

PLANO DE AÇÃO 2018

(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 março de 2018

Edição Câmara Municipal de Santo Tirso

Divisão de Ação Social

Rua Dr. José Cardoso Miranda, n.º 18

4780-451 Santo Tirso

Telefone: 252 860 340

E-mail: 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 dá sequência a um processo de auscultação iniciado no Plano de Ação (PA) da Rede Social (RS) de 2015. O objetivo é o de avaliar continuamente o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pela RS e identificar eventuais pontos críticos que possam resultar em oportunidades de melhoria para a dinamização da parceria. Foi o que aconteceu em 2015, com o reconhecimento de uma margem de melhoria global, com destaque para as atividades da RS, para a participação dos parceiros e para o modelo de funcionamento geral.

Tal como no primeiro momento, o questionário foi administrado a todos os parceiros do CLAS, através de uma ligação a uma plataforma da internet enviada por correio eletrónico e na qual estavam alojadas as questões a efetuar. Foi dado um prazo de um mês para resposta, entre 16 de janeiro e 16 de fevereiro de 2018. Em nenhum momento foi solicitada qualquer identificação do respondente ou da instituição, pelo que o anonimato das respostas foi totalmente salvaguardado.

Esta ferramenta de recolha de dados permite 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.

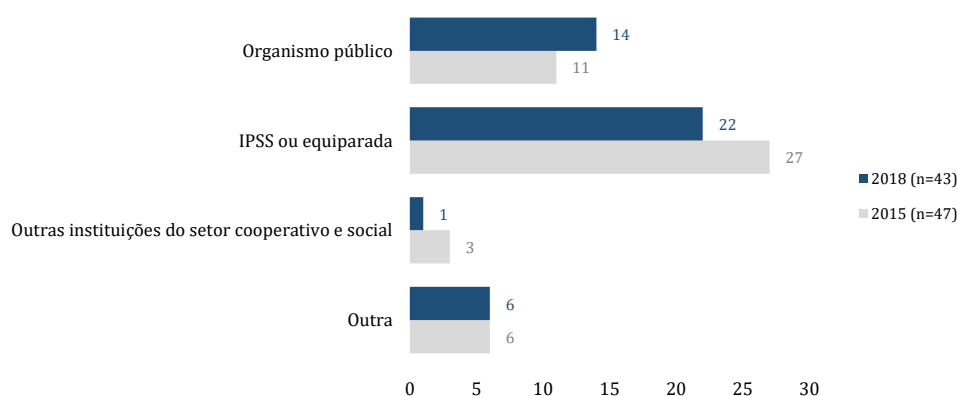
O questionário contemplou ainda outras questões de enquadramento, nomeadamente em relação ao tipo de entidade e ao tipo de respondente, sendo também dada oportunidade aos inquiridos de apontarem sugestões de melhoria em relação ao trabalho desenvolvido.

Após a presente nota introdutória, apresentamos uma análise univariada dos resultados obtidos, com base na informação sistematizada pela referida plataforma da internet. Considerando que estamos perante o segundo momento de avaliação, esta análise será ainda enriquecida com os dados obtidos no primeiro momento, por forma a conhecermos a variação das representações que os parceiros do CLAS fazem do caminho que tem vindo a ser traçado pela RS. Segue-se uma breve nota final, através da qual lançamos algumas pistas para o futuro.

Apresentação de resultados

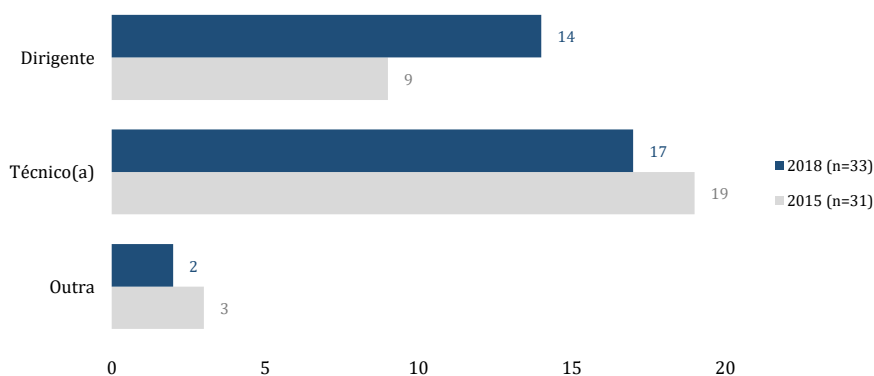
Entre o primeiro e o atual momento de avaliação, não houve alterações ao número de parceiros que compõem o CLAS, mantendo-se nos 95. Desta feita foram obtidas 43 respostas, menos cinco (ou menos 10,4%) do que na avaliação anterior. Este valor corresponde a 45,3% do total de parceiros do CLAS, número inferior aos 50,5% obtidos em 2015. Apesar da diminuição observada, a maioria das respostas continua a ser dada por instituições particulares de solidariedade social ou equiparadas (22 – 51,2%). O gráfico que se segue ilustra os resultados apurados nesta questão.

