



Combate à Pobreza e Exclusão Social no Contexto de Múltiplas Crises

Resultados do 3º inquérito às Organizações

Maio 2024



Autoras:

Fátima Veiga

Joana Carvalho

Paula Cruz

(Departamento de Investigação e Projetos da EAPN Portugal)

Ana Teixeira

Elizabeth Santos

(Observatório Nacional de Luta Contra a Pobreza da EAPN Portugal)

Edição:

EAPN Portugal

Rua de Costa Cabral, 2368

4200-218 Porto Portugal

22.5420800

www.eapn.pt

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| SUMÁRIO EXECUTIVO | 4 |
| INTRODUÇÃO | 6 |
| I. CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES RESPONDENTES | 8 |
| II. IMPACTO DAS MÚLTIPLAS CRISES NA EVOLUÇÃO DOS PROBLEMAS SOCIAIS DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE | 11 |
| a) Problemas económicos | 12 |
| b) Problemas de inserção profissional | 12 |
| c) Problemas de saúde | 13 |
| d) Problemas de habitação | 14 |
| e) Problemas de educação | 16 |
| f) Problemas de proteção social | 17 |
| g) Problemas de acesso a serviços | 17 |
| III. PAPÉIS DAS ENTIDADES NA PREVENÇÃO DA POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL | 19 |
| IV. TRANSFERÊNCIA DE COMPETÊNCIAS E TRABALHO EM REDE | 20 |
| V. IMPACTO DAS MÚLTIPLAS CRISES NA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DAS INSTITUIÇÕES | 25 |
| a) Financeiro | 25 |
| b) Nas respostas sociais | 27 |
| c) No tipo de público | 29 |
| d) Na gestão de recursos humanos | 30 |
| e) Apoios de carácter extraordinário | 33 |
| f) Desafios | 34 |
| g) Ameaças e Potencialidades | 39 |
| CONCLUSÕES | 41 |
| RECOMENDAÇÕES | 43 |

SUMÁRIO EXECUTIVO

A EAPN Portugal, em parceria com o Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social lançou mais uma vez um inquérito dirigido às instituições do terceiro sector para perceber as suas posições acerca do atual contexto pautado por múltiplos desafios.

Este é o terceiro relatório produzido em parceria sendo que os primeiros dois tinham uma ligação muito estreita com os efeitos da pandemia.

De salientar que o nível de respostas neste terceiro questionário foi menos expressivo do que nos dois anteriores, com apenas 226 respostas válidas.

O inquérito esteve disponível on-line de julho a outubro de 2023. Em dezembro de 2023 no evento dedicado ao tema: “O contexto de múltiplas crises e o futuro dos fundos comunitários: que papel para a luta contra a pobreza?” foram apresentados os resultados preliminares deste estudo e refletidas algumas das suas conclusões principais.

Numa caracterização geral das instituições respondentes, salientamos a maior representatividade de instituições da **Região Norte**, logo seguidas das do Sul do país.

Relativamente à natureza jurídica das instituições que responderam ao inquérito, predominam as **Associações de solidariedade** (39%), logo seguidas das **Outras IPSS's ou entidades equiparadas**.

Predominam as instituições de **âmbito local**, com 69%, seguidas das instituições de âmbito regional com 21%. 15% das instituições respondentes têm âmbito nacional.

Das instituições que responderam, a maioria trabalha com **peessoas idosas** (72%), seguido das *instituições que trabalham com pessoas com deficiência* com 63%.

Depois desta caracterização geral procuramos perceber o impacto de um conjunto de problemas na vida das pessoas que recorrem às instituições.

No essencial, pretendíamos perceber dentro de cada um dos grupos de problemas que previamente selecionamos, as dimensões que mais se agravaram na vida das pessoas segundo a perceção das instituições.

