



# PLANO DE AÇÃO 2015

(Plano de Desenvolvimento Social 2015-2020)

## **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLAS**

## FICHA TÉCNICA

**Título** Avaliação da satisfação do CLAS

**Autor** Conselho Local de Ação Social de Santo Tirso

**Data** dezembro de 2015

**Edição** Câmara Municipal de Santo Tirso

Divisão de Coesão Social

Rua Dr. José Cardoso Miranda, n.º 18

4780-451 Santo Tirso

Telefone: 252 860 340

E-mail: [redesocial@cm-stirso.pt](mailto:redesocial@cm-stirso.pt)

## NOTA INTRODUTÓRIA

O relatório que se segue corresponde à avaliação da satisfação dos parceiros do Conselho Local de Ação Social (CLAS) de Santo Tirso e enquadra-se no conjunto de ações definidas para o Plano de Ação (PA) da Rede Social (RS) para o ano de 2015, o qual, por sua vez, é parte integrante do Plano de Desenvolvimento Social (PDS) 2015-2020. Esta iniciativa resulta da necessidade de avaliar o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pela Rede Social ao longo da sua existência, bem como identificar eventuais pontos críticos que possam resultar em oportunidades de melhoria para a dinamização da parceria.

O questionário foi administrado a todos os parceiros do CLAS, enviado por correio eletrónico com uma ligação a uma plataforma da internet na qual estavam alojadas as questões a efetuar. Foi dado um prazo de um mês para que o grupo-alvo pudesse responder ao questionário, entre 6 de novembro e 7 de dezembro de 2015. Em nenhum momento foi solicitada qualquer identificação do respondente ou da instituição, pelo que o anonimato das respostas foi totalmente salvaguardado.

O principal objetivo desta ferramenta de recolha de dados foi o de avaliar o grau de satisfação dos parceiros do CLAS relativamente a um conjunto de dimensões de análise, a saber: i) desempenho global; ii) funcionamento da parceria (CLAS e Comissões Sociais de Freguesia (CSF)/Comissões Sociais Inter-freguesias (CSIF)); iii) documentação de diagnóstico e planeamento; iv) sistema de informação; v) participação dos parceiros; vi) atividades da Rede Social; vii) Impacto da Rede Social. Para estas dimensões foram considerados alguns indicadores, relativamente aos quais foi pedido que se pronunciassem numa escala crescente de satisfação que variava entre 1 e 5.

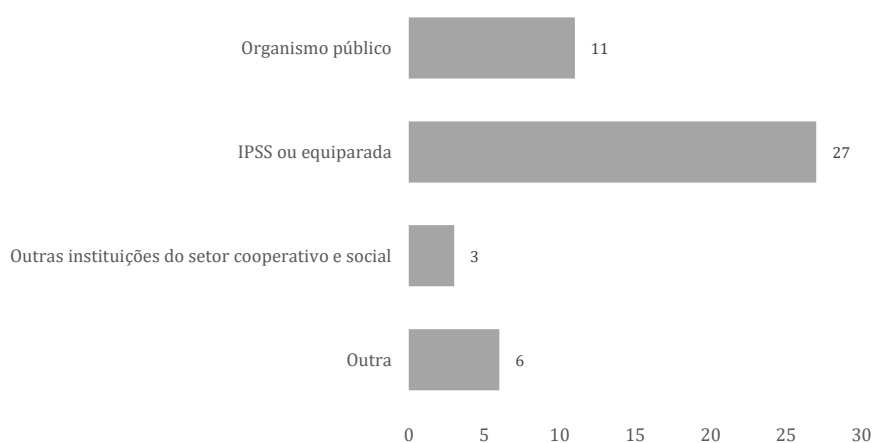
O questionário contemplava ainda outras questões de enquadramento, nomeadamente em relação ao tipo de entidade e ao tipo de respondente. Foi também dada oportunidade aos inquiridos de apontarem sugestões de melhoria em relação ao trabalho desenvolvido.

Após a presente nota introdutória, apresentamos uma análise univariada dos resultados obtidos, com base na informação sistematizada pela referida plataforma da internet. Segue-se uma breve nota final, através da qual lançamos algumas pistas para o futuro.