Gráfico 1: N.º de respostas obtidas por tipo de entidade



No que respeita ao tipo de respondentes, e com um total de 33 respostas conhecidas (mais 2 do que em 2015), a maior parte (17 – 51,5%) é pessoal técnico, mas pode igualmente observar-se um aumento superior a 50% da participação de pessoal dirigente. Os valores das respostas obtidas podem ser consultados no gráfico que se segue.

Gráfico 2: N.º de respostas obtidas por tipo de respondente



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 3,99 pontos, a tocar, portanto, no primeiro estágio de satisfação. Trata-se de um valor semelhante ao obtido em 2015 (3,98), revelador de alguma apatia face à margem de melhoria então observada.

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 RS que reside o maior índice de satisfação. Do lado oposto, constatamos que a satisfação não atinge níveis tão elevados na participação dos parceiros nas CSF/CSIF, aproximando-se da mediana da escala proposta. Mantêm-se, portanto, as extremidades resultantes da avaliação de 2015, observando-se um ligeiro aumento da satisfação no primeiro caso e uma ligeira diminuição no segundo.

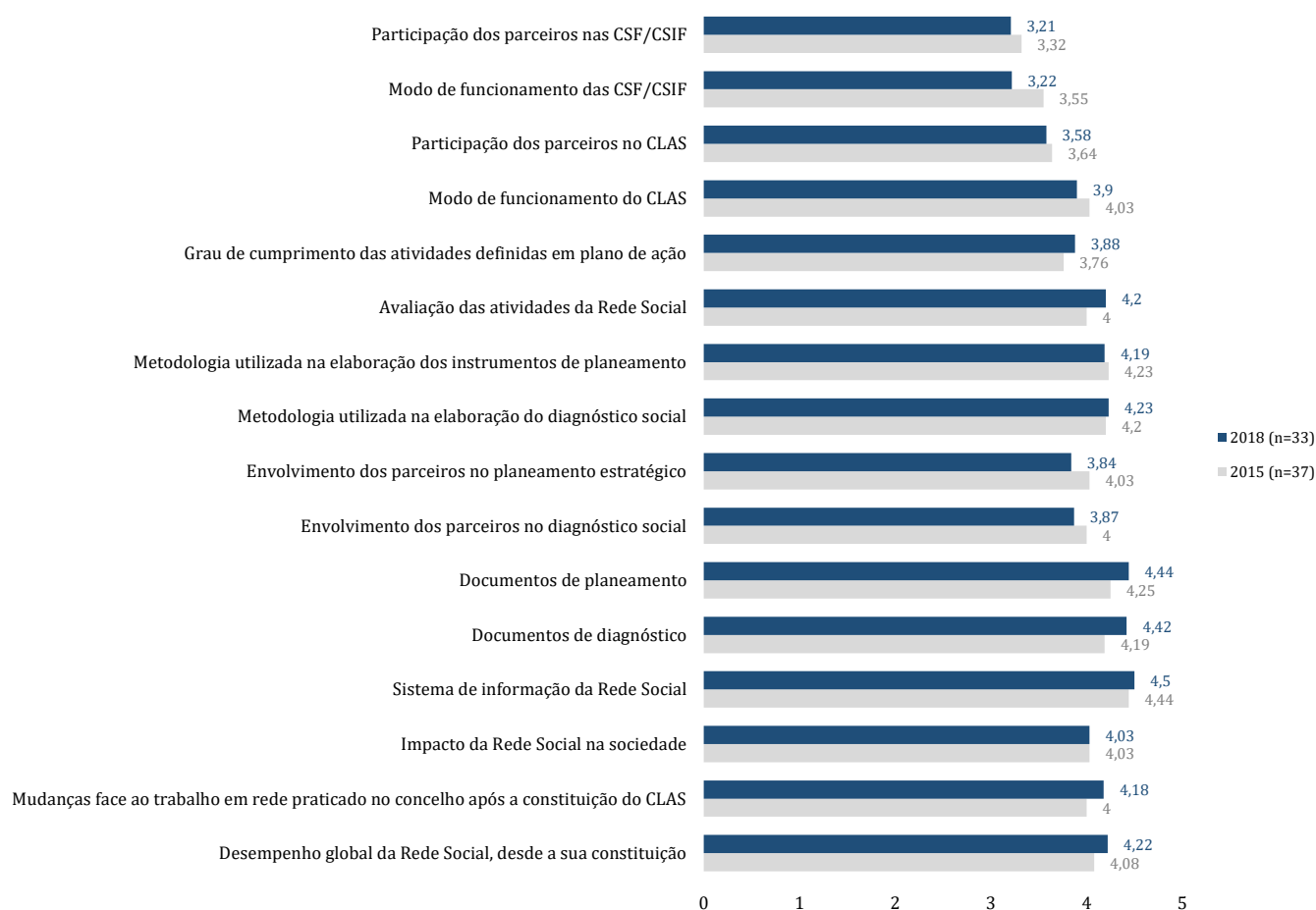
A leitura do gráfico permite-nos ainda vislumbrar outras pequenas oscilações. De um modo geral, podemos agrupar as variações negativas em matéria que diz respeito ao funcionamento do CLAS e das CSF/CSIF e respetivo envolvimento dos parceiros (incluindo-se também aqui o envolvimento nos documentos de diagnóstico e de planeamento¹), enquanto que as alterações positivas se prendem com as atividades da RS, com os documentos de diagnóstico e planeamento e com o trabalho em rede.