Nas respostas, as instituições posicionavam-se numa escala de 1 a 6, em que 1 indicaria que o problema teria *diminuído muito* e o 6 *aumentado muito*. Do grupo de problemas considerados previamente, percebemos que os **problemas relacionados com a proteção social** tiveram um valor médio mais elevado logo seguido dos *problemas relacionados com o acesso aos serviços*.

À semelhança dos inquéritos anteriores, também se procurou aqui entender como é que as organizações avaliavam o nível de adequação do papel desempenhado por diferentes

instâncias governativas no atual contexto pós-pandémico e de crise inflacionária. E as organizações tendem a avaliar de forma mais positiva o desempenho das entidades que se encontram numa escala territorial de maior proximidade (**autarquias locais**).

Neste estudo pretendíamos também averiguar junto das instituições a perceção sobre os efeitos da **transferência de competências para as autarquias**. À pergunta: a sua instituição sentiu os efeitos da transferência de competências para as autarquias? Cerca de 70% respondeu negativamente. Ou seja, a transferência de competências para as autarquias locais, à data de realização deste questionário, não parecia ter grande influência na dinâmica das organizações sociais auscultadas.

Quando questionamos sobre se a transferência de competências era uma ameaça ou potencialidade, 69% considerou que se tratava de uma potencialidade.

Dentro desta linha de questões quando perguntamos sobre como consideram que evoluiu o trabalho em rede e em parceria na atual conjuntura no âmbito da transferência de competências a maioria responde que se manteve semelhante.

As organizações foram questionadas sobre o impacto do período pós-pandemia e da crise inflacionária na organização e no seu funcionamento e aqui identificamos 4 áreas: o nível financeiro, o nível da organização e funcionamento das respostas sociais, o tipo de público e o nível da gestão dos Recursos Humanos (RH). Em termos de respostas destacamos o maior impacto ao nível financeiro e mais especificamente o aumento significativo das despesas (ex. eletricidade, gás, combustível e alimentação).

As entidades respondentes foram convidadas a referir se receberam apoios de carácter extraordinário, temporário ou transitório, decorrentes da situação pandémica e a grande maioria respondeu que não recebeu este tipo de apoio.

Quanto aos **principais desafios** apontados pelas instituições, a grande maioria indicou: gestão financeira da organização, seguida da gestão de RH e da organização e funcionamento da instituição.

INTRODUÇÃO

Em 2020 e 2021, a Rede Europeia Anti-Pobreza Portugal (EAPN Portugal) aplicou, em parceria com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, dois questionários sobre o impacto da pandemia de COVID-19 nas organizações de diferentes naturezas¹. Este trabalho permitiu-nos perceber os efeitos da pandemia e dos vários confinamentos no funcionamento e na intervenção das organizações, em particular, e na luta contra a pobreza, em termos mais globais. Foi ainda uma forma de perceber o impacto desta situação junto dos beneficiários. Os resultados² do primeiro e do segundo inquérito reuniram ainda recomendações que foram enviadas para as entidades de decisão.

Passados estes anos e face a uma nova conjuntura onde ainda são visíveis os efeitos pós-pandémicos e o impacto de uma crise inflacionária, a EAPN Portugal, em parceria com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, elaborou um novo questionário com o objetivo de perceber os efeitos das múltiplas crises nas entidades do terceiro setor, assim como na intervenção destas entidades ao nível do combate à pobreza e exclusão social.

O preenchimento do questionário foi feito on-line e esteve disponível para preenchimento de julho a outubro de 2023. Foram rececionados 226 questionários válidos. Do ponto de vista da estrutura do questionário, este inclui dois grandes blocos de questões em que se procurou, por um lado, perceber a evolução dos múltiplos problemas que as organizações enfrentam na atual conjuntura; e, por outro lado, o impacto do pós-pandemia e a atual crise inflacionária na organização e funcionamento da instituição. Neste questionário incorporou-se ainda uma nova dimensão, a transferência de competências para as autarquias, por forma a perceber os efeitos da mesma nas organizações. Destacou-se ainda o trabalho em rede, dimensão relevante no combate à pobreza, e procurou-se perceber, do ponto de vista mais qualitativo, os principais desafios que se colocam às entidades.

As perguntas fechadas foram alvo de um tratamento quantitativo, utilizando Microsoft Power BI. As perguntas abertas foram analisadas de forma qualitativa, através de um sistema de categorização.

Do ponto de vista da organização do presente relatório, optou-se por apresentar a análise dos resultados seguindo a estrutura do questionário.

¹ O questionário de 2020 foi dirigido às entidades do terceiro setor. No entanto, verificou-se uma adesão das entidades públicas ao questionário, o que levou a que em 2021 se optasse por dirigir o questionário a estes dois grupos de entidades (públicas e privadas sem fins lucrativos).

² Disponível em: www.eapn.pt e <https://on.eapn.pt/produtos/relatorios/>

Na parte final são apresentadas novamente recomendações que a EAPN Portugal considera relevantes para responder aos desafios elencados pelas entidades.

I. CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES RESPONDENTES

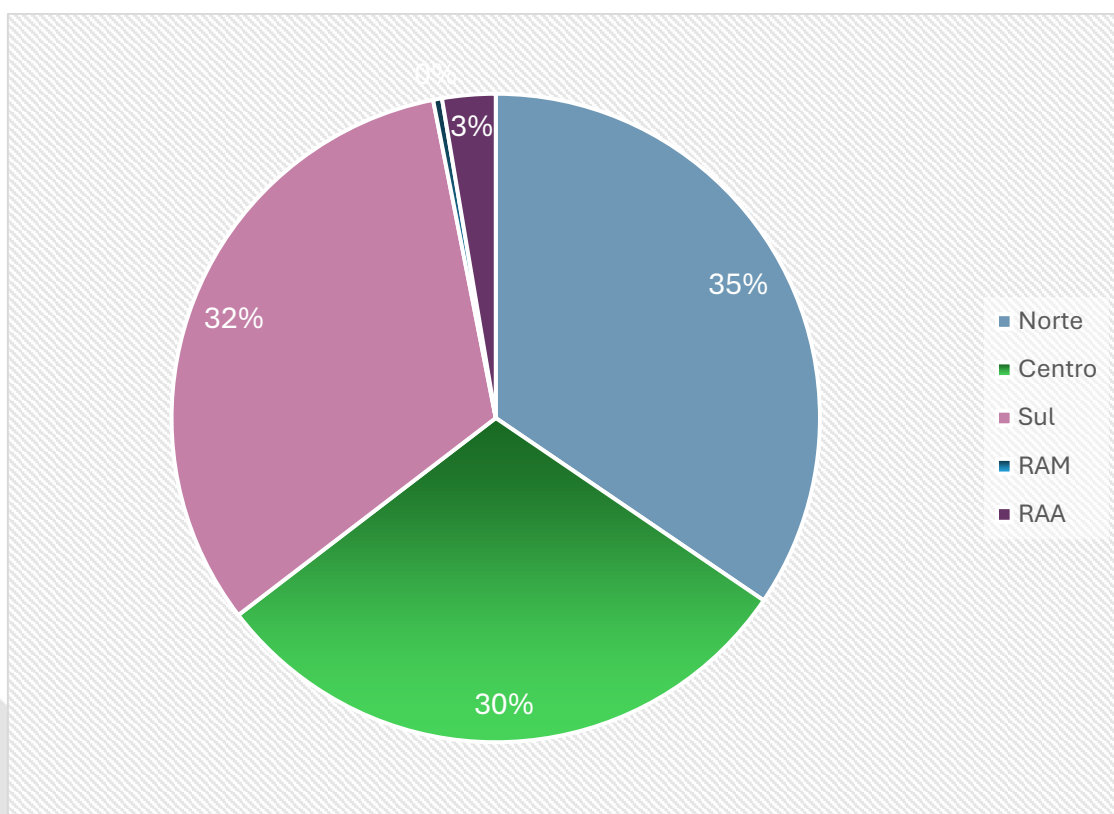
Obtivemos neste questionário 226 respostas válidas, um número significativamente inferior ao obtido nos primeiros dois momentos de inquirição que realizámos durante o período da pandemia. Muito provavelmente esta fraca adesão deveu-se a uma sobrecarga de atividade por parte das entidades do terceiro sector que ainda convivem com as consequências da pandemia, associando-se aos problemas sociais crescentes decorrentes da crise inflacionária que conduziu a uma cada vez maior procura dos seus serviços.

Relativamente à origem geográfica das respostas ao inquérito, salientamos uma maior representatividade do distrito de Castelo Branco (15.93%), seguido de Braga (14.16%) e de Lisboa (9.29%).

Os distritos com menor representatividade foram Viana do Castelo e Viseu. Também a Região Autónoma da Madeira surge com muito pouca representatividade (apenas uma resposta).

Uma leitura por regiões permite-nos dizer que obtivemos maior representatividade da região Norte, seguida da região Sul.

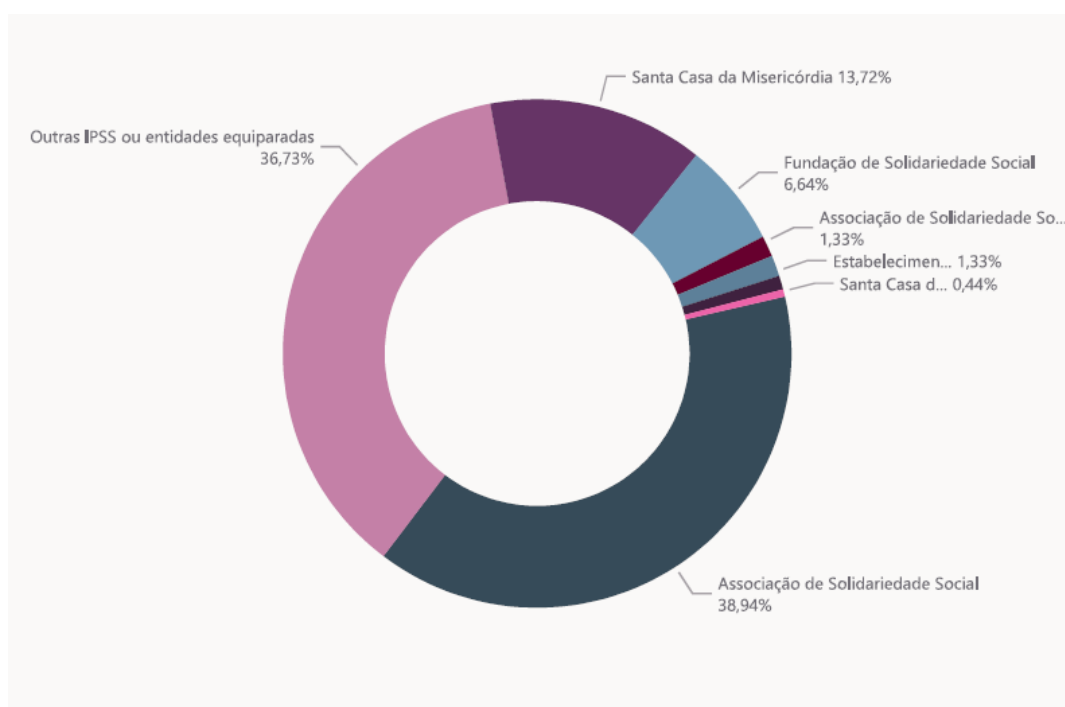
Gráfico 1- Origem geográfica



Natureza jurídica das instituições

Relativamente a esta questão temos cerca de 39 % de associações de solidariedade social e cerca de 36% das entidades respondentes como, sendo Outras IPSS's ou entidades equiparadas. Em terceiro lugar surgem as Santas Casa da Misericórdia (13.72%).

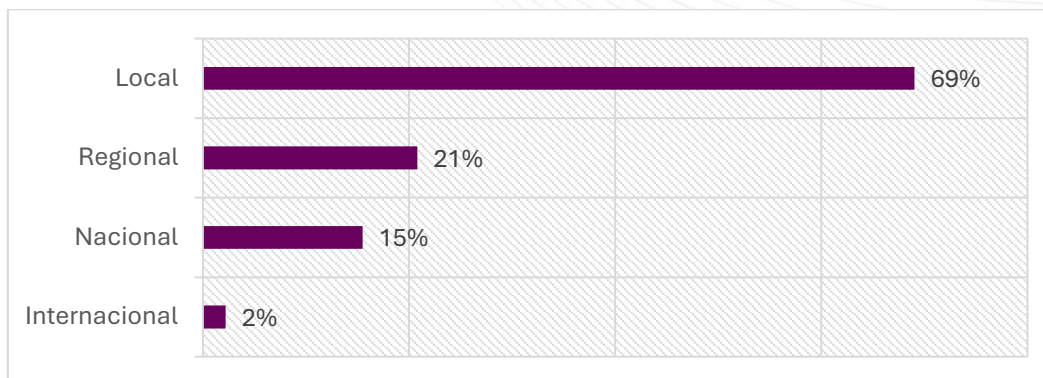
Gráfico 2- Natureza Jurídica



Distribuição das instituições por Âmbito Geográfico

Nesta questão predominam as instituições de âmbito local com 69%, seguidas das instituições de âmbito regional com 21%. 15% das instituições respondentes têm âmbito nacional.

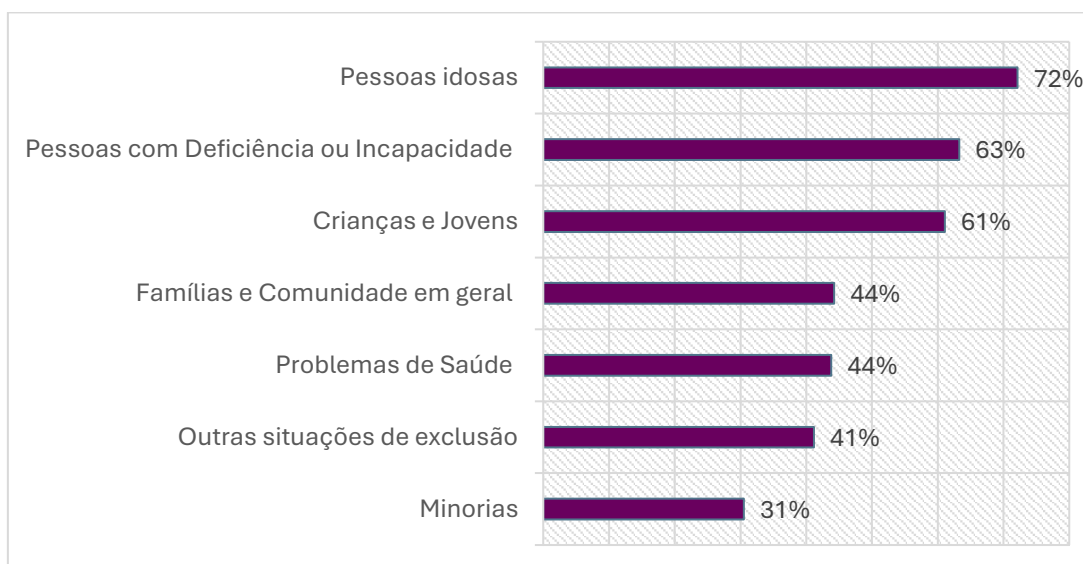
Gráfico 3- Âmbito Geográfico



Distribuição das instituições por