## Apresentação de resultados

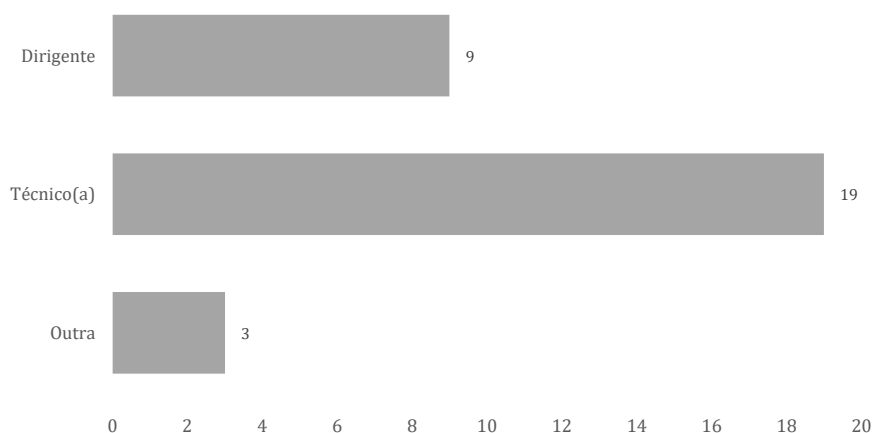
No momento em que aplicamos o questionário, o CLAS é composto por 95 parceiros. Foram obtidas 48 respostas, que correspondem a 50,5% do total de parceiros. Entre estas, a maioria foi dada por instituições particulares de solidariedade social ou equiparadas (27 - 57,4%, num total de 47 respostas conhecidas). O gráfico que se segue ilustra os resultados apurados nesta questão.

Gráfico 1: N.º de respostas obtidas por tipo de entidade (n = 47)



No que respeita ao tipo de respondentes, e com um total de 31 respostas conhecidas, a maioria (19 - 61,3%) é pessoal técnico. Os valores das respostas obtidas podem ser consultados no gráfico que se segue.

Gráfico 2: N.º de respostas obtidas por tipo de respondente (n = 31)

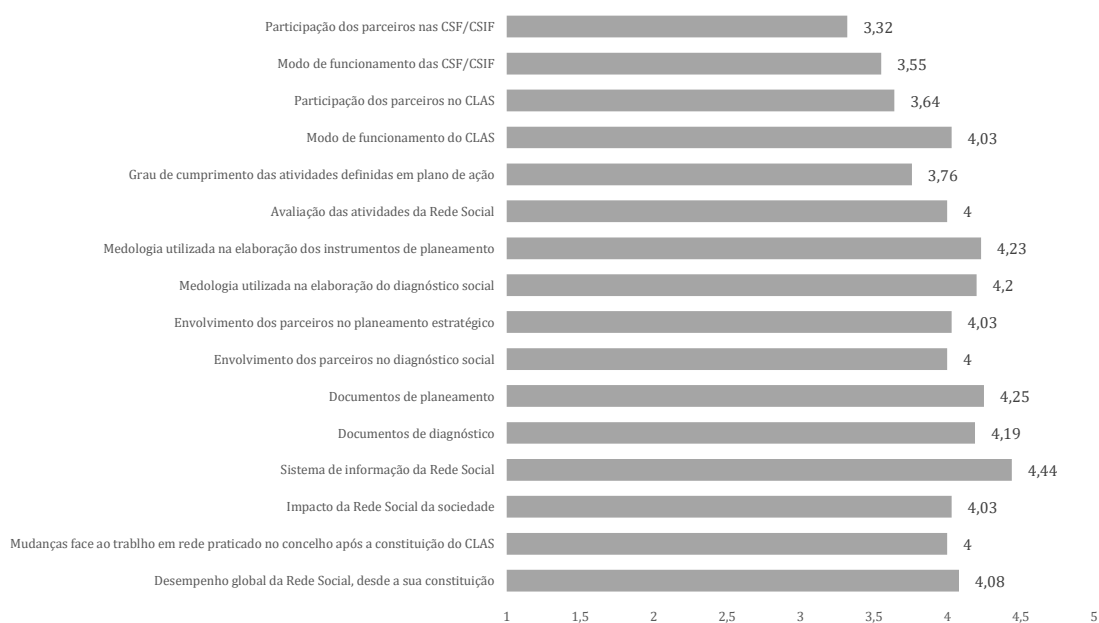


Quanto à avaliação da satisfação, foi aplicada uma escala que variava entre 1 e 5, com as seguintes atribuições: 1 – Totalmente insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Nem insatisfeito, nem satisfeito; 4 – Satisfeito; 5 – Totalmente satisfeito. A média global dos resultados cifra-se nos 3,98 pontos, a tocar, portanto, no primeiro estágio de satisfação.

No gráfico 3 podemos observar cada uma das médias obtidas nos diferentes itens analisados. Numa primeira leitura, conseguimos detetar que é no sistema de informação da Rede Social que reside o maior índice de satisfação dos parceiros do CLAS. Do lado oposto, constatamos que a satisfação não atinge níveis tão altos ao nível da participação dos parceiros nas CSF/CSIF, aproximando-se da mediana da escala proposta.

Outra constatação vai para os *itens* que obtiveram uma classificação média inferior aos 4 pontos, os quais, do nosso ponto de vista, merecem ser alvo de uma atenção especial. Referimo-nos, concretamente, e para além do indicador referido anteriormente, ao modo de funcionamento das CSF/CSIF, à participação dos parceiros do CLAS e ao grau de cumprimento das atividades do CLAS.

**Gráfico 3: Média de satisfação por indicador de análise**



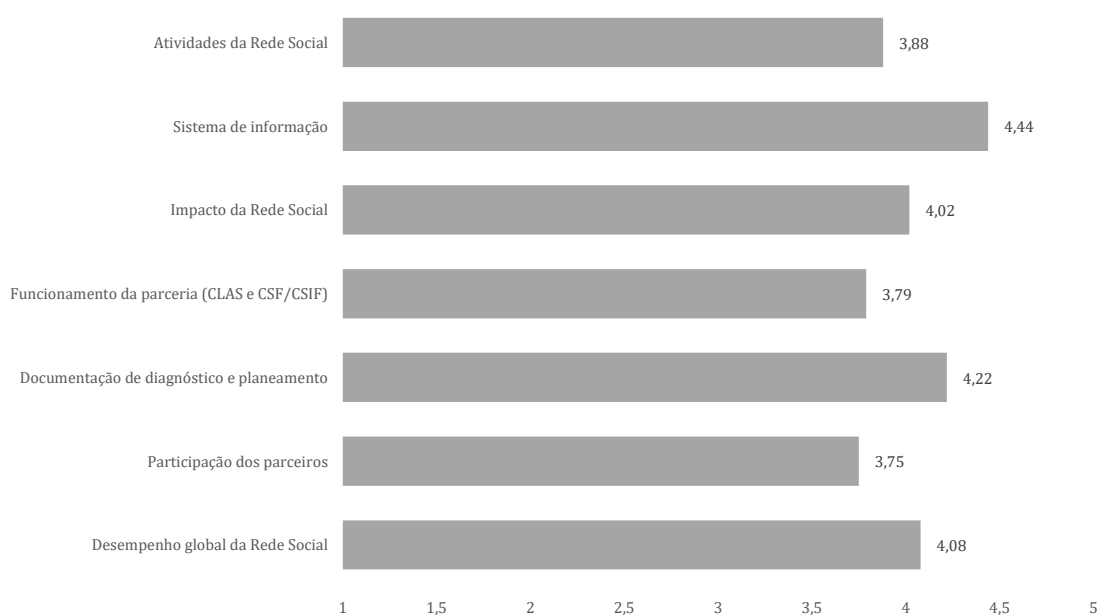
Para uma compreensão mais sistematizada dos resultados obtidos, os itens apresentados no gráfico anterior podem ainda ser agrupados em categorias de análise, de acordo com a tabela seguinte:

Tabela 1: **Agregação de indicadores em novas categorias de análise**

<b>Indicador</b>	<b>Nova categoria de análise</b>
Desempenho global da Rede Social, desde a sua constituição	<b>Desempenho global da Rede Social</b>
Envolvimento dos parceiros no diagnóstico social	<b>Participação dos parceiros</b>
Envolvimento dos parceiros no planeamento estratégico	
Participação dos parceiros no CLAS	
Participação dos parceiros das CSF/CSIF	
Documentos de diagnóstico	<b>Documentação de diagnóstico e planeamento</b>
Documentos de planeamento	
Metodologia utilizada na elaboração do diagnóstico social	
Metodologia utilizada na elaboração dos instrumentos de planeamento	
Modo de funcionamento do CLAS	<b>Funcionamento da parceria (CLAS e CSF/CSIF)</b>
Modo de funcionamento das CSF/CSIF	
Mudanças face ao trabalho em rede praticado no concelho	<b>Impacto da Rede Social</b>
Impacto da Rede Social na sociedade	
Sistema de informação	<b>Sistema de informação</b>
Avaliação das atividades da Rede Social	<b>Atividades da Rede Social</b>
Grau de cumprimento das atividades definidas em plano de ação	

Os resultados agregados mostram que é na participação dos parceiros que está o nível mais baixo de satisfação, seguida do funcionamento do CLAS e das CSF/CSIF e das atividades da Rede Social. Não obstante, esta agregação de itens de análise confere às respetivas categorias uma satisfação setorial mais alta do que aquela que apuramos individualmente. O caso mais evidente reporta à participação dos parceiros que, apesar de manter a média mais baixa, sobe para valores mais próximos do patamar de satisfação, correspondente ao valor 4 na escala proposta.