É ainda interessante observar que, apesar da média de 3,99 resultante da avaliação do conjunto de indicadores, quando respondem apenas ao *item* ‘Desempenho global da Rede Social, desde a sua constituição’, os inquiridos atribuem uma satisfação média de 4,22, que representa, inclusivamente, um aumento face à satisfação manifestada em 2015.

Outra constatação vai para os *itens* que obtiveram uma classificação média inferior a 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, ao grau de cumprimento das atividades do CLAS e ao já abordado envolvimento dos parceiros nos momentos de diagnóstico e planeamento.

¹ Os resultados relacionados com a participação dos parceiros contrariam a constatação de que essa participação é cada vez maior, sempre que é chegado o momento de renovar o ciclo do planeamento. O cruzamento de informação permitiu-nos, no entanto, perceber que na base desta diminuição da satisfação estão as respostas de dirigentes, que aumentaram em relação ao momento de avaliação anterior. Considerando que a participação nos momentos de diagnóstico, planeamento e avaliação os principais interlocutores das entidades que compõem o CLAS são técnicos(as) de intervenção social, parece-nos que a opinião revelada poderá estar relacionada com alguma falta de informação face a esses momentos de trabalho. De resto, mais à frente teremos oportunidade de enunciar que uma das sugestões manifestadas vai, precisamente, para o envolvimento dos líderes locais nas iniciativas de planeamento estratégico.

Gráfico 3: Média de satisfação por indicador de análise



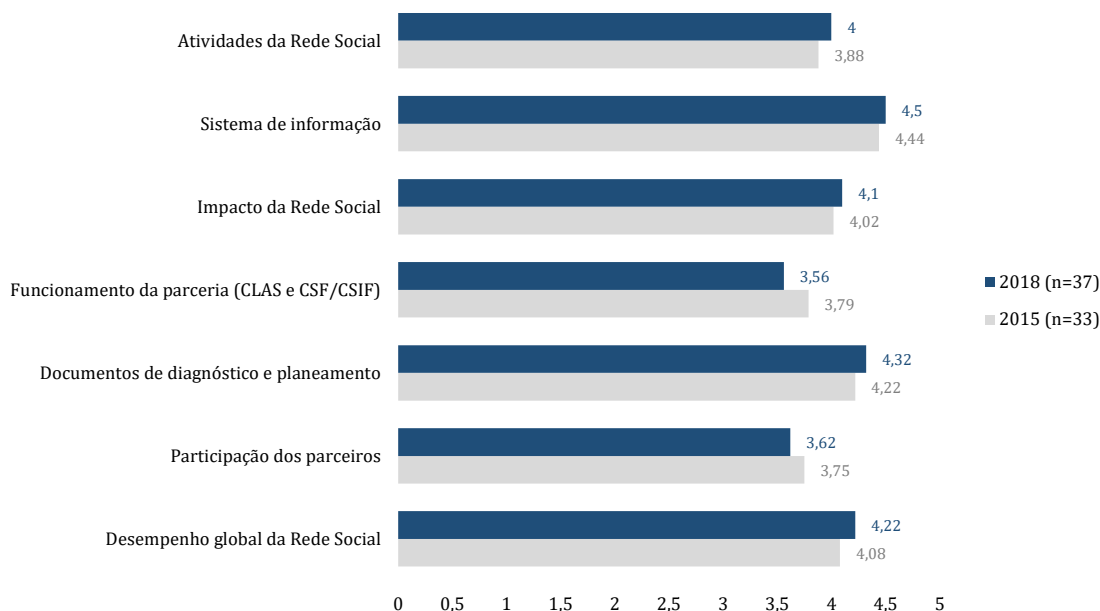
Para uma compreensão mais sistematizada dos resultados obtidos, mantivemos a agregação dos itens apresentados no gráfico anterior em categorias de análise, de acordo com a tabela seguinte:

Tabela 1: Agregação de indicadores em novas categorias de análise

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

Os resultados agregados corroboram os comentários que proferimos atrás: aumenta o nível de satisfação com a documentação produzida e com o desempenho global da RS, ao mesmo tempo que diminui a satisfação com o funcionamento das estruturas de parceria e com a participação dos parceiros.

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



No que respeita aos comentários e sugestões de melhoria, foram sete as respostas obtidas, menos uma do que em 2015. São destacados os pequenos grupos de trabalho – em aparente referência aos grupos temáticos que recentemente iniciaram atividade – enquanto boa prática para o alcance dos objetivos propostos. Sugere-se maior periodicidade das reuniões e o envolvimento de líderes no planeamento. É feito um apelo a um trabalho em rede mais efetivo, ora através de uma maior articulação, ora pela injeção de mais compromisso e operacionalização das ações.

“Funcionamento de grupos pequenos de trabalho parece-me uma boa estratégia para concretizar os objetivos.”

“Diminuir à periodicidade das reuniões de trabalho (grupo focal) por forma a avaliar com maior regularidade o grau de execução das atividades.”

“Maior operacionalização nas ações propostas.”

“Continuar com as tentativas de chamar mais parceiros para a Rede Social.”

“Maior participação, mais compromisso dos parceiros.”

“Reuniões mais frequentes. Planeamento estratégico envolver líderes locais, para além dos técnicos.”

“Houve uma melhoria de articulação mas achamos que deveríamos trabalhar mais em coletivo e não tanto em individual porque os problemas existentes são comuns e temos que combater os mesmos.”

Se estabelecermos uma comparação entre as sugestões obtidas em ambos os momentos de avaliação, e tendo em linha de conta as mesmas dimensões de análise, podemos tecer algumas considerações:

- Confirma-se a necessidade sentida de elevar a participação dos parceiros, em jeito de reforço dos resultados que observamos atrás;
- Apesar de a satisfação média ter aumentado e de ser um dos fatores de maior satisfação dos parceiros respondentes, não deixa de ser interessante constatar que é sentida a necessidade de reforçar a regularidade das reuniões e até de envolver outros agentes sociais nos documentos de diagnóstico e planeamento, para além do pessoal técnico;
- É repetida a necessidade de ser promovido um trabalho mais coletivo, em detrimento da individualização institucional. Trata-se de um reforço da diminuição da satisfação percecionada neste ponto em concreto, apesar de o número de referências nestes comentários ter sido inferior ao de 2015;
- Ao contrário da última avaliação, não foi efetuado qualquer comentário ou sugestão de melhoria alusivo ao sistema de informação, naquele que é o aspeto mais próximo do ponto máximo da escala de satisfação proposta;
- Os comentários proferidos em relação às atividades da RS parecem ser o reflexo dos resultados obtidos com a avaliação do plano de 2016 (com um grau de execução inferior ao de 2015), sobretudo a percecionada pelos(as) técnicos(as) de intervenção social que habitualmente dão corpo ao grupo focal e que aborda as dinâmicas de diagnóstico e de planeamento, dado que no momento desta inquirição tais resultados não tinham ainda sido apresentados ao CLAS.

Tabela 2: Comentários e sugestões de melhoria obtidas nas avaliações de 2015 e 2018

	2015	2018
Participação dos parceiros	- "O principal obstáculo ao sucesso da Rede é (...) a inércia de alguns parceiros. (...) proponho a árdua tarefa de motivar o envolvimento dos parceiros." - "... mais envolvimento dos parceiros."	- "Maior participação, mais compromisso dos parceiros."
Documentos de diagnóstico e planeamento		- "Diminuir a periodicidade das reuniões de trabalho (grupo focal)..." - "Reuniões mais frequentes. Planeamento estratégico [deveria] envolver líderes locais, para além dos técnicos."*
Funcionamento da parceria	- "Melhorar entre as instituições do concelho os projetos em parceria e não cada instituição apresentar o seu projeto." - "Realização de encontros e visitas institucionais para aumentar a interação entre parceiros." - "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."	- "...deveríamos trabalhar mais em coletivo e não tanto em individual porque os problemas existentes são comuns e temos que combater os mesmos."
Impacto da Rede Social	- "Continuar a aproximação às comunidades. (...)"	- "Continuar com as tentativas de chamar mais parceiros para a Rede Social."
Sistema de informação	- "(...) Melhor divulgação das atividades." - "Mais informação dos resultados..."	
Atividades da Rede Social	- "Concretização de projetos." - "Maior comprometimento no cumprimento das medidas de intervenção."	- "Maior operacionalização nas ações propostas." - "Funcionamento de grupos pequenos de trabalho parece-me uma boa estratégia para concretizar os objetivos." - "...avaliar com maior regularidade o grau de execução das atividades."

* O parêntesis reto é nosso.

Nota final

O resultado médio global de 3,99 pontos mostra que os parceiros do CLAS estão satisfeitos com o trabalho desenvolvido pela RS, mas, uma vez mais, deixam antever espaço de melhoria, com indicações concretas acerca daquelas que consideram ser as principais fraquezas a combater. Todavia, sublinhamos a pontuação de 4,22 obtida no *item* 'desempenho global da Rede Social', reveladora de uma satisfação mais ampla e parecendo remeter os níveis mais baixos para alguns indicadores específicos da análise.

Os resultados apurados em 2015 apontaram as atividades da RS, a participação dos parceiros e o modelo de funcionamento geral da RS como pontos menos positivos a melhorar. Com os resultados atuais, os dois últimos fatores adquirem maior consistência e parece-nos que ambos devem ser o alvo do nosso foco, apesar de, no caso particular da participação, se observar continuamente um aumento do envolvimento dos parceiros nas reuniões do grupo focal de técnicos(as) de intervenção social.

Ainda a propósito da participação, é interessante denotar que a maioria das respostas dadas provêm de instituições de solidariedade social, que são, paralelamente, embora não exclusivamente, as entidades que mais têm cooperado em trabalhos de diagnóstico e de planeamento. Talvez seja revelante estabelecer uma conexão com os demais parceiros do CLAS, que ao todo somam 95 entidades; seria importante refletir, inclusive com os próprios parceiros, qual o impacto que uma estrutura desta dimensão pode ter quando na prática a participação raramente atinge os 50%, qualquer que seja a circunstância. Uma reflexão, portanto, sobre o modo de operar e sobre a pertinência de manter algumas entidades no fórum alargado ou, no sentido oposto, sobre uma possível reestruturação da sua dimensão, tonando-o mais operacional e realista.

Em jeito de conclusão, deste relatório resulta a necessidade de reforçar a urgência em encontrar uma estratégia motivadora 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.

Por fim, pensamos ser importante realçar o aumento e conseqüente elevado nível de satisfação manifestado com os documentos de diagnóstico e de planeamento e com o sistema de informação da RS, que nem por isso devem deixar se ser perspetivados numa lógica de melhoria contínua.

Referências bibliográficas

Conselho Local de Ação Social de Santo Tirso (2015) – *Avaliação da satisfação do CLAS*. Policopiado.
Santo Tirso: Câmara Municipal de Santo Tirso e Conselho Local de Ação Social.