (Teixeira, 2017, p.2).

Segundo a mesma fonte “a UE e os Estados Membros desempenham um papel essencial para o estímulo da economia social” (Teixeira, 2017, p.2).

As empresas de economia social tentam encontrar soluções inovadoras, rentáveis e sustentáveis que respondam às necessidades sociais. Crescentemente, as novas empresas que se intitulam por “sociais” adotam estruturas e métodos que melhorem sucessivamente o seu desempenho. Surge uma nova geração de empreendedores e novos empresários que se dedicam à criação de empresas que satisfaçam as necessidades da comunidade (Dees e Anderson, 2003).

2.4 Economia Social no Quadro do Programa Nacional de Reformas

O PNR (Plano Nacional de Reformas) tem como objetivo dar resposta às preocupações e recomendações específicas do país, através do reconhecimento, da identificação dos bloqueios estruturais que definem a economia portuguesa e a contribuição para o crescimento do conhecimento e inovações do país (República Portuguesa, 2016).

Este plano tem como preocupações: as qualificações dos portugueses; a redução do insucesso e abandono escolar; a formação e ativação dos jovens afastados da qualificação e emprego; e, a inovação do sistema educativo (Soares *et al*, 2012).

Nas últimas décadas, Portugal tem apostado na educação do pré-escolar até ao ensino superior. Verificando-se, segundo o PNR, um decréscimo acentuado no abandono escolar, onde desceu de 45% para 13.7% em 2015, aproximando-se da meta europeia. Estes resultados traduzem-se no facto de Portugal ter incentivado e apoiado o ensino profissional no secundário, definindo o 12º ano ou equivalente como escolaridade mínima obrigatória. (República Portuguesa, 2016). Segundo a República Portuguesa (2016, p.23) “as retenções entre os jovens têm aumentado de forma expressiva nos últimos anos — de acordo com os dados do PISA (*Programme for International Student Assessment*) 2012, 34,5 % dos jovens com 15 anos foram já retidos pelo menos uma vez, proporção bem superior aos 13 % da média OCDE. Como referido no Relatório relativo a Portugal 2016, o défice de qualificações e competências limita o potencial de inovação, competitividade e crescimento da economia e reproduz desigualdades no mercado de trabalho e na distribuição de rendimento”.

O Estado objetiva a promoção do sucesso escolar em todos os níveis de ensino, de forma a colmatar o abandono escolar. Garantindo que todos os jovens tenham como qualificação mínima o 12º ano ou equivalente, face à promoção da empregabilidade e da competitividade de Portugal, nas ciências, no conhecimento e na cultura. As qualificações do adulto são relevantes no défice de formação, de qualificações e certificações escolares, para este efeito, é necessário criar instrumentos que permitam que estas pessoas tenham uma nova oportunidade e potenciem as suas capacidades e aprendizagens ao longo dos anos (República Portuguesa, 2016).

A adoção desta estratégia implica a integração da educação e formação de adultos no desenvolvimento da organização e na oferta de percursos formativos em que os mesmos permitam a flexibilidade. Um dos programas elaborados para este objetivo é o “QUALIFICA” que “concentra toda a informação do percurso individual de educação e formação de adultos, incluindo o diagnóstico inicial, as qualificações obtidas, o percurso a seguir até à certificação final e adequar os currículos de competências básicas às necessidades específicas do mercado de trabalho, numa lógica setorial e regional” (República Portuguesa, 2016, p.29).

A igualdade social é um dos fatores mais importantes da Europa 2020 como do PNR. A coesão social em Portugal é estabelecida através de medidas e políticas que visam a promoção da ativação sustentável do mercado de trabalho e da comunidade mais vulnerável (República Portuguesa, 2016).

Portugal tem elevados níveis de desigualdade sendo a coesão social uma condição imprescindível para uma economia mais competitiva e sustentável. É importante criar medidas de proteção e apoio às classes sociais mais desfavoráveis (p.e. o reforço das prestações sociais direcionadas para situações de pobreza em idosos, jovens e trabalhadores de baixos rendimentos) (COM, 2012).

É essencial que toda a população portuguesa desfrute dos serviços públicos de primeira necessidade como a saúde e a educação, como primeiro passo para a defesa da coesão social e da diminuição das desigualdades sociais (República Portuguesa, 2016).

No PNR (2011) e para os autores Soares *et al.*, (2012) é notório a importância da economia social como estratégia no combate à pobreza e às desigualdades sociais, impulsionando a inclusão ativa, promovendo a sustentabilidade e a aproximação dos cidadãos, a melhoria da proteção social, a promoção da economia do terceiro setor e o empreendedorismo social.

2.5 Desenvolvimento Sustentável do Município

Presentemente, os municípios procuram um desenvolvimento sustentável, um crescimento económico que permita a sobrevivência local e que contribua para o crescimento nacional (Bilhim, 2004).

O desenvolvimento sustentável de um município pode ser visto de duas perspetivas distintas: os problemas socioeconómicos que um município enfrenta como a pobreza e a fome que podem ser atenuados pelo crescimento económico; e, os problemas que podem suceder do crescimento económico, como a degradação ambiental (Bilhim, 2004).

O modelo de desenvolvimento sustentável, interativo e integrado, compreende objetivos a nível:

- Económico: crescimento, equidade e eficácia;
- Social: *empowerment*, participação, mobilidade, coesão, identidade cultural e desenvolvimento institucional;
- Ecológico: a integridade do ecossistema, capacidade de carga, biodiversidade e matérias globais (Serageldin, 2001 e Bilhim, 2004).

Assim sendo, este modelo municipal estabelece “uma estratégia de desenvolvimento que gere todos os ativos, recursos naturais e humanos, bem como os ativos financeiros e físicos, para aumentar a riqueza a longo prazo e o bem-estar social a nível nacional” (Bilhim, 2004, p.81).

Uma região/ município/ freguesia deve atender às necessidades da sua comunidade e oferecer oportunidades que melhorem a sua qualidade de vida (Barbosa, 2008).

Segundo, Ramos (2016) o principal objetivo do município no quadro de desenvolvimento local é estimular a economia através da resposta a certos problemas como a criação de emprego e a participação cívica. Os municípios são privilegiados pela proximidade que tem da sua comunidade, da empregabilidade e das condições de trabalho e dos recursos locais. São os principais agentes de desenvolvimento local, de integração no quadro de paradigma territorial, na medida da sua pequena escala, permitindo assim o desenvolvimento de estratégias adequadas (Bilhim, 2004).

O desenvolvimento sustentável de um município deve ser uma consequência do seu desenvolvimento social, económico e ambiental. A equidade do município é fundamental, isto é, a participação de toda a comunidade nas decisões do município e nas atividades (Barbosa, 2008).

2.6 Economia Social e os Municípios

Em Portugal, ainda existe alguma discórdia e descentralização na organização do poder local. Hoje em dia, este fenómeno de controvérsia ainda se verifica, vive-se num liberalismo de objeção económica em que existem espaços abertos no mercado que estão a ser preenchidos por movimentos como a economia social (Leite, 2015).

Na primeira parte do século XIX, Herculano, foi o primeiro autor a visar a importância dos municípios, afirmando que “o progresso da sociedade moderna, da liberdade são um instrumento de salvação da nacionalidade portuguesa e uma garantia de proteger os mais fracos” (Leite, 2015, p.6).

De acordo com Leite (2015) a economia social baseia-se em ligações com as autoridades locais tais como os municípios. Entende-se por municípios um conjunto de ações locais que têm em consideração os interesses da sua comunidade (Lino Netto, 1911). O município, segundo Catroga (2004, p.4) é a “base e o elemento indispensável de toda sociedade política”, de forma a que seja possível a criação de políticas mais direcionadas às necessidades, potencializando a mitigação das problemáticas e maximizando o bem-estar de cada comunidade municipal.

Deste modo, o município deve oferecer: infraestrutura e serviços públicos para a sua sociedade; emprego e rendimento que satisfaçam as suas necessidades; competitividade; investimentos privados e públicos; contribuir para o avanço tecnológico; intensificar a mão-de-obra qualificada; fortalecer a coesão social e económica; e, descentralizar o poder local (Moisés, 1999).

Assim, este deve analisar os problemas da sua comunidade e procurar solucioná-los. Deve oferecer empregos, educação e serviços, de forma a que a sua comunidade se sinta bem acompanhada e protegida permitindo um desenvolvimento sustentável a nível da comunidade, encontrando soluções, capacidades e experiências adequadas à comunidade envolvente (Leite, 2015).

Os municípios devem ter em consideração a migração das pessoas, principalmente, em territórios de pequena escala. É necessário criar um envolvimento com estas pessoas, de modo a perspetivar a sua permanência naquela região. Estes devem procurar novos projetos de modo a dar resposta às novas necessidades impostas pela sociedade e pelo aumento tecnológico. Desta forma, os municípios devem ter infraestruturas que suportem a *internet*, atividades culturais, instalações de TV por cabo, água potável, sistema de resíduos, transportes públicos, transportes escolares, revitalização de espaços degradados, criação de rotas turísticas dentro do município, acesso a médicos e enfermeiros (Leite, 2015).

Presentemente, existe uma necessidade de criar sinergias entre o município e a sua indústria e serviços, de forma a criarem *empresas de economia social* onde prestam e oferecem serviços e produtos à sua comunidade. Como por exemplo, a prestação de melhores serviços a preços mais baixos. Os municípios devem envolver-se no empreendedorismo local, centros de formação e de direção de emprego, incubadoras e casas de abrigo para a comunidade mais vulnerável. Deste modo, ajudarão a população a reorganizar as suas vidas, proporcionando um aumento do seu bem-estar (Leite, 2015).

A maioria dos municípios da área litoral já refletem a importância da economia social no seu crescimento económico-social e dispõem de serviços de apoio social, nomeadamente cuidados de saúde, de habitação e de transportes, ao idoso, às crianças e à população mais carenciada (Soares *et al.*, 2012).

As empresas sociais são essenciais no auxílio de novas soluções para os municípios, que cada vez mais se deparam com casos de vulnerabilidade económica da comunidade (Leite, 2015).

Portanto, os municípios têm um papel importante no desenvolvimento de políticas públicas de desenvolvimento local sustentável, no emprego, na satisfação das necessidades básicas da sua comunidade, no crescimento da economia local e na inclusão social, motivando a sua comunidade a ficar no seu concelho e na captação de novas populações para a sua comunidade (Oliveira, 2017).

2.7 Impacto social

Ainda que não exista um instrumento de medição do impacto da inovação social, quando se fala em impacto social pensa-se no valor que acrescenta à organização e espera-se que se substancie em expectativas da sociedade ou melhore a qualidade de vida (Impacto Social, 2016).

Impacto social pode ser definido, segundo Redinger e Levine (1998, p.557) pelos “efeitos a longo prazo, de uma intervenção de desenvolvimento, diretos e indiretos, positivos e negativos, primários e secundários, intencionais e não intencionais”. Esta definição considera todas as possibilidades e/ou consequências que uma organização pode ter na sua avaliação de impacto e no desenvolvimento da sua *performance*. Para CASES¹ (2014) esta é a definição que melhor traduz e considera o que é o impacto social, uma vez que integra as três dimensões: económica, social e ambiental.

Assim, segundo o Relatório “Impacto Social” (2016, p.3) “é uma mudança mensurável no bem-estar subjetivo de uma população em resultado direto de um projeto, programa ou política”. Como se pode verificar na figura 3, o impacto é o resultado das realizações que se substanciam em mudanças sobre uma atividade. Este resultado pode ser positivo ou negativo.

¹ Cooperativa António Sérgio para Economia Social

Figura 3- Processo do impacto social



Fonte: Baseado em: <http://impactosocial.pt/> e Muir e Bennett (2014)

O impacto social é uma preocupação de todos os intervenientes, a nível nacional e internacional, tem-se assistido a um crescente interesse, como objeto de estudo, com a finalidade de se propor medidas e definir o que é de uma forma clara e objetiva (OCDE, 2015).

O conceito de impacto social está estritamente relacionado com o valor social produzido pelas organizações, isto é, pela resolução de um problema social gera-se um determinado valor positivo ou negativo (OCDE, 2015).

A mensuração do impacto social oferece aos *stakeholders* informação sobre a sua organização, é um apoio na tomada de decisão, na definição de estratégias de crescimento e competitividade, possibilitando às organizações de cariz económico-social serem mais eficientes e eficazes na resposta às necessidades do seu público-alvo, proporcionando uma dinâmica cultural e organizacional, possibilitando a melhoria contínua da sua gestão e dos padrões organizacionais.

Todavia, quer em Portugal quer nos restantes países da Europa, a medição do impacto social é um tema emergente. É importante medir o impacto social, através de indicadores quantificáveis, de forma a atrair mais investidores para as empresas de economia social (Seforis, 2014d).

A economia social começa a ter um peso significativo na economia, “embora o valor da economia social não possa ser avaliado apenas pelos critérios económicos – financeiros, outros indicadores tais como o bem-estar e o desenvolvimento sustentável podem ser adequados para medir a economia social, ao qual tem um objetivo duplo, operando no mercado para alcançar também os objetivos sociais” (Silva, 2017).

No entanto, a maioria das empresas sociais não conseguem medir o seu impacto. Ainda assim, as empresas sociais que efetivamente criam valor, medem o seu impacto através de variáveis como a criação de emprego, o número de empregados, a dimensão da sua atividade e o número de indivíduos que foram ajudados no projeto (Seforis, 2014d).

2.7.1 Economia Social e o Impacto em Portugal

No ano de 2013, a economia social em Portugal refletiu-se em cerca de 2.8% VAB (Valor Acrescentado Bruto) nacional, de 5.2% do emprego total e de 6.0% do emprego remunerado (INE, 2016).

Recorrendo a outro tipo de indicadores para demonstrar a importância, no relatório do INE–Conta Satélite da Economia Social (INE – CSES) 2013, publicado a 20 de dezembro de 2016 pode-se constatar que “as remunerações pagas pela Economia Social constituíram 5.2% dos 86.4% da remuneração média no conjunto total da economia” (INE- CSES, 2016, p.1).

As estruturas dinâmicas que compõem a economia social² em Portugal concebem postos de trabalho remunerado que, de acordo com os dados do INE em 2013, cerca de 54,6% do trabalho nas empresas sociais era trabalho remunerado. Em Portugal, existe uma variedade de atividades como o desporto, cultura e recreio que representam cerca de 50% das atividades da economia social e que se apresentam com um peso significativo nas atividades económico-sociais (INE – CSES, 2016).

A medição estatística, isto é, a mensuração do setor é relevante para o seu conhecimento e reconhecimento e para evidenciar o seu impacto na economia e na sociedade. A medição do impacto social é uma ferramenta igualmente importante na elaboração de políticas sociais, pois proporciona uma realidade mais próxima deste setor (Graça, 2017).

2.7.2 Importância

Medir o impacto social e económico é não só essencial para avaliar a contribuição para a economia, como também é o principal indicador na avaliação de uma organização ou de um país, quer a nível do crescimento económico quer a nível social (CESE, 2013).

De acordo com CESE³ 2013, este no ano de 2008, anunciou um parecer sobre a temática “Para além do PIB - Instrumentos para medir o desenvolvimento sustentável” onde especificou a necessidade de novos métodos para medir a sustentabilidade e o bem-estar das empresas sociais. Evidenciou a importância de disponibilizar novos instrumentos de medição, não só a nível de empresa, mas também a nível da satisfação e desenvolvimento da sociedade, como por exemplo o instrumento disponibilizado pela OCDE “*Better Life Index*” (CESE, 2013).

Medir o impacto de uma empresa social é fundamental para o seu crescimento, sendo que ter um impacto social positivo é o seu objetivo principal. É essencial distinguir dois resultados: o resultado para a sociedade e o resultado para a empresa. A medição do impacto social é uma informação muito relevante para todas as partes, uma vez que permite perceber quais os pontos fortes

² Desporto, cultura e recreio, ação e segurança social, cultos e congregações, ensino e investigação, misericórdias, cooperativas, fundações, associações mutualistas e os subsectores comunitários.

³ Comité Económico e Social Europeu

e fracos e as oportunidades de melhoria (CESE, 2013). Segundo OCDE (2015, p. 6) “a medição do impacto social pode ajudar as empresas sociais a estabelecer objetivos realistas, monitorizar e melhorar o desempenho, priorizar decisões e os mercados de capitais de acesso mais competitivos e devem usar sistemas de prestação de contas, não só financeiros, mas também sociais”.

A mensuração do impacto social de uma organização pode ser uma tarefa difícil, uma vez que esta pode estar relacionada com várias atividades, para além da social. Um conjunto de autores, nomeadamente, Mook (2003), Nicholls (2006) e Manetti (2014), defendem a necessidade de criar medidas aplicáveis à economia social (OCDE, 2015).

Medir o impacto (social) das empresas sociais continuará a ser diferente da medição do impacto das empresas tradicionais. No entanto, os indicadores ditos tradicionais, devem ser adaptados às características das empresas sociais, de forma a promover a combinação de métricas entre estas áreas distintas (OCDE, 2015).

2.7.3 Desafios

A avaliação do impacto social passa por medir os resultados. Esta avaliação não é fácil, devido à dificuldade em estabelecer a ligação entre o resultado e a atividade. Os resultados que se obtêm neste tipo de empresas são mais qualitativos e são evidenciados após um (mais) longo período de execução (CESE, 2013).

O Comité Económico e Social Europeu (CESE) (2013) realça que não se deve pressionar as empresas sociais a medir e quantificar os seus resultados. Os resultados qualitativos e de reconhecimento externo da empresa devem ser os mais importantes e funcionam como um privilégio para a mesma.

Uma das formas de facilitar a medição do impacto social, no contexto atual, é a participação e envolvimento de todos os *stakeholders* da organização como: os consumidores, os responsáveis políticos, as entidades de financiamento, as prestadoras de serviços sociais, as autoridades políticas e os parceiros sociais. Este envolvimento permite um aumento de confiança na partilha do impacto social desejado, comum a todas as partes interessadas (CESE, 2013).

O resultado desta medição deve ser uma ferramenta para a gestão da empresa, isto é, “utilizar métricas de impacto em processos e ferramentas de tomada de decisão centrais e deve esclarecer as ligações entre as métricas e decisões de gestão para otimizar a tomada de decisões orientada por dados” (OCDE, 2015, p.7).

Nem sempre as empresas sociais conseguem manter-se no mercado competitivo. As grandes empresas sociais conseguem de uma forma mais rápida adaptar-se à dinâmica do mercado do que as de pequena escala. Mas, é importante que as empresas sociais adotem na sua estratégia empresarial a medição de impacto social e incorporem as melhores ferramentas (OCDE, 2015).

Os autores Dees e Anderson (2003) consideram que é importante promover instrumentos quantificáveis, de forma a promover uma interpretação clara e objetiva para os empresários sociais.

Em Portugal, segundo o Relatório do Seforis (2014c), é possível identificar iniciativas de empreendedorismo social que fazem uso da mensuração dos modelos operacionais, como a taxa do modelo de serviços (clientes com baixo rendimento), modelo cooperativo, modelo de subsídio organizacional ou o modelo de empregabilidade. No entanto, continua a ser difícil mensurar o peso destes modelos na economia social.

2.8 Métodos de Mensuração

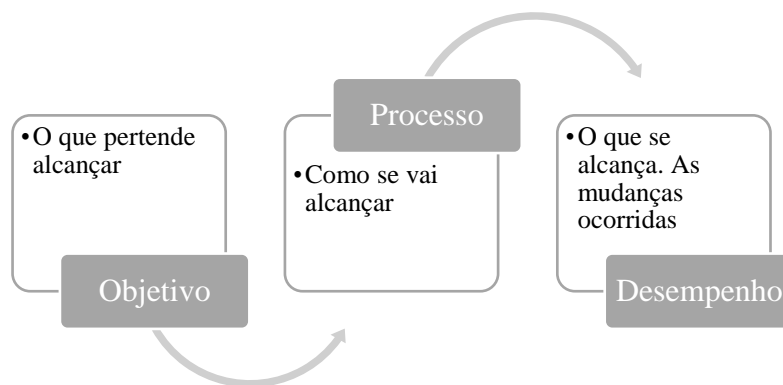
Medir o impacto social não é simples, existem diversos métodos propostos para a sua avaliação.

Estes métodos de avaliação do impacto social são baseados na análise das necessidades da gestão das empresas de economia social. Estes podem diferir nas seguintes dimensões: propósito, prazo, orientação, período, perspetiva e abordagem (Mass e Liket, 2011).

O programa Operacional de Iniciativa Comunitária (EQUAL) desenvolvido pela Comissão Europeia e pelos seus Estados Membros, no período de 2000-2006, criaram várias medidas de luta contra a desigualdade e discriminação e também, métodos de medição do impacto social, que tem como objetivo motivar alterações sociais em função da necessidade real e de atividades concretas das empresas (COM, 2005). Deste modo, muitos dos métodos desenvolvidos pelo programa EQUAL, ainda hoje, são aplicados no contexto de empresas sociais e estão em constante melhoria (CESE, 2013).

Quando uma empresa social ou um projeto social tem como objetivo a medição do impacto social, deve, primeiramente, identificar o objetivo da medição, compreender como é que o objetivo pode ser alcançado e, por fim verificar qual o seu impacto, isto é, quais as mudanças que ocorreram, tal como exemplificado na figura 4 (Muir e Bennett, 2014).

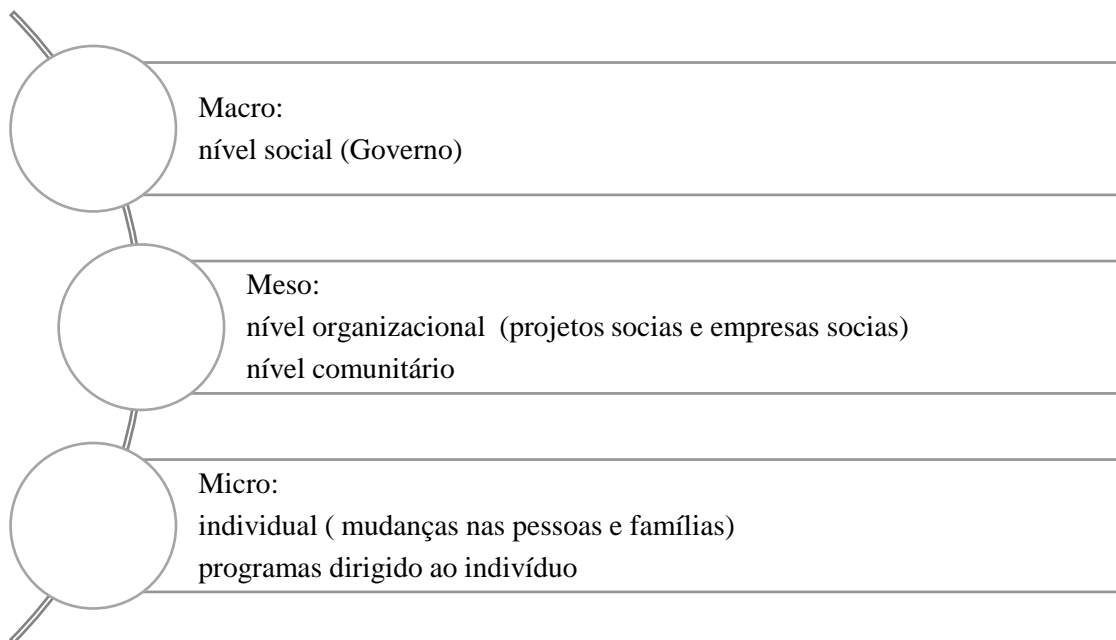
Figura 4- Como alcançar o impacto social



Fonte: Muir e Bennett (2014, p. 12)

Tanto as empresas sociais como os projetos sociais, bem como o governo, trabalham de modo a solucionar os problemas dos *stakeholders* e esperam provocar uma mudança (impacto). Essa mudança pode ser caracterizada a nível macro, meso e micro, como demonstrado na figura 5.

Figura 5- Impacto social a nível macro, meso e micro



Fonte: Muir e Bennett (2014, p. 19)

Para se proceder à medição do impacto social e de acordo com as características das empresas e dos projetos sociais, deve-se distinguir os métodos em dois tipos, os indicadores qualitativos e os quantitativos. Indicadores qualitativos são aplicados diretamente aos indivíduos, grupos e organizações. Segundo Muir e Bennett (2014) estes indicadores são aplicados a nível micro e meso da medição do impacto social. A nível macro são aplicados indicadores quantitativos, dados numéricos, que procuram oferecer respostas estruturadas e de acordo com as evidências teóricas, de forma a ser possível a elaboração de políticas governamentais a nível macro (Muir e Bennett, 2014).

Para o desenvolvimento de novos métodos e na aplicação dos já existentes deve-se ter em conta todos os *stakeholders* e os seus objetivos. Deste modo, a título de exemplo, segue-se na tabela 3, alguns métodos já desenvolvidos de acordo com os *stakeholders*, as suas necessidades e o seu contributo na medição do impacto social.

Tabela 3- Mapeamento das partes interessadas de acordo com o nível, necessidades, contributo e método aplicado

Nível	Stakeholders	Necessidades	Contributo para a medição de impacto social	Exemplo de método adotado
Macro	Governos e Fundos Monetários	Compreender a necessidade e o seu alcance e como aplicar os fundos públicos	Projetar e implementar a medição	Social Enterprise Balanced Scorecard GRI Critérios CDI
Meso	Empresas Sociais e Projetos Sociais	Avaliar a eficácia e o retorno do investimento	Principais fornecedores de informação gestão da empresa (contabilidade, sustentabilidade, financeiro, comercial...)	SROI Auditoria e Contabilidade Social (SAA); SIMPLE Impact Compass
Micro	Beneficiários (consumidores e comunidades)	Respeito e confiança; informação acessível; satisfação pessoal	Principais fornecedores de conhecimento e dados	<i>Better Life Index</i>

Fonte: Muir e Bennett (2014) e OCDE (2015)

A maioria dos métodos desenvolvidos de medição de impacto social são transversais a qualquer nível (macro, meso e micro) e a qualquer tipo de *stakeholder*. Os métodos são caracterizados pela sua flexibilidade às características das empresas, desde dos seus beneficiários até a nível governativo (Muir e Bennett, 2014).

De uma forma mais detalhada a título de exemplo, seguem-se alguns métodos já defendidos pela literatura e aplicados em contexto de empresa social.

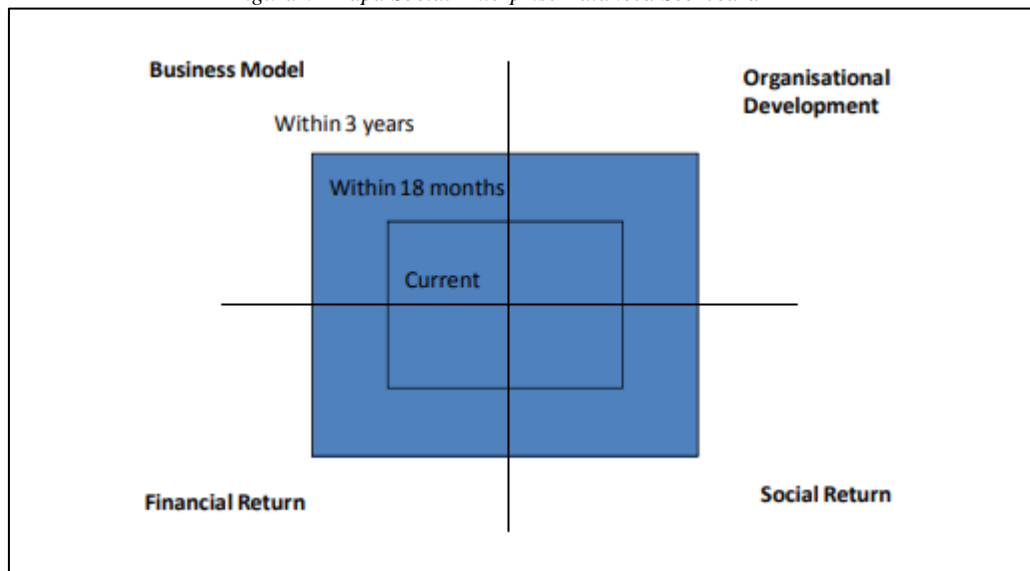
2.8.1 Social Enterprise Balanced Scorecard

Este método ajuda as empresas sociais a esclarecerem e articularem os seus objetivos estratégicos como as suas estratégias de atuação. Também permite monitorizar o desempenho das empresas, através de informações quantitativas e qualitativas. O *Balanced Scorecard* sugere que as empresas avaliem o seu desempenho operacional considerando o processo financeiro, clientes,

aprendizagens e prospeção de crescimento, com o objetivo de alcançar uma visão mais clara da sua empresa tanto a curto como a longo prazo (Clark *et al.*, 2004).

Este método baseia-se numa estrutura de recolha e integração de métricas ao longo da cadeia de valor de impacto de uma organização, permitindo uma análise do desempenho estratégico com base nas necessidades dos seus clientes, como refletido na figura 6 (Clark *et al.*, 2004).

Figura 6- Mapa Social Enterprise Balanced Scorecard



Fonte: Meadows e Pike (2010, p. 17)

Segundo Meadows e Pike (2010), muitas empresas sociais usam este método nas candidaturas a fundos monetários. A título de exemplo, uma empresa no norte de Inglaterra de gestão de resíduos ambientais, adotou este método aquando da sua candidatura a um fundo monetário para aumentar as suas infraestruturas, demonstrando os seus pontos fortes a médio-longo prazo, bem como o possível aumento de postos de trabalho (Meadows e Pike 2010).

2.8.2 Global Reporting Initiative (GRI)

O GRI, *Global Reporting Initiative*, é uma organização independente, que surgiu no ano de 1997, e assenta no desenvolvimento e disseminação de diretrizes globais de relatórios de sustentabilidade que auxiliem as organizações e os governos a divulgar a sua dimensão: económica, ambiental, social, bem como os seus produtos e serviços (GRI, 2016).

As diretrizes do GRI podem ser aplicadas a diferentes organizações, independentemente, do tipo de setor ou localização e permite um envolvimento de todos os *stakeholders* (GRI, 2015).

Na elaboração do relatório de sustentabilidade, segundo GRI (2006), este deve ser estruturado de acordo com as quatro diretrizes- chave:

1. “Diretrizes de relatórios de sustentabilidade: definem o conteúdo do relatório e garantem a qualidade da informação disponibilizada e auxilia os *stakeholders* em questões de sustentabilidade emergentes;

2. Protocolo de indicadores: para cada um dos indicadores definidos nas diretrizes são estabelecidas definições, orientações e informações que auxiliem na produção dos relatórios, de forma a garantir a consistência na interpretação dos indicadores de desempenho e nas oportunidades de colaboração e parceria;

3. Suplementos setoriais: finalizam as orientações com interpretações sobre a aplicação a um setor específico e incluem indicadores de desempenho;

4. Protocolos técnicos: fornecem orientações sobre as questões relacionadas com o relatório. São usados em conjunto com as diretrizes com o complemento setorial e os desafios que a maioria das organizações enfrentam durante o processo de elaboração do relatório” (GRI, 2006, p.3-4).

Este instrumento facilita a identificação e a gestão de risco, permitindo às empresas aproveitar as suas oportunidades e maximizá-las, permite uma melhoria na gestão, o aumento da credibilidade, bem como a confiança do mercado (GRI, 2015).

A empresa EDP, adotou o Relatório GRI, para avaliar o seu investimento social, nas suas fundações, de modo a verificar o seu impacto a nível de inclusão social, nos apoios culturais, no empreendedorismo, na educação e na inovação social (Pinto, 2014).

2.8.3 Critérios CDI

Nas empresas sem fins lucrativos é importante os investidores terem algumas informações sobre as empresas (por exemplo, os seus objetivos, o impacto económico-social e as suas projeções para o futuro).

Contido, no caso de empresas sociais, a avaliação feita pelos investidores deve partir do pressuposto “de que um negócio social, deve simultaneamente alcançar a rentabilidade financeira e ter impacto social, sendo que ambos são avaliados através das classificações de CDI” (OCDE, 2015, p. 10).

Os critérios da CDI assentam em seis áreas diferentes, (ver tabela 4). Estes critérios são aplicáveis às características das empresas sociais e determinam qual a avaliação que se deve adotar de acordo com a sua forma jurídica (empresas privadas, associações, cooperativas, caridade, cuidados de saúde). A funcionalidade destes critérios é a atribuição de um grau financeiro e extra-financeiro de AAA para D, em conjunto com a classificação das agências de *rating*. Os critérios CDI permitem chegar a uma nota final, de acordo com os objetivos do investidor e da estratégia de investimento, de forma a elaborar o plano de financiamento pretendido. Através deste tipo de

classificação qualitativa é possível obter uma visão clara do desempenho social e financeiro (OCDE, 2015).

O resultado da avaliação de acordo com os critérios CDI é a eficiência das empresas de cada setor, isto é, fazendo a comparação dos resultados pode-se verificar qual a empresa mais eficiente (OCDE, 2015).

Tabela 4- Critérios CDI

Análise Financeira	
Áreas principais de análise	Critérios de incapacidade
Posicionamento no Mercado	Evolução da quota de mercado
	Preço competitividade: preço em comparação com um produto clássico / preço tecnológico em comparação com outras soluções para as pessoas com deficiência
	Competitividade do produto: qualidade em comparação com um produto tecnológico padrão em comparação com outras soluções para as pessoas com deficiência
Custos Operacionais	Evolução dos custos operacionais
	Custos operacionais / receitas totais
	Custo de aquisição
Análise Extra- Financeira	
Solução adequada	Processos desenvolvidos para adaptar o produto às necessidades do cliente
	Possíveis adaptações nos perfis de usuário
	Número de conteúdos acessíveis desenvolvido
	Simplicidade e interatividade do produto ou serviço
	Preço de produto ou serviço (acessibilidade)
Desempenho social	Perfil de usuário
	Número de beneficiários
	Número de beneficiários com salários mínimos
	Número de beneficiários entre um painel de melhoria na sua qualidade do produto ou serviço
Invenção Social	Grau de inovação social do produto ou serviço
	Inovação no tipo de usuários
	Inovação no problema abordado

Fonte: Adaptado do Relatório (OCDE, 2015)

Estes critérios podem também ser usados para a medição do impacto social. Na análise do impacto social com base nos critérios, os investidores poderão aferir se a rentabilidade da empresa social e a sua sustentabilidade (OCDE, 2015).

Segundo o Relatório da OCDE *Policy Brief on Social Impact Measurement for Social Enterprises* (2015, p. 10) “a metodologia de *rating* CDI mede o desempenho de um projeto e fornece ferramentas para avaliá-lo em tempo real. Não pode, no entanto, medir o dinheiro investido pela sociedade devido às características da empresa.”

Um caso em que se verifica a aplicação direta deste método é numa empresa social francesa, Phitech, fundada em 2003, que se premeia pelo desenvolvimento de soluções inovadoras a nível de acessibilidade do acesso a pessoas com deficiência auditiva. No ano de 2013, esta empresa decidiu implementar este método na candidatura a um fundo monetário, mostrando aos seus potenciais investidores os pontos fortes e os fracos (OCDE, 2015).

2.8.4 Social Return On Investment (SROI)

Com o crescimento do número e importância das empresas sociais sentiu-se a necessidade de criar múltiplos métodos que auxiliem na medição do impacto social. No ano de 1996 a fundação *The Roberts Enterprise Development Fund*, desenvolveu o método SROI cujo objetivo era traduzir em dólares os empreendimentos, os seus objetivos sociais e os seus objetivos de mercado (Mass e Liket, 2011).

O SROI tem como objetivo avaliar os investimentos das empresas sociais. É um método que objetiva tanto a medição do valor extra-financeiro como o valor ambiental, social e económico que não estão refletidos nas demonstrações financeiras usuais (Morim, 2015).

Este método permite a análise de custo-benefício e pode ser utilizado para avaliar projetos e programas sem fins lucrativos (Mass e Liket, 2011).

O SROI pode ser traduzido pela razão entre o valor dos benefícios e o valor do investimento (Morim, 2015).

$$SROI = \frac{\text{Valor dos Benefícios}}{\text{Valor do Investimento}}$$

(Morim, 2015)

Este método permite medir os resultados de forma participativa, melhorar os seus objetivos e definir estratégias, inclui dados quantitativos e qualitativos, aumenta a eficiência e a eficácia do trabalho das empresas sociais e, auxilia na comunicação com os *stakeholders*, permitindo aos mesmos avaliarem e refletirem sobre a organização (Morim, 2015).

A empresa social Comunidade Vida e Paz adotou este método com o objetivo de avaliar o seu impacto social, as suas estratégias e maximizá-las, bem como na avaliação do valor social e sua transparência (CVPaz, 2015).

2.8.5 Contabilidade e Auditoria Social (SAA)

A Contabilidade e Auditoria Social estabelece uma estrutura de monitorização, avaliação e prestação de contas para todos os *stakeholders*, tanto internos como externos à organização. Este instrumento pode ser aplicado por todo o tipo de organizações, quer de cariz privado ou público, quer sejam pequenas, médias ou grandes (Aguiar, 2002).

Segundo Kroetz (1999, p.22), “a auditoria social é uma função organizacional de estudo, revisão, avaliação e emissão de opinião quanto ao ciclo da gestão administrativa de carácter social e ecológico”. Este instrumento de medição do impacto social analisa o desempenho da empresa, o grau de cumprimento e envolvimento na missão, valores e objetivos organizacionais.

A SAA auxilia a organização na análise do seu desempenho, tendo em consideração os seus objetivos económico-social, ambientais e os seus valores organizacionais, garantindo uma maior credibilidade às informações sociais divulgadas (Aguiar, 2012).

Este método é aplicado a empresas que visam melhorar a saúde, a felicidade e o bem-estar de toda a comunidade, com o objetivo de compreender o impacto a nível das pessoas, dos recursos adotados e do ambiente (Pinto, 2016).

A implementação da SAA ocorre em três fases, segundo Pinto (2016):

- Fase 1: Planeamento – recolhe e avalia a informação da empresa, de acordo com o âmbito, objetivo e valor, permitindo ao auditor conhecer a empresa, os sistemas contabilísticos, os procedimentos, a coordenação e a direção da empresa auditada.

Nesta fase também é elaborado o *dossier* do auditado, o programa e a calendarização da auditoria.

- Fase 2: Execução – execução programa do auditado. Nesta fase o auditor tem a responsabilidade de avaliar a empresa, de registar e analisar todos os documentos.

- Fase 3: Fase da avaliação e elaboração do relatório – o auditor apresenta o relatório das avaliações que efetuou durante a auditoria.

A empresa social JCL (*Jesmond Community Leisure*) de desporto e bem-estar, situada no Reino Unido, adotou este método para compreender o seu impacto junto da comunidade e dos *stakeholders*. Este método proporcionou-lhe identificar os pontos fortes, as oportunidades de melhoria, os benefícios e as áreas mais vulneráveis (OCDE, 2015).

2.8.6 Medição do Impacto Social para as Economias Locais (SIMPLE)

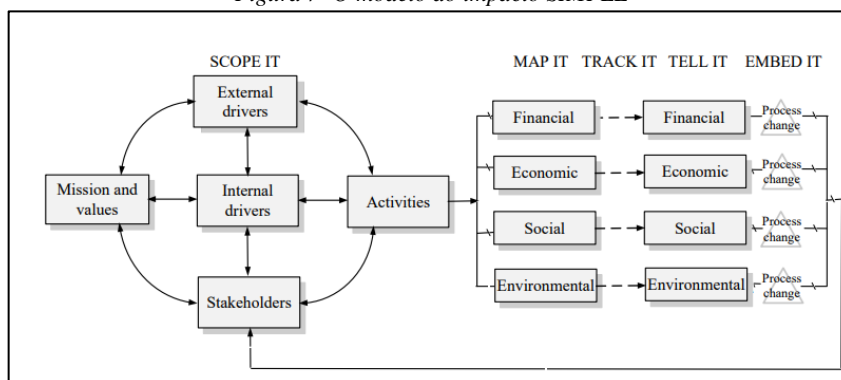
O método SIMPLE avalia o impacto social de forma estruturada. Este método combina a revisão estratégica interna com a avaliação baseada em resultados, com o objetivo de auxiliar os gestores das empresas sociais a demonstrarem os seus resultados positivos para a sociedade. Os

gestores são treinados para selecionar as medidas apropriadas para a sua organização como a recolha de dados mensuráveis (McLoughlin, *et al.*, 2009).

O método SIMPLE é composto pelas suas cinco fases, segundo McLoughlin, *et al.* (2009, p.160):

1. “Scope it - identifica as principais áreas de medição de impacto;
2. Map it - de acordo com as áreas identificadas para mensuração do impacto é elaborada e desenvolvida as medidas de avaliação;
3. Track it - reporta o resultado obtido para cada área;
4. Tell it - recolhidos os resultados estes são empregues pela organização nas tomadas de decisão e na cultura organizacional.
5. Embed it - a avaliação do impacto social revela-se um exercício benéfico a todos os níveis da organização e evidencia que é um método fácil de adotar na cultura organizacional” (ver figura 7).

Figura 7- O modelo do impacto SIMPLE



Fonte: McLoughlin, *et al.* (2009, p. 161).

Através da adoção deste método, as empresas sociais podem refletir sobre a sua *performance* desde a contextualização dos seus objetivos, planeamento do negócio e a sua estratégia de tomada de decisão e de mercado, oferecendo uma visão do seu ciclo de *performance*, promovendo a melhoria contínua, a maximização do impacto social positivo e minimizar o negativo (McLoughlin, *et al.*, 2009).

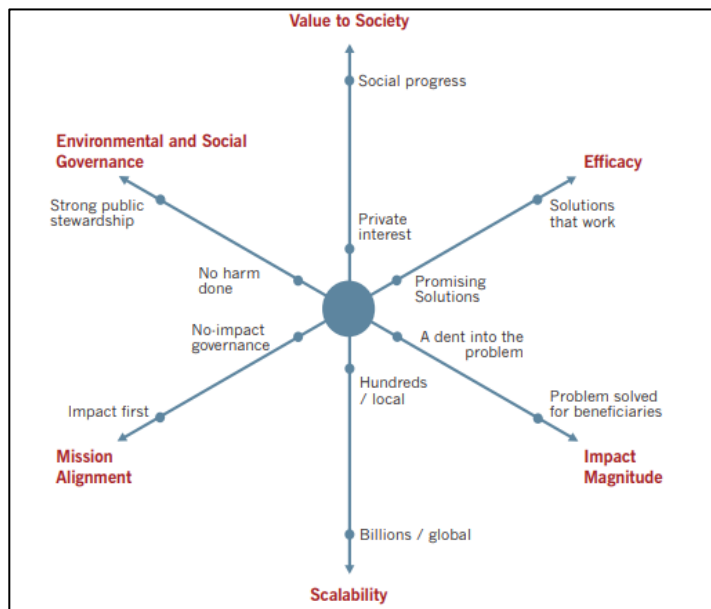
Segundo McLoughlin *et al.* (2009), o gestor Milton Keynes da empresa social *Theatre and Gallery Company* aplicou este método no seu plano de negócios e verificou logo diferenças diretas no seu plano como melhorias a nível interno. Todavia, considera que é mais fácil com o método verificar as melhorias internas do que avaliar o desempenho externo.

2.8.7 Impact Compass

O Centro de Inovação Social da *Stanford Graduate School*, na Califórnia, desenvolveu uma ferramenta interativa de medição de impacto social, a bússola de impacto. Esta ferramenta tem a

vantagem de ser de fácil e rápida aplicação na avaliação do impacto da empresa social. A bússola de impacto avalia o desempenho da empresa em seis dimensões distintas: valor para a sociedade, eficácia, magnitude do impacto, valor de escalabilidade, missão e o governo social e ambiental, como representado na figura 8 (Impact Compass, 2017).

Figura 8- Bússola de Impacto



Fonte: Impact Compass

De acordo com Impact Compass (2017), a menor pontuação possível com a bússola é um, significa que tem um impacto negativo para a sociedade, entre os 40-64 significa que tem impacto mediano para a sociedade, um resultado acima dos 200 significa que tem um impacto positivo com mudanças significativas na sociedade. A pontuação máxima que se pode obter é de 729 em todas as dimensões e é um impacto positivo que afeta a sociedade no seu todo. No entanto, o resultado desta depende do valor que a empresa social insere e varia de acordo com a pontuação dada nas dimensões.

Esta ferramenta é interativa e flexível e permite às empresas sociais avaliar e comparar o seu impacto nas diferentes dimensões (Impact Compass, 2017)

Segundo o relatório dos autores Florman *et al.*, “*A critical evaluation of social impact assessment methodologies and a call to measure economic and social impact holistically through the External Rate of Return platform*” (2016), a empresa social Roote Capital aplicou este método na avaliação do risco de crédito e do impacto social dos potenciais devedores, permitindo avaliar os que são mais propensos ao risco e à vulnerabilidade social.

2.8.8 OCDE *Better Life Index*

A OCDE ao longo dos anos tem vindo a ajudar os governos a elaborar as suas políticas e práticas sociais de forma a solucionar os problemas sociais e aumentar o bem-estar das comunidades dos Estados- Membros. Para tal, ao longo dos anos tem elaborado estatísticas, com o objetivo de alcançar mudanças a nível económico, ambiental e social (OCDE- *Better Life Index*, 2015a).

Os principais métodos adotados pela OCDE até 2015, baseavam-se na medição e compreensão da economia e do desenvolvimento social através da variável PIB. E assim, os fatores mais qualitativos (segurança, lazer, rendimento e ambiente) não eram avaliados, mas era e são influenciadores diretos no crescimento económico-social (OCDE- *Better Life Index*, 2015a).

A OCDE em cooperação com a Comissão de Medição do Desempenho Económico e Progresso Social, em 2012, criou o índice baseado em onze dimensões essenciais para o bem-estar, como a educação, habitação, meio ambiente, rendimento, emprego, comunidade, saúde, satisfação pessoal, participação cívica, segurança e vida/ trabalho que contribuem para o bem-estar dos países da OCDE, bem como para outros países Canadá, Brasil, Chile, Nova Zelândia, entre outros. Este método permite medir o bem-estar da sociedade, envolvendo os cidadãos, capacitando-os para se tornarem mais informados e envolvidos no processo de formulação de políticas e na integração social (OCDE- *Better Life Index*, 2015a).

Este índice baseia-se na atribuição de *quesitos* para cada dimensão e avalia assim, qual é a dimensão mais significativa para o aumento do bem-estar social, permitindo analisar a qualidade de vida e criar políticas direcionadas para o bem-estar da sociedade considerando os fatores como a participação cívica, o rendimento da família, o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e as competências no campo da saúde (OCDE- *Better Life Index*, 2015a).

Um exemplo deste índice retratado no Relatório “Como está a vida? Medir o bem-estar” (2015b), os países da OCDE apresentam diferentes desigualdades nos campos mencionados. Os países que tem um PIB *per capita* mais elevado, isto é, com rendimentos familiares e salários elevados refletem ter melhores cuidados de saúde, de educação, de habitação e de emprego. No entanto, pode ter pontos fracos a nível da segurança do trabalho e ambiental. Estas duas áreas podem pôr em causa o bem-estar da sociedade. A nível nacional, também pode variar devido às desigualdades sociais, proporcionando diferenças no bem-estar dentro da sociedade do país. A Europa com a crise vivenciada sofreu algumas transformações. Os países como Espanha, Grécia, Itália e Portugal foram os mais afetados a nível do rendimento familiar devido à redução dos postos de trabalho que conduziu a um aumento do desemprego, provocando uma descida salarial, no entanto as rendas habitacionais aumentaram significativamente, o que causou um aumento da vulnerabilidade económica e social (OCDE- *Better Life Index*, 2015b).

A nível educacional, as taxas de aproveitamento no ensino secundário desde 2009 têm vindo a aumentar. Contudo, para cada país, a evolução difere no tempo e nos resultados devido às diferentes políticas educacionais e aos objetivos de cada país (OCDE- *Better Life Index*, 2015b).

As crianças estão a passar por um período de vulnerabilidade. É notório que as desigualdades marcadas no seu bem-estar derivam das diferenças socioeconómicas das famílias, as crianças provenientes de famílias em que os rendimentos são superiores têm melhores condições de vida, têm uma maior participação cívica e uma relação mais saudável com os pais e são menos suscetíveis à violência psicológica. Este tipo de desigualdades no bem-estar dos adultos afeta as crianças e as oportunidades que podem ter ao longo do seu percurso académico e social (OCDE- *Better Life Index*, 2015b).

Na área do voluntariado, este tem muitas modalidades e vertentes desde de políticas, prestação de cuidados (crianças, hospitais, idosos, entre outros). A nível da OCDE a participação de voluntários tem vindo a aumentar. O voluntariado é benéfico para quem o pratica, pois, permite um alargamento das competências e conhecimentos, que é uma mais-valia para a empregabilidade e para o desenvolvimento da sua carreira. Os voluntários sentem-se satisfeitos na participação destas atividades (OCDE- *Better Life Index*, 2015b).

O local de residência e o tipo de habitação afeta fortemente o bem-estar, como a segurança pessoal, o nível da qualidade de ar, as oportunidades cívicas, a empregabilidade, o acesso rodoviário e transportes, o acesso a serviços públicos e privados e a dinâmica da sua localidade. As regiões divergem na distribuição de rendimentos e no bem-estar e essas diferenças têm vindo, recentemente, a ser mais notórias promovendo uma perspetiva regional mais pormenorizada do seu meio envolvente e das desigualdades sociais (OCDE- *Better Life Index*, 2015b).

Este índice permite uma caracterização mais eficiente das variáveis que afetam o bem-estar do país e permite que o país crie medidas/políticas mais direcionadas às problemáticas da sua sociedade maximizando os pontos fortes e as oportunidades de melhoria. Este método, também oferece o *ranking* de todos os países da OCDE entre outros, de forma a que seja possível a comparação entre países (OCDE- *Better Life Index*, 2015b).

Caracterização do Município de Albergaria-a-Velha

3. Caracterização do Município de Albergaria-a-Velha

Introdução

Este capítulo tem como principal objetivo dar a conhecer o município em estudo. Inicia-se com a sua caracterização a nível demográfico e populacional, bem como a sua densidade populacional; o número de residentes; a população ativa; os jovens; os empregados; os desempregados; e, o nível de escolaridade. Neste capítulo, ainda são abordados os escalões de rendimento e a situação de pobreza da população do município. Neste breve resumo do diagnóstico municipal apenas será analisada três áreas: empregabilidade, educação e bem-estar.

Todos os dados estatísticos apresentados foram recolhidos das fontes estatísticas *Pordata* e *INE*. O período de análise varia, de acordo com a disponibilidade dos dados.

3.1 Caracterização do Município

3.1.1. Localização geográfica do Município

O Município de Albergaria-a-Velha localiza-se na Região Centro NUTS II (Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos), nomeadamente, na NUTS III do Baixo Vouga no Distrito de Aveiro. Este concelho situa-se na zona de transição do litoral – Centro da Região de Aveiro e do interior serrano da Região de Aveiro (CM- Albergaria-a-Velha, 2009).

O município de Albergaria-a-Velha encontra-se numa localização privilegiada. Tem como principais acessos rodoviários I.P 1/ AE1; I.P.5 e I.C.2. Na tabela 5, apresenta-se as distâncias do município relativamente aos Portos Marítimos e ao Aeroporto que são utilizados como referência nas exportações e importações para a indústria do concelho (CM- Albergaria-a-Velha, 2009).

Tabela 5- Distância dos Portos Marítimos e do Aeroporto

Porto Marítimo de Aveiro	30.0 km
Porto Marítimo de Leixões	69.3 km
Aeroporto do Porto Francisco Sá Carneiro	78.6 km

Fonte: Elaboração própria com base na CM- Albergaria-a-Velha (2009) e Viamichelin

O concelho de Albergaria-a-Velha, segundo o Relatório da CM- Albergaria-a-Velha (2009) sobre o Diagnóstico Municipal, tem como principais fronteiras administrativas os concelhos de Oliveira de Azeméis a norte, a sul o de Aveiro, a sudoeste Águeda, a este Sever de Vouga e a oeste é delimitado por dois concelhos, Murtosa e Estarreja, figura 9.

Este concelho é constituído por seis freguesias ocupando uma área geográfica de 15882.5 Ha cuja altitude máxima é de 425m (CAOP, 2013, p.10). As freguesias que compõem o concelho são: “Albergaria-a-Velha e Valmaior, Alquerubim, Angeja, Branca, Ribeira de Fráguas e S. João de Loure e Frossos”, ver figura 9 (CM- Albergaria-a-Velha, 2018).

Figura 9- Fronteiras Administrativas e Freguesias



Fonte: CAOP (Carta Administrativa Oficial de Portugal) 2013

O concelho em estudo tem a indústria e a exploração de recursos naturais como as suas principais áreas de atuação. Duas áreas distintas que impulsionam a competitividade do município, reconhecimento externo, promovendo a capacidade de exportação e o aumento do seu valor. A nível industrial o município, crescentemente, é visto como uma referência na exploração da metalurgia e cerâmica. O concelho é rico na exploração de recursos naturais como o eucalipto (pasta de papel) e a agroalimentar (Programa Territorial de Desenvolvimento para a Sub – Região do Baixo Vouga, 2008).

3.2. Caracterização Populacional

A densidade populacional de Portugal centra-se na faixa litoral do país, onde se encontra uma população mais ativa e mais jovem do que no interior, bem como o seu tecido empresarial é mais forte, com um número e dimensão de empresas maiores permitindo um maior volume de empregabilidade (Soares *et al.*, 2012).

Como mencionado inicialmente, o município em estudo fica situado no litoral do país, onde o seu tecido industrial é rico o que promove a empregabilidade da sua comunidade.

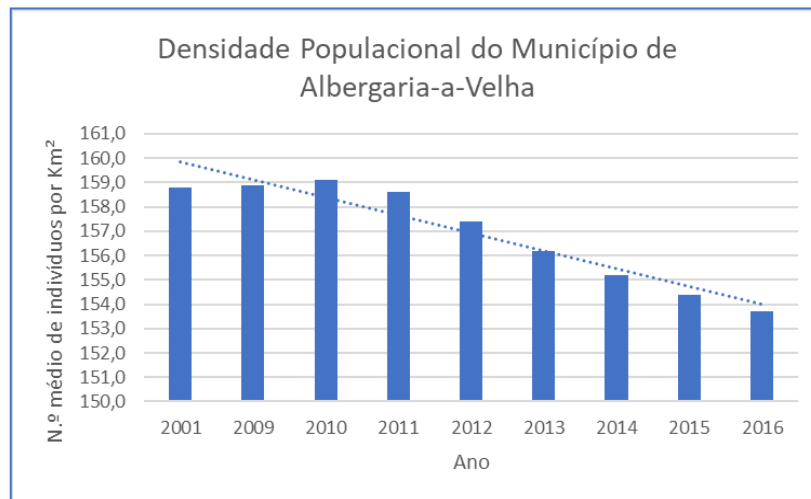
Segue-se o estudo da caracterização tanto a nível populacional como da escolaridade.

Densidade Populacional e Residentes

A densidade populacional, segundo a definição do *Pordata*, refere-se á “intensidade do povoamento expressa pela relação entre o número de habitantes de uma área territorial e a superfície desse território (habitualmente expressa em número de habitantes por quilómetro quadrado)” (Pordata – Densidade Populacional)

A densidade populacional do concelho de Albergaria-a-Velha, segundo os dados obtidos pelo *Pordata*, no gráfico 1, é de 153,7 habitantes/Km² referente ao ano de 2016. Desde o ano de 2011 até 2016 verifica-se um decréscimo na densidade populacional. Esta tendência pode ser explicada, por exemplo, pelo aumento da taxa de mortalidade do concelho e pela baixa taxa de natalidade nos últimos anos.

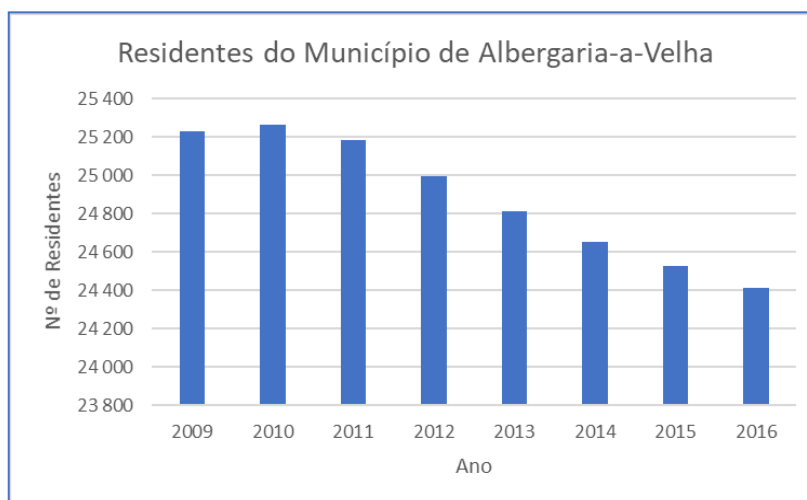
Gráfico 1- Densidade Populacional do Município de Albergaria-a-Velha



Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2017)

O município de Albergaria-a-Velha, no ano de 2016, detinha cerca de 24412 habitantes. Nos últimos seis anos o número de habitantes tem vindo a decrescer, como pode ser observado no gráfico 2, pelo facto imigração de muitos cidadãos municipais, pela diminuição da taxa de natalidade e pelo aumento da taxa de mortalidade.

Gráfico 2- Residentes do Município



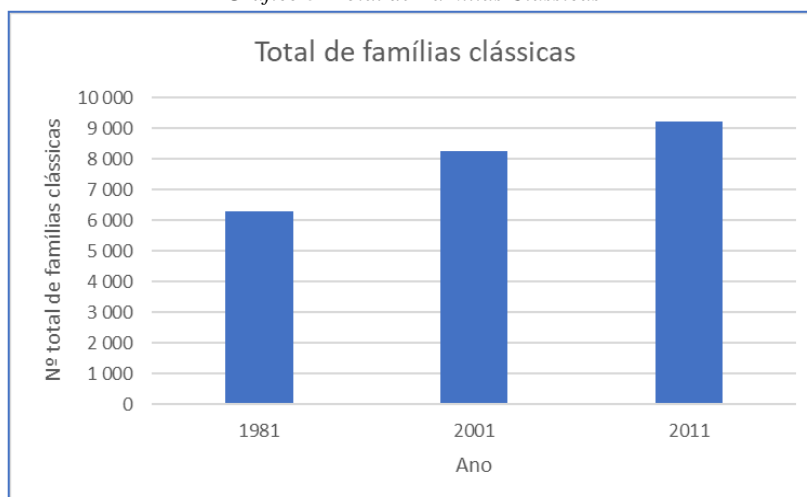
Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2017)

Número de famílias e Dimensão Média

O número de famílias clássicas consiste, segundo o Pordata e INE (2003), no “conjunto de pessoas que residem no mesmo alojamento e que têm relações de parentesco (de direito ou de facto) entre si, podendo ocupar a totalidade ou parte do alojamento. Considera-se também como família clássica qualquer pessoa independente que ocupe uma parte ou a totalidade de uma unidade de alojamento.”

No município de Albergaria-a-Velha, face ao período de análise, verifica-se que o número de famílias clássicas tem aumentado. No ano de 2011 o concelho continha 9241 famílias clássicas, como demonstrado no gráfico 3.

Gráfico 3- Total de Famílias Clássicas



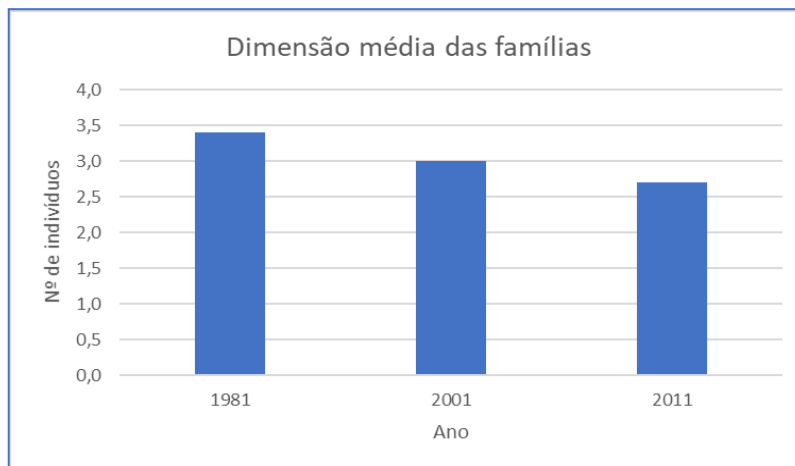
Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2015)

A dimensão média das famílias do concelho decresceu ao longo dos anos. No ano de 2011, em média, existia cerca 2.7 membros por família, isto é, em média as famílias são constituídas por 3

membros. Todavia, espera-se que o número de membros das famílias diminua, ver gráfico 4. Isto indica que muito dos casais opta por ter apenas um filho ou até mesmo não ter filhos, refletindo-se na diminuição da taxa de natalidade municipal.

Apesar do aumento do número de famílias clássicas, esta não é refletida no aumento da sua dimensão.

Gráfico 4- Dimensão Média das Famílias

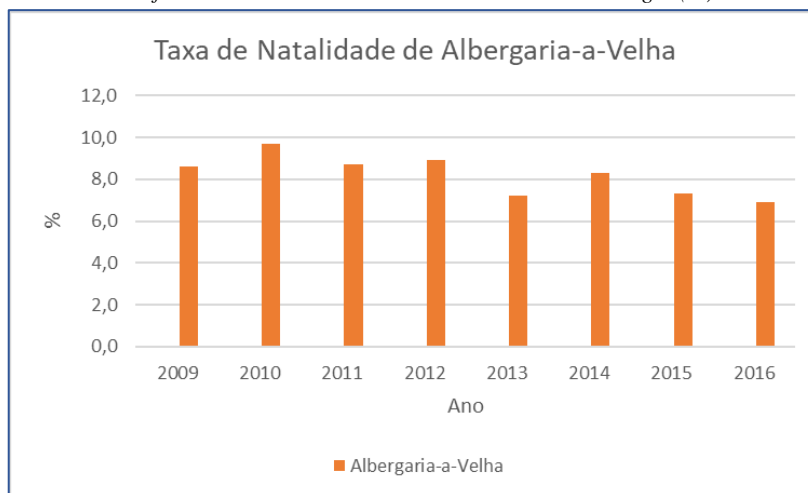


Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2015)

Taxa de Natalidade

A taxa de natalidade do Concelho no ano de 2016 é de 6.9%. Desde do ano de 2014 que tem vindo a decrescer, como refletido no gráfico 5.

Gráfico 5- Taxa de natalidade do Concelho e de Portugal (%)

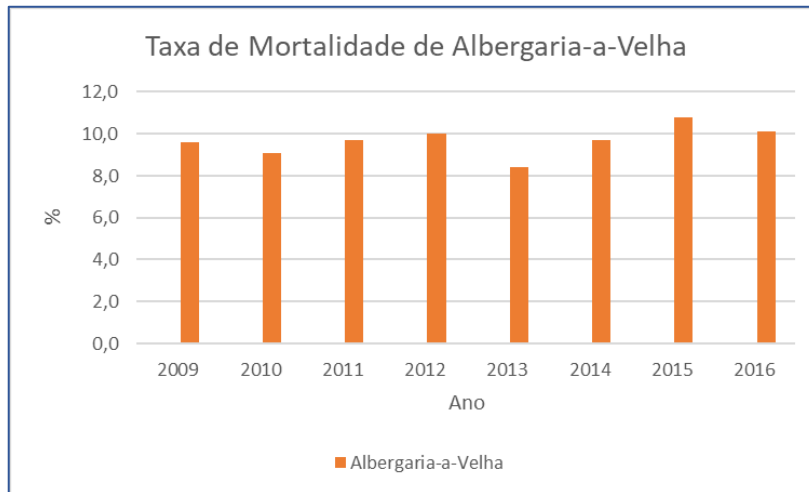


Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2017)

Taxa de Mortalidade

De acordo com a taxa de mortalidade do município verifica-se que esta aumentou significativamente entre 2014 e 2015, como observável no gráfico 6. Todavia, o ano de 2013 ficou marcado por ser o ano com a menor taxa de mortalidade.

Gráfico 6- Taxa de Mortalidade do Município vs Portugal (%)



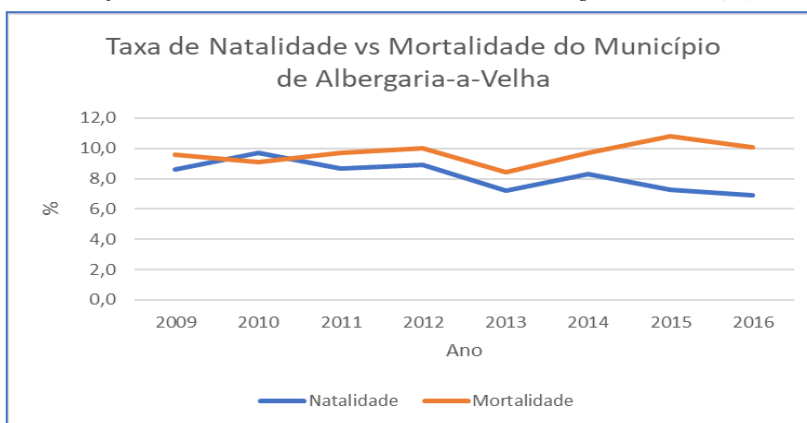
Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2017)

Como é evidenciado ao longo da caracterização populacional do município, verifica-se uma diminuição da densidade populacional e do número de residentes. Este resultado pode ser justificado pela diminuição da taxa de natalidade e pelo aumento da taxa de mortalidade, face ao período em análise, como é observável no gráfico 7.

No entanto, espera-se que a taxa de natalidade e de mortalidade diminua nos próximos anos.

A afetação que se sentiu na densidade populacional e no número de residentes também pode ser explicada, pelo facto no período de 2011-2014 os residentes do município se depararem com as consequências da crise como o aumento do desemprego devido ao fecho das empresas, pela redução dos postos de trabalho e a emigração dos residentes do município para países como Angola e Suíça.

Gráfico 7- Taxa de Mortalidade vs Natalidade Albergaria-a-Velha (%)

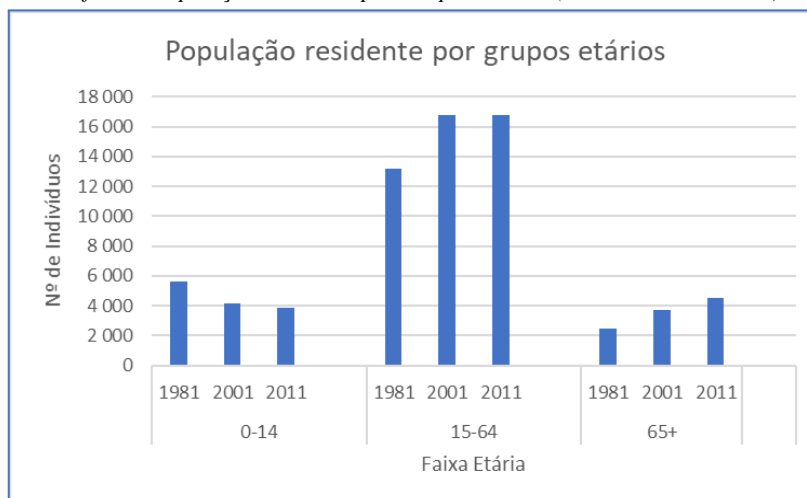


Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2017)

População

Atualmente, a população do município é de 24412 habitantes dividida em três grupos etários distintos: 0-14 anos; 15-64 anos e dos +65 anos. A tendência é que o primeiro grupo etário diminua e o terceiro aumente devido ao envelhecimento da população e à diminuição da taxa de natalidade, ver gráfico 8.

Gráfico 8- População Residente por Grupos Etários (número de indivíduos)



Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2015)

População Ativa

Entende-se por população ativa “os ativos que são a mão-de-obra disponível para trabalhar, incluindo-se na população ativa os trabalhadores que estão empregados e desempregados” (Pordata, População ativa).

Tabela 6- População Ativa por faixa etária (número de pessoas ativas)

		1981	2001	2011
Faixa Etária	12-14	236	0	0
	15-24	2472	1939	1094
	25-34	2081	3438	3236
	35-44	1622	3011	3458
	45-54	1438	2263	2809
	55-64	857	1003	1339
	+65	181	158	161

Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2015)

Na faixa etária dos 15-24 anos existe uma redução ao longo do período em análise dos indivíduos ativos, devido a uma alteração do paradigma, a escolaridade obrigatória e a continuidade dos estudos a nível do ensino superior.

Nas faixas etárias dos 35-44, 45-54 e 55-64, existe um aumento de indivíduos ativos na comunidade em estudo, como verificável na tabela 6.

Referente ao período de 2011, verifica-se que a faixa etária que apresenta um maior número de população ativa é a dos 35-44 anos.

Empregados

Segundo a definição do Pordata, um indivíduo empregado é aquele “com idade mínima de 15 anos que, no período de referência, se encontrava numa das seguintes situações: trabalhou pelo menos uma hora, mediante pagamento de uma remuneração ou com vista a um benefício ou ganho familiar em dinheiro ou em géneros; tenha uma ligação formal com o seu emprego; tenha emprego, mas de momento não trabalha por uma razão específica; esteja em situação de pré-reforma, mas encontrava-se a trabalhar” (Pordata- População Empregada).

Tabela 7- Tipo de Emprego (número de trabalhadores)

		1981	2001	2011
Tipo de emprego	Trabalhador por conta própria como empregador	221	1153	1037
	Trabalhador por conta própria como isolado	1884	775	724
	Trabalhador familiar não remunerado	388	130	52
	Trabalhador por conta de outrem	5977	9106	8926
	Membro ativo de cooperativa	21	3	5
	Outra	5	73	96
Total de Trabalhadores				10840

Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2015)

Como observável na tabela 7, no concelho de Albergaria-a-Velha a população ativa que está empregada são cerca 10840 habitantes no ano de 2011.

A categoria que emprega um maior número de população é o *trabalhador por conta de outrem* devido a ser um emprego com base num contrato de trabalho o que promove uma maior segurança e estabilidade, sendo que o *trabalhador por conta própria como empregador*, também tem um número de trabalhadores significativo. Este município é caracterizado pela sua indústria e muitos dos seus residentes criaram as suas próprias empresas e o seu próprio trabalho. No entanto, com a crise vivenciada muitos dos empresários fecharam as suas empresas o que provocou um aumento de desemprego quer para os empresários, quer para a população que empregava, como se segue na próxima análise.

Desempregados

De acordo com INE e Pordata, entende-se por desempregado o “indivíduo com idade dos 15 aos 74 anos que, no período de referência, se encontrava simultaneamente nas seguintes situações: não tenha trabalho remunerado nem qualquer outro; esteja ativamente à procura de um trabalho; esteja disponível para trabalhar” (Pordata, População desempregada segundo os Censos: total e por nível de escolaridade completo).

Tabela 8- Nível de Escolaridade de desempregados (número de indivíduos)

		1981	2001	2011
Nível de Escolaridade	Sem nível de escolaridade	25	45	8
	Básico 1º ciclo	181	184	245
	Básico 2º ciclo	128	136	251
	Básico 3º ciclo	36	108	296
	Secundário	14	78	277
	Médio	0	1	23
	Superior	7	0	0
Total				1257

Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2015)

No município de Albergaria-a-Velha, o desemprego aumentou, em 2011, existiam um total de 1257 desempregados, como refletido na tabela 8.

A maioria do desemprego, em 2011, em Albergaria-a-Velha centra-se na população que tem apenas como qualificações o 3º ciclo do ensino básico, sendo que o ensino Secundário, também tem um elevado número de indivíduos desempregados. O aumento do número de desempregados deve-se pelo fecho de empresas e por reestruturações a nível da realocação e reafecção dos empregados e dos postos de trabalho, refletindo-se numa diminuição dos postos de trabalho. A maioria dos postos de trabalho do município requer competências a nível do 3º ciclo do ensino

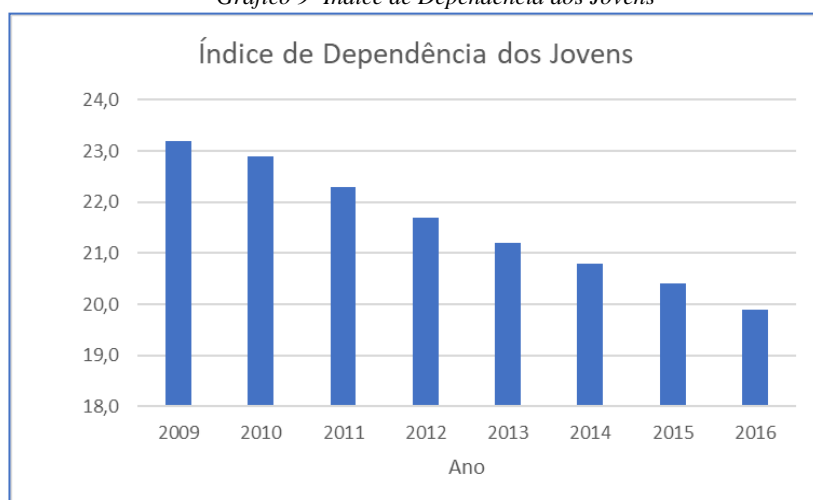
básico e também, alguns com ensino secundário. O ensino profissional (designado no Pordata por médio) levou a um aumento de desempregados, em consequência de serem os primeiros diplomados numa altura de crise em que houve uma redução abruta do número de postos de trabalho.

Jovens

O “índice de dependência de jovens é o número de menores de 15 anos por cada 100 pessoas em idade ativa, ou seja, com 15 a 64 anos. Um valor inferior a 100 significa que há menos jovens do que pessoas em idade ativa” (Pordata, Índice de Dependência dos Jovens).

Em Albergaria-a-Velha o índice de dependência dos jovens tem vindo a diminuir gradualmente. Em 2016 este era de cerca de 19.9%. O que indica que a percentagem de jovens é inferior relativamente à população com idade ativa, como evidenciado no gráfico 9.

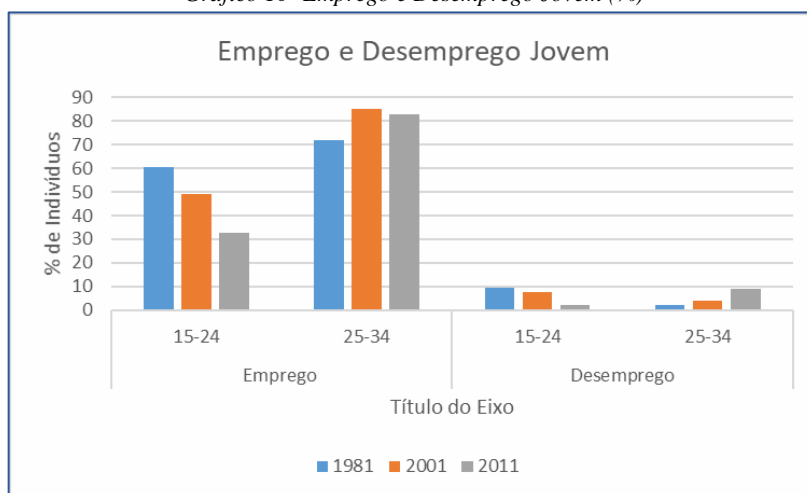
Gráfico 9- Índice de Dependência dos Jovens



Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2017)

De acordo com a análise em estudo, verifica-se uma alteração a nível do emprego e desemprego jovem. O emprego jovem, bem como o desemprego, diminuiu face ao período em análise como evidenciado pelo gráfico 10. Crescentemente, a população jovem tem apostado nos seus estudos, quer a nível de ensino profissional, quer a nível de ensino superior, o que provoca uma ligeira diminuição do desemprego e de potenciais empregados na faixa etária dos (15-24 anos) e, por conseguinte, aumenta o emprego na faixa etária dos (25-34 anos).

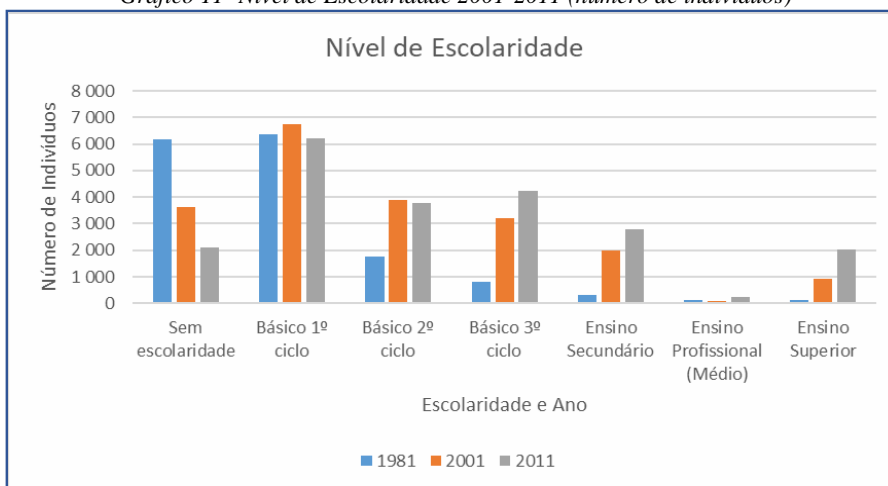
Gráfico 10- Emprego e Desemprego Jovem (%)



Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2015)

Nível de Escolaridade

Gráfico 11- Nível de Escolaridade 2001-2011 (número de indivíduos)



Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2015)

Como demonstrado no gráfico 11, os níveis de escolaridade têm vindo a alterar-se desde de 1981 até 2011. Todavia, esta realidade, demonstrada pelo gráfico, ainda hoje é refletida. O panorama dos níveis de escolaridade tem vindo a mudar, a população cada vez mais procura um ensino especializado, como é o caso do ensino profissional. A população também tem vindo a apostar no ensino superior, devido a todos os apoios que, hoje em dia, são oferecidos como as Bolsas de Estudo dadas pela Direção Geral de Ensino Superior e pelas Bolsas de Estudo que as Câmaras Municipais oferecem à sua população, para a mesma prosseguir os seus estudos, como o caso do Município em estudo.

O nível de escolaridade designado por “sem escolaridade”, bem como o ensino básico, tem tendência a diminuir devido à escolaridade obrigatória. O ensino secundário, profissional (médio) e superior tem tendência a subir. Note-se que o ensino profissional no período de estudo ainda não

reflete os números reais, devido a que neste período o ensino profissional ainda estava na sua fase primária.

3.3 Escalões de Rendimento e Situação de Pobreza

Para analisar os escalões de rendimento e situação de pobreza é necessário compreender este conceito. Assim, no relatório elaborado por INE (2010) *Sobre a pobreza, as desigualdades e a privação material*, entende-se por pobreza ou exclusão social uma violação dos direitos humanos, visto que os indivíduos se privaram de cuidados de saúde, de educação, de habitação, de transportes e de lazer. Esta privação varia de país para país e de município para município, permitindo que alguns países e municípios sejam mais desenvolvidos do que outros. Tanto os países como os municípios exploram programas e apoios de mitigação da pobreza e das desigualdades sociais, de forma a garantir a homogeneidade social. Todavia, a dimensão da desigualdade de pobreza pode ser atenuada pelas medidas anticrise e pelas políticas de bem-estar social que reportam para a Segurança Social (INE, 2010). Segundo Pires (2016) quanto maior a desigualdade social menor será a coesão social e maior será a diferença entre os grupos sociais.

Atualmente, a opinião pública debate-se sobre as desigualdades de rendimento e de pobreza que tem vindo a aumentar ao longo dos anos, devido ao crescimento económico, ao envelhecimento populacional e também ao crescimento de famílias monoparentais constituídas maioritariamente por mulheres e crianças (INE, 2010).

Pela análise da caracterização populacional, verifica-se o que o município de Albergaria-a-Velha tem vindo a perder residentes, a sua taxa de natalidade também tem vindo a diminuir, e em contrapartida a sua taxa de mortalidade tem vindo a aumentar. Este município, a nível da sua população ativa, tem vindo a apostar na educação a nível da continuidade de estudos quer num ensino mais especializado (profissional) quer no ensino superior, tornando assim um município mais qualificado academicamente e profissionalmente. A população empregue na sua maioria trabalha por conta de outrem ou tem o seu próprio negócio. A nível de desemprego, de 2001 para 2011, o número de desempregados aumentou significativamente devido à crise que o país enfrentou, o género feminino foi o mais afetado, bem como a população que detinha o ensino básico ou o ensino secundário.

A Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha, face á crise socioeconómica do país e à sua alteração a nível populacional, fundou vários projetos sociais de modo a promover a diminuição da pobreza no município e a vulnerabilidade das suas famílias, como segue no *Capítulo 3.4*.

O poder de compra da população residente no concelho de Albergaria-a-Velha desde do ano de 2009 tem vindo a aumentar, ver gráfico 12. No entanto, o ano de 2009, ficou marcado pelas

consequências que a crise ditou como a redução do poder de compra *per capita*, por conseguinte atingiu o menor valor desde 2000.

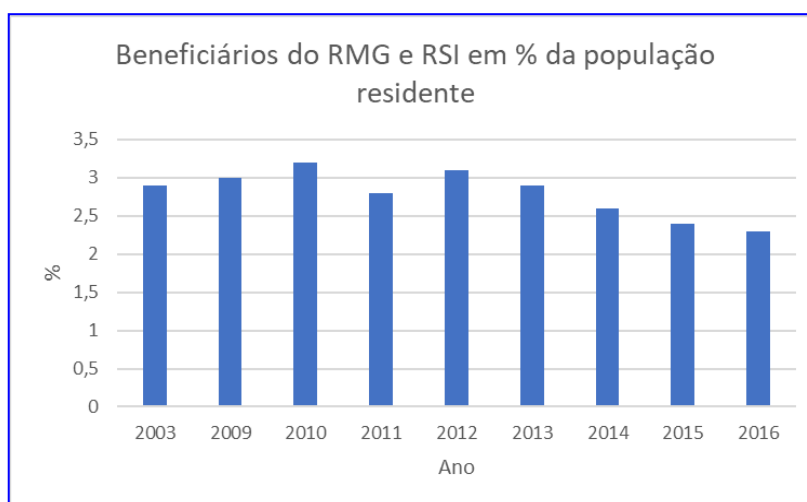
Gráfico 12- Poder de Compra Per Capita (%)



Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2016)

No ano de 2016 as taxas de beneficiários de RMG (Rendimento Mínimo Garantido) e RSI (Rendimento Social de Inserção) rondava cerca de 2.3% e a tendência para os próximos anos é que diminua. Todavia, nos anos de 2010 e de 2012 a população de Albergaria-a-Velha encontrava-se numa fase mais vulnerável, o que levou a um aumento da taxa de beneficiários da RMG e da RSI, ver gráfico 13.

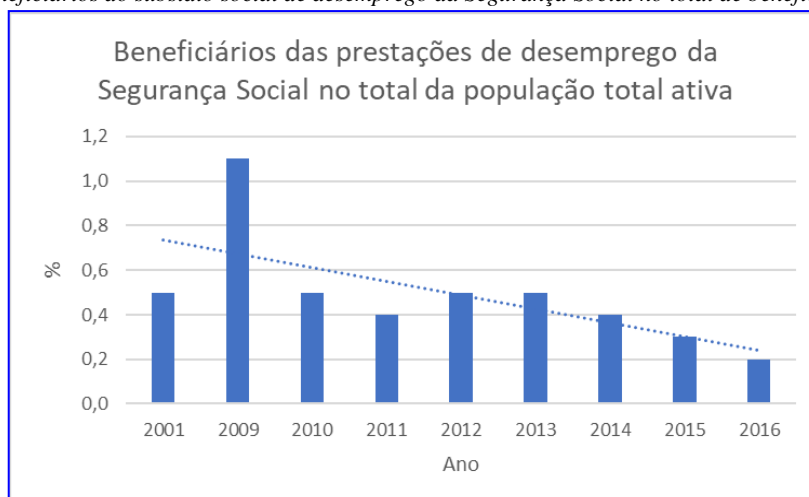
Gráfico 13- Beneficiários do RMG e RSI (%)



Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2017)

O ano de 2009, ficou marcado pelo aumento de beneficiários com o subsídio de desemprego em cerca de 2.1%. Desde de 2013 até 2016 a taxa de beneficiários tem vindo a diminuir significativamente, refletindo-se numa diminuição de desemprego, como demonstrado no gráfico 14.

Gráfico 14- Beneficiários do subsídio social de desemprego da Segurança Social no total de beneficiários ativos (%)



Fonte: Elaboração própria baseada nos dados do Pordata (2017)

3.4 Diagnóstico Municipal Social

A abordagem da Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha é estar próxima da sua comunidade e estar atenta aos problemas vivenciados e aos desafios. Daí que se tenha mobilizado e adotado projetos de ação social para dar resposta às necessidades que surgiram na comunidade, perante a mais recente crise. Assim sendo, foram desenvolvidos vários Projetos de Apoio Social (PAS) de forma a melhorar o bem-estar da sua população. O diagnóstico levantado pela Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha iniciou-se pelo estudo das áreas problemáticas. Neste levantamento foram identificadas a demografia e a população, a saúde no concelho, a educação, a ação social, o emprego e a habitação (CM- Albergaria, 2009).

Para cada uma das áreas, após o diagnóstico para identificar as áreas críticas e dificuldades apresentadas, foram propostas e criadas ações para encontrar soluções.

Atendendo às prioridades identificadas pelo município, neste estudo a opção recaí sobre as áreas: social (apoio ao arrendamento, ao consumo de água, saneamento e resíduos urbanos); bem-estar (voluntariado); emprego; e, educação (bolsas de estudo e o banco de livros escolares).

De acordo com os critérios de confidencialidade, Anexo I, a apresentação do diagnóstico municipal e dos projetos criados para a resolução do problema nas áreas de intervenção do estudo seguem-se na tabela 9.

Tabela 9- Codificação dos intervenientes e PAS do Município de Albergaria-a-Velha

Técnicas do PAS	T1
	T2
	T3
PAS Área Educacional	
	PED-01
	PED-02
PAS na Área da Empregabilidade	
	PEM-01
	PEM-02
PAS Área Social	
	PS-01
PAS na Área do Bem-Estar Social	
	PBS-01
	PBS-02
	PBS-03

Fonte: Elaboração Própria

3.4.1 Social e Bem-Estar

A nível social a Câmara Municipal criou uma rede de entreatajuda composta por entidades particulares sem fins lucrativos e organismos públicos que trabalham no âmbito da ação social. O objetivo desta rede é a erradicação ou atenuação da pobreza, a exclusão social e a promoção do desenvolvimento social (CM- Albergaria-a-Velha, 2018).

A criação da chamada Rede Social foi concretizada através da Resolução n.º 197/97 de 18 de novembro pelo Conselho de Ministros. Esta rede está organizada a partir da criação do Conselho Local de Ação Social (CLAS) e de Comissões Sociais de Freguesia que dinamizam ações vinculativas e integradas entre si e desenvolvem intervenções especializadas nas diversas áreas específicas (CM- Albergaria-a-Velha, 2018). Os objetivos propostos pelo Conselho Local para a Rede Social, estão refletidos na tabela 10:

Tabela 10- Objetivos da Rede Social

Objetivos da Rede Social
“Diagnosticar e planejar;
Coordenar as intervenções ao nível do concelho e das freguesias;
Solucionar, da melhor forma, os problemas das famílias e pessoas em situação de exclusão social;
Melhorar a oferta do concelho em serviços e equipamentos;
Divulgar as necessidades do concelho.”

Fonte: CM- Albergaria-a-Velha (2018, p.1)

3.4.1.1 Criação do Projeto PBS-01

Segundo, CM- Albergaria-a-Velha (2014a) uma vez que uma percentagem significativa de agregados familiares com condições habitacionais vulneráveis, quer pela falta de infraestruturas básicas, quer pelo mau estado de conservação dos edifícios, a CM- Albergaria-a-Velha disponibilizou um regulamento para procurar solucionar esta problemática, concedendo quartos e blocos habitacionais. Estes blocos habitacionais são dirigidos a 32 famílias, das quais 16 não pagam qualquer tipo de renda devido à sua vulnerabilidade económica.

A atribuição deste apoio exige que os candidatos cumpram os seguintes requisitos, definidos na tabela 11:

Tabela 11- Requisitos do PBS-01

Requisitos do PBS-01
“Ter nacionalidade portuguesa ou esteja autorizado a residir em Portugal;
Residir no município pelo menos há três anos;
Idade igual ou superior a dezoito anos;
Deve de preencher todos os requisitos de análise económica e social de todos os elementos do agregado familiar;
Não seja tutor de qualquer outro apoio para a habitação;
Não seja proprietário, coproprietário, usufrutuário ou possua outro direito sobre casa de habitação ou titular de propriedade, tenha um contrato de arrendamento celebrado em conformidade com a legislação em vigor ou comprovativo de relação de arrendamento, não seja titular de outro contrato de arrendamento; e, não ser parente do senhorio;
Participar ativamente nas ações ou programas promovidos para a inserção social;
Não ter débitos de rendas.”

Fonte: CM- Albergaria-a-Velha (2014a, p. 10-12)

A tipologia habitacional, não pode exceder os valores previstos por tipologia de habitação (T0 e T1– 250€; T2 e T3 – 350€ ou T4 ou superior – 500€), nem exceder o valor máximo do rendimento mensal definido na tabela 12. A tipologia habitacional deve responder às necessidades de cada família (CM- Albergaria-a-Velha, 2014a).

Tabela 12- Escalão do PBS-01

“Número de elementos do agregado familiar	Coefficiente do salário mínimo nacional	Valor máximo de rendimento (valor de referência para 2014)
1	1	485,00€
2	1	970,00€
3	1	1455,00€
4	0,8	1552,00€
5	0,7	1697,00€
6	0,6	1746,00€
7 ou +	0,55	1867,00€”

Fonte: CM- Albergaria-a-Velha (2014a, p.14)

3.4.1.2 Criação do Projeto PBS-02

O município criou alguns procedimentos e meios de apoio a nível social. Esta iniciativa destina-se a indivíduos isolados e/ou integrados em agregado familiar, com carência económica cujo objetivo é melhorar as suas condições de vida.

A ADRA- Águas da Região de Aveiro ainda não disponibiliza a tarifa social, de forma a apoiar as famílias mais vulneráveis. Deste modo, a CM- Albergaria-a-Velha regulamentou uma tarifa que se destina às despesas com os consumos domésticos de água, saneamento e resíduos, com vista a melhorar a qualidade de vida da família e em última análise, a saúde pública do município.

A Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha atribui bolsas de apoio de acordo com o seu escalão, como segue na tabela 13, (CM- Albergaria-a-Velha, 2016, p.4):

Tabela 13- Escalão do PBS-02

“Tipologia do agregado familiar do candidato	Valor mensal a conceder ao beneficiário	Valor limite anual
1 Elemento	Até 10,00€	Até 120,00€
2 Elementos	Até 12,00€	Até 144,00€
3 Elementos	Até 14,00€	Até 168,00€
4 Elementos	Até 16,00€	Até 192,00€
5 Elementos	Até 18,00€	Até 216,00€
Mais de 5 Elementos	Até 20,00€	Até 240,00€”

Fonte: CM- Albergaria-a-Velha (2016, p.4)

3.4.1.3 Criação do Projeto PBS-03

Este projeto é constituído por instituições do concelho, por voluntários da comunidade que se disponibilizam para desenvolver um conjunto de ações inerentes ao concelho, de forma a promover a sustentabilidade social do Município (CM- Albergaria-a-Velha, 2009). Este projeto visa pelo bem-estar do próprio voluntário, permitindo que este se sinta útil, ativo, participativo em ajudar o outro.

3.4.2 Emprego

O município que é objeto de estudo não é exceção no que se refere às consequências do período de crise económica que Portugal vivenciou. Com o intuito de aumentar a empregabilidade da população a solução parecia passar pela reestruturação na formação dos indivíduos e no tecido industrial. A taxa de desemprego aumentou significativamente no período de crise, devido à diminuição dos postos de trabalho e ao fecho de algumas empresas, mas também, por falta de qualificações da população em áreas com maior empregabilidade como a indústria metalúrgica e produtos metálicos.

Foi defendida uma maior aproximação entre o Centro de Formação Profissional e a Associação Industrial de Aveiro (A.I.D.A) de forma a colmatar as carências do setor industrial (CM- Albergaria-a-Velha, 2009).

De modo a proceder a um acompanhamento mais personalizado, na procura de emprego é necessário criar postos de trabalho para a população feminina, uma vez que é a mais afetada pelo desemprego, apostando na qualificação e na formação profissional. Para além da população do género feminino, é necessário integrar profissionalmente os beneficiários do Rendimento de Inserção Social, permitindo a estes uma situação de emprego e adquirir hábitos e competências (CM- Albergaria-a-Velha, 2009).

Devido à distância entre o Município e o IEFP- Águeda e de forma a promover uma maior aproximação dos serviços que facilite a inserção profissional é pertinente que um técnico do IEFP se desloque ao município, bem como a criação de um espaço no concelho para que a população tenha acesso à informação necessária à promoção do emprego (CM- Albergaria-a-Velha, 2009).

3.4.2.1 Criação do Projeto de Ação Social PEM-01

Este projeto objetiva-se pelo apoio a todos os desempregados jovens e adultos que estejam inscritos no IEFP e que tenham como objetivo inserir ou voltar ao mercado de trabalho.

Para além da reinserção ou inserção no mercado de trabalho, este projeto presta apoio na resolução dos seus problemas a nível da empregabilidade (CM- Albergaria-a-Velha, 2009).

De acordo com a tabela 14, os principais objetivos na elaboração deste projeto definidos pela CM- Albergaria-a-Velha- GIP (2018, p.1) são:

Tabela 14- Objetivos do PEM-01

Objetivos do PEM-01
“Qualificação profissional para os desempregados (jovens e adultos);
Sustentar e apoiar a procura ativa de emprego;
Acompanhar e orientar os desempregados durante a sua inserção e/ou reinserção no mercado de trabalho;
Acolher os desempregados pelas entidades empregadoras;
Informar e divulgar as ofertas de formação, emprego e qualificação;
Orientar o desempregado sobre as medidas de apoio ao emprego, qualificação e empreendedorismo”.

Fonte: CM- Albergaria-a-Velha- GIP (2018, p.1)

3.4.2.2 Criação do Projeto de Ação Social PEM-02

É um projeto do Centro de Inovação Social do Instituto Padre António Vieira (CIS/IPAV), em parceria com a CM- Albergaria-a-Velha (CM- Albergaria-a-Velha- GEPE, 2018).

Este projeto é de cariz inovador e experimental, que tem como principal objetivo apoiar a população desempregada, há mais tempo, neste caso, a população mais vulnerável e que sofra um maior impacto com o desemprego de longa duração (CM- Albergaria-a-Velha- GEPE, 2018).

Este projeto prima pela informalidade dos grupos em que semanalmente se reúnem num espaço acolhedor, de forma a ter um ambiente favorável à procura ativa de emprego, apoiados por dois animadores que ajudam individualmente e em grupo a elaboração de ações que promovam e melhorem a procura de emprego. Com o projeto espera-se que a população consiga ultrapassar a desmotivação, o isolamento e a tendência depressiva a que o desemprego pode conduzir, que consiga aumentar as suas competências para a empregabilidade, alargar as redes sociais e as redes de apoio (CM- Albergaria-a-Velha- GEPE, 2018).

Com este projeto espera-se proporcionar à população um aumento da autoestima, da sua rede de contactos, na partilha de informações e experiências relativas ao mercado de trabalho e à procura de emprego, na partilha de emoções, no sentir compreensão e apoio e no aumento das competências para a empregabilidade (CM- Albergaria-a-Velha- GEPE, 2018).

3.4.3 Educação

Atualmente, existem alguns problemas no ensino obrigatório passando pelo insucesso e abandono escolar, muitas vezes inerentes à exclusão social. Este problema está na ordem do dia do país, e também ao nível do município de Albergaria-a-Velha (CM-Albergaria-a-Velha, 2009).

Uma percentagem significativa dos seus residentes debate-se com este problema. O município decidiu encontrar mecanismos que minimizem as consequências que o abandono e insucesso escolar acarretam (CM- Albergaria-a-Velha, 2009).

A escola e todos os seus intervenientes sociais, cada vez mais, assumem um papel ativo na educação para a cidadania com a criação de um vínculo na sua oferta curricular, experiências de aprendizagem alternativas e diversificadas (CM- Albergaria-a-Velha, 2009).

Deste modo, é necessário promover a criação de estratégias, tendo em conta os recursos existentes que promovam e auxiliem a resolução desta problemática. É necessário a criação de projetos de prevenção primária em situações precoces (CM- Albergaria-a-Velha, 2009).

3.4.3.1 Criação do Projeto de Ação Social PED-01

A bolsa de estudo destina-se aos alunos residentes no concelho de Albergaria-a-Velha, que não sejam detentores de bacharelato ou licenciatura, que tenham tido aproveitamento escolar no ano letivo anterior ao da candidatura e não possuam por si só ou através do agregado familiar em que se integram, um rendimento mensal *per capita* superior ao salário mínimo nacional (CM- Albergaria-a-Velha, 2014b).

3.4.3.2 Criação do Projeto de Ação Social PED-02

Este projeto objetiva-se pela doação de manuais escolares para a população com carência económica. Além de este permitir a reutilização de manuais, ajuda os educandos das famílias mais vulneráveis a continuar os seus estudos e também, contribui para o seu desenvolvimento escolar e para a atenuação das consequências das desigualdades no percurso dos indivíduos, especialmente nos mais jovens.

No desenvolvimento do estudo, foi concedida informação, de forma privilegiada, acerca dos projetos de ação social como o PED-02 e o PBS-03, bem como a atualização de outros PAS que ainda não constam no diagnóstico municipal atual. Mas durante este estudo os mesmos serão analisados e estudados.

Metodologia

4. Metodologia

Introdução

O capítulo iniciar-se-á com a descrição do conceito de investigação e de como é importante selecionar adequadamente as ferramentas que respondem à questão problema. Primeiramente, apresentar-se-á as técnicas de recolha de dados, nomeadamente, as entrevistas e os questionários, seguidamente uma exposição sobre a análise dos dados e, por fim uma adaptação dos dados ao *Better Life Index*, de modo a que seja passível a elaboração de um *ranking* de satisfação pessoal. Através deste *ranking* espera-se analisar qual PAS que proporciona um aumento da felicidade dos beneficiários do município. Com estas técnicas pretende-se dar uma resposta e contribuir para o desenvolvimento desta área em estudo.

No que diz respeito ao conceito de estudo, este é um processo contínuo que permite a evolução de conteúdos, possibilitando o progresso científico (Marques, 2014). A metodologia expressa as ferramentas que auxiliarão na resposta ao estudo da medição do impacto dos serviços sociais regionais num município particular. Esta deve ser a base condutora para obter resultados viáveis e fidedignos para que o objetivo seja alcançado (Marques, 2014).

Metodologicamente, o presente estudo encontra-se dividido em três partes, sendo que a primeira parte é a realização de entrevistas, a segunda parte a aplicação do questionário aos beneficiários e à respetiva equipa técnica do PAS e a terceira parte a adaptação do *Better Life Index*. Face ao exposto, pretende-se com o presente estudo, dar resposta à questão problema: Como se poderá medir o impacto social dos serviços regionais, nomeadamente, no Município de Albergaria-a-Velha. Em seguida serão apresentadas as subquestões inerentes à resolução da questão problema:

1. Como é que os PAS surgiram e como estão a ser aplicados?;
2. Como é que as técnicas dos PAS sentem e vêm a sustentabilidade do mesmo?;
3. Como é que os beneficiários avaliam a satisfação na sua qualidade de vida?;
4. Como enquadrar os PAS com as ferramentas de medição do impacto defendidas na revisão da literatura?.

Com o intuito de dar resposta a questão central é necessário perceber o porquê do surgimento de projetos de ação social dentro da Câmara Municipal. Atualmente, as Câmaras estão próximas da sua comunidade e são por isso facilmente permeáveis às dificuldades que a sua comunidade sente. Face a esta proximidade, o objetivo das Câmaras Municipais é dar resposta ou encontrar soluções para estes problemas da comunidade (Leite, 2015).

As Câmaras Municipais podem ser entendidas como empresas de economia social, face ao desenvolvimento dos seus projetos de ação social que não são mais do que exemplos de inovação social (Leite, 2015).

Como a literatura refere existem algumas ferramentas para medir o impacto social através dos seus *stakeholders* a nível macro, como meso e micro de uma empresa ou projeto de ação social. Todavia, ainda existe alguma relutância na adoção das mesmas, ou porque não são adaptáveis à realidade pretendida ou porque medir quantitativamente o impacto social que os PAS podem ter ainda é difícil.

A nível do bem-estar e da qualidade de vida já existem ferramentas de medição como o *Better Life Index*. A nível da literatura ainda não existem muitas medições efetuadas a nível regional do impacto através da análise dos projetos sociais.

Deste modo, para o presente estudo teve-se o cuidado de estudar detalhadamente a melhor forma de medir o impacto social dos PAS.

Como os projetos de ação social ainda não têm muita informação acerca da temática de medição, é essencial definir as melhores técnicas que permitem uma resposta mais completa e interessante do ponto de vista académico.

4.1 Cronograma do Estudo

De forma a organizar o processo do estudo em curso, foi elaborada uma agenda com as datas e assunto a tratar em cada reunião.

As reuniões com a Dr.^a 1 decorreram de forma formal, onde numa primeira fase foi apresentada a dissertação e o que motivou a escolha do município para a realização do estudo.

A Dr.^a 1, como Vereadora do Serviço Social e Educacional da CM- Albergaria-a-Velha, apresentou todos os PAS desenvolvidos pelo município e todas as iniciativas, explicando de um modo geral como surgiram e como estão a ser aplicados no terreno.

Face à restrição do estudo, a Dr.^a 1 serviu de elo de ligação com a T1, responsável pela área do bem-estar social e pela rede social do município. No decorrer da reunião com a T1 foram agendadas as datas para a realização das entrevistas de cada PAS, posteriormente, devido a imprevistos por parte da Câmara Municipal, as datas sofreram algumas alterações.

Deste modo, as entrevistas com a T1, T2 e T3 decorreram, no dia 13 de junho de 2017 no período da manhã, ver tabela 15.

Tabela 15- Agenda das Reuniões na Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha

Responsável	Data	Assunto
Dr. ^a 1	13.outubro.2016	Convite para elaborar a dissertação junto da CM-Albergaria-a-Velha.
Dr. ^a 1	24. novembro.2016	Resposta formal e entrega dos documentos da CM-Albergaria-a-Velha para a realização da dissertação.
Dr. ^a 1	13.março.2017	Apresentação de todos os projetos de ação social. Apresentação da Técnica que iria colaborar e orientar durante o processo.
T1	05.abril.2017	Apresentação da dissertação. Apresentação dos PAS que iria analisar. Definir datas para as entrevistas.
T2	13.junho.2017	Realização da entrevista junto a técnica dos PAS da empregabilidade.
T1	13.junho.2017	Realização da entrevista junto a técnica dos PAS do bem-estar.
T1	13.junho.2017	Realização da entrevista junto a técnica dos PAS da área educacional.
T3	13.junho.2017	Realização da entrevista junto a técnica dos PAS do Voluntariado.
T1	28.junho.2017	Entrega dos questionários.
T1	08.agosto.2017	Levantamento dos questionários.

Fonte: Elaboração Própria

4.2. Técnicas de Recolha de Dados

No desenvolvimento do estudo procedeu-se à sua pesquisa e análise, de forma a compreender quais os mecanismos e instrumentos a seguir face à questão principal do estudo.

Neste estudo pretende-se estudar o nível de satisfação de uma determinada população, visando o impacto que tem a nível de concelho, proporcionando uma nova visão sobre a economia social nos municípios, neste caso no de Albergaria-a-Velha. Assim sendo, o estudo recai sobre dois momentos: as entrevistas com a equipa técnica que permite recolher dados mais qualitativos e os questionários, estes permitem avaliar os *stakeholders* em dois níveis meso (equipa técnica) e micro (beneficiários) obtendo-se dados mais quantificáveis sobre o impacto social.

4.2.1 Entrevista

Segundo Medina (2002, p.8) “a entrevista, nas suas diferentes aplicações, é uma técnica de interação social, de interpretação informativa, quebrando assim isolamentos grupais, individuais, sociais, pode também servir à pluralização de vozes e à distribuição democrática da informação. Em todos estes ou outros usos das Ciências Humanas, constitui sempre um meio cujo fim é o inter-relacionamento humano”, contribuindo para um aumento do conhecimento da área em estudo, permitindo recolher informação privilegiada e a interação entre entrevistado e entrevistador é importante para o desencadeamento da entrevista, de forma flexível e aberta.

A entrevista pode ser caracterizada como: uma ferramenta de investigação; um instrumento de pesquisa; e, uma técnica de investigação (Manzini, 2006). A entrevista, segundo Quivy e Camoenhout (2008) é uma técnica importante e adaptável às várias áreas de investigação social. Cada vez mais, os investigadores utilizam a entrevista como uma ferramenta de investigação, porque permite alcançar mais informação, para além da existente em registos, documentários, base de dados e observatórios (Marques, 2014).

A entrevista pode ser de três tipos: estruturada, semiestruturada e não estruturada (Manzini, 2006 e Gil 1999). A entrevista estruturada é previamente preparada e por norma existe um guião orientado para o entrevistador (Marques, 2007). Segundo o autor Gil (2008, p.113) “a entrevista estruturada desenvolve-se de acordo com o guião definido, a ordem das perguntas não varia e é igual para todos os entrevistados. Esta é aplicada a grandes grupos cujo objetivo é o desenvolvimento de levantamentos sociais”.

A entrevista mista ou semiestruturada, tem um guião que pode ser adaptado no decorrer da mesma e não existe uma predefinição das questões a levantar (Marques, 2007). A entrevista semiestruturada, segundo Triviños (1987, p.146) “favorece não só a descrição dos fenómenos sociais, mas também a explicação e compreensão”. Este tipo de entrevista foca-se sobre a problemática do estudo, em que as questões levantadas objetivam-se pelas respostas à questão principal, proporcionando uma abertura para questões inerentes ao contexto do desenvolvimento da entrevista. No decorrer do planeamento da entrevista, surgem as perguntas-chave de forma a alcançar os objetivos primordiais, deixando espaço para o desenvolvimento de mais perguntas no decorrer da entrevista (Manzini, 2003).

A entrevista não estruturada, permite que o entrevistador tenha uma perspetiva da opinião do entrevistado acerca da temática e existe total liberdade para o entrevistado se expressar sobre a temática em estudo (Marques, 2007). Este tipo de entrevista não tem uma estrutura pré-definida, visto que o seu principal objetivo é a recolha de um maior número de dados possíveis. Normalmente é aplicada a estudos exploratórios, em que o entrevistado é especialista numa determinada área do estudo (Gil, 2008). Assim sendo, não tem um guião, uma vez que o entrevistador tem um

conhecimento prévio sobre o assunto a debater e os tópicos centrais a abordar ao longo da entrevista. Esta entrevista é de caráter informal (Marques, 2014).

4.2.1.1 Entrevista Semiestruturada

Face ao estudo, a entrevista que mais se adequa é a semiestruturada, pois apesar de existir um guião base, neste caso será designada pela “Grelha de Análise dos Projetos de Ação Social” (Anexo II), este guião contém questões mais ou menos abertas que permite a compreensão e explicação dos PAS, com o intuito de recolher o máximo de informação possível, contribuindo para a resposta ao problema do estudo.

As questões propostas pelo guião não têm uma ordem exata, apenas tem de ser feitas durante a entrevista a todos os entrevistados, tendo este a liberdade de contribuir com a sua opinião. Para a elaboração das questões, considerou-se o enquadramento dos domínios e as competências dos elementos constituintes das diferentes equipas dos PAS. A entrevista decorreu segundo um modelo semidiretivo (Neves, *et al.*, 2010).

A Grelha de análise dos PAS é composta por:

1. Título do projeto e respetivo código;
 2. Responsável do projeto;
 3. Destinatário;
 4. Objetivo do projeto;
 5. Natureza do projeto;
 6. Associados/ patrocinadores;
 7. Método: (recursos, procedimento, custos, intervenientes na elaboração do projeto);
- Avaliação: (contributo do projeto para os destinatários, sustentabilidade do projeto e contributo do projeto para a sociedade local).
 - Método: (recursos, procedimento de elaboração do projeto, custos, intervenientes na elaboração do projeto);
 - Avaliação: (contributo do projeto para os destinatários, sustentabilidade do projeto e contributo do projeto para a sociedade local).

4.2.1.2 Preparação da Entrevista

A entrevista foi preparada previamente. Antes das entrevistas estudou-se cada um dos PAS que foram analisados de forma a ter um maior conhecimento, como foi possível analisar no ponto 3.4 do Capítulo 3 e questionar o entrevistado, de uma forma mais assertiva, dando sempre espaço para o mesmo expressar-se sobre as questões.

Na primeira fase do processo de investigação, que visa a análise do papel da CM- Albergaria-a-Velha na resolução de problemáticas nas áreas da empregabilidade, da educação e social, recorreu-se à entrevista para a promoção do debate e da análise dos PAS do município com a técnica responsável de cada PAS. Cada entrevista tinha como primeiro objetivo, a compreensão e análise do fundamento, da aplicabilidade e o parecer sobre os seus beneficiários. Foi elaborada uma grelha de análise dos PAS com o intuito de ser o guião base do processo da entrevista, de modo a direcionar as questões fulcrais para perceção do tema e da sua devida resposta.

A seleção dos entrevistados prendeu-se com o facto de estes serem os coordenadores de cada PAS e assim serem detentores de maior conhecimento de cada projeto.

Durante a realização das entrevistas houve um cuidado na condução da mesma proporcionando uma uniformidade e equidade no decorrer das três entrevistas. A duração de cada entrevista foi aproximadamente 1h e realizaram-se, individualmente, com cada técnica.

Denota-se que as respostas dadas e as suas opiniões foram registadas na grelha de análise dos PAS e posteriormente descritas no capítulo 5 *Resultados*.

Antes da realização das entrevistas, foram enviadas para cada técnica a “Grelha de Análise dos Projetos de Ação Social” via *e-mail*, para que as mesmas se preparassem para o tipo de questões que seriam efetuadas.

4.2.2 Questionário

De forma a ter um maior conhecimento da realidade junto dos beneficiários dos projetos de ação social e quais as vantagens e desvantagens que os PAS terão junto da comunidade beneficiária, foi elaborado um questionário dividido por oito secções, de modo a avaliar a perceção da qualidade do serviço através de duas escalas importância e satisfação.

De acordo com a literatura Muir e Bennett (2014), a medição do impacto através de questionários, é um método que permite avaliar as diferentes perceções dos seus *stakeholders*, neste caso a nível meso com os elementos da equipa técnica e a nível micro pelos beneficiários.

O questionário tem dois públicos distintos, os beneficiários dos PAS e a equipa técnica dos PAS, com o intuito de ter duas perspetivas diferentes de quem beneficia do projeto de ação social e de quem o coordena.

Ressalva-se que a inspiração para o método adotado para o estudo empírico, designado pela “satisfação do cliente” através da estrutura de SERVQUAL e das cinco dimensões da qualidade definidos pelos autores Parassuraman, Zeithmal e Berry, é um aspeto inovador deste trabalho. A estrutura de SERVQUAL é utilizada, essencialmente, para avaliar a satisfação do cliente. Porventura o objetivo do estudo prende-se com a avaliação do impacto social e neste caso, pode ser visto, como a avaliação da sua satisfação no(s) projeto(s) social(ais) que beneficia. Medir a sua satisfação através

deste método, permite ter resultados fidedignos acerca do impacto do PAS na comunidade no qual é aplicado.

A aplicação do questionário é efetuada apenas num momento, porque devido às condições do estudo, estes estão a ser aplicados no decorrer da prestação do serviço.

4.2.2.1 Elaboração do Questionário

O questionário elaborado tem por base o de Sousa (2011) e destina-se a dois tipos de inquiridos: os beneficiários e a equipa técnica do Departamento Social. Os beneficiários são os indivíduos que usufruem do PAS e a equipa técnica é quem coordena e quem dirige cada PAS.

Os beneficiários em estudo são caracterizados pela sua vulnerabilidade económica e social.

A amostra do estudo é composta por 165 beneficiários e 10 elementos que constituem as três equipas dos PAS, como refletido na tabela 16.

Tabela 16- Questionários Entregues na CM- Albergaria-a-Velha

Projeto de Ação Social	Total de população	Amostra
Equipa técnica	10	10
PED-01	15	15
PD-02	30	10
PBS-01	50	45
PBS-02	1	1
PBS-03	284	50
PEM-01	179 face ao mês de maio	40
PEM-02	0	4 ⁴

Fonte: Elaboração Própria

A escala adotada para a elaboração do questionário é a escala de Likert, pois “apresenta um método simples de atribuir *scores* em Escalas de Atitude de Thurstone, que não envolve o uso de um grupo de juízes” (Cunha, 2007, p.25).

Para elaborar a escala de Likert considera-se, segundo Gil (2008):

1. Elaborar uma lista de frases que evidenciam uma opinião, acerca da problemática;
2. Os inquiridos manifestam a sua opinião através de um grau de concordância (discordo totalmente, discordo, indiferente, concordo, concordo totalmente. A cada critério é atribuída uma escala de 3, 5, 7 ou 11 pontos, onde a atitude mais favorável corresponde à pontuação mais elevada e à mais desfavorável a pontuação mais baixa.

⁴ Referente a beneficiários que já participaram em edições anteriores

No presente estudo a escala a ser utilizada é a escala de 5 pontos, uma vez que este questionário é dirigido a uma comunidade mais vulnerável. Ao recorrer-se a uma escala com um menor número de itens facilitar-se-á a aplicabilidade da mesma.

As escalas presentes no questionário em estudo dividem-se em satisfação e importância, ver tabela 17.

A mesma escala foi utilizada no questionário de avaliação dos projetos de ação social por parte da equipa técnica de cada PAS, para manter a uniformidade e permitir a comparação posterior para avaliação das diferenças entre beneficiários e equipa técnica.

Tabela 17- Tipo de Escala

Importância	Nada Importante	1	Muito Insatisfeito	Satisfação
	Pouco Importante	2	Insatisfeito	
	Indiferente	3	Indiferente	
	Importante	4	Satisfeito	
	Muito Importante	5	Muito satisfeito	

Fonte: Adaptado de Mendes, *et al.* (2011)

O questionário implementado contém questões que permitem identificar factos, atitudes, satisfação, opinião e valores dos inquiridos (Mendes, *et al.*, 2011).

Os tipos de questão que remete o questionário são questões tanto de resposta aberta como fechada. A pergunta de resposta aberta permite obter mais informações e o inquirido tem total liberdade para expressar a sua opinião. No entanto, este tipo de questão apresenta desvantagens na posterior análise dos dados dos questionários e não raras vezes tem respostas irrelevantes para o estudo. Já as perguntas de resposta fechada, são de fácil análise, pois permite uma uniformidade das questões, contudo o indivíduo está limitado às opções apresentadas (Mendes, *et al.*, 2011 e Gil, 2008).

4.2.2.2 SERVQUAL

O questionário tem como base o questionário apresentado por Sousa (2011) “Satisfação do cliente”, sendo adaptado à temática em estudo e direcionado para a avaliação do impacto da economia social, nomeadamente, na prestação do serviço oferecido pelos PAS.

Todavia, a prestação de um serviço e o desempenho do mesmo é de difícil mensuração devido às suas características, nomeadamente: intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade. Quando se questiona “Como medir a qualidade do serviço prestado” deve-se considerar que o mesmo não pode ser testado e verificado anteriormente e o consumo e prestação do serviço ocorre simultaneamente, num momento único (Gonroos, 1978).

A qualidade do serviço prestado pode ser avaliada através das expectativas do cliente e pelo desempenho do serviço prestado. Esta é designada por qualidade objetiva. A qualidade do serviço

prestado, pode ser avaliada se o mesmo satisfaz ou não as expectativas do cliente, permitindo avaliar a consistência do serviço consoante as expectativas do cliente, isto é, através da comparação da percepção que o cliente tem antes de receber o serviço, com a percepção real do serviço prestado (pós-serviço) (Gronroos, 1982). A satisfação do serviço está inteiramente relacionada com a confirmação ou não confirmação da satisfação das expectativas do cliente (Smith e Houston, 1968). Já, para Witkowska e Lakstuiene (2014) a avaliação da qualidade do serviço pode ser considerada a diferença entre o nível de eficácia do serviço e as expectativas do cliente.

Outra abordagem para avaliar a qualidade do serviço prestado e o impacto que o mesmo tem junto dos clientes é através da medição da percepção dos clientes (Parasuraman, *et al.*, 1988). Face a esta avaliação, foi adaptada a escala de SERVQUAL, que permite mensurar a qualidade do serviço através de uma escala de múltiplos critérios, que recaem sobre a qualidade percebida. Entende-se por qualidade percebida a apreciação do cliente perante um serviço prestado (Parasuraman, *et al.*, 1988).

A qualidade do serviço e a satisfação são distintos. A qualidade do serviço percebido é uma avaliação global do serviço, enquanto que a satisfação é uma mensuração emocional (Kotler, 1998). A qualidade do serviço percebido pelos clientes provém de uma comparação das expectativas com a percepção do serviço prestado, ou seja, o grau e discrepância entre as percepções e expectativas do cliente. Todavia, se o desempenho do serviço prestado corresponder às expectativas do cliente, conclui-se que este está satisfeito (Kotler, 1998).

Para que o cliente possa avaliar a qualidade do serviço prestado foram definidas cinco dimensões por Parasuraman, Zeithamal e Berry (1988): “tangibilidade- associada à aparência dos elementos físicos e humanos; fiabilidade- capacidade de prestar o serviço de forma digna e cuidada; capacidade de resposta- disponibilidade para ajudar o cliente e prestar um serviço rápido; confiança- conhecimento dos colaboradores, prestação do serviço, cumpre com as datas definidas e com o procedimento de execução do serviço; empatia- cuidado e atenção dada a ao cliente” (Neto, 2013, p.34). Estas dimensões e as suas descrições, serviram como estrutura para o desenvolvimento da escala de SERVQUAL, que permitiu a criação de critérios com o objetivo de medir as expectativas sobre o serviço e para medir as percepções da qualidade do serviço prestado.

A escala varia de 1-7, como definido pela escala de Likert, em que 1- Discordo Totalmente e 7- Concordo totalmente e os critérios são elaborados de forma declarativa e afirmativa (Parasuraman, Zeithamal e Berry, 1988).

A medição da qualidade do serviço é a diferença entre a expectativa e o desempenho. O modelo de SERVQUAL assenta em cinco *Gaps* distintos entre as expectativas e as percepções entre indivíduos que estão definidas na tabela 18.

Tabela 18- Gap modelo SERVQUAL

GAP 1	“Diferença entre as expetativas do cliente e a percepção dessas expetativas pelo gestor;
GAP 2	Diferença entre a percepção das expetativas pelo gestor e as especificações definidas para a qualidade do serviço;
GAP 3	Diferença entre as especificações definidas para a qualidade do serviço e o serviço efetivamente efetuado;
GAP 4	Diferença entre o serviço efetivamente prestado e a forma como é comunicado externamente.
GAP 5	Diferença entre o serviço esperado pelo cliente e o que por ele é percebido”.

Fonte: Silva (2014, p. 23)

Através dos *Gaps* é possível dar resposta à questão central da qualidade do serviço prestado, isto é, a diferença entre a expetativa do cliente e a percepção do serviço prestado (Stefano, 2009).

A qualidade do serviço deverá conduzir à satisfação do cliente e deve existir, por isso, uma relação de causalidade. Só assim é que se pode avaliar o desempenho de um serviço, porque a qualidade do serviço está diretamente relacionada com a satisfação do cliente e estas devem ser consistentes entre si (Cronin e Taylor, 1992).

O questionário do estudo é composto por oito secções agrupadas por critérios de forma a avaliar os *Gaps* entre a importância e a satisfação do serviço prestado entre os diferentes atores (Dutka, 1994). A sexta secção “Assistência e colaboração ao Beneficiário” é composta por cinco dimensões definidas pelo modelo de Parasuraman, Zeithamal e Berry (1988) desenvolvidas para a estrutura de SERVQUAL definidas pelos seguintes critérios: a capacidade de resolução e a sua rapidez, a rapidez na resposta de solução ao problema, a qualidade de informação que o colaborador dispõem às dúvidas do beneficiário, o acompanhamento, a empatia e relação colaborador-beneficiário, conhecimento das necessidades do beneficiário e a execução e adaptabilidade do PAS ao beneficiário (Sousa, 2011). Denota-se que foram desenvolvidas secções para analisar as dimensões do modelo através de critérios mais detalhados sobre cada dimensão.

Para o estudo recorreu-se à estrutura de SERVQUAL de forma a medir os diferentes *Gaps* perante duas escalas distintas, importância e satisfação na avaliação do serviço prestado pelos clientes (que no estudo denomina-se por beneficiário) e a equipa de gestão (técnicas do PAS), bem como o *Gap* das diferentes percepções equipa técnica e beneficiários. Tal como em Parassuraman, Zeithaml e Berry (1990), nos serviços internos (saúde, financeiros, municipais, políticos, sociais...) pode-se estudar a percepção do serviço prestado através da mensuração da resposta de dois atores distintos, a percepção do gestor do serviço e a percepção do cliente sobre o serviço.

Através da medição da qualidade do serviço entre diferentes atores é possível perceber como cada ator avalia o desempenho do serviço (PAS) e também é possível avaliar os *Gaps* existentes nessa percepção.

A adaptação do método SERVQUAL neste trabalho prendeu-se com o facto de que o questionário apenas é aplicado num momento ao longo do estudo, visto que o beneficiário ainda continua a usufruir do serviço (PAS) durante o período de estudo. Ainda assim, consegue avaliar o serviço, garantindo a fiabilidade e a consistência na sua avaliação, uma vez que usufrui do serviço pelo menos há 6 meses.

Atendendo ao objetivo deste estudo e à sua dinâmica, os *Gaps* a serem analisados serão os das secções 4, 5 e 6 do questionário, em que se avalia a discrepância entre a importância e a satisfação. Neste estudo, também será analisado, nas mesmas secções, o *Gap* entre as respostas dos beneficiários e da equipa técnica.

De acordo com o âmbito do estudo e o público a que se destina, o questionário foi adaptado, nomeadamente no critério da concordância que passa a importância como definido, na tabela 17.

4.2.2.3 Questionários beneficiários e Equipa Técnica

Para este estudo foram elaborados dois questionários com base no de Sousa (2011). O questionário dos beneficiários (Anexo III) e o questionário da equipa técnica (Anexo IV), a base do questionário e as técnicas adotadas são as mesmas, no entanto, há secções que foram alteradas de acordo com o público.

Questionário Beneficiários

A primeira parte do questionário, consiste na identificação do inquirido onde são abordadas questões sociodemográficas para caracterização da amostra como: género, idade, nível de escolaridade, profissão, freguesia e o número do agregado familiar.

A segunda secção prende-se com a aferição do conhecimento do que é a economia social, da identificação do PAS que beneficia, do tempo de duração do PAS que usufrui. A questão, aberta, da economia social é uma pergunta genérica para perceber se a comunidade tem consciência do que é ou se, pelo contrário, seria necessária uma maior divulgação.

A terceira secção, questiona a avaliação da satisfação global do PAS, se concorda com este tipo de iniciativas e se pretende usufruir de outros PAS. Tem perguntas como: o nível de satisfação global da ação social, se recorrer a este tipo de serviços é uma decisão assertiva e se o projeto de ação social tem em consideração as necessidades da comunidade. Nesta secção também é possível avaliar a dependência do beneficiário com o PAS que usufrui.

A quarta secção diz respeito à informação que o inquirido tem sobre o PAS e são questionadas duas escalas, a importância e a satisfação, com o intuito de avaliar critérios como: a procura, o acesso e disponibilização de informação, a descrição e explicação do objetivo do PAS,

atratividade e promoção do PAS, a facilidade em localizar o *website* do PAS, a facilidade em encontrar informação e a sua utilidade.

A quinta secção diz respeito igualmente às mesmas duas escalas (importância e satisfação) a que os beneficiários responderam, nomeadamente, acerca da resposta da ação social ao seu problema, a confiança na solução, o desempenho técnico na resolução do mesmo, a sustentabilidade da solução e a flexibilidade e adaptabilidade da resposta face às necessidades do beneficiário.

A sexta secção, prende-se com o atendimento e colaboração da equipa do PAS aos beneficiários. A escala utilizada é exatamente a mesma das duas secções anteriores, relativamente aos conhecimentos técnicos dos colaboradores consoante o PAS, a capacidade de resolução e a sua rapidez, a rapidez na resposta de solução ao problema, a qualidade de informação que o colaborador dispõe às dúvidas do beneficiário, o acompanhamento, a empatia e relação colaborador-beneficiário, conhecimento das necessidades do beneficiário, a execução e adaptabilidade do PAS ao beneficiário.

A sétima secção é essencial para a perceção da problemática em estudo e é um contributo deste trabalho, uma vez que não é uma parte que está presente na estrutura de SERVQUAL. Nesta secção avalia-se a integração/ inserção/ reinserção do beneficiário na comunidade, questiona-se o inquirido acerca da proximidade que ele teve após ser apoiado pelo PAS, se é um membro ativo do município, em que tipo de atividades participa, se a sua qualidade de vida melhorou após usufruir do PAS e se recomendaria a outros cidadãos este tipo de serviços.

A oitava secção e última, foca-se nas sugestões de melhoria por parte dos beneficiários para o PAS que usufruem e finalmente se tem alguma reclamação ou sugestões de melhoria.

Questionário Equipa Técnica

A primeira secção do questionário é a identificação do inquirido onde são abordadas questões sociodemográficas como: género, idade, nível de escolaridade e profissão.

A segunda secção prende-se pelo conhecimento do que é a economia social, qual a sua perceção desta temática, da identificação do PAS do qual faz parte enquanto membro, o seu cargo e há quanto tempo integra a equipa.

Na terceira secção questiona-se a avaliação da satisfação global do PAS, se considera importante este tipo de iniciativas, se recorrer a este tipo de serviços é uma decisão acertada e se o projeto de ação social tem em consideração as necessidades da comunidade. Nesta secção, também é possível avaliar a lealdade dos inquiridos perante o desempenho do seu PAS, interrogando-o se como membro do projeto, considera pertinente proceder a melhorias ou fornecer mais alternativas para os problemas do beneficiário e da população desfavorecida.

A quarta, quinta e sexta secção é igual como no questionário dos beneficiários.

A sétima secção analisa a perceção da problemática em estudo. Nesta secção avalia-se se o membro da equipa considera importante que o beneficiário esteja mais próximo da comunidade, se os projetos desenvolvidos vão ao encontro das necessidades das problemáticas da comunidade, se o apoio fornecido pela CM- Albergaria-a-Velha é uma mais-valia para o beneficiário recomeçar a sua vida, se os projetos de ação social que a Câmara Municipal dispõe proporciona um aumento da qualidade de vida do beneficiário.

A oitava secção prende-se por sugestões de novos projetos e melhoria dos existentes.

Os questionários foram entregues em papel e envelope fechado aos beneficiários no dia 28 de junho e a sua devolução, prevista, a 08 de agosto para posterior análise.

Cada questionário respondido é inserido, manualmente, na base de dados elaborada no *Excel*.

A cada indivíduo foi atribuído o número de série (1-2-3- ...), de forma a uma melhor organização e gestão do estudo e na análise estatística descritiva.

4.3 *Better Life Index*

O índice criado pela OCDE *Better Life Index* permite avaliar o bem-estar da sociedade dos vários países da OCDE, com o objetivo de criar políticas para as várias ações (educação, rendas, habitação, meio ambiente, satisfação social, entre outras).

Neste estudo pretende-se contribuir para o desenvolvimento da adaptação do índice criado pela OCDE, a nível municipal, de forma a criar políticas direcionadas para as necessidades da comunidade e a melhoria do bem-estar.

Com os resultados obtidos nos questionários é possível criar um índice municipal, com base nos objetivos do *Better Life Index*. De forma a restringir este índice, apenas será analisado o PAS que mais contribui para a felicidade pessoal dos beneficiários, através do critério “Sente-se mais feliz” da questão 7.3.

O índice baseia-se na média das respostas ao critério para cada PAS. A adoção desta medida, serve como valor de referência para a criação do *ranking* de satisfação pessoal.

Apesar de esta ferramenta em termos mensuráveis ser subjetiva é, no entanto, uma ferramenta vantajosa para verificar a importância de cada PAS na satisfação pessoal do beneficiário.

Resultados

5. Resultados

Introdução

Este capítulo dedica-se à exposição dos resultados. Primeiramente, serão apresentados os resultados das entrevistas realizadas às técnicas, seguidamente, são expostos os resultados dos questionários dos beneficiários dos PAS e da equipa técnica e ainda, é apresentado um pequeno índice de satisfação com o critério “Sente-se mais feliz” dos beneficiários dos PAS do município de Albergaria-a-Velha. Por fim, será apresentada a análise dos resultados.

5.1 Análise das entrevistas realizadas às Técnicas

Nesta secção apresenta-se os resultados recorrentes das entrevistas com a equipa técnica.

5.1.1 Projeto de Ação Social PEM-01

A entrevista com a T2 recaiu sobre o âmbito da empregabilidade e dos respetivos PAS. O primeiro PAS a ser analisado foi o PEM-01. Este projeto de ação social está sob responsabilidade da T2 tem como destinatários os desempregados e a população que está à procura do primeiro emprego e o seu principal objetivo é a inserção no mercado de trabalho.

Este projeto surgiu da necessidade de dar apoio aos desempregados e à população que está à procura do seu primeiro emprego, uma vez que em tempos de crise houve um aumento de desempregados e uma redução do número de postos de trabalho. Assim sendo, este projeto surgiu de uma candidatura da Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha ao IEFP, em 2009.

Face á conjectura económica vivida, a criação deste projeto social foi considerado uma mais-valia para orientação da comunidade mais vulnerável.

No PEM-01 existe uma base de dados de empregos de forma a orientar os beneficiários na procura de trabalho. Através da análise das competências e do currículo do beneficiário é possível encontrar, na base de dados, o emprego que mais se adequa a cada beneficiário. Este PAS também tem como missão colaborar na elaboração de currículos, de cartas de apresentação e auxiliar nas candidaturas ao emprego.

Para ter uma base de dados de emprego atualizada e orientada para a comunidade Albergariense, a T2 responsável pelo PEM-01 faz várias visitas às empresas do concelho de Albergaria-a-Velha com o objetivo de incentivar a sua colaboração neste projeto.

Para que um indivíduo beneficie deste PAS, deve estar desempregado ou estar à procura do primeiro emprego, deve estar inscrito no IEFP, posteriormente, a equipa do PEM-01 faz uma entrevista com o beneficiário de forma avaliar o ponto de situação e insere-o na base de dados, ajudando-o a preparar o seu currículo e as cartas de apresentação.

Os recursos utilizados para a criação e manutenção do projeto são os recursos humanos (equipa), as instalações (incubadora), material administrativo (*dossiers*, folhas, canetas, tinteiros...) e o financiamento é feito pelo IEFP.

Os custos, a técnica não mencionou, uma vez que estão a cargo da gestão de recursos do Departamento Social.

Segundo a técnica, este projeto tem contribuído para o aumento da empregabilidade e para uma proximidade dos serviços. A proximidade aos serviços deve-se ao facto de o município de Albergaria-a-Velha ser abrangido pelo IEFP de Águeda. Este projeto pode ser considerado um intermediário na gestão da população e do IEFP de Águeda permitindo uma maior proximidade, uma maior facilidade de acesso, uma vez que não têm de deslocar-se ao IEFP e acima de tudo, permite um acompanhamento mais personalizado ao beneficiário.

Prevê-se a continuidade do projeto, uma vez que todos os anos é efetuada uma nova candidatura aos serviços do IEFP.

Com a existência deste projeto, e de acordo com a técnica a comunidade local viu a sua taxa de empregabilidade aumentar, sentem-se mais apoiados quando surge uma crise no emprego e existe uma maior probabilidade de arranjar emprego.

Este PAS preocupa-se com os deveres e direitos dos seus beneficiários, proporcionando formação, auxiliando no processo de procura de emprego, avisando o beneficiário das convocatórias e formações de modo a que este aumente as suas competências, permitindo que este se requalifique e/ou qualifique.

Todos os meses a responsável pelo PAS elabora um relatório das atividades desenvolvidas e previstas para o mês seguinte, identifica quantas pessoas se inscreveram no mesmo. À data do mês de maio do ano de 2017 este projeto contou com a participação em atendimentos de 179 pessoas da comunidade. Este número varia muito ao longo dos meses. A técnica procedeu a um exemplo no ano de 2016 a reinserção no mercado de trabalho aumentou, 119 desempregados conseguiram emprego, já no ano de 2015 só conseguiram 56 desempregados refletindo-se num aumento de 200%.

Do ponto de vista da T2 a maior dificuldade deste projeto é ir ao encontro da necessidade das empresas, porque muitos dos empregos que estas oferecem são na área da metalurgia, da CNC e em produtos metalúrgicos, uma vez que o tecido industrial da zona de Albergaria-a-Velha é rico nestas áreas. No entanto, os beneficiários não têm formação o que obriga a deslocarem-se ao IEFP de Águeda para participar nas formações. Muitos beneficiários rejeitam as formações propostas devido à incompatibilidade de horários do IEFP com os transportes que são oferecidos pelo município.

Para colmatar esta discrepância entre as necessidades do tecido industrial e as áreas de formação dos desempregados está a ser realizado um trabalho em conjunto com o IEFP de Águeda,

para que as formações sejam dadas em Albergaria-a-Velha e que os Cursos Profissionais da Escola Secundária de Albergaria-a-Velha sejam cursos especializados nas áreas de metalurgia e *CNC*. Deste modo, espera-se que a taxa de empregabilidade aumente consideravelmente.

Os objetivos que este PAS se compromete são cumpridos e grande parte das vezes superados.

Segundo a T2, os beneficiários têm um *feedback* bastante positivo deste projeto e sentem uma motivação extra com a inserção neste PAS.

5.1.2 Projeto de Ação Social PEM-02

Este projeto surgiu de uma parceria da CM- Albergaria-a-Velha com o IPAV (Instituto Padre António Vieira) com o objetivo de apoiar os desempregados mais afetados emocionalmente com o desemprego.

O município sentiu a necessidade de criar esta parceria devido ao aumento do desemprego durante a crise.

O PEM-02 é constituído por uma equipa de apoio de dois elementos que são voluntários com formação na área de apoio social. O PEM-02 funciona por período letivo de setembro a junho constituído no máximo por 10 elementos.

Para o beneficiário se integrar neste PAS apenas tem de se candidatar, posteriormente é realizada uma entrevista com a equipa de apoio de forma a avaliá-lo. Quando este é integrado no grupo, tem de ser proactivo, ter vontade em participar nas atividades e cumprir com os objetivos que lhe são exigidos. No entanto, quando consegue emprego sai do grupo e, igualmente, se não se envolver nas atividades e no espírito de ajuda é convidado a sair.

Este PAS funciona em reuniões de grupo onde existe uma partilha de conhecimentos, de experiências e de motivação dos beneficiários uns aos outros.

Durante as reuniões além da partilha das suas emoções, dos seus receios e vitórias, também são trabalhadas as técnicas para a elaboração de currículos, as cartas de apresentação e de motivação, a postura perante uma entrevista de emprego e a redação à situação em que o indivíduo se encontra.

Os recursos utilizados para a criação deste PAS são: a equipa de apoio, as instalações, o material administrativo (canetas, tinteiros, folhas, *dossiers*...). O projeto foi financiado pelo Montepio-IPAV.

A T2 não tem conhecimento dos custos, uma vez que estão a cargo da gestão do Departamento Social da CM-Albergaria-a-Velha.

Este projeto existe desde 2014 e todos os anos é renovável, isto é a CM- Albergaria-a-Velha, candidata-se a este projeto. A sustentabilidade deste projeto depende muito se os beneficiários se inscrevem ou não, por exemplo, no ano de 2017 o projeto esteve em vigor e não houve nenhuma

inscrição, no entanto, no ano letivo 2017-2018 já existem inscritos e a equipa do PAS irá iniciar o processo com marcação das entrevistas.

Este projeto parece ter um impacto positivo na vida dos beneficiários, segundo a técnica o trabalho emocional realizado pela equipa de apoio é um dos maiores benefícios sentidos, o aumento da sua autoestima e o trabalho em equipa. A coordenadora afirma que a entreaajuda e a partilha de conhecimentos são o maior contributo para os beneficiários. A nível da comunidade este projeto faz com que a empregabilidade aumente e os beneficiários estejam mais felizes e estáveis.

Contudo, na opinião da técnica, este projeto é difícil de trabalhar, devido à fragilidade emocional dos beneficiários e à heterogeneidade do grupo.

5.1.3 Projeto de Ação Social PS-01

A coordenadora deste projeto é a T1, sendo que o Responsável é o Presidente da Câmara Municipal e os destinatários desta Rede Social são os habitantes.

A Rede Social, não é vista como um projeto, mas sim como uma estrutura de parceria. Esta Rede é constituída pelo Conselho Local de Ação Social (CLAS) que são entidades do município como as IPSSs, Bombeiros, GNR, as Juntas de Freguesia, a Câmara Municipal e as Associações.

O PS-01 surgiu por inspiração da Resolução nº 197/97 de 18 de novembro do Conselho de Ministros. Posteriormente foi criado o Conselho Local de Ação Social.

O principal objetivo desta ação diz respeito à erradicação da pobreza, exclusão social e a promoção para o desenvolvimento social e trabalha em seis eixos: envelhecimento e melhoria dos equipamentos locais; rede de equipamentos e serviços de apoio à família e comunidade; habitação; emprego; formação e qualificação; promoção e proteção dos direitos das crianças e jovens; e, a deficiência.

Para a manutenção da rede existem sessões ordinárias e extraordinárias para discutir e dar resposta aos problemas do município.

Note-se, que a Rede é constituída por dois órgãos: o Local que se reúne três vezes ao ano, podendo reunir mais vezes desde que seja necessário e se justifique; e o Executivo que se reúne mensalmente ou de dois em dois meses.

Não está previsto qualquer orçamento para esta rede.

Como os beneficiários desta Rede são os habitantes do município, o grande contributo que esta sente é uma melhoria na gestão dos problemas e nas respostas e no envolvimento da comunidade nas atividades realizadas pela CM- Albergaria-a-Velha.

A T1 afirma que esta Rede Social funciona como um plano de ação que procura dar resposta aos problemas da comunidade nos seis eixos que a Rede intervém. A Rede faz o diagnóstico, elabora o plano de ação de intervenção social e promove iniciativas.

5.1.4 Projeto de Ação Social PED-01

A coordenadora deste projeto é a T1, os destinatários deste PAS são os alunos residentes do município que estejam a frequentar o ensino superior e não sejam detentores de bacharéis ou licenciaturas e cujo agregado familiar seja economicamente vulnerável.

O grande objetivo é promover e incentivar a continuidade dos estudos a nível de ensino superior.

Este PAS não tem nenhum patrocinador ou associado sendo a CM- Albergaria-a-Velha a fundadora e a financiadora, no entanto, os recursos necessários para a manutenção do projeto são os financeiros, os técnicos de análise das candidaturas e o material administrativo (tinteiros, folhas, cadernos, canetas...).

Para o beneficiário se candidatar a este projeto é necessário que reúna os requisitos exigidos como a aprovação escolar e seja residente do município. Posteriormente a sua candidatura será analisada pelos técnicos, onde elaboram a lista provisória dos beneficiários aceites, esta lista segue para o executivo e após ser validado sairá a lista final.

O beneficiário recebe uma bolsa de estudo durante 10 meses, em que é paga mensalmente. O valor a pagar é cerca de 30% do salário mínimo nacional correspondente a 167,10€ mensais. Em contrapartida, os beneficiários deste projeto têm de cumprir duas semanas de voluntariado na sua área de residência e de acordo com a sua disponibilidade.

Atualmente, a CM- Albergaria-a-Velha oferece 15 bolsas de estudo e prevê-se um aumento do número de bolsas nos próximos anos.

O grande contributo deste projeto para os beneficiários é o apoio económico e a oportunidade de continuar os seus estudos.

A nível social, a taxa de residentes com o nível de escolaridade superior aumentou, contribuindo para o aumento do tecido económico e para a coesão social e económica do município.

A T1 afirma que este projeto é muito requisitado e é um dos motivos para aumentar o número de bolsas de estudo, pois permite que as famílias mais vulneráveis economicamente possam dar a oportunidade aos seus educandos de progredir nos estudos.

5.1.5 Projeto de Ação Social PED-02

Não sendo possível a entrevista com a coordenadora do projeto, a análise deste projeto é baseada no testemunho da T1 e em documentos oficiais da CM- Albergaria-a-Velha.

Este projeto surgiu da necessidade de ajudar as famílias mais vulneráveis a dar continuidade aos estudos dos seus educandos.

Este projeto tem em conta os planos de estudos das escolas do município. Qualquer pessoa pode doar os manuais escolares que já não necessita, de forma a que um beneficiário possa requisitá-los.

Este PAS detém livros escolares desde do primeiro ciclo até ao secundário.

Este projeto vai mais além do que a reutilização de livros e de ajudar o outro, mas parte pela consciencialização do valor dos livros, não apenas como um material de apoio ao estudo, mas sim como um objeto de ajuda ao próximo na continuidade dos estudos.

O PED-02 está situado na Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha, em que o indivíduo que doa os seus livros escolares assina um protocolo de doação.

Este projeto está em vigor desde 2015 e a sua taxa de adesão é cada vez maior. A sustentabilidade do projeto está assegurada pelo período de seis anos, uma vez que os manuais escolares são renováveis de 6 em 6 anos. No ano de 2014, procedeu-se a uma alteração dos manuais escolares estando em vigor até ao ano de 2020, o que potencia um aumento de doações de manuais escolares e de beneficiários deste projeto social. No ano letivo de 2016-2017 este projeto já continha cerca de 350 manuais escolares para emprestar.

Os custos associados ao PED-02 estão ao cargo do Departamento Social, sendo que os principais custos é catalogação dos manuais, material administrativo (canetas, cadernos, tinteiros...).

5.1.6 Projeto de Ação Social PBS-01

Este projeto é coordenado pela T1 e destina-se à população com deficiência económica e que cumpra com os requisitos exigidos: que tenham nacionalidade portuguesa; residam há pelo menos três anos no município; que tenham idade igual ou superior a 18 anos e que não tenham nenhum apoio habitacional, nem seja proprietário ou coproprietário.

Este projeto surgiu pela iniciativa CM- Albergaria-a-Velha, em 2014, devido aos efeitos da crise económica no município como o aumento do desemprego e o aumento de famílias mais vulneráveis que não conseguiam dar resposta às despesas básicas.

Para a criação deste projeto foi elaborado um regulamento para a candidatura com a definição de valores presente no tópico *3.4.1.1 Criação do PBS-01*.

O beneficiário candidata-se e existe uma avaliação da candidatura, este é inquirido para uma entrevista e a deliberação é dada pelo executivo da CM- Albergaria-a-Velha.

Atualmente, a CM- Albergaria-a-Velha com este projeto tem um custo de 60 mil euros anuais.

O beneficiário tem um acompanhamento personalizado, todos os meses entrega pessoalmente o recibo de pagamento da renda e informa sobre o seu estado atual a nível económico e familiar.

Neste apoio, o Senhorio das casas é informado que o seu morador beneficia deste apoio e é-lhe solicitado um acompanhamento, isto para que seja rastreado o dinheiro que a CM- Albergaria-a-Velha disponibiliza ao beneficiário. Caso o beneficiário não pague, o Senhorio deve informar a CM- Albergaria-a-Velha.

Atualmente cerca de 50 famílias beneficiam deste apoio dando um total de 200 pessoas na comunidade de Albergaria-a-Velha que estão a usufruir deste projeto.

O grande contributo deste projeto para os beneficiários é a melhoria da qualidade de vida e das suas condições habitacionais. A nível da sociedade é a melhoria do bem-estar social e a diminuição da pobreza.

A continuidade deste projeto depende do orçamento disponível, mas prevê-se a continuidade do mesmo nos próximos anos.

Os beneficiários do projeto devem participar ativamente nas atividades que a CM- Albergaria-a-Velha organiza.

A coordenadora T1 é da opinião que este projeto ajuda os beneficiários a equilibrar economicamente as suas despesas e a fazer uma gestão mais adequada dos seus rendimentos, porque a CM- Albergaria-a-Velha auxilia no pagamento de um dos encargos mensais mais pesados.

5.1.7 Projeto de Ação Social PBS-02

Este projeto surgiu em 2016 para dar auxílio numa despesa mensal básica com o intuito de melhorar as condições de vida.

A CM- Albergaria-a-Velha criou este projeto, uma vez que a ADRA (Águas da Região de Aveiro) não beneficia da tarifa social. Para tal, elaborou um regulamento de candidatura.

Para se usufruir deste projeto o beneficiário tem de se candidatar, no balcão de apoio social, enviar a declaração da Segurança Social do seu escalão e com base nesta informação que a candidatura é diferida ou não.

A CM- Albergaria-a-Velha tem cerca de 50 mil euros anuais para este projeto, mas atualmente só um beneficiário é apoiado pela Câmara Municipal com um montante de 25€ mensais.

O grande contributo do projeto para o beneficiário é auxiliar numa prestação mensal de uma despesa básica, para que este possa fazer uma melhor gestão do seu rendimento mensal.

O beneficiário do projeto deve ter um compromisso para com CM- Albergaria-a-Velha e participar nas atividades que a mesma desenvolve.

Prevê-se a continuação deste PAS nos próximos anos. No entanto, até à data apenas um beneficiário usufrui do PAS. De acordo com T1, este projeto não é agarrado por mais beneficiários por falta de divulgação e de conhecimento por parte da comunidade e daí ser necessário um trabalho

na área da divulgação do mesmo. Outra razão mencionada pela técnica é que muitos dos residentes do município não consomem água da rede pública.

5.1.8 Projeto de Ação Social PBS-03

Este PAS é coordenado pela T3 sendo que este projeto se destina a qualquer membro da comunidade de Albergaria-a-Velha que tenha idade superior a 18 anos.

Apesar de sempre ter existido um banco de voluntariado em Albergaria-a-Velha, no ano de 2014 a CM- Albergaria-a-Velha assinou um protocolo com o Conselho Nacional de Voluntariado (CNV).

A CM- Albergaria-a-Velha candidatou-se ao CNV e posteriormente foi assinado o protocolo. Com esta parceria o número de voluntários aumentou devido às vantagens que o CNV oferece como: ter um seguro e um cartão municipal que proporciona vantagens no município, como descontos nas lojas locais, desconto nas atividades que decorrem no Cineteatro e desconto nos equipamentos do município (p.e. piscinas).

Os objetivos deste projeto passam pela prática de voluntariado, tornar os voluntários agentes institucionais, divulgar projetos e oportunidades de voluntariado e aumentar o número de solicitações de voluntariado pelas entidades municipais.

Para se ser voluntário do município é necessário candidatar-se, posteriormente é convocado para uma entrevista onde o perfil do voluntário é avaliado por uma psicóloga. A psicóloga tem um papel fundamental na análise do perfil, pois esta avalia e verifica se este tem as competências necessárias para ser voluntário e o tipo de voluntariado adequado ao seu perfil. Depois a psicóloga transmite o perfil à coordenadora T3.

Atualmente, o banco de voluntariado é composto por 420 voluntários, mas apenas 284 é que participam ativamente. No ano de 2013 apenas existiam cerca de 136 voluntários e com o protocolo com o CNV aumentou para 420 voluntários.

Os recursos para a manutenção deste PAS são os recursos humanos (psicóloga e assistente social), redes sociais e o material administrativo (cadernos, lápis, canetas, folhas, tinteiros...).

A coordenadora não tem acesso aos custos uma vez que estes estão a cargo da gestão de recursos do Departamento Social.

A sustentabilidade do projeto ano após anos tem vindo a aumentar, devido ao aumento de adesões de voluntários, das atividades e das entidades promotoras de voluntariado.

O grande contributo deste projeto, segundo a T3 para os voluntários é que os mesmos se sentem muito felizes com a participação nas iniciativas de voluntariado e a sociedade de Albergaria-a-Velha acredita que este projeto é impulsionador do desenvolvimento e do dinamismo municipal.

5.2 Análise dos Questionários

Nesta secção serão descritos os resultados estatísticos obtidos pelos questionários. No final responderam ao inquérito 50 indivíduos, representando cerca de 33% do total de beneficiários e cerca de 3 elementos dos 10 questionários distribuídos pela equipa técnica.

As respostas serão expostas de acordo com as oito secções dos questionários.

5.2.1 Questionário de Avaliação dos Beneficiários

Nesta secção serão expostos os resultados estatísticos obtidos pelos questionários. No final responderam ao inquérito 50 indivíduos, representando cerca de 30% do total de beneficiários.

As questões estão divididas em oito secções em que é descrito os resultados para cada secção.

Descrição da amostra

De acordo com a primeira secção do questionário, relativamente aos dados sociodemográficos da população em estudo: género, idade, escolaridade, profissão, residência e agregado familiar, a maioria dos indivíduos é do sexo feminino (70%). A nível das suas idades, estas estão, na sua maioria, compreendidas entre os 15-24 anos (22%), dos 55-64 (22%) e com +65 anos (20%). A maioria da população em estudo, 36%, apenas contempla do ensino básico, seguidamente, 22% tem o ensino superior e 20% o ensino secundário. Verifica-se assim, que o nível de escolaridade não é uma barreira no acesso ao PAS, qualquer pessoa, independentemente do nível de escolaridade pode usufruir dos PAS. A escolaridade influencia diretamente nas profissões dos beneficiários, onde a maioria dos indivíduos (26%) tem profissões que exigem o ensino básico como por exemplo, operador de máquina, cantoneiro, eletricista, operário de construção civil, auxiliar de infância e idoso e empregado de balcão, seguidamente 24% frequenta o ensino superior ou é licenciado, bem como 24% da população encontra-se reformada ou está desempregada ou é doméstica.

A maioria dos beneficiários em estudo residem nas freguesias de Albergaria-a-Velha e Valmaior (72%) e na Branca (24%). O agregado familiar na maioria da população em estudo é composto por dois ou três elementos.

Com esta análise verifica-se que existe uma consistência entre as idades, a escolaridade e as profissões. Da amostra é evidente que ainda existe muitos indivíduos que não se encontram ativos no mercado de trabalho, sejam desempregados, domésticos ou reformados.

A nível das freguesias, a população encontra-se concentrada nas Freguesias de Albergaria-a-Velha e Valmaior e na Branca, o que se denota pela sua proximidade às imediações da Câmara Municipal, bem como o acesso ser facilitado pelos transportes públicos e por serem as freguesias mais numerosas.

Relativamente à secção dois do questionário, cerca de 60% da população não tem conhecimento do que é a economia social e cerca de 28% considera que a economia social está relacionada com a melhoria da qualidade de vida da sociedade, em ajudar o próximo e são empresas que não visam o lucro.

Quanto à questão qual é o PAS que usufrui, a maioria dos beneficiários, cerca de 42%, usufrui do PBS-03 (Banco Alimentar, Banco local, CM-Albergaria-a-Velha-atividades sociais), 20% ao PED-01 e 20% do PBS-01, estando pelo menos há um ano a participar nos PAS (35%). Nesta amostra populacional, verifica-se que existem projetos que não vão ser analisados, porque não se obteve qualquer resposta (PEM-01, PS-01 e PED-02).

Mais uma vez nesta secção, é consistente com a profissão (estudantes e reformados) e idade dado que a sua maioria usufrui do PBS-03, em que o mesmo desenvolve a sua área de ação no voluntariado, por indivíduos na sua maioria reformados e estudantes. Já o PAS PED-01 é destinado a estudantes que frequentem o ensino superior, o PBS-01 e PBS-02, famílias em que estejam em situação de vulnerabilidade económica.

A terceira secção diz respeito à avaliação global da ação social, em que 38% dos beneficiários encontram-se muito satisfeitos com o PAS que usufruem. A maioria da população considera que os critérios: recorrer aos serviços de ação social, a ação social satisfaz as suas necessidades e recomendaria os PAS a outros cidadãos do município são muito importantes para o envolvimento, enquanto beneficiário e é muito importante que se sintam satisfeitos e também, com as melhorias que lhe são proporcionadas com os PAS.

Todavia, a maioria da população (80%), não vai recorrer a outro tipo de PAS. A população que considera recorrer a outro PAS tais como: a Universidade Sénior, Bolsas de Estudo, Apoio ao Consumo Doméstico de Água, Saneamento e Resíduos Urbanos, Ação Escolar e GEPE.

Para as secções 4, 5, 6, considere o anexo V, onde se apresenta a respetiva tabela de cada secção com os valores estatísticos em percentagem.

A quarta secção prende-se pela avaliação da informação sobre os PAS, onde será avaliado, individualmente, cada critério a nível da importância e da satisfação.

A maioria da população avalia os critérios como disponibilidade de informação e dos formulários, descrição e explicação dos PAS, atratividade da documentação, facilidade em encontrar o *website* e utilidade da informação disponibilizada no *website* como importante e satisfatório. Já os critérios da informação disponibilizada nas redes sociais e utilidade de informação disponibilizada nas instalações da CM-Albergaria-a-Velha como muito importante e encontram-se muito satisfeitas.

Deste modo, a população em estudo considera que poderiam ser melhorados os métodos de divulgação da informação, visto que nem toda a comunidade tem conhecimento da informação e dos projetos sociais. No entanto, as redes sociais são consideradas importantes, tendo como vantagem a informação ser disponibilizada na hora, a população tem conhecimento no imediato e permite um alcance considerável através da partilha de informação dentro das redes sociais. Todavia, esta fonte de informação ainda é limitada, visto que ainda é muito concentrada em jovens e jovens adultos. A informação disponibilizada nas instalações da CM-Albergaria-a-Velha, através dos seus “quadros informativos”, a população considera muito importante e encontram-se muito satisfeita, pois é aqui que podem ter o conhecimento, esclarecer as suas dúvidas e entrar diretamente em contacto com a equipa técnica dos PAS.

A quinta secção, avalia a qualidade prestada ao problema do beneficiário, a nível da importância e satisfação para cada critério. Deste modo, a maioria da população encontra-se muito satisfeita e considera importante a confiança na solução do problema, com a sustentabilidade das soluções apresentadas, a flexibilidade e a adaptabilidade das soluções ao problema apresentado. Referente ao desempenho técnico, os beneficiários na sua maioria encontram-se importados e satisfeitos.

Para os beneficiários é importante a confiança que é transmitida pela equipa técnica na resposta ao seu problema e pela segurança transmitida na solução oferecida. A sustentabilidade do período contratual de beneficiação é um fator muito importante para a estabilidade do beneficiário refletindo-se nas vantagens que este proporciona como a organização da vida pessoal.

A sexta secção, avalia a assistência e a colaboração com o beneficiário, através das escalas importância e satisfação. Nos critérios conhecimento técnico dos colaboradores, capacidade de resolução do problema, rapidez na oferta de propostas, na assistência e no fornecimento de informação, empatia dos colaboradores, relação pessoal (beneficiário- colaborador), conhecimento por parte da equipa técnica das necessidades dos beneficiários e execução íntegra do serviço prometido consideram muito importante, embora estejam satisfeitos com o serviço. Por fim, no critério frequência de visitas e acompanhamento os inquiridos apenas consideram importante e encontram-se satisfeitos, apesar de evidenciarem algum desagrado nas visitas regulares de acompanhamento à CM- Albergaria-a-Velha.

A empatia e a rapidez na resposta ao problema do beneficiário são muito importantes para a confiança do beneficiário em todo o processo, em coerência com a secção 5, visto que este se encontra numa situação delicada e nem sempre é de fácil exposição, é importante que o beneficiário se sinta envolvido, apoiado e acompanhado pela equipa técnica e que esta transmita segurança e firmeza nas soluções apresentadas.

A sétima secção, avalia a inserção do beneficiário na comunidade. Os beneficiários em estudo consideram que é importante sentirem-se mais ativos e envolvidos nas atividades do município e também consideram que é muito importante terem mais acesso à informação. A maioria dos beneficiários em estudo avalia como indiferente utilizarem os equipamentos disponibilizados pelo município, relevando que os equipamentos como por exemplo, a biblioteca, o parque e cineteatro é indiferente a sua utilização, demonstrando que não utilizam frequentemente.

Deste modo, os beneficiários consideram que o mais importante é terem mais acesso à informação, visto que a mesma ainda não contempla toda a população do município. A maioria da informação é disponibilizada em “quadros informativos”, no interior das instalações da CM-Albergaria-a-Velha ou então é disponibilizada nas plataformas digitais e nem toda a população dispõe de *internet* para ter acesso à informação ou tem como se deslocar às imediações da Câmara Municipal, visto que nem todas as freguesias são abrangidas por uma linha de transportes públicos.

A maioria da população cerca de 50% ainda não é um membro ativo no município, no entanto 46% refere ser um membro ativo. Este dado vai ao encontro do projeto PBS-03, ser o mais recorrente na amostra em estudo. Como referido, este projeto é de voluntariado, por conseguinte a população que o frequenta afirma que é um membro ativo e que participa ativamente nas atividades disponibilizadas pela Câmara Municipal como Albergaria em Flor, campanhas do Banco Alimentar, feiras e festas.

Em seguimento com a resposta anterior, a maioria da população (68%) afirma que a sua qualidade de vida melhorou desde que usufrui dos PAS e considera importante que o bem-estar aumente, se sintam mais felizes e confiantes com o futuro. Todavia 51% da população, considera indiferente que o poder económico aumente, visto que a maioria da população em estudo beneficia de um PAS que não está diretamente relacionado com a melhoria económica.

Por fim a oitava secção, avalia as reclamações e sugestões. Aqui verifica-se que 80% da população não respondeu à questão. No entanto, as reclamações refletem que nem sempre é fácil ter acesso à informação disponibilizada, no excesso de documentação, nas visitas de acompanhamento regulares às instalações da CM-Albergaria-a-Velha.

As sugestões que os beneficiários mencionam para melhorar o serviço são a nível da informação, em que o acesso à mesma deveria de ser facilitado através das Juntas de Freguesia, das entidades que apoiem a Câmara Municipal e deveriam de alargar o período contratual (beneficiação) entre o PAS e o beneficiário, ou seja, aumentar a sustentabilidade contratual do PAS.

5.2.1.1 Avaliação dos beneficiários ao serviço prestado pelos PAS

De forma a analisar os critérios que mais se evidencia a discrepância (*Gaps*) entre os das duas escalas importância e satisfação nos critérios foi elaborada uma tabela com as respetivas médias

de avaliação das secções 4, 5 e 6 em que é possível medir as cinco dimensões da qualidade do serviço prestado presentes na estrutura de SERVQUAL: tangibilidade, fiabilidade, capacidade de resposta, confiança e empatia.

A análise que se segue teve como base a de Sousa (2011) que usou na sua dissertação.

Tabela 19- Tabela das médias da secção 4,5,6

4. Informação dos Projetos de Ação Social		
	Importância (média)	Satisfação (média)
1. Disponibilidade da informação promocional do projeto	3,02	3,26
2. Disponibilização de formulários para pedido de participação no projeto	3,08	3,28
3. Qualidade descritiva e explicativa da proposta do projeto social	3,32	3,48
4. Atratividade da documentação técnica e promocional	3,18	3,5
5. Facilidade em localizar o Website do projeto social	2,7	2,68
6. Facilidade em encontrar a informação pretendida no Website do projeto social	2,66	2,68
7. Utilidade da informação disponibilizada no Website	2,56	2,66
8. Utilidade da informação disponibilizada nas redes sociais do Município	2,96	2,92
9. Utilidade da informação disponibilizada na Câmara Municipal de Albergaria - a – Velha	3,16	3,4
5. Resposta da Ação Social ao Problema		
1. Confiança na solução do seu problema	3,46	3,66
2. Desempenho técnico das soluções ao seu problema	3,26	3,46
3. Sustentabilidade das soluções	3,38	3,48
4. Flexibilidade e adaptabilidade da proposta para a resolução do seu problema	3,44	3,62
6. Assistência e Colaboração ao Beneficiário		
1. Conhecimentos técnicos dos colaboradores	3,34	3,36
2. Capacidade de resolução de problemas	3,34	3,64
3. Rapidez na oferta de propostas	3,32	3,2
4. Rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço	3,5	3,82
5. Rapidez no fornecimento de informação face a pedidos do beneficiário	3,24	3,56
6. Frequência de visitas e acompanhamento	3,04	3,2
7. Empatia dos colaboradores	3,42	3,48
8. Relações pessoais (beneficiário-colaborador)	3,28	3,44
9. Conhecimento das expectativas e necessidades específicas do beneficiário	3,2	3,4
10. Execução íntegra do serviço prometido	3,16	3,44

Fonte: Elaboração Própria adaptada de Sousa (2011)

De acordo com a tabela 19, a média da secção 4 em análise, a nível da importância varia entre 2,56 do critério - *utilidade da informação disponibilizada no Website* e 3,32 na *qualidade descritiva e explicativa da proposta do projeto social*. Na satisfação, a média inferior é 2,66

utilidade da informação disponibilizada no Website e 3,5 na atratividade da documentação técnica e promocional.

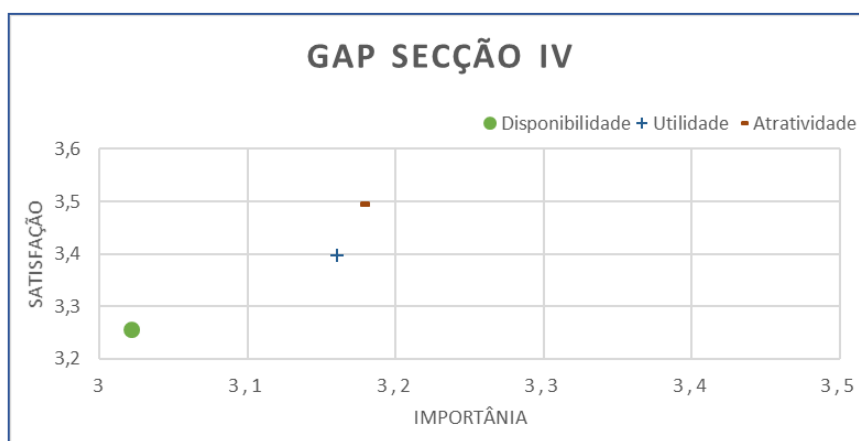
Na secção 5 a média inferior na Importância é 3,26 no *desempenho técnico das soluções ao seu problema* e a média superior é 3,46 na *confiança na solução do seu problema*. Na Satisfação, a média inferior é de 3,46 e superior 3,66 nos critérios *empenho técnico das soluções ao seu problema* e *confiança na solução do seu problema*.

Na secção 6 onde estão presentes as cinco dimensões da qualidade que estruturam o modelo de SERVQUAL, a média inferior na Importância é 3,04 na *frequência de visitas e acompanhamento* e a média superior é de 3,5 na *rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço*. Na Satisfação, a média inferior é 3,2 em dois critérios: *frequência de visitas e acompanhamento* e *rapidez na oferta de propostas* e a média superior é de 3,82 na *Rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço*.

De forma a avaliar o *Gap* das escalas importância e satisfação das secções 4, 5 e 6, excluíram-se os critérios com uma variação insignificante, sendo que apenas os critérios com variações entre $\pm 0,20$ e $\pm 0,30$ casas décimas serão os analisados.

Na secção 4, informação do projeto de ação social os critérios que apresentaram um maior *Gap* entre importância e a satisfação foram: disponibilidade da informação promocional do projeto (3,02 vs 3,26); atratividade da documentação técnica e promocional (3,18 vs 3,5) e a utilidade da informação disponibilizada na Câmara Municipal de Albergaria- a- Velha (3,16 vs 3,4), como se segue no gráfico 15.

Gráfico 15- Gap secção IV



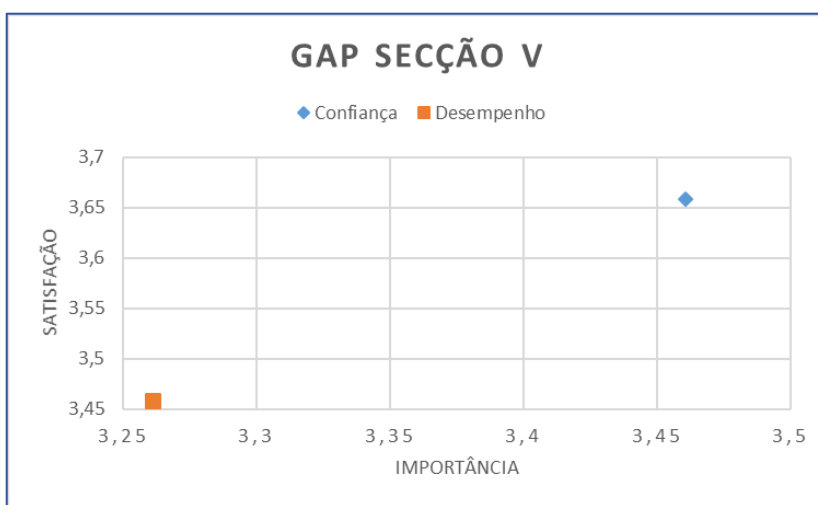
Fonte: Elaboração própria

Como é visível a discrepância entre estes três critérios é significativa. A população em estudo considera a *atratividade do PAS* mais satisfatória do que importante, o que se verifica que os beneficiários estão satisfeitos com os benefícios que os PAS podem oferecer, do que a qualidade e sustentabilidade desses benefícios. A *utilidade da informação disponibilizada no CM- Albergaria-a-Velha* é significativa na avaliação dos beneficiários, porque é onde se encontram os “quadros

informativos”, onde podem tomar conhecimento e esclarecer diretamente as suas dúvidas com a equipa técnica dos PAS. Por fim, a *disponibilidade da informação*, também é um fator relevante na avaliação dos beneficiários, porque ainda existem lacunas na divulgação dos PAS, nem toda a comunidade sabe da existência dos mesmos. Todavia alguns beneficiários avaliam com valores inferiores a importância e com valores superiores a satisfação, denotando-se que para os mesmo o que é relevante é estes terem tido o conhecimento e estarem a usufruir do PAS.

Na secção 5, resposta da ação social ao problema, os critérios: confiança na solução do seu problema (3,46 vs 3,66); desempenho técnico das soluções ao seu problema (3,26 vs 3,46) apresentaram uma diferença maior na importância e na satisfação, como explícito no gráfico 16.

Gráfico 16- Gap secção V

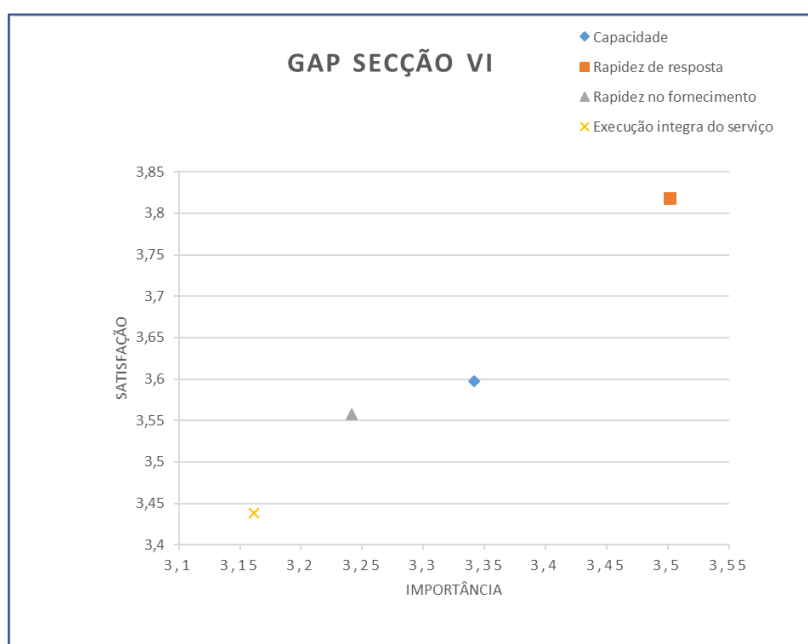


Fonte: Elaboração Própria

O critério da *confiança na solução* do problema é o critério onde é refletido a maior preocupação dos beneficiários. Este critério é importante para o beneficiário visto que eles expõem à equipa técnica o seu problema, a sua vulnerabilidade e espera que a equipa lhe transmita segurança, apoio e acompanhamento na resolução do problema e o *desempenho*, de igual modo, demonstra-se pelo modo de resolução do pedido e pela sensibilidade da equipa técnica.

Por fim a sexta secção, assistência e colaboração ao beneficiário os critérios que mais se destacaram foram: capacidade de resolução de problemas (3,34 vs 3,64), rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço (3,5 vs 3,82), rapidez no fornecimento de informação face a pedidos do beneficiário (3,24 vs 3,56) e execução íntegra do serviço prometido (3,16 vs 3,44). Nesta secção, mais uma vez os beneficiários consideram mais importante a satisfação do que a importância, ver gráfico 17.

Gráfico 17- Gap secção VI



Fonte: Elaboração Própria

Nesta secção o critério que apresenta um *Gap* maior é a *rapidez de resposta*. Os beneficiários encontram-se muito satisfeitos, isto é, durante o processo de candidatura e aquando da sua aceitação por parte do PAS todo o processo é rápido e isso é mais satisfatório do que importante, refletindo-se na satisfação dos beneficiários com a rapidez dos serviços do que na importância da qualidade do mesmo, referentemente à *capacidade de resolução do problema*, mais uma vez, os beneficiários sentem-se satisfeitos e não é tão relevante como conseguem a resolução do problema, como no caso da *execução íntegra do serviço prometido*. No caso da *rapidez no fornecimento de resposta face a pedidos do beneficiário*, o que é relevante é se este satisfaz o seu pedido, não a qualidade do mesmo. Todavia, os beneficiários podem não estar muito satisfeitos devido a que alguns dos pedidos tem uma resposta demorada, visto que muitas vezes os pedidos têm de ser aceites e validados pelo Presidente da CM- Albergaria-a-Velha ou por entidades externas.

5.2.2 Questionário da Equipa Técnica

Dos 10 questionários entregues aos membros integrantes do Departamento Social da CM – Albergaria-a-Velha, apenas se obteve resposta de 3 elementos.

Descrição da amostra

A população do estudo é do sexo feminino, com idades compreendidas entre 35 e 42 anos. As inquiridas têm formação a nível superior nas áreas sociais da Psicologia e da Assistência Social.

Todas as inquiridas têm conhecimento do que é a economia social reconhecendo que é um trabalho desenvolvido a nível das necessidades populacionais e está inserida no terceiro setor composta por organizações e agregações.

As inquiridas têm a seu cargo a gestão e coordenação dos seguintes PAS: PEM-01, PEM-02, PS-01, PED-01, PBS-01, PBS-02 e PBS-03. Todas desempenham o cargo de Técnica Coordenadora do seu respetivo PAS e estão a colaborar com a CM- Albergaria-a-Velha entre os 6 e 15 anos.

De acordo com a avaliação da secção dois, avaliação global social, na opinião da equipa técnica os PAS satisfazem totalmente as necessidades dos beneficiários. E consideram que é muito importante recorrer a este tipo de serviços, que os mesmos satisfazem as necessidades dos beneficiários e devem recomendar este tipo de serviços à comunidade.

Todavia, quando questionadas se os PAS desenvolvidos deveriam de fornecer mais alternativas, as mesmas consideram que não, que os mesmos estão bem desenvolvidos, dão resposta e satisfazem as necessidades da comunidade.

Nas secções 4, 5 e 6 considere o anexo VI, onde se apresenta a respetiva tabela de cada secção com os valores estatísticos em percentagem.

Na secção quatro, informação sobre os projetos de ação social, as inquiridas consideram que é importante haver informação disponibilizada e encontram-se satisfeitas com os métodos usados, referentemente aos formulários disponibilizados e à descrição e explicação dos PAS, as técnicas referem que é importante e encontram-se muito satisfeitas com os mesmos. De acordo com a atratividade dos PAS, as inquiridas consideram ser muito importante para o envolvimento do beneficiário.

Já na avaliação dos critérios sobre a disponibilidade da informação no *Website*, em localizar a mesma, na utilidade da informação as técnicas avaliam como importante e satisfatório, pois consideram que o *website* deveria de ser reformulado para ser mais intuitivo a sua navegação. Na informação disponibilizada nas redes sociais do município as técnicas estão muito satisfeitas e consideram muito importante, pois a informação divulgada tem um alcance positivo e é a forma mais rápida de atualizar a comunidade de Albergaria-a-Velha, no entanto tem a limitação de não chegar a toda a população.

Na avaliação da quinta secção, resposta da ação social ao problema do beneficiário, as técnicas avaliam de igual modo todos os critérios, considerando muito importante e muito satisfatória a confiança transmitida ao beneficiário na resolução do problema, o desempenho técnico e a sustentabilidade e flexibilidade das soluções oferecidas ao beneficiário.

A sexta secção, assistência e colaboração ao beneficiário, as técnicas consideram que é muito importante e muito satisfatório o conhecimento técnico dos colaboradores, a capacidade de resolução de problemas, a rapidez na oferta de propostas, a rapidez no fornecimento de informação face a

pedidos do beneficiário, a frequência de visitas e acompanhamento, a empatia dos colaboradores, as relações pessoais (colaborador- beneficiário), a rapidez de resposta na assistência durante a prestação do serviço e a execução do serviço social tendo em conta a adaptabilidade ao beneficiário.

Na sétima secção, inserção do beneficiário na comunidade, as técnicas avaliam como muito importante que este se sinta mais feliz, que se envolva nas atividades do município e que tenha acesso à informação, no entanto, consideram que é importante que o beneficiário desfrute e utilize os equipamentos disponibilizados pelo município.

As técnicas consideram que os PAS satisfazem as necessidades da comunidade e que melhora a qualidade de vida do beneficiário. De acordo com as mesmas, os PAS são muito importantes para que os beneficiários aumentem o seu poder económico, o seu bem-estar e a sua felicidade.

Na secção oito, reclamações e sugestões não se obteve qualquer resposta por parte das técnicas.

5.2.2.1 Avaliação do serviço prestado dos PAS pela Equipa Técnica

De forma a analisar os critérios que mais se evidencia a discrepância entre as duas escalas, importância e satisfação, foi elaborada com as respetivas médias das respostas às secções 4, 5 e 6 em que é possível medir as cinco dimensões da qualidade do serviço prestado da estrutura de SERVQUAL: tangibilidade, fiabilidade, capacidade de resposta, confiança e empatia.

A análise que se segue teve como base a de Sousa (2011) que usou na sua dissertação.

Tabela 20 Tabela das médias da secção 4,5,6

4. Informação dos Projetos de Ação Social		
	Importância (média)	Satisfação (média)
1. Disponibilidade da informação promocional do projeto	4,33	4,33
2. Disponibilização de formulários para pedido de participação no projeto	4,67	4,33
3. Qualidade descritiva e explicativa da proposta de projeto social	4,67	4,33
4. Atratividade da documentação técnica e promocional	4,33	4,00
5. Facilidade em localizar o Website do projeto social	4,00	4,00
6. Facilidade em encontrar a informação pretendida no Website do projeto social	4,00	3,67
7. Utilidade da informação disponibilizada no Website	4,33	4,33
8. Utilidade da informação disponibilizada nas redes sociais do Município	4,67	4,67
9. Utilidade da informação disponibilizada na Câmara Municipal de Albergaria - a - Velha	4,67	4,67

5. Resposta da Ação Social ao Problema		
1. Confiança na solução do seu problema	4,67	4,67
2. Desempenho técnico das soluções ao seu problema	4,67	4,67
3. Sustentabilidade das soluções	4,33	4,00
4. Flexibilidade e adaptabilidade a proposta para a resolução do seu problema	4,33	4,33
6. Assistência e Colaboração ao Beneficiário		
1. Conhecimentos técnicos dos colaboradores	4,67	4,67
2. Capacidade de resolução de problemas	4,67	4,67
3. Rapidez na oferta de propostas	4,67	4,67
4. Rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço	4,33	4,33
5. Rapidez no fornecimento de informação face a pedidos do beneficiário	4,67	4,67
6. Frequência de visitas e acompanhamento	4,67	4,67
7. Empatia dos colaboradores	4,67	4,67
8. Relações pessoais (beneficiário-colaborador)	4,67	4,67
9. Conhecimento das expectativas e necessidades específicas do beneficiário	4,67	4,67
10. Execução íntegra do serviço prometido	4,33	4,33

Fonte: Elaboração Própria com base em Sousa (2011)

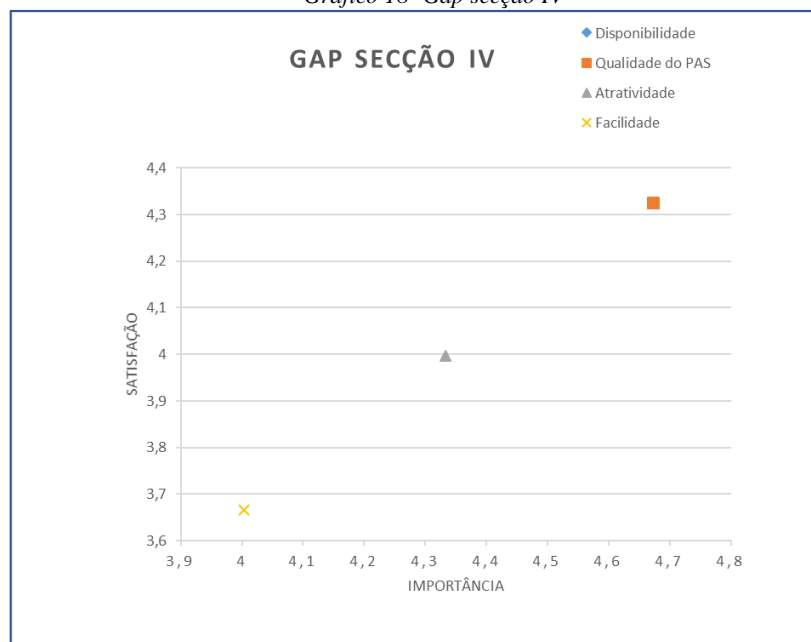
Pela análise da tabela 20, os critérios da quarta secção é visível que as técnicas variam a sua avaliação em alguns critérios. A média mais elevada na Importância é 4,67 em quarto critérios: *disponibilização de formulários para pedido de participação no projeto; qualidade descritiva e explicativa da proposta de projeto social; utilidade da informação disponibilizada nas redes sociais do Município; e, Utilidade da informação disponibilizada na Câmara Municipal de Albergaria - a – Velha* e a média inferior é 4,00 em dois critérios: *facilidade em localizar o Website do projeto social; e, facilidade em encontrar a informação pretendida no Website do projeto social*. A nível da Satisfação a média mais elevada é 4,67 nos critérios: *utilidade da informação disponibilizada nas redes sociais do Município; e, utilidade da informação disponibilizada na Câmara Municipal de Albergaria - a – Velha* e a média inferior é 3,67 no critério *facilidade em encontrar a informação pretendida no Website do projeto social*.

Na secção 5, a média superior da Importância é 4,67 em dois critérios: *confiança na solução do seu problema; desempenho técnico das soluções ao seu problema* e a média inferior é 4,33 em dois critérios: *sustentabilidade das soluções; e, flexibilidade e adaptabilidade a proposta para a resolução do seu problema*. Na Satisfação, a média superior é 4,67 em dois critérios: *confiança na solução do seu problema; desempenho técnico das soluções ao seu problema* e a média inferior é 4,00 no critério *durabilidade das soluções*.

Na secção 6 encontram-se todas as dimensões da qualidade do serviço prestado, a média superior na Importância é 4,67 em oito critérios: *conhecimentos técnicos dos colaboradores; capacidade de resolução de problemas; rapidez na oferta de propostas; rapidez no fornecimento de informação face a pedidos do beneficiário; frequência de visitas e acompanhamento; empatia dos colaboradores; relações pessoais (beneficiário-colaborador); e, conhecimento das expectativas e necessidades específicas do beneficiário* e a média inferior 4,33 em dois critérios: *rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço; e, execução íntegra do serviço prometido*. Na Satisfação a média superior é 4,67 em oito critérios: *conhecimentos técnicos dos colaboradores; capacidade de resolução de problemas; rapidez na oferta de propostas; rapidez no fornecimento de informação face a pedidos do beneficiário; frequência de visitas e acompanhamento; empatia dos colaboradores; relações pessoais (beneficiário-colaborador); e, conhecimento das expectativas e necessidades específicas do beneficiário* e a média inferior 4,33 em dois critérios: *rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço; e, execução íntegra do serviço prometido*.

Os critérios que obtiveram uma discrepância mais significativa de $\pm 0,30$ unidades decimais na escala importância e satisfação e de forma a avaliar o *Gap* das secções, 4,5 e 6 obteve-se que na secção 4, os critérios disponibilização de formulários para pedido de participação no projeto (4,67 vs 4,33); qualidade descritiva e explicativa da proposta de projeto social (4,67 vs 4,33); atratividade da documentação técnica e promocional (4,33 vs 4,00); e a facilidade em encontrar a informação pretendida no *Website* do projeto social (4,00 vs 3,67), consideram que é importante para os beneficiários e para a gestão do PAS, ver gráfico 18.

Gráfico 18- Gap secção IV

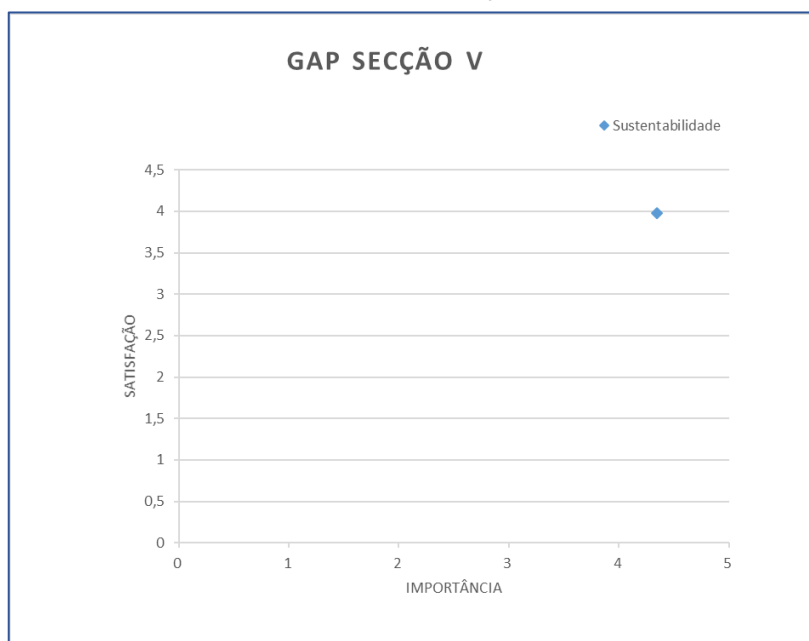


Fonte: Elaboração Própria

Nesta secção os critérios como a *disponibilização de formulários e qualidade descritiva e explicativa dos PAS* estão sobrepostos no gráfico, uma vez que têm a mesma média para a satisfação e importância. A equipa técnica considera estes critérios muito importantes e estão satisfeitas com o seu desempenho. Estes são muito importantes para que o beneficiário tome conhecimento como o PAS pode satisfazer a sua necessidade (problema) e proceder à candidatura, ou seja, para que o beneficiário tome conhecimento do processo de elaboração de candidatura e usufrua dos benefícios do mesmo. A *atratividade da informação e a facilidade em encontrar a informação no website municipal* são critérios importantes e estão muito satisfeitas com os mesmos, no entanto, consideram que requerem uma reformulação para serem mais apelativos e interessantes para a comunidade.

Na secção 5, resposta da ação social ao problema, o critério durabilidade das soluções (4,33 vs 4,00) é importante para os beneficiários e para o desenvolvimento do PAS, como demonstrado no gráfico 19.

Gráfico 19- Gap secção V



Fonte: Elaboração Própria

Na quinta secção, o *Gap* relevante nas duas escalas é no critério da *sustentabilidade das soluções*, visto que é importante que o beneficiário usufrua do PAS durante um período significativo de forma a que o beneficiário possa estabelecer melhorias na sua vida pessoal. A equipa técnica gostaria de aumentar o período contratual de beneficiação de alguns PAS.

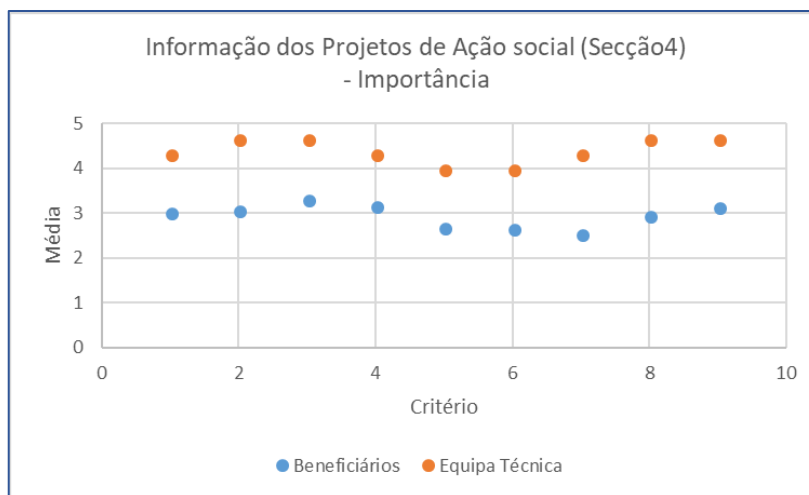
A secção 6 é excluída desta análise, pelo facto que toma valores iguais quer na importância quer na satisfação. Todavia, destaca-se o critério *rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço*, em que a equipa técnica avalia com valores inferiores, o que se denota que as mesmas não estão totalmente satisfeitas com o desempenho na resposta ao problema do beneficiário.

5.3 Comparação da avaliação dos critérios da Equipa Técnica e Beneficiários

A análise da avaliação através das perceções dos beneficiários e da equipa técnica nos critérios nas secções 4, 5, e 6 é igual para os dois questionários, o que permite uma comparação entre a resposta dada, permitindo analisar o *Gap*.

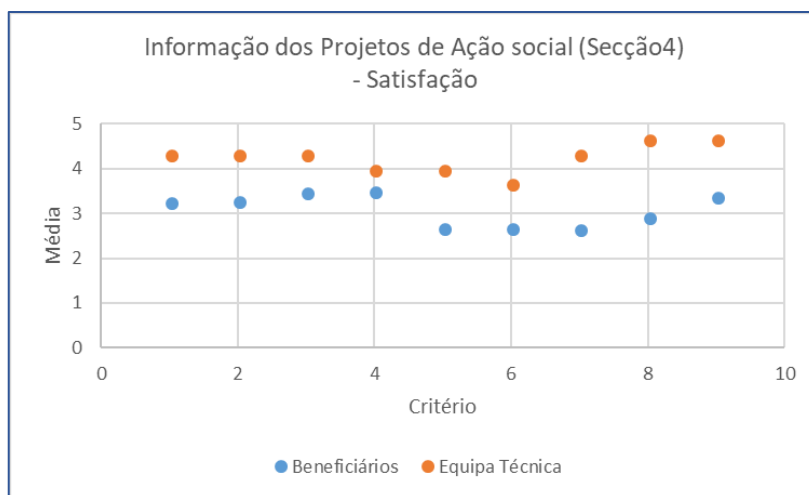
Análise da Secção 4- Informação dos Projetos de Ação Social

Gráfico 20- Informação dos Projetos de Ação Social- Importância (média das respostas na importância)



Fonte: Elaboração Própria

Gráfico 21- Informação dos Projetos de Ação Social- Satisfação (média das respostas na Satisfação)



Fonte: Elaboração Própria

Pela análise do gráfico 20 e 21, é notória a similaridade das respostas dadas quer pela equipa técnica quer pelos beneficiários.

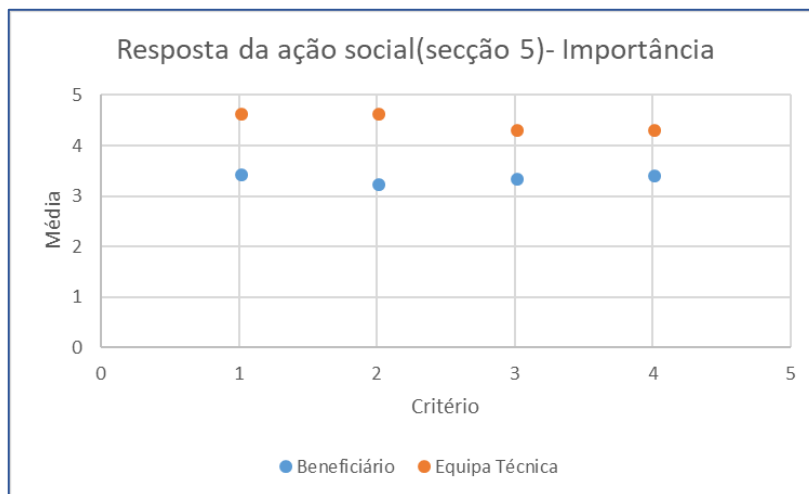
A nível da avaliação da Importância e da Satisfação, a equipa técnica considera relevante e está satisfeita com o desempenho a nível da divulgação informação dos PAS, como descrito pelos critérios 2, 3, 8 e 9, designados por *disponibilização de formulários para pedido de participação no*

projeto; qualidade descritiva e explicativa da proposta de projeto social; utilidade da informação disponibilizada nas redes sociais do Município; e, utilidade da informação disponibilizada na Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha, no entanto os critérios 5 e 6 e 7 facilidade em localizar o website; facilidade em encontrar a informação pretendida no website do projeto social; e, utilidade da informação utilizada no website são os que apresentam valores inferiores na sua avaliação, tanto a nível da importância como da satisfação. Em consistência com a avaliação dos beneficiários, estes são os critérios que também, apresentam uma avaliação inferior, o que leva a concluir que existem problemas relacionados com o website municipal.

Já os critérios 8 e 9, utilidade da informação nas redes sociais do município; e, utilidade de informação disponibilizada na CM- Albergaria-a-Velha, ambos os inquiridos, avaliam a importância e a satisfação, de forma mais positiva, o que leva a concluir que a informação disponibilizada na rede social Facebook e nas imediações da Câmara Municipal tem um alcance superior do que a informação disponibilizada no website do município, no entanto, a informação disponibilizada na internet ainda não contempla toda a população do município. De realçar, que os beneficiários se encontram mais satisfeitos com as informações obtidas no espaço do concelho (Câmara Municipal), uma vez que podem entrar diretamente em contacto com a equipa técnica.

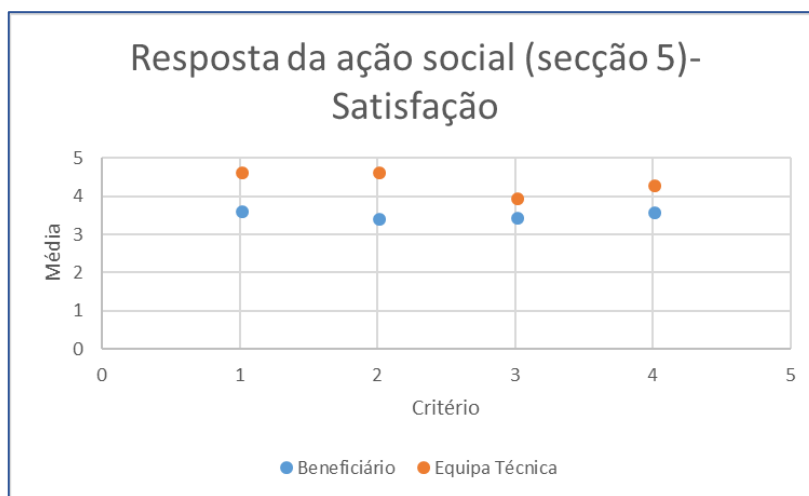
Análise da Secção 5- Resposta da Ação Social ao Problema

Gráfico 22- Resposta da Ação Social ao Problema- Importância (média das respostas importância)



Fonte: Elaboração Própria

Gráfico 23- Resposta da Ação Social ao Problema- Satisfação (média das respostas satisfação)



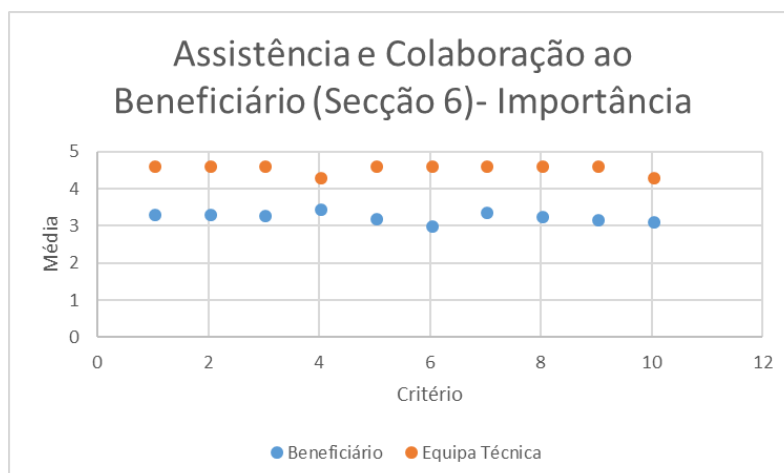
Fonte: Elaboração Própria

De acordo com os gráficos 22 e 23, a avaliação de ambas as partes, mais uma vez é similar nas suas respostas, os critérios 1, 2 e 4 são os que evidenciam uma maior importância e satisfação. O critério 3 *sustentabilidade das soluções*, tanto para a equipa técnica como para os beneficiários é o critério que se denota uma menor importância e satisfação, no entanto, apesar de as técnicas não estarem satisfeitas nem revelarem muita importância, estão a trabalhar de modo a que o período contratual de beneficiação seja maior, para que o beneficiário tenha mais tempo de se reorganizar, principalmente, nos PAS direcionados à empregabilidade.

No critério 1, *confiança na solução do problema*, os beneficiários encontram-se mais satisfeitos e importantes, uma vez que quando recorrem aos serviços sociais prestados pela CM-Albergaria-a-Velha estes sentem-se confortáveis na resolução do problema.

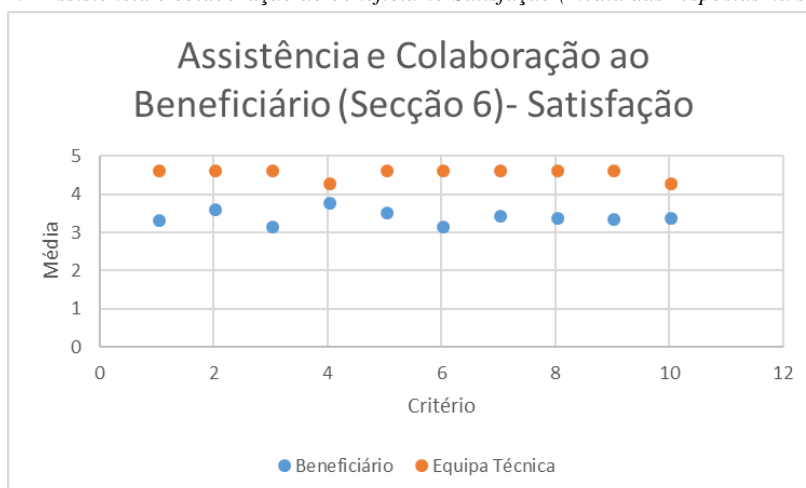
Análise da Secção 6- Assistência e Colaboração ao Beneficiário

Gráfico 24- Assistência e colaboração ao beneficiário Importância (média das respostas importância)



Fonte: Elaboração Própria

Gráfico 25- Assistência e colaboração ao beneficiário Satisfação (média das respostas na satisfação)



Fonte: Elaboração Própria

Uma vez mais, as respostas são similares na avaliação do desempenho do serviço (PAS), ver gráfico 24 e 25.

Relativamente ao critério 4, *rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço*, a equipa técnica, encontra-se satisfeita, apesar de avaliar de modo inferior, os beneficiários encontram-se satisfeitos, sendo o critério com a média mais elevada tanto na satisfação, como na importância, pelo facto que a equipa técnica procura sempre melhorar o tempo de resposta para o problema do beneficiário. O critério 10, *execução íntegra do serviço prometido*, a equipa técnica não se encontra tão satisfeita como nos outros critérios. Esta discrepância reflete-se nos critérios 4 e 10 pela satisfação das técnicas. Estes dois critérios podem ser interpretados em conjunto, as técnicas consideram que poderiam ser mais rápidas face a uma resposta ao problema do beneficiário e, simultaneamente, o PAS que beneficiam não é suficiente para a resolução do problema na íntegra, sendo assim, é necessária a criação de vínculos com outras entidades e potenciar os já existentes como a Segurança Social, Juntas de Freguesia e IPSSs de forma a uma maior divulgação.

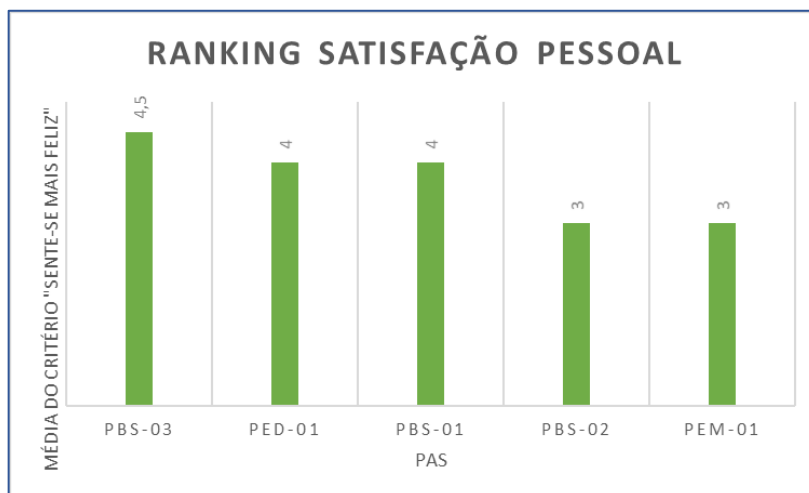
O critério 3 e 6 *rapidez na oferta de propostas e rapidez no fornecimento de informação face a pedidos do beneficiário* são os menos satisfatórios para os beneficiários, justificando-se pelo facto de que muitas vezes os pedidos efetuados pelos beneficiários têm de ser avaliados e validados pelo Presidente da CM- Albergaria-a-Velha ou por entidades externas a Câmara Municipal o que faz com que a rapidez do serviço seja mais lenta, no entanto a equipa técnica tem vindo a trabalhar de forma a minimizar o tempo de espera.

5.4 Better Life Index

A satisfação pessoal neste estudo baseia-se na análise das médias à questão 7.3 para o critério “sente-se mais feliz” consoante o PAS que o beneficiário usufrui.

Deste modo, foi possível a criação de um *ranking*, como refletido no gráfico 26.

Gráfico 26- Ranking Satisfação Pessoal (média das respostas na satisfação e ao critério “Sente-se feliz”)



Fonte: Elaboração Própria

O projeto de ação social que deixa os beneficiários mais satisfeitos é o PBS-03, correspondente a 42% da população em estudo. Esta avaliação é subjetiva, porque depende do sentimento de felicidade do beneficiário, isto é, se o PAS que beneficia contribuí para o aumento da sua felicidade e consequentemente da sua satisfação pessoal.

O PBS-03 é um projeto de voluntariado, composto na sua maioria por população reformada e alguns jovens, na amostra do estudo. O voluntariado é uma atividade que permite o envolvimento do indivíduo e contribui, na maioria das vezes, para a sua felicidade pessoal, para o seu ativismo e em sentir-se útil para a sociedade. No caso do município não é diferente, principalmente ao deter muitos reformados indica que o município se preocupa com esta população e está a oferecer projetos para que estes se sintam ativos e felizes, em ajudar o outro e no envolvimento das atividades desenvolvidas pelo município, sendo parte integrante no desenvolvimento dessas atividades. A nível dos jovens permite o enriquecimento de competências sociais e transversais tão importantes para o desenvolvimento pessoal e profissional. É um dos PAS que mais contribuí para a felicidade da comunidade.

Esta avaliação que o beneficiário faz está relacionada com todo o serviço prestado, desde da sua aprovação no PAS até aos benefícios e advertências que o mesmo proporciona na sua vida pessoal do beneficiário. Os PAS conduzem melhorias na qualidade de vida, no caso do PBS-01 e do PBS-02 conduzem a uma melhor gestão económica; no PED-01 a continuidade dos estudos e uma melhor

gestão de contas; no PBS-03 contribui para a sociedade e para própria satisfação pessoal; e, PEM-01 na gestão da procura de emprego e realização profissional.

É possível criar algumas medidas para aumentar a satisfação dos beneficiários como: simplificar os regulamentos e o excesso de documentação repetida; criar vínculos com o tecido empresarial do concelho com a finalidade de proporcionar cursos profissionais com as características que este necessita para o aumento da empregabilidade; diminuir a despesa face ao material escolar criar cartões de desconto entre a CM-Albergaria-a-Velha e as livrarias do município; desenvolver feiras e festivais em que seja possível integrar os membros mais vulneráveis do concelho e a participação dos voluntários; criação da oficina de artes criativas para o envolvimento de toda a comunidade; pagamento das vacinas não comparticipadas pelo Plano Nacional de Vacinação às famílias mais carenciadas; criação de uma rede de transportes municipal que abrange todas as freguesias em parceria com outras empresas; e, criação de parques de lazer e desportivos.

5.5 Análise dos Resultados Entrevistas e Questionários

Com base no contributo dos intervenientes no estudo foi possível obter várias conclusões, de modo a responder à questão problema - Como se poderá medir o impacto social dos serviços regionais, nomeadamente, no Município de Albergaria-a-Velha e às suas subquestões: como é que os PAS surgiram e como estão a ser aplicados?; como é que as técnicas dos PAS sentem e vêm a sustentabilidade do mesmo?; como é que os beneficiários avaliam a satisfação na sua qualidade de vida?; e, como enquadrar os PAS com as ferramentas de medição do defendidas na revisão da literatura?.

Na primeira parte do estudo, pela análise das entrevistas, pode-se aferir que é notório o crescente impacto que os PAS desenvolvidos pelo município têm vindo a fortalecer a comunidade albergariense.

O projeto PED-02 tem vindo a ter um maior impacto e uma crescente procura, visando o apoio às famílias mais vulneráveis e contribuindo para a reutilização dos manuais escolares. No ano letivo de 2016-2017, o PED-02 continha cerca de 350 manuais escolares disponíveis para emprestar, sendo que apenas uma dezena de alunos beneficiou deste projeto, permitindo desta forma auxiliar as famílias da comunidade.

No decorrer da entrevista e segundo a técnica responsável do PAS PEM-01, este é um dos projetos em que o reflexo do seu impacto é superior e deste modo, é mais fácil traçar o perfil do desempregado e das necessidades do tecido industrial, dando assim uma resposta mais eficaz nas colocações dos desempregados.

Segundo os dados obtidos na entrevista com a técnica, no ano de 2016 o número de desempregados colocados no mercado de trabalho aumentou. Cerca de 119 desempregados

conseguiram emprego face ao ano anterior, sendo que no ano de 2015 foram colocados apenas 56 desempregados e em 2016 cerca de 175, refletindo-se num aumento de 200% na taxa de empregabilidade, o que transparece que houve uma maior aceitação pelas empresas do município na integração da população e que a mesma tem vindo a apostar na formação das áreas de maior empregabilidade *CNC* e metalurgia.

Da análise das entrevistas, denota-se que todos os projetos da CM-Albergaria-a-Velha têm vindo a ter um impacto na população, uns mais fáceis de medir do que outros, todavia nem todos os PAS tem o impacto esperado. Nomeadamente, e de acordo com a informação disponibilizada no decorrer da entrevista, o PBS-02 em que apenas existe um beneficiário, embora este seja destinado a toda a comunidade que beneficie do escalão mais baixo definido pela Segurança Social. É necessária uma maior divulgação do mesmo, não só por parte da CM- Albergaria-a-Velha, mas também por parte da entidade parceira deste projeto.

A segunda parte do estudo empírico baseou-se na aplicação dos questionários aos beneficiários e à equipa técnica responsável pelos diferentes PAS.

O resultado dos questionários dos beneficiários resulta de uma amostra de 50 inquiridos. A nível das características sociodemográficas, o sexo feminino é o que mais beneficia dos projetos sociais e a sua maioria reside na Freguesia de Albergaria-a-Velha e Valmaior, refletindo-se, deste modo, que a maioria dos beneficiários pertence à Junta de Freguesia próxima das imediações da CM-Albergaria-a-Velha e seguidamente da Freguesia da Branca sendo estas também as freguesias com um maior número de população residente. Consequentemente, ao estar mais próximo da Câmara Municipal consegue obter mais informação dos projetos que existem, porém, a população que se encontra mais distante das instalações da CM- Albergaria-a-Velha não tem tanta facilidade no acesso à informação, uma vez que o acesso à *internet* ainda é restrito, principalmente junto da população mais idosa e mais carenciada. O concelho não dispõe de uma rede de transportes municipais privando assim a mobilidade da população, sendo que a Freguesia da Branca contempla de uma linha de transportes públicos externos à CM-Albergaria-a-Velha, o que facilita a deslocação da população desta freguesia. No entanto, o município tem uma parceria com a empresa privada de transportes, para o apoio do transporte escolar, este projeto deveria de alargar o seu âmbito e abranger a população mais carenciada, com o objetivo de facilitar a mobilidade e o fluxo de informação, ou seja, uma vez que ao potenciar uma maior mobilidade da comunidade a divulgação da informação será maior.

Os beneficiários da amostra em estudo, na sua maioria, contemplam do ensino básico, o que é evidenciado pela caracterização populacional, bem como a nível do ensino superior, visto que uma grande parte da população jovem segue os seus estudos e a Câmara Municipal proporciona e incentiva os seus jovens a frequentar o ensino superior, o que se reflete pelo aumento do desemprego jovem dos 15 aos 24 anos, dado que estes prosseguem os estudos.

Durante a análise dos questionários dos beneficiários, de forma geral, encontram-se mais satisfeitos, transparecendo que não é importante a qualidade do serviço, mas sim se este satisfaz as suas necessidades e tem algum conhecimento do que é a economia social dando respostas muito similares.

Pela análise das secções 4, 5 e 6 do questionário, onde se pedia para o beneficiário avaliar os critérios através da escala Importância e Satisfação, alguns avaliaram com o mesmo nível os parâmetros não fazendo distinção nas suas avaliações.

Todavia da análise dessas secções verifica-se que os beneficiários não estão satisfeitos com o excesso de documentação, as frequências das visitas às imediações da Câmara Municipal e a incompatibilidade das instituições na divulgação da informação, o que demonstra que alguns dos beneficiários não concordam com os regulamentos atuais dos PAS e esperam que os mesmos sejam revistos, bem como o meio de divulgação da informação.

Cerca de ¼ dos beneficiários em estudo sugerem uma melhoria na divulgação da oferta dos PAS, um aumento da validade contratual do PAS, uma maior promoção do concelho e das atividades que este desenvolve.

Os beneficiários consideram muito importante o conhecimento dos colaboradores durante o processo da prestação do serviço, a empatia dos mesmos e a facilidade na resolução do problema para um resultado positivo de modo a satisfazer as suas necessidades.

Alguns inquiridos consideram que ao usufruir dos PAS permite que estes sejam mais ativos e com maior conhecimento do que se passa no município, refletindo numa melhoria na qualidade de vida tanto a nível económico, como social.

Da análise dos questionários e das entrevistas salienta-se que: o projeto PEM-02 não obteve qualquer resposta, porque até à data do estudo não havia nenhuma inscrição no mesmo e os que foram entregues na edição anterior não responderam. A nível educacional, o PED-02, também não obteve qualquer resposta, embora a T1 tenha entregado alguns questionários aos beneficiários deste PAS. Todavia, não foi possível estar com a coordenadora responsável deste PAS, sendo assim as informações foram recolhidas com base no testemunho da T1 e em documentos disponibilizados pela CM- Albergaria-a-Velha. O PED-01, no âmbito educacional é um projeto em que o nível de resposta é significativo na amostra, as respostas estão muito bem estruturadas e foi um dos PAS que mais contribuiu para o estudo. A nível do PS-01, em reunião com a T1 foi excluído da análise por questionário, porque este PAS é considerado uma rede, nomeadamente a Rede Social, em que não se destina aos beneficiários, mas sim a entidades. O PBS-01 e o PBS-02 são projetos cujo objetivo é uma melhoria económica na qualidade de vida do beneficiário, suportando duas das despesas mensais essenciais na vida do beneficiário.

O PBS-03 foi o projeto em que se obteve mais respostas, está relacionado com o ajudar o outro e em ser um membro ativo do município, participando ativamente nas atividades municipais.

A nível dos resultados dos questionários das técnicas, verifica-se que estão preocupadas com a divulgação dos PAS e estão a trabalhar em conjunto para aumentar a sua divulgação. Encontram-se também preocupadas com a melhoria dos critérios relacionados com a informação e a sua disponibilidade para toda a população. Assim sendo, estão a trabalhar no desenvolvimento de mais vagas para os projetos da área do bem-estar social e educacional e pretendem aumentar o período contratual de beneficiação. Todavia, quando questionadas se a informação chega a toda a comunidade e se estão a ser bem divulgados confirmam que sim. Neste ponto, parece existir contradição nas suas respostas o que pode indicar que ao responder ao questionário estas pensassem que estavam a ser avaliadas pessoalmente.

De uma forma geral, consideram que houve uma melhoria da qualidade de vida de cada beneficiário, tanto economicamente como socialmente, e que a inserção nas atividades do município é uma mais-valia para o seu desenvolvimento social.

Dos questionários dos beneficiários e da equipa técnica pode-se concluir que a equipa técnica tem trabalhado com outras entidades de forma a melhorar o segmento de informação dos PAS. Uma vez que, atualmente, o *website* encontra-se confuso e a sua estrutura de organização não é a mais fácil na condução da pesquisa pelos vários departamentos e ações que a Câmara Municipal desenvolve, este necessita de uma reformulação para ser mais fácil a sua navegação.

As redes sociais são uma ferramenta vantajosa, pois é através do *Facebook* da CM-Albergaria-a-Velha que a informação é disponibilizada com maior frequência, o que permite que a informação chegue a mais pessoas e de uma forma mais rápida, no entanto, a mesma é uma limitação, pois nem toda a população tem acesso à *internet* e ao *Facebook*.

Nas imediações da Câmara Municipal existem “quadros informativos” onde é disponibilizada a informação dos projetos de ação social, regulamentos e datas de candidatura facilitando a divulgação. Todos os PAS são divulgados pelas Juntas de Freguesia do município, Parceiros e Associados, todavia existe uma falha de comunicação, porque a informação não chega à população a quem se destina, devido à falta de comunicação e envolvimento das entidades com a população, o que se denota que existe falta de comunicação, principalmente, entre as Freguesias e a sua população.

Ao longo da análise descritiva dos resultados de ambos os questionários verifica-se que existe uma tendência de igualdade para as respostas dadas, quer pelos beneficiários, quer pela equipa técnica.

Na avaliação dos *Gaps*, avaliou-se as percepções do serviço através da discrepância entre as duas escalas importância e satisfação das secções 4, 5 e 6 de ambos os questionários. Também neste estudo é avaliado os *Gap* nas secções 4, 5 e 6 dos questionários dos beneficiários e da equipa técnica.

A medição dos *Gaps* foi calculada pela média dos critérios. No entanto, os critérios que apresentassem uma média mais discrepante, entre a importância e a satisfação de ± 0.20 a ± 0.30 unidades decimais nos beneficiários e na equipa técnica de $\pm 0,30$ unidades decimais eram avaliados neste estudo (Dutka, 1994).

As principais conclusões que se retira da mensuração dos *Gaps*, por parte das percepções dos beneficiários estes consideram a satisfação mais relevante do que a importância na sua avaliação, salientando que os critérios relacionados com a disponibilidade, atratividade e a utilidade de informação pela CM- Albergaria-a-Velha são os que mais satisfazem os beneficiários, eles correspondem às necessidades da população. Na secção 5, os beneficiários encontram-se satisfeitos com a confiança na resposta ao problema e no desempenho técnico, este grupo sente-se confiante com os métodos que a equipa técnica aborda na resolução dos seus problemas, na confiança e no apoio transmitidos durante o processo de prestação de serviço. Na secção 6 os critérios como capacidade de resposta, rapidez de resposta, rapidez no fornecimento de informação e execução íntegra do serviço prestado os beneficiários encontram-se satisfeitos, para eles não importa a qualidade do serviço, mas sim como este satisfaz as suas necessidades e os seus problemas e a solução apresentada é o mais relevante e significativo para esta população.

Na avaliação dos *Gaps* pela equipa técnica estas consideram na sua avaliação a importância mais relevante do que a satisfação. Referindo que é importante a disponibilidade, a qualidade, atratividade e a facilidade de encontrar informação no *website*, porque o modo de apresentação da informação é importante para a compreensão dos beneficiários e para o envolvimento dos mesmos. Apesar de considerarem importante a facilidade em encontrar a informação no *website* estas denotam alguma preocupação, pelo facto da sua navegação não ser intuitiva e muitas vezes a informação é de difícil acesso. A equipa técnica considera importante a sustentabilidade das soluções apresentadas aos beneficiários, apesar de reputar que o período contratual de beneficiação deveria de ser alargado, de modo a promover o envolvimento do beneficiário na sociedade e na sua própria gestão.

Relativamente à avaliação dos *Gaps* entre os beneficiários e a equipa técnica, nas secções, 4, 5 e 6 os beneficiários encontram-se satisfeitos, no entanto, as técnicas pesam na sua avaliação a importância. A equipa técnica considera importante os critérios como a disponibilização de formulários, a explicação, a atratividade e a informação disponibilizada no *website*, isto é, como é que o beneficiário pode candidatar-se, como é que o PAS satisfaz as necessidades da população beneficiária. Já os beneficiários, encontram-se satisfeitos com a informação disponibilizada, a

atratividade e a utilidade da informação, demonstrando que o trabalho que a equipa técnica tem apresentado tem correspondido às necessidades da população beneficiária.

Na secção 5, resposta ao problema, a equipa técnica considera que o período de beneficiação deveria de ser alargado. Já os beneficiários sentem-se satisfeitos no tratamento da resposta aos seus problemas, na confiança transmitida, no desempenho técnico face ao seu problema e conseqüentemente, consideram e sugerem que o período de beneficiação deveria de ser alargado, o que vai ao encontro da avaliação da equipa técnica.

Na secção 6 as respostas da equipa técnica aos critérios são similares na avaliação da importância e satisfação, destacando que gostariam que a rapidez à resposta do problema do beneficiário fosse mais rápida. Já os beneficiários encontram-se satisfeitos com a capacidade de resposta, rapidez de resposta no problema e na execução do serviço na íntegra, refletindo-se que o trabalho que a equipa técnica está a desenvolver na resposta ao problema do beneficiário é positiva e este encontra-se satisfeito, todavia gostariam que o período de resposta face ao seu pedido fosse reduzido, visto que muitas vezes tem de ser validado pelo Presidente da Câmara Municipal ou por entidades externas.

Na última parte do estudo empírico a proposta é a adaptação do *Better Life Index* da OCDE. Este seria um passo importante para o desenvolvimento de cada município, se os municípios conseguissem criar um índice desta natureza para cada área prioritária (educação, ambiente, turismo, rendas, arrendamento urbano, crianças, idosos e satisfação pessoal) esta informação poderia ser relevante para a gestão municipal, bem como para a sua notoriedade como município “com preocupações sociais”.

No estudo, a adaptação do índice é apenas inserida na área “satisfação pessoal” com apenas uma variável “sente-se mais feliz”, criando um índice de felicidade do beneficiário perante o PAS que transmite mais felicidade, que neste caso foi o PBS-03, representando 42% da população em estudo. Em semelhança pelo exposto pela literatura o voluntariado é das ações que mais contribui para a felicidade pessoal, pelo facto de este ajudar o próximo, de se sentir ativo e útil para a sociedade. Este projeto é importante não só pelo facto de contribuir para o aumento da felicidade, mas também pelo aumento de competências sociais e transversais, que atualmente, são uma mais-valia para o enriquecimento pessoal, bem como o profissional. Apesar da amostra em estudo ser a população mais idosa a pertencer ao PAS, a CM- Albergaria-a-Velha incentiva os seus jovens na participação do mesmo, oferecendo regalias como o cartão de voluntariado, alguns descontos no comércio municipal e ao regulamentar no PED-01 a obrigação anual de voluntariado, está a permitir que os seus jovens contribuem para o aumento das suas competências transversais e tão importantes para destacamento no mercado de trabalho. No entanto, ao estar a ser desenvolvido por uma percentagem significativa de população idosa está a permitir que esta seja parte integrante das atividades do

município, que desenvolva as competências e dinamismo, permitindo que estes sejam mais ativos e úteis para a sua sociedade municipal. Ainda que a taxa de envelhecimento do município esteja a aumentar, a CM- Albergaria-a-Velha tem a capacidade de desenvolver atividades que envolvam esta população, o que é muito importante para o ativismo do município.

Através da abordagem da aplicação do questionário é possível avaliar o impacto social com dados mais quantificáveis. A estrutura de SERVQUAL foi uma mais-valia para avaliar as diferentes perceções da qualidade do serviço de acordo com os seus *stakeholders* a nível meso (equipa técnica) e a nível micro (beneficiários), permitindo um enriquecimento da avaliação do impacto, uma vez que se avalia a nível da Câmara Municipal através da equipa técnica e a nível de consumidor final (beneficiários).

Todavia, inicialmente, a amostra para este estudo era de 165 beneficiários, no entanto, por falta de cooperação na devolução dos questionários só fizeram parte da amostra 50 beneficiários, dos que foram entregues muitos não entregaram no período definido, conseqüentemente, devido à discrepância do número beneficiários de cada PAS a responder ao questionário, pode-se considerar que alguns resultados estão enviesados e sobrevalorizados.

Resumidamente, através da avaliação dos questionários quer a equipa técnica quer dos beneficiários verifica-se que os PAS têm um impacto positivo a nível do beneficiário, bem como da comunidade. Assim, os PAS têm um impacto positivo junto da comunidade que os beneficia, encontrando-se satisfeitos com as soluções apresentadas, no entanto tem consciência que essas soluções não são suficientes para aumentar o seu poder económico. No PBS-03 é refletido como um projeto ligado ao bem-estar pessoal e social, em que este promove a satisfação pessoal de quem beneficia deste projeto, verifica-se que são pessoas mais felizes como demonstrado no *ranking* de satisfação pessoal. O PED-01 é um dos PAS que num futuro próximo é demonstrado os benefícios não só para o beneficiário, mas também para o município, permitindo um município mais qualificado. Este PAS tem um impacto bastante positivo junto da comunidade que usufrui.

A avaliação com a estrutura de SERVQUAL é uma vantagem neste tipo de avaliação, porque permite avaliar os critérios e verificar quais são os potencializadores de melhorias, bem como as perceções na avaliação de cada inquirido, se os mesmos denotam maior importância na qualidade do serviço ou se o mesmo satisfaz as necessidades. De acordo com as diferentes perceções, quer dos beneficiários quer pela equipa técnica, é notório que as técnicas se preocupam com a qualidade do serviço e como o beneficiário o sente. Já os beneficiários consideram mais relevante se o mesmo satisfaz a necessidade.

A CM- Albergaria-a-Velha deve de continuar a trabalhar em conjunto com outras entidades, de forma a apoiar e a criar novos PAS para a sua comunidade, bem como no desenvolvimento de métodos de promoção de divulgação da informação.

Conclusão

6. Conclusão

As empresas sociais têm um papel marcante quer na evolução da sociedade, quer no cumprimento dos objetivos definidos pela Europa 2020. No entanto, as empresas sociais geram ainda alguma controvérsia no mercado de bens e serviços (Rodert, 2012).

As empresas sociais tentam criar formas inovadoras, rentáveis e sustentáveis que deem resposta às exigências sociais, estas empresas não têm como objetivo primordial o lucro, mas sim a sociedade e a sua satisfação (Seforis, 2014a).

Recentemente, com a crise socioeconómica vivida e com o processo de globalização, foi necessária uma adaptação a esta nova realidade e criar soluções. Em resposta à UE, juntamente com outras organizações internacionais, Portugal concedeu um quadro de economia social constituído por programas e políticas para o desenvolvimento de empresas sociais (COM, 2012).

Portugal é um país em que existe uma grande desigualdade social e, sendo a coesão social uma condição imprescindível para o desenvolvimento económico e para uma economia competitiva e sustentável, foi necessária a criação de estratégias no combate à pobreza e às desigualdades sociais, promovendo a sustentabilidade e a aproximação dos cidadãos, a melhoria da proteção social, promoção da economia do terceiro setor e empreendedorismo social (Soares *et al.*, 2012).

Crescentemente, as empresas sociais têm vindo a surgir no âmbito das tradicionais organizações do terceiro setor, com o intuito de responder às necessidades da população e à repressão social que se vivência (Marques, 2014).

Atualmente, os municípios procuram um desenvolvimento sustentável preocupando-se com os problemas socioeconómicos. Por conseguinte, as Câmaras Municipais têm vindo a desenvolver projetos de ação social, com o objetivo de mitigar e minimizar os problemas das suas comunidades, visto que são primeiros a sentir os problemas da sua população.

O presente estudo denominado “Medição do Impacto Social dos Serviços Regionais – O caso de um Município” tinha como objetivo principal dar resposta às questões: como é que o PAS surgiu e como está a ser aplicado no terreno; como é que as técnicas responsáveis pelo PAS sentem e veem a sustentabilidade do mesmo; como é que os beneficiários avaliam o PAS que usufruí na sua qualidade de vida; e, como enquadrar o PAS com as ferramentas de medição do impacto defendidas na revisão da literatura.

De uma forma geral, e como os resultados obtidos são positivos, pode-se concluir que as questões foram respondidas da seguinte forma:

Da resposta à primeira e segunda questão, verifica-se através das entrevistas que os PAS surgiram por regulamentos governamentais que a Câmara Municipal aceitou e desenvolveu, como o PS-01, outros surgiram por sinergias, como a Fundação Padre António Vieira – Montepio e pelo IEFP, nomeadamente, os PAS, PEM-01 e PEM-02. Outros projetos surgiram no âmbito das

necessidades do município, de forma a colmatar ou minimizar alguns problemas sociais como os projetos direcionados ao bem-estar (PBS-01, PBS-02 e PBS-03) e à educação (PED-01 e PED-02). De acordo com as técnicas, os PAS desenvolvidos até ao momento preveem-se a sua continuidade e existe vontade de crescer a nível de desenvolvimento de projetos de economia social e já existe um projeto em desenvolvimento, designado por “Habitação social”.

Face à terceira questão, os resultados primordiais da avaliação dos questionários são que os PAS têm um impacto positivo junto dos beneficiários. Encontram-se, na sua maioria, satisfeitos e afirmam que a sua qualidade de vida melhorou, sentem-se mais confiantes e o envolvimento com o município é importante para a sua reinserção na comunidade.

De acordo com a amostra do estudo a nível dos beneficiários, as suas características sociodemográficas vão ao encontro da caracterização populacional do *capítulo 3*.

Os beneficiários consideram importante a relação beneficiário-colaborador durante o serviço do PAS, bem como o conhecimento dos colaboradores perante as suas dúvidas. Todavia, fazem algumas reclamações tais como: o excesso de documentação, uma má gestão da entrega dos PAS e as visitas frequentes às imediações da Câmara Municipal. Sugerem uma maior divulgação dos projetos.

Durante a análise dos questionários dos beneficiários e da equipa técnica é evidente que existem problemas na divulgação da informação e que esta não chega a toda a comunidade.

Perante a análise do questionário das técnicas dos PAS, estas concordam que os mesmos são sustentáveis e evidenciaram isso tanto nas entrevistas como nos seus questionários. Todavia, demonstram alguma preocupação a nível da divulgação da informação, como por exemplo na melhoria da navegação do *website* municipal, uma vez que esta ainda não é intuitiva, e também consideram que o período de beneficiação de alguns PAS deveria de ser alargado, consideram importante que os beneficiários se sintam mais felizes, que a sua qualidade de vida melhore, que os mesmos estejam inseridos na comunidade, nas atividades desenvolvidas no município e trabalham de modo a que os PAS reflitam essas melhorias.

Através da avaliação dos seus *Gaps* entre as duas escalas importância e satisfação é possível avaliar nas secções 4, 5 e 6 do questionário, onde se apresentava as dimensões da qualidade do serviço prestado, foi possível verificar que os beneficiários se encontram satisfeitos com o PAS que beneficiam. Já no questionário da equipa técnica, é evidenciado a preocupação da qualidade do serviço.

Com a mensuração dos *Gaps* entre beneficiários e equipa técnica, foi possível analisar o que é mais preocupante na avaliação de um e de outro, bem como a avaliação do serviço e deste modo aferir o impacto.

Por fim, a quarta questão, os beneficiários, na sua maioria, estão satisfeitos e confirmam que a sua qualidade de vida melhorou, todos os PAS são uma ajuda para o seu desenvolvimento e organização económica, sendo o PBS-03 o projeto que mais contribuiu para a felicidade dos beneficiários de acordo com o *ranking* elaborado para o estudo.

Deste modo, os projetos de ação social objetivam-se pela solução oferecida às necessidades da sua comunidade como a exclusão social, a educação, emprego e a pobreza. Todos os projetos da CM- Albergaria-a-Velha visam reduzir ou mitigar os problemas da sua comunidade tendo um impacto positivo perante a mesma.

Na minha opinião e como Leite (2015) refere, os municípios são potencializadores de empresas sociais e sim, cada projeto pode ser visto como uma empresa social, existe uma necessidade da população, são elaborados objetivos para mitigar ou reduzir os efeitos do problema, são elaborados regulamentos específicos para cada projeto e, seguidamente, é elaborado o serviço que satisfaz a necessidade da população. O município de Albergaria-a-Velha, é um município que se dedica a dar resposta às necessidades da população e melhorar a sua qualidade de vida, através do desenvolvimento de formações nas áreas de maior empregabilidade do município, em oferecer ferramentas para a continuidade dos estudos dos seus jovens. Este município, também oferece equipamentos de lazer, *internet* e televisão por cabo, rede de saneamento e resíduos urbanos, rotas turísticas como a Rota dos Moinhos, transportes escolares e assistência médica. No entanto, este município deverá fortalecer a sua rede de transportes e abranger todas as freguesias e melhorar o acesso à *internet*, para que toda a população possa desfrutar. O município em estudo já iniciou a sua revitalização de espaços degradados, como o caso da criação do PAS da “Habitação Social”. Assim sendo, o município em estudo tem um impacto positivo a nível social e cada vez mais preocupa-se com a sua comunidade, na oferta de soluções e melhorias na qualidade de vida do município.

Os principais desafios e limitações passaram pela coordenação dos prazos por parte da Câmara Municipal, quer para a marcação das entrevistas quer para a devolução dos questionários. No entanto, saliento todo o apoio e cooperação que toda a Equipa do Departamento Social CM- Albergaria-a-Velha me proporcionou ao longo deste percurso.

A elaboração dos questionários foi um desafio, como não existem muitos questionários de medição do impacto direcionados aos projetos de ação social, no âmbito da economia social. Para este caso recorreu-se a questionários e a manuais de análise da satisfação do cliente e aplicou-se ao caso da economia social e prante as ferramentas já existentes, como mencionado no *Capítulo 2 – Revisão da Literatura*, todas elas não eram diretas e de fácil aplicação ao âmbito do estudo. No entanto e de forma a contribuir para o desenvolvimento académico, procedeu-se a uma adaptação de um método usado nas empresas ditas tradicionais, a estrutura de SERVQUAL. Com este método foi

possível avaliar o impacto na área social, através dos seus *stakeholders* a dois níveis meso (equipa técnica) e a micro (beneficiários) e analisar as diferentes perspetivas da qualidade do serviço.

A nível da caracterização do município os dados disponibilizados no Pordata e INE a nível municipal não são regularizados com tanta frequência, a maioria dos dados utilizados são de origem dos CENSOS de 2011 o que se tornou uma limitação no que toca a atualidade dos dados.

A entrega e receção dos questionários aos beneficiários dos PAS foi uma das maiores limitações do estudo, devido aos critérios de confidencialidade estes teriam de ser entregues pela equipa técnica e devolvidos à mesma, só então é que eram entregues para análise. Dos 165 questionários entregues aos beneficiários, em carta fechada, só foram entregues e respondidos 50, a data prevista para entrega dos questionários para análise era a 8 de agosto e só foram entregues a 29 de agosto. Contudo, dos 10 questionários entregues ao Departamento de Economia Social, apenas se obteve resposta de 3 elementos que correspondem às técnicas coordenadoras dos PAS.

Dos questionários que foram entregues a T2 só se conseguiu a resposta de dois beneficiários no PEM-01, visto que muitos deles recusaram-se a responder devido à sua vulnerabilidade económico-social. Algumas técnicas colaboraram na entrega dos questionários a beneficiários de edições anteriores, para que fosse possível avaliar o PAS. Contudo, não houve qualquer devolução dos questionários por parte desses intervenientes (PED-02 e PEM-02).

A nível de resultados, há resultados que estão sobrevalorizados devido à falta de respostas e também, pelo elevado número de respostas no PBS-03.

Como futuros estudos sugere-se a continuação da aplicação de questionários, de forma a avaliar o impacto a outros municípios e a comprovar que os PAS são importantes para o desenvolvimento do beneficiário, para a qualidade de vida do mesmo e para a comunidade envolvente, e também aplicar a empresas sociais de modo a mensurar o seu impacto.

Ao nível de estudo pela CM- Albergaria poder-se-ia estudar o impacto social do PAS na redução dos impostos para as famílias e para as empresas do município, visto que o município mantém os valores mínimos do Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI) nos 0,3%, no entanto o Executivo do Município impulsionou uma redução nos impostos em cerca de 20, 40, 70 € para as famílias com um, dois, três ou mais dependentes proporcionando assim, uma melhoria no bem-estar económico (CM- Albergaria-a-Velha, 2017).

A nível da adaptação do *Better Life Index*, continuar com o desenvolvimento e avaliar outras áreas como a educação e a empregabilidade do município e, posteriormente a criação de políticas para melhoria de cada área analisada.

Bibliografia

Referências Bibliográficas

- Aguiar, A.B. (2012). *Um modelo de auditoria*. (Trabalho Académico, Universidade de São Paulo). Disponível em: <http://www.mettodo.com.br/pdf/Um%20Modelo%20de%20Auditoria%20Social.pdf>
- Alcock, P. (2012). Building the Big Society: a new policy environment for the third sector in England. *Voluntary Sector Review*, 1(82), 1-15.
- Almeida, V. (2010). *Governança, Instituições e Terceiro Setor: As Instituições Particulares de Solidariedade Social*. (Tese de Doutoramento, Universidade de Coimbra, Coimbra). Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/13315/1/Tese%20Vasco%20Almeida.pdf>
- Barbosa, S.G. (2008). O desafio do desenvolvimento sustentável. *Revista Visões*, 1(4).
- Bidet, E. (2006). *Third system and employment in Europe*. *EU Studies*. 19, 141 – 156.
- Bilhim, J. (2004). *A Governação nas Autarquias Locais*. Porto, Portugal: Sociedade Portuguesa de Inovação. Disponível em: <http://www.rcc.gov.pt/SiteCollectionDocuments/AGovernNasAutarquias04.pdf>
- Borzaga, C., Defourny, J. (2001). *Conclusions: social enterprises in Europe, a diversity of initiatives and prospects*. Londres, Reino Unido e Nova Iorque, Estados Unidos da América: Routledge, 350-370. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.469.831&rep=rep1&type=pdf>
- Bouchard, M.J. (2012). *Social Economy*. *Encyclopedic Dictionary of Public Administration*. L. Côté and J.-F. Savard. Disponível em: www.dictionnaire.enap.ca
- Cairo, J.M.C. (2008). Economia social: conceitos, fundamentos e tipologia. *Katal*, 11(1), 61-72. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/5234/4578>
- CAOP. (2013). *Carta Administrativa 2013*. Disponível em: http://www.dgterritorio.pt/cartografia_e_geodesia/cartografia/carta_administrativa_oficial_de_portugal__cao_p/caop__download_/carta_administrativa_oficial_de_portugal___versao_2013_2/
- Caputo, S.G. (2006). *Sobre Entrevistas- Teoria Práticas e Experiências*. Rio de Janeiro, Brasil: Vozes
- CASES. (2014). *Textos de Economia Social*. Disponível em: http://www.cases.pt/wp-content/uploads/Textos_de_economia_social.pdf
- Catroga, F. (2004). *Natureza e História na Fundamentação do Municipalismos da Revolução Liberal*. Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/4980.pdf>
- CESE. (2012). *Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos Fundos de Empreendedorismo Social Europeus*. Bruxelas, Bélgica: Jornal Oficial da União Europeia.
- CESE. (2013). *Medir o impacto social*. INT/721 – CES6135-2013_00_00_TRA_AC. Disponível em:
- Chaves. R. Monzón J.L. (2012). Beyond the crisis: the social economy, prop of a new modelo f sustainable economic development. *Business Services*, 6(1), 5-26. doi: 10.1007/s11628-011-0125-7
- CIRIEC. (2007). *Economia Social na União Europeia*. Disponível em: <https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2007-11-pt.pdf>
- Clark C, Rosenzweig W, Long D e Olsen S. (2004). *Double Bottom Line Project Report: Assessing Social Impact in Double Bottom Line Ventures*. Disponível em: https://centers.fuqua.duke.edu/case/wp-content/uploads/sites/7/2015/02/Report_Clark_DoubleBottomLineProjectReport_2004.pdf

CM- Albergaria-a-Velha (2009). *Plano de Desenvolvimento Social – Rede Social*. Disponível em CM-Albergaria-a-Velha: http://www.cm-albergaria.pt/output_efile.aspx?sid=bf4b1413-7087-4032-a8bf-002ac9158a10&cntx=2IarnNgBgoKuYqSlrcCBSzOrQ%2BPUgdUQm8%2FJy7jfkR%2FQKfp0PjdB5tMKSth19AsAO%2FZonbTQzzXAxK7ZarYIYg%3D%3D&idf=1344

CM- Albergaria-a-Velha (2014a). *Regulamento ao Arrendamento para fins Habitacionais*. Disponível em: http://www.cm-albergaria.pt/Templates/TabbedContainer.aspx?id_class=6609&divName=1977s126s6609

CM- Albergaria-a-Velha (2014b). *Regulamento Bolsas de Estudo Ensino Superior*. Disponível em: http://www.cm-albergaria.pt/Templates/TabbedContainer.aspx?id_class=6609&divName=1977s126s6609

CM- Albergaria-a-Velha (2016). *Apoio aos Consumos Domésticos de Água, Saneamento e Resíduos Urbanos*. Disponível em: http://www.cm-albergaria.pt/output_efile.aspx?sid=ebb9aaef-d10e-439e-955b-d0309a08f397&cntx=Tze8SMocelu2DIIRvf27zJE%2FrQy5bpYJ3ultmwD%2B4jc3HHNsxjZdwOkV4Zy1YfM2v%2BIsv3QgVtg%2BzgtNFbGg%3D%3D&idf=33143

CM- Albergaria-a-Velha (2018). *Rede Social*. Disponível em: http://www.cm-albergaria.pt/Templates/TabbedContainer.aspx?id_class=952&divName=1977s126s952

CM- Albergaria-a-Velha. (2009). *Diagnóstico Municipal*. Disponível em: http://www.cm-albergaria.pt/output_efile.aspx?sid=c1e81aa0-ba1e-4937-881d-3be81f680097&cntx=2IarnNgBgoKuYqSlrcCBSzOrQ%2BPUgdUQm8%2FJy7jfkR%2FQKfp0PjdB5tMKSth19AsAO%2FZonbTQzzXAxK7ZarYIYg%3D%3D&idf=1344

CM- Albergaria-a-Velha. (2011). *Câmara Municipal ajuda famílias afetadas pela crise*. Disponível em: http://www.cm-albergaria.pt/Templates/GenericDetails.aspx?id_object=17687&divName=154s4&id_class=4

CM -Albergaria-a-Velha. (2017). *Albergaria em Revista*, 48.

CM- Albergaria-a-Velha. (2018). *Freguesias*. Disponível em: http://www.cm-albergaria.pt/Templates/TabbedContainer.aspx?id_class=789&divName=1983s789

CM- Albergaria-a-Velha.GIP. (2018). *GIP*. Disponível em: http://www.cm-albergaria.pt/Templates/TabbedContainer.aspx?id_class=5454&divName=1977s5454

CM- Albergaria-a-Velha-GEPE. (2018). *GEPE*. Disponível em: http://www.cm-albergaria.pt/Templates/TabbedContainer.aspx?id_class=6609&divName=1977s126s6609

Com base em estudos de caso. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/277016630_Economia_Social_de_base_local_uma_proposta_teorica_de_organizacao_baseada_nas_regies_cooperativas.

COM. (2005). *Plano de ação sobre a migração legal*. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52005DC0669&from=PT>

COM. (2011). *Iniciativa de Empreendedorismo Social- Construir um ecossistema para promover as empresas sociais no centro da economia e da inovação sociais*. 862 final – 2011/0418 (COD) (2012/C 229/10). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2012:229:FULL&from=PT>

COM. (2012). *Europa 2020: a estratégia europeia de crescimento*. Disponível em: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:94fhxn5_hsYJ:https://www.ine.pt/ngt_server/attach_fileu.jsp%3Flook_parentBoui%3D265851586%26att_display%3Dn%26att_download%3Dy+%&cd=1&hl=pt-PT&ct=clnk&gl=pt

Cronin, J. J., e Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.

- Cunha, L.M.A. (2007). *Modelos Rash e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes*. (Tese de Mestrado, Universidade de Lisboa). Disponível em: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1229/1/18914_ULFC072532_TM.pdf
- CVPaz. (2015). *Avaliação de Impacto Social – Metodologia SROI*. Lisboa, Portugal: everis
- Dees, J.G. e Anderson, B.B. (2003). For-Profit Social Ventures. *International Journal of Entrepreneurship Education*, 2, 1-26. Disponível em: <http://catcher.sandiego.edu/items/soles/DeesAndersonCase.pdf>
- Defourny, J. (2001). Introduction: From third sector to social enterprise. *The emergence of social enterprise*, 1-28. London, New York: Routledge.
- Defourny, J., Develtere, P. (1999). The Social Economy: The worldwide making of a third sector. *Centre D'Economia Sociale*. Universite dee Liege, França.
- Defourny, J., Nyssen, M. (2008). Social enterprise in Europe: recent trends and developments, Social Enterprise. *Journal of Entrepreneurship*, 4. London, New York: Routledge.
- Defourny, Jacques e Borzaga, Carlo. (2001). The Emergence of Social Enterprise. *Journal Entrepreneurship*. London: Routledge.
- Desroche, H. (1983). *Pour un Traité d'Économie Sociale*. Paris, França: Coopérative d'Information et d'Édition Mutualiste.
- DiMaggio, Paul, Anheier, Helmut (1990). The Sociology of Nonprofit Organizations and Sectors. *Annual Reviews*, 16(3), 137-159.
- Dutka, A. (1994). *AMA Handbook for Customer Satisfaction*. AMA, NTC Business
- EUROCID. (2013). *Economia Social na União Europeia*. Disponível em: http://www.eurocid.pt/pls/wsd/wsdwcot0.detalhe?p_cot_id=7655
- Florman, M., Klingler- Vidra, R. e Facada, M. J. (2016). A critical evaluation of social impact assessment methodologies and a call to measure economic and social impact holistically through the External Rate of Return platform. *LSE Enterprise*. Disponível em: <http://eprints.lse.ac.uk/65393/1/Assessing%20social%20impact%20assessment%20methods%20report%20-%20final.pdf>
- Franco, R.C. (2015). *Diagnóstico das ONG em Portugal*. Lisboa, Portugal: Fundação Calouste Gulbenkian Cidadania Ativa. ISBN 978-972-31-1551-2.
- Galinha e Pais Ribeiro (2005). *História e Evolução do Conceito do Bem-Estar Subjetivo* (Trabalho académico, Universidade do Porto e Lisboa).
- Garrido, A. (2016). Garrido, A. (2016). *Uma história da Economia Social*. Lisboa, Portugal: Tinta da China
- Gil, A.C. (1999). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo, Brasil: Atlas. ISBN: 8522422702
- Gil, A.C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo, Brasil: Atlas.
- Graça, E. (29.09.2017). *A conta Satélite da Economia Social*. Jornal de Negócios. Disponível em: <https://www.jornaldenegocios.pt/opiniao/colunistas/economia-social/detalhe/a-conta-satelite-da-economia-social>
- Gray, R. (2002). The social accounting project and Accounting Organizations and Society Privileging engagement, imaginings, new accountings and pragmatism over critique?. *Accounting, Organizations and Society*, 27(7), 687-708.

Gray, R. H., Owen, D. L. and Adams, C. (1996). *Accounting and Accountability: Changes and Challenges in Corporate Social and Environmental Reporting*. London: Prentice Hall.

GRI. (2006). Diretrizes Para Relatório de Sustentabilidade Amesterdão, Holanda: GRI. Disponível em: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Brazilian-Portuguese-G3.1.pdf>

GRI. (2015). Reporting Principles and Standard Disclosures. Amesterdão, Holanda: GRI

GRI. (2016). GRI 101: Foundation Amesterdão, Holanda: GRI

GRI. (2018). GRI. Disponível em <https://www.globalreporting.org/Information/about-gri/Pages/default.aspx>

Gronroos, C. (1978). A Service-Orientated Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12, 588-60.

Gronroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16, 30-41

Impact Compass. (2014). *White paper: The impact compass*. Sandford, California: Impact compass. Disponível em: <https://www.gsb.stanford.edu/sites/gsb/files/whitepaper-csi-impact-compass.pdf>

Impact Compass. (2017). *The impact compass*. Sandford, California: Impact compass

Impacto Social. (2016). Disponível em: https://issuu.com/programaimpactosocial/docs/relatorio_is2016_final_29mar

INE- CSES. (2016). *Conta Satélite da Economia Social 2013 – A Economia Social representou 2,8% do VAB nacional em 2013*. Disponível em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=278817467&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt

INE. (1994). *Desempregado*. Disponível em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_faqs&FAQSfaq_boui=63632962&FAQSmodo=1&xlang=pt

INE. (2003). Famílias Clássicas. Disponível em: <http://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes/1123>

INE. (2010). *Sobre a Pobreza, as Desigualdades e Privação Material em Portugal*. Lisboa. ISBN: 978-989-25-0081-2

INE. (2016). Retorno de Informação Personalizada dos Municípios. Disponível em INE: <https://www.ine.pt/documentos/municipios/0207.pdf>

Kotler, P. (1998). *Administração de marketing: análise, planeamento, implementação e controlo*. São Paulo, Brasil: Atlas

Kroetz, C.E.S. (1999). Contabilidade social. *Revista Brasileira de Contabilidade*, 120, 21-38.

Lehman, C. R. (1992). *Accounting's Changing Roles in Social Conflict*. New York, Estados Unidos da América: Markus Weiner.

Lei de Bases nº30/2013 de 8 de maio de 2013 da Assembleia da República: 1ª Série- Nº 88. Disponível em: http://www.cases.pt/wp-content/uploads/Lei_de_Bases_ES.pdf

Lei nº 85/2009 de 27 de agosto de 2009 da Assembleia da República: 1ª Série- Nº 166. Disponível em: https://juventude.gov.pt/MigratedResources/461000/461013_Lei852009.pdf

Leite, J.S. (2015). *Municipalities and Social Economy. Lessons from Portugal*. CIRIEC nº 2015/2014. IS SN 2070-8289.

Lino Netto, A. (1911). *Estudos de Renascença Nacional- A Questão Administrativa, o Municipalismo em Portugal*. Lisboa, Portugal: Livrarias Ailland

Lourenço, M.P. (2005). *Pobreza e Exclusão Social e Políticas Sociais em Portugal – Uma análise de Políticas Sociais na Relação com a Pobreza*. Disponível em: http://www.seg-social.pt/documents/10152/51695/Pobreza_exclusao_social_politicas_sociais_Portugal/3482c68d-461d-432e-9531-2c4821f89eb3

Manetti, G. (2014). The Role of Blended Value Accounting in the Evaluation of Socio-Economic Impact of Social Enterprises. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 25,443-464. doi:10.1007/s11266-012-9346-1

Manzini, E. J. (2006). *Considerações sobre a entrevista para a pesquisa social em educação especial: um estudo sobre análise de dados*. Vitoria: UEFS. ISBN:85-98623-01-6

Manzini, E.J. (2003). *Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada*. Londrina, Brasil: eduel.

Marchetti, R. e Prado, P.H.M. (2004). Avaliação satisfação do consumidor utilizando o método das equações estruturais. *Revista de Administração Contemporânea*, 8(4), 9-32.

Marques, D.S.C. (2014). *As empresas sociais no desenvolvimento do Terceiro Setor*. (Tese de Mestrado, Universidade de Coimbra). Disponível em <https://repositorium.sdum.uminho.pt/.../1/Diana%20Sofia%20Coimbra%20Marques.pdf>

Marques, P.A. (2007). *MeIntegra: mercados e estratégias de inserção profissional: licenciados versus empresas da Região Norte*. Braga: Universidade do Minho

Mass, K. e Liket, k. (2011). Social Impact Measurement: Classification of Methos. *Enverionmental Management Accounting and Suplly Chain Management*, 27, 171-202.

McLoughlin; Kaminski e Sodagar. (2009). A strategic approach to social impact measurement of social enterprises: The SIMPLE methodology. *Social Enterprise Journal*, 5(2), 154-178. doi: doi.org/10.1108/17508610910981734

Meadowa, M e Pike, M. (2010). Performance Management for Social Enterprises. *Systemic Practice and Action Research*, 23(2), 127-141

Medina, C.A. (2002). *Entrevista o diálogo possível*. São Paulo, Brasil: Ática

Mendes, R., Fernandes, J. e Correia, M. (2011). *Guia Prático PARA A Elaboração de Inquéritos e Questionários*. Disponível em: <https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/3779580654133/Guia%20Pratico.pdf>

Moisés. H. (1999). *O Município-Rede- Planeamento, Desenvolvimento Político e Sustentabilidade*. São Paulo, Brasil: Fundação Perfeito Faria Lima.

Monteiro, M.N. (2010). *O empreendedorismo e a criação de negócio: o caso da empresa*. (Tese de Mestrado: Universidade de Coimbra). Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/bitstream/10316/13821/1/Tese%20de%20Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mestrado.pdf>

Mook, L., Richmond, B. J., Quarter, J. (2003). Integrated Social Accounting for Nonprofits: A Case From Canada. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 14(3), 283-297.

- Morim, J.M. (2015). *O SROI na Economia Social*. (Tese de Mestrado, Universidade de Lisboa). Disponível em: <http://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/8429>
- Muir, k. e Bennett, S. (2014). *The compass: your guide to social impact measurement*. Sydney, Australia: The centre for Social Impact
- Namorado, R. (2014). *A economia social - Uma constelação de esperanças*. (Trabalho académico, Centro de Estudos Sociais - Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra). Disponível em: <http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/ficheiros/213.pdf>
- Neto, P.V. (2013). *A qualidade do serviço prestado e satisfação do cliente*. Universidade de Aveiro: Aveiro.
- Netto, A.D. (1999). *Economia Política- Uma Introdução Crítica*. São Paulo, Brasil: Cortez.
- Neves, A. O.; Valente, A. C; Simões, A.; Ferreira, G. e Pereira, T. (2010). *Avaliação da Operacionalização Tipologias de Intervenção 2.3, 8.2.3 e 9.2.3*. Bruxelas, Bélgica: Formações, União Europeia.
- Nicholls, A. (2006). Social entrepreneurship, Enterprise and small business: Principles. *Management Decisions*, 46(6), 961-963. doi:10.1108/00251740810882707
- OBESP. (2011). *A economia social: conceito proposto pelo OBESP*. Disponível em: http://www.cases.pt/wp-content/uploads/OBESP_Conceito_de_Economia_social_09_DEZ_2011.pdf
- OCDE . (2015). *Policy Brief on Social Impact Measurement for Social Enterprises*, Luxemburgo: Publications Office of the European Union. Disponível em: <http://www.oecd.org/industry/Policy-Brief-social-impact.pdf>
- OCDE- Better Life Index. (2015). *Como está a vida? Medir o bem-estar*. Disponível em: http://www.oecdbetterlifeindex.org/media/bli/documents/how_life-2015-sum-pt.pdf
- OCDE- Better Life Index. (2015). *OCDE Better Life Index*. Disponível em: <https://www.oecd.org/newsroom/BLI2013-Country-Notes.pdf>
- Oliveira, I.H.M (2012). *Economia social, pilar de um novo modelo de desenvolvimento sustentável*. (Tese de Mestrado, Instituto Politécnico do Porto). Disponível em recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/1173/1/DM_IldaOliveira_2012.pdf
- Oliveira, J. (2017). *Portugal Economia Social*. Lisboa, Portugal: Fundação AIP
- Parasuraman, A.; Zeithanl, V.A e Berry, L.L. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12 – 40.
- Parasuraman, A.; Zeithanl, V.A e Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Nova Iorque, Estados Unidos da América: Simon and Schuster.
- Perista, H., Nogueira, S. (2004). *Empresas sociais em Portugal: Uma breve análise*
- Pinto, S, C. (2016). *A implementação da auditoria interna nas empresas portuguesas*. (Tese de mestrado, Instituto Politécnico do Porto). Disponível em: <http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/8708/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf>
- Pinto, T.J.T. (2014). *Sustentabilidade e a elaboração do Relatório de Sustentabilidade baseado na realidade das empresas portuguesas*. (Tese de Mestrado do Instituto Politécnico do Porto). Disponível em: http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/5480/1/DM_TiagoPinto_2014.pdf
- Pires, R.P.(27 de setembro de 2016). *Impacto das políticas de desigualdade*. Público. Disponível em: <https://www.publico.pt/2016/09/27/politica/opiniao/o-impacto-das-politicas-na-desigualdade-1745290>

Pordata. (2015). *Beneficiários do Rendimento Mínimo Garantido e Rendimento Social de Inserção da Segurança Social no total da população residente com 15 e mais anos (%)*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2015). *Dimensão média das famílias segundo os Censos*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2015). *Famílias clássicas segundo os Censos: total e por número de indivíduos*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2015). *População ativa segundo os Censos: total e por grupo etário*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2015). *População desempregada segundo os Censos: total e por nível de escolaridade completo*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2015). *População empregada segundo os Censos: total e por situação na profissão principal*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2015). *População residente com 15 e mais anos segundo os Censos: total e por nível de escolaridade completo mais elevado*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2015). *População residente do sexo feminino com 15 e mais anos segundo os Censos: total e por nível de escolaridade completo mais elevado*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2015). *População residente do sexo masculino com 15 e mais anos segundo os Censos: total e por nível de escolaridade completo mais elevado*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2015). *População residente segundo os Censos: total e por grandes grupos etários*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2015). *Taxa de desemprego segundo os Censos: total e por grupo etário (%)*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2015). *Taxa de emprego segundo os Censos: total e por grupo etário (%)*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2016). *Poder de compra em per capita*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2017). *Beneficiários do subsídio social de desemprego da Segurança Social no total de beneficiários ativos (%)*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2017). *Beneficiários do subsídio social de desemprego da Segurança Social: total e por sexo*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2017). *População residente*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2017). *Taxa bruta de mortalidade*. Município de Albergaria-a-Velha.

Pordata. (2017). *Taxa bruta de natalidade*. Município de Albergaria-a-Velha.

Programa Territorial de Desenvolvimento para a Sub-Região do Baixo Vouga. (2008). Universidade de Aveiro. Disponível em: http://www.maiscentro.qren.pt/private/admin/ficheiros/uploads/PTD_BAIXO%20VOUGA.pdf

Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos Fundos de Empreendedorismo Social Europeus. (2012). Jornal Oficial da União Europeia.

- Quintão, C. (2011). *O terceiro sector e a sua renovação em Portugal: uma abordagem preliminar*. (Trabalho Académico, Universidade do Porto). Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/54358>
- Quivy, R. e Camoenhout, L.V. (2008). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa, Portugal: Gradiva.
- Ramos, S.P.R. (2012). *O emprego no Terceiro setor – uma análise comparativa*. (Tese de Mestrado, Universidade do Minho). Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/23484>
- Redinger e Levine (1998). Development and Evaluation of The Michigan Occupational Assessment Instrument Measurement Tool. *American Industrial*, 59(8), 572-581.
- Regulamento Europeu n.º 346/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho*. (2013). Estrasburgo, França: Jornal Oficial da União Europeia.
- República Portuguesa (2016). *Programa Nacional de Reformas Mais crescimento, melhor emprego, maior igualdade*. Disponível em https://www.portugal2020.pt/Portal2020/Media/Default/Docs/NOTICIAS2020/Apresentacao-Programa-Nacional-de-Reformas-XXIGov_20160329.pdf
- República Portuguesa. (2010). *Portugal 2030*. Disponível em: http://www.portugal2030.pt/wp-content/uploads/2017/10/FUTURO_PC_Portugal2030_rev20180115vf.pdf
- Roberts, P.C., Alsford, J., Bartsch, E. e Nuzzo, C. (2014). *Sustainable Economics- Mind the Inequality Gap*. Nova Iorque, Estados Unidos da América: Morgan Stanley Research.
- Rodert, A. (2012). *Fundos de Empreendedorismo Social e Empresas sociais*. Bruxelas, Bélgica: Jornal Oficial da União Europeia.
- Ryan, B., Scapens, R. W. e Theobald, M. (1992). *Research Method and Methodology in Finance and Accounting*. Londres, Reino Unido: Academic Press.
- Salamon, L.M. e Anheier, H.K.(1996). Social Origins of civil society: Explaining the nonprofit sectors cross-nationally. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 9(3), 213-248.
- Salomi, G., Miguel, P. e Abackerli, A. (2005). SERVQUAL x SERVPERF: Comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gestão & Produção*, 12(2), 279–293. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2005000200011>
- Seforis (2014a). *The State of Social Entrepreneurship- Context of Social Entrepreneurship*. Disponível em: https://static1.squarespace.com/static/56d2eebbb654f9329ddb20e/t/5773e73b5016e1b96d993252/1467213630472/2._Context_of_Social_Entrepreneurship.pdf
- Seforis (2014b). *The State of Social Entrepreneurship- Key Facts and Figures*. Disponível em: https://static1.squarespace.com/static/56d2eebbb654f9329ddb20e/t/5773e728e58c62bc646f0535/1467213610336/1._Key_Facts_and_Figures_of_Social_Entrepreneurship.pdf
- Seforis (2014c). *The State of Social Entrepreneurship- Organization of Social Enterprises in Market and Society*. Disponível em https://static1.squarespace.com/static/56d2eebbb654f9329ddb20e/t/5773e75b46c3c49f04588fa0/1467213661069/3._Organization_of_Social_Enterprises_in_Market_and_Society.pdf
- Seforis (2014d). *The State of Social Entrepreneurship- Impact of Social Enterprises*. Disponível em: https://static1.squarespace.com/static/56d2eebbb654f9329ddb20e/t/5773e7b1e4fcb59a25f780f1/1467213747430/6._Impact_of_Social_Enterprises.pdf
- Serageldin, I. (2001). *Social Capital: A Multifaceted Perspective*. Washington DC, Estados Unidos da América: World Bank Publications.

Silva Costa, C. (2013). *A Economia Social, o Emprego e o Desenvolvimento Local*. Lisboa, Portugal: Banco de Portugal. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/intervencoes/intervencao-de-abertura-do-governador-carlos-da-silva-costa-no-seminario-economia>

Silva, A. (2014). *Relação entre a Satisfação e a Lealdade nos Clientes*. (Tese de Mestrado, IPAM). Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/7469>

Silva, P.C. (6 de março de 2017). *Economia social a solidariedade associativa*. Público. Disponível em: <https://www.publico.pt/2017/03/06/economia/noticia/economia-social-a-solidariedade-associativa-1763884>

Siqueira, R.P e Carvalho, J.L.F. (2006). *Qualidade do serviço educacional prestados por escolas de administração: confronto entre uma universidade pública e uma faculdade privada*. Rio de Janeiro, Brasil: ANPAD

Smith, D. H. (1991). Four Sectors or Five? Retaining the Member-Benefit Sector. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 20(2), 137-150.

Smith, R.A. e Houston, M.J. (1968). Measuring Script Development: An Evaluation of Alternative Approaches. *Association for Consumer Research*, 13, 504-508

Soares, C., et al (2012). *A Economia Social e a sua Sustentabilidade como Fator de Inclusão Social*. Disponível em <http://www.serga.pt/userfiles/files/Relatorio%20Final.pdf>

Sosa, M.A.S. (2016). *Empresas Sociais em Portugal: que realidade*. (Tese de Mestrado, Universidade do Minho). Disponível em: <repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/40887>

Sousa, F. J. S. (2011). *Satisfação de Clientes- o caso de uma Empresa Industrial*. (Tese de Mestrado, Universidade de Coimbra). Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/16192>

Sousa, G.L. (2011). *Economia do bem-estar*. Disponível em Observatório de Economia Latinoamericana. ISSN 1696-8352

Stefano, M. N. (2009). Analisando a percepção dos clientes e gerentes de uma organização prestadora de serviços. *Iroamerican Journal of Industrial Engineering*, 1(2), 119-135.

Stephanes, R. (1998). *Reforma da Previdência sem Segredos*. Rio de Janeiro, Brasil: Record.

Teas, K. R. (1993). Expectations, Performance Evaluation, and Consumer's Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 57, 18-34.

Teixeira, V. (11 de fevereiro de 2017). *Empreendedorismo Social para uma economia social mais inclusiva*. Correio do Minho. Disponível em: <http://www.correiodominho.com/cronicas.php?id=8284>

Triviños, A.N.S. (1987) *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.

ViaMichelin. (s.d). *Cálculo das Distâncias entre Aveiro- Porto Leixões, Aveiro- Porto-de Aveiro*. Disponível em: <https://www.viamichelin.pt/>

Watts, R. L. e Zimmerman, J. L. (1979). The demand for and supply of accounting theories: the market for excuses. *The Accounting Review*, 2, 273-305.

Wennekers, S. e Thurik, R. (1999). Linking Entrepreneurship and Economic Growth. *Small Business Economics*, 13(2), 27-56.

Westall, A. (2009). Economic analysis and the third sector Overview of economic analysis in relation to the third sector. *Third Sector Research Centre*, 14, 1-26.

Whittington, G. (1986). Financial accounting theory: an over-view. *The British Accounting Review*,8(1), 4-41

Witkowska, J., Lakstutiene, A. (2014). Social Insurance Service Quality Surveys as a Customer Orientation Strategy. *Engineering Economics*, 25(1). doi: [dx.doi.org/10.5755/j01.ee.25.1.5115](https://doi.org/10.5755/j01.ee.25.1.5115)

Anexos

Anexos

Anexo I- Critérios de Confidencialidade

Anexo II- Grelha de Análise dos Projetos de Ação Social

Anexo III- Questionário de Avaliação da Satisfação dos Projetos de Ação Social dos Beneficiários

Anexo IV- Questionário de Avaliação da Satisfação dos Projetos de Ação Social da Equipa Técnica

Anexo V- Avaliação do Questionário dos Beneficiários Secção 4, 5 e 6

Anexo VI- Avaliação do Questionário da Equipa Técnica Secção 4, 5 e 6

Anexo I

Critérios de Confidencialidade

De acordo com os critérios de confidencialidade entre a CM- Albergaria-a-Velha e a Universidade de Aveiro seguem as condições que prevalecerão ao longo do estudo.

Primeiramente, salienta-se que o estudo é confidencial e anónimo. A confidencialidade será assegurada conforme as referidas condições: todos os dados e resultados recolhidos serão de acesso restrito à aluna, à sua orientadora e coorientadora e codificados por uma sequência alfabética e numérica, sendo que “PED – Projeto Educacional”; “PEM – Projeto Empregabilidade”; “PS- Projeto Social”; e “PBS – Projeto Bem-Estar”. Os intervenientes do estudo estão também codificados sendo “T – Técnica do PAS” e “Dr.^a – Vereadora Social e Educacional da CM- Albergaria-a-Velha”, tabela12.

No que concerne à aplicabilidade do questionário, estes serão distribuídos pelas técnicas responsáveis dos PAS e apenas só poderá ser entregue um questionário a cada inquirido.

Em nenhum dos casos, será exposta a identidade de qualquer interveniente por parte da Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha, salvaguardando a sua confidencialidade e descrição durante o estudo.

Tabela- Codificação dos intervenientes e PAS do Município de Albergaria-a-Velha

Técnicas do PAS	T1
	T2
	T3
PAS Área Educacional	PED-01
	PED-02
PAS na Área da Empregabilidade	PEM-01
	PEM-02
PAS Área Social	PS-01
PAS na Área do Bem-Estar Social	PBS-01
	PBS-02
	PBS-03

Fonte: Elaboração Própria

Anexo II

Grelha de Análise dos Projetos de Ação Social

Título do projeto		Código do projeto	
Responsável do projeto			
Destinatários			
Objetivo do projeto			
Natureza do projeto			
Associados/ Patrocinadores			
Método	Recursos		
	Procedimento de elaboração do projeto		
	Custos		
	Intervenientes na elaboração do projeto		

Avaliação	Contributo do projeto para os destinatários	
	Sustentabilidade do projeto	
	Contributo do projeto para a sociedade local	

Anexo III

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Beneficiários dos Projetos de Ação Social

No âmbito da minha dissertação de Mestrado em Economia pela Universidade de Aveiro, gostaria de solicitar a sua colaboração numa pesquisa para a medição do impacto da inovação social dos serviços, neste caso, na aplicação de um estudo ao Município de Albergaria-a-Velha.

O presente questionário objetiva efetuar a medição do impacto que os projetos de ação social, promovidos pela Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha, têm junto da comunidade e em específico qual a sua importância prática e a sua sustentabilidade a longo prazo.

Trata-se de um estudo para fins académicos, o sigilo e anonimato dos inquiridos estão assegurados.

A sua colaboração é bastante importante para o desenvolvimento deste estudo.

Obrigada pela sua colaboração!

1. Identificação

1.1 Género:

Masculino Feminino

1.2 Idade: _____

1.3 Escolaridade:

1º Ciclo do Ensino Básico

2º Ciclo do Ensino Básico

3º Ciclo do Ensino Básico

Ensino Secundário

Ensino Profissional

Ensino Superior

1.4 Profissão: _____

1.5 Residência:

Freguesia: _____

1.6 Agregado Familiar (incluindo consigo): _____

2. Ação Social

2.1 Tem conhecimento do que é a Economia Social

Sim Não

Se sim, diga o que entende por Economia Social

2.2 Ação social a que recorre (Selecione as opções aplicáveis ao seu caso)

Educação

Qual? _____

GEPE

GIP

Bolsas de Estudo

Rede Social

Voluntariado

Qual? _____

- Banco de Livros
- Apoio ao Arrendamento Urbano para Fins Habitacionais
- Apoio aos Consumos Domésticos de Água, Saneamento, e Resíduos Urbanos
- Outro _____

2.3 Á quanto tempo recorre ao projeto de ação social:

3. Avaliação Global da Ação Social

3.1 Nível de satisfação global da ação social (Selecione a opção aplicável ao seu caso a nível da "Satisfação" em que 1 muito insatisfeito, 2 insatisfeito 3 indiferente, 4 satisfeito e 5 muito satisfeito.)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Para cada critério selecione a opção aplicável á "Importância" sendo que 1 nada importante, 2 pouco importante, 3 indiferente, 4 importante e 5 muito importante.

	1	2	3	4	5
Recorrer aos serviços de ação social é uma decisão acertada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A ação social fornece-lhe a solução que satisfaz as suas necessidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendaria o serviço a outros cidadãos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.2 Pretende recorrer a outro projeto de ação social?

Selecione a opção aplicável ao seu caso

- Sim Não

Se sim, a qual projeto de ação social pretende recorrer _____

7. Inserção do Beneficiário na Comunidade

7.1 O apoio municipal ajudou-o a estar mais próximo da comunidade?

Sendo que na "Importância" 1 nada importante, 2 pouco importante, 3 indiferente, 4 importante e 5 muito importante.

	1	2	3	4	5
Sinto-me um elemento mais ativo e dinâmico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou mais envolvido nas atividades do Município	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desfruta dos equipamentos que o Município dispõe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm mais acesso à informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.2 Atualmente é um membro ativo do Município? (Selecione a opção aplicável ao seu caso)

Sim Não

Se sim, em que atividades participa?

7.3 De uma forma geral a sua qualidade de vida melhorou?

(Selecione a opção aplicável ao seu caso)

Sim Não

Se sim em que aspeto(s) é que melhorou?

Sendo que na "Importância" 1 nada importante, 2 pouco importante, 3 indiferente, 4 importante e 5 muito importante

	1	2	3	4	5
O seu bem-estar aumentou	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O seu poder económico aumentou	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sente-se mais feliz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sente-se mais confiante para o futuro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.4 Recomendaria este serviço a outros cidadãos do Município? (Selecione a opção aplicável ao seu caso)

Sim Não

8. Reclamações e Sugestões

8.1 Já alguma vez reclamou ou comunicou situações de insatisfação ao projeto social pelos serviços prestados/soluções fornecidas?

Selecione a opção aplicável ao seu caso

Sim Não

Se sim, qual foi o motivo?

8.2 De que forma é que os projetos de ação social poderão ser melhorados. Apresente-nos algumas ideias que possam contribuir para a melhoria do projeto social (serviços/soluções).

Obrigada pela sua colaboração!

Anexo IV

Questionário de Avaliação da Equipa Técnica dos Projetos de Ação Social

No âmbito da minha dissertação de Mestrado em Economia pela Universidade de Aveiro, gostaria de solicitar a sua colaboração numa pesquisa para a medição do impacto da inovação social dos serviços, neste caso, na aplicação de um estudo ao Município de Albergaria-a-Velha.

O presente questionário objetiva efetuar a medição do impacto que os projetos de ação social, promovidos pela Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha, têm junto da comunidade e em específico qual a sua importância prática e a sua sustentabilidade a longo prazo.

Trata-se de um estudo para fins académicos, o sigilo e anonimato dos inquiridos estão assegurados.

A sua colaboração é bastante importante para o desenvolvimento deste estudo.

Obrigada pela sua colaboração!

*Este questionário teve como base o de Sousa (2011)

1. Identificação

1.1 Género:

Masculino Feminino

1.2 Idade: _____

1.3 Escolaridade:

1º Ciclo do Ensino Básico

2º Ciclo do Ensino Básico

3º Ciclo do Ensino Básico

Ensino Secundário

Ensino Profissional

Ensino Superior

1.4 Profissão: _____

2. Ação Social

2.1 Tem conhecimento do que é a Economia Social

Sim Não

Se sim, diga o que entende por Economia Social

2.2 Qual é a ação social que dirige *(Selecione as opções aplicáveis ao seu caso)*

Educação

Qual? _____

GEPE

GIP

Bolsas de Estudo

Rede Social

Voluntariado

Qual? _____

- Banco de Livros
- Apoio ao Arrendamento Urbano para Fins Habitacionais
- Apoio aos Consumos Domésticos de Água, Saneamento, e Resíduos Urbanos
- Outro _____

2.3 Qual é o seu cargo no projeto de ação social que dirige: _____

2.4 À quanto tempo faz parte da equipa do projeto social: _____

3. Avaliação Global da Ação Social

3.1 Qual a sua perceção sobre a satisfação do beneficiário têm sobre os projetos de ação social

(Selecione a opção aplicável ao seu caso, a nível da "Satisfação" em que 1 muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 indiferente, 4 satisfeito e 5 muito satisfeito.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Para cada critério selecione a opção aplicável á "Importância" sendo que 1 nada importante, 2 pouco importante, 3 indiferente, 4 importante e 5 muito importante

	1	2	3	4	5
Recorrer aos serviços de ação social é uma decisão acertada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A ação social fornece-lhe a solução que satisfazem as necessidades da comunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendaria a criação de mais serviços para auxílio da comunidade mais vulnerável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.2 Dentro do projeto de ação social que está envolvido, acha pertinente melhorar ou fornecer mais alternativas para o problema do beneficiário?

(Selecione a opção aplicável ao seu caso)

- Sim Não

Se sim em que aspeto(s) é que melhorava ou que sugeria de novo?

4. Informação dos Projetos de Ação social

4.1 Nesta secção gostaria de conhecer a importância que atribui aos diferentes projetos de ação social e indique o grau de satisfação.

Sendo que na "Importância" 1 nada importante, 2 pouco importante, 3 indiferente, 4 importante e 5 muito importante. Na "Satisfação" 1 muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 indiferente, 4 satisfeito e 5 muito satisfeito.

Para cada critério seleccione a opção aplicável.

	Importância					Satisfação				
	Nada Importante			Muito Importante		Muito Insatisfeito			Muito Satisfeito	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Disponibilidade da informação promocional do projeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilização de fichas para pedido de participação no projeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Descrição e explicação da proposta e objetivos dos projetos de ação social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atratividade e promoção dos projetos de ação social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade em localizar o Website do projeto social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade em encontrar a informação pretendida no Website do projeto social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidade da informação disponibilizada no Website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidade da informação disponibilizada nas redes sociais do Município	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidade da informação disponibilizada na Câmara Municipal de Albergaria - a - Velha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.2 Concorda que a informação chega a toda a comunidade?

(Selecione a opção aplicável ao seu caso)

Sim Não

Se respondeu não, diga qual é o entrave que mais dificulta a receção da informação por parte da comunidade?

4.3 Concorda que os projetos de ação social estão a ser bem divulgados.

(Selecione a opção aplicável ao seu caso)

Sim Não

Se respondeu não, sugira algum método de divulgação?

6. Assistência e Colaboração ao Beneficiário

6.1 Nesta secção diga qual a sua opinião sobre a assistência e a colaboração com o beneficiário.

Sendo que na "Importância" 1 nada importante, 2 pouco importante, 3 indiferente, 4 importante e 5 muito importante. Na "Satisfação" 1 muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 indiferente, 4 satisfeito e 5 muito satisfeito.

	Importância					Satisfação				
	Nada Importante			Muito Importante		Muito Insatisfeito			Muito Satisfeito	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Conhecimentos técnicos dos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidade de resolução de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez na oferta de propostas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez no fornecimento de informação face a pedidos do beneficiário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frequência de visitas e acompanhamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empatia dos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relações pessoais (beneficiário-colaborador)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conhecimento das expectativas e necessidades específicas do beneficiário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Execução do serviço social tendo em conta adaptabilidade ao beneficiário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Para cada critério seleccione a opção aplicável.

7. Inserção do Beneficiário na Comunidade

7.1 Na sua opinião o apoio municipal ajuda o beneficiário a estar mais próximo da comunidade?

Sendo que na "Importância" 1 nada importante, 2 pouco importante, 3 indiferente, 4 importante e 5 muito importante.

	1	2	3	4	5
Sente-se um elemento mais ativo e dinâmico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Está mais envolvido nas atividades do Município	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desfruta dos equipamentos que o Município dispõe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm mais acesso à informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Outro	
-------	--

7.2 Concorda que os projetos de ação desenvolvidos vão encontro das necessidades atuais da comunidade mais vulnerável? (Selecione a opção aplicável ao seu caso)

Sim Não

Se não, no que deveria ser reformulado?

7.3 Concorda que o apoio que a Câmara Municipal presta é uma mais-valia para o beneficiário reconstruir a sua vida?

(Selecione a opção aplicável ao seu caso)

Sim Não

Se não, a que serviços é que deveria de recorrer?

7.4 O apoio que os projetos de ação social que a Câmara proporciona, consegue com que o beneficiário melhore a sua qualidade.

Para cada critério seleccione a opção aplicável na "Importância" 1 nada importante, 2 pouco importante, 3 indiferente, 4 importante e 5 muito importante

	1	2	3	4	5
O seu bem-estar aumentou	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O seu poder económico aumentou	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sente-se mais feliz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.5 De uma forma geral qualidade de vida melhorou do beneficiário?

(Selecione a opção aplicável ao seu caso)

Sim Não

Se sim e segundo a sua opinião quais foram os aspetos que melhorou?

8. Sugestões

8.1 Sugestão de melhoria que daria no projeto de ação social que está envolvido.

8.2 Sugestões que daria de novos projetos de ação social.

Obrigada pela sua colaboração!

Anexo V

Avaliação do questionário dos Beneficiários secção 4, 5 e 6

Tabela- Avaliação dos Beneficiários secções 4, 5 e 6 em %

	Critério	% Importância					% Satisfação				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Secção 4 - Informação sobre os Projetos de Ação Social (PAS)	1. Disponibilidade da informação promocional do projeto	2%	4%	18%	32%	22%	0%	4%	22%	38%	20%
	2. Disponibilização de formulários para pedido de participação no projeto	0%	2%	16%	34%	24%	0%	0%	24%	34%	24%
	3. Qualidade descritiva e explicativa da proposta do projeto social	0%	2%	10%	32%	34%	0%	0%	16%	40%	28%
	4. Atratividade da documentação técnica e promocional	2%	6%	12%	32%	28%	0%	0%	20%	40%	26%
	5. Facilidade em localizar o <i>Website</i> do projeto social	8%	6%	18%	24%	20%	6%	4%	28%	30%	10%
	6. Facilidade em encontrar a informação pretendida no <i>Website</i> do projeto social	6%	10%	18%	24%	18%	6%	8%	28%	28%	10%
	7. Utilidade da informação disponibilizada no <i>Website</i>	6%	10%	18%	24%	16%	6%	8%	24%	28%	12%
	8. Utilidade da informação disponibilizada nas redes sociais do Município	6%	2%	10%	34%	24%	6%	4%	20%	32%	18%
	9. Utilidade da informação disponibilizada na Câmara Municipal de Albergaria - a - Velha	4%	4%	8%	30%	32%	4%	4%	10%	32%	34%
	1. Confiança na solução do seu problema	0%	2%	8%	32%	38%	0%	2%	14%	40%	32%
	2. Desempenho técnico das soluções ao seu problema	2%	2%	8%	34%	32%	2%	2%	14%	42%	26%

Secção 5 – Resposta da Ação Social ao problema	3. Sustentabilidade das soluções	2%	0%	14%	26%	38%	0%	0%	26%	30%	30%
	4. Flexibilidade e adaptabilidade da proposta para a resolução do seu problema	2%	2%	14%	24%	40%	0%	0%	26%	26%	36%
Secção 6 – Assistência e colaboração ao beneficiário	1. Conhecimentos técnicos dos colaboradores	0%	4%	6%	32%	36%	0%	6%	6%	44%	26%
	2. Capacidade de resolução de problemas	2%	0%	8%	22%	44%	0%	0%	16%	34%	36%
	3. Rapidez na oferta de propostas	2%	0%	10%	30%	36%	0%	2%	20%	34%	24%
	4. Rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço	2%	0%	10%	32%	38%	0%	2%	10%	42%	36%
	5. Rapidez no fornecimento de informação face a pedidos do beneficiário	2%	0%	14%	20%	40%	0%	0%	14%	36%	34%
	6. Frequência de visitas e acompanhamento	2%	2%	16%	30%	26%	0%	2%	20%	34%	24%
	7. Empatia dos colaboradores	2%	0%	4%	32%	40%	0%	0%	10%	42%	30%
	8. Relações pessoais (beneficiário-colaborador)	2%	0%	12%	30%	34%	0%	0%	12%	42%	28%
	9. Conhecimento das expectativas e necessidades específicas do beneficiário	2%	2%	8%	30%	34%	0%	2%	16%	42%	24%
	10. Execução íntegra do serviço prometido	0%	4%	16%	20%	36%	0%	2%	22%	36%	26%

*Nesta análise estão excluídas as não respostas

Legenda:

■ % mais baixa ■ % mais alta

Anexo VI

Tabela- Avaliação da Equipe Técnica secções 4, 5 e 6 em %

	Critério	% Importância					% Satisfação				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Secção 4 - Informação sobre os Projetos de Ação Social (PAS)	10. Disponibilidade da informação promocional do projeto	0%	0%	0%	66%	33%	0%	0%	0%	66%	33%
	11. Disponibilização de formulários para pedido de participação no projeto	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	66%	33%
	12. Qualidade descritiva e explicativa da proposta do projeto social	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	66%	33%
	13. Atratividade da documentação técnica e promocional	0%	0%	33%	0%	66%	0%	0%	33%	33%	33%
	14. Facilidade em localizar o <i>Website</i> do projeto social	0%	0%	33%	33%	33%	0%	0%	33%	33%	33%
	15. Facilidade em encontrar a informação pretendida no Website do projeto social	0%	0%	33%	33%	33%	0%	0%	33%	66%	0%
	16. Utilidade da informação disponibilizada no Website	0%	0%	0%	66%	33%	0%	0%	0%	66%	33%
	17. Utilidade da informação disponibilizada nas redes sociais do Município	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%
	18. Utilidade da informação disponibilizada na Câmara Municipal de Albergaria - a - Velha	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%
	5. Confiança na solução do seu problema	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%

Secção 5 – Resposta da Ação Social ao problema	6. Desempenho técnico das soluções ao seu problema	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%
	7. Sustentabilidade das soluções	0%	0%	33%	0%	66%	0%	0%	33%	0%	66%
	8. Flexibilidade e adaptabilidade da proposta para a resolução do seu problema	0%	0%	33%	0%	66%	0%	0%	33%	0%	66%
Secção 6 – Assistência e colaboração ao beneficiário	11. Conhecimentos técnicos dos colaboradores	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%
	12. Capacidade de resolução de problemas	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%
	13. Rapidez na oferta de propostas	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%
	14. Rapidez de resposta na assistência durante a prestação de serviço	0%	0%	33%	0%	66%	0%	0%	33%	0%	66%
	15. Rapidez no fornecimento de informação face a pedidos do beneficiário	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%
	16. Frequência de visitas e acompanhamento	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%
	17. Empatia dos colaboradores	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%
	18. Relações pessoais (beneficiário-colaborador)	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%
	19. Conhecimento das expectativas e necessidades específicas do beneficiário	0%	0%	0%	33%	66%	0%	0%	0%	33%	66%
	20. Execução íntegra do serviço prometido	0%	0%	33%	0%	66%	0%	0%	33%	0%	66%

*Nesta análise estão excluídas as não respostas

Legenda: ■ % mais baixa ■ % mais alta

Estes anexos só estão disponíveis para consulta através do CD-ROM.
Queira por favor dirigir-se ao balcão de atendimento da Biblioteca.

Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia
Universidade de Aveiro