Gráfico 4: **Média de satisfação por categoria de análise resultante da agregação de itens**



Mas a promoção de um questionário de avaliação da satisfação deve, em nossa opinião, não apenas auscultar os níveis de satisfação relativos a determinados pontos que importa analisar, como também possibilitar aos inquiridos a nomeação de sugestões de melhoria, críticas ou comentários que favoreçam, neste caso, o funcionamento da Rede Social concelhia. Foi o que fizemos e, a par de uma opinião que aponta para o cumprimento dos objetivos da Rede Social, foram observadas/os as/os seguintes sugestões/comentários:

*“Realização de encontros e visitas institucionais para aumentar a interação entre parceiros.”*

*“O principal obstáculo ao sucesso da Rede é, na minha ótica, a inércia de alguns parceiros. Nesse sentido, proponho a árdua tarefa de motivar o envolvimento dos parceiros.”*

*“Melhorar entre as instituições do concelho os projetos em parceria e não cada instituição apresentar o seu projeto.”*

*“Continuar a aproximação às comunidades. Melhor divulgação das atividades.”*

*“Relativamente à comissão social inter-freguesias apraz-nos dizer que seria de repensar a estratégia atendendo à pouca participação dos parceiros na zona do vale do Leça.”*

*“Mais informação dos resultados e mais envolvimento dos parceiros.”*

*“Concretização de projetos.”*

*“Maior comprometimento no cumprimento das medidas de intervenção.”*

A análise das linhas anteriores evidencia uma clara necessidade de promover um maior envolvimento entre os parceiros da Rede Social, motivando-os, proporcionando encontros e visitas interinstitucionais e promovendo projetos em parceria. Outro destaque vai para o cumprimento das atividades propostas pela Rede Social, bem como a sua divulgação e devolução de resultados (avaliação).

## Nota final

O resultado médio global de 3.98 pontos mostra que os parceiros do CLAS estão satisfeitos com o trabalho desenvolvido pela Rede Social, mas deixam antever espaço de melhoria, com indicações concretas acerca daquelas que consideram ser as principais fraquezas a combater.

Os comentários proferidos por alguns dos inquiridos corroboram os resultados evidenciados no gráfico 4, no qual podemos observar que a participação dos parceiros e as atividades da Rede Social constituem dois dos pontos com maior margem de melhoria. De resto, a percentagem de respostas ao questionário cujos resultados acabamos de apresentar é, também ela, um indicador da participação dos parceiros do CLAS, que fica aquém do desejado.

Todavia, não é apresentada qualquer proposta em concreto para aumentar a motivação dos parceiros, dado que a própria realização de projetos em consórcio pressupõe essa mesma motivação, salvaguardando-se os casos em que tal sinergia é obrigatória por imposição das condições de financiamento.

Desta forma, pensamos que urge encontrar, em conjunto, uma estratégia capaz de impulsionar a motivação das diferentes entidades que compõem o CLAS, para o que o Núcleo Executivo deverá assumir uma função de coordenação, ao mesmo tempo que importa ter em atenção os interesses de todos os parceiros e o funcionamento das estruturas de parceria, nomeadamente o CLAS e as CSF/CSIF. Importa, portanto, equacionar o modo de funcionamento da Rede Social e, porventura, adaptá-lo a uma realidade que se afigura diferente da que existia no momento da sua constituição, em 2002, ou até, se quisermos, no momento da sua criação a nível nacional, em 1997.

Quanto às atividades da Rede Social, deverá ser feito um esforço para assegurar a sua execução, para o que poderá ser necessário diminuir o âmbito dos planos de ação anuais em que estão inseridos. Neste capítulo, deve igualmente ser dada maior relevância à avaliação das atividades, em particular, e do plano de ação, em geral, de forma a concretizar as sugestões que dela possam resultar. A jusante, a própria avaliação deverá ser mais rigorosa, no sentido de esclarecer as principais dificuldades existentes na operacionalização das atividades e, caso se justifique, fornecer pistas para uma eventual mudança de estratégia.

Por fim, pensamos ser necessário destacar a importância da divulgação dos resultados obtidos, como forma de incentivar os parceiros a um trabalho cada vez mais proveitoso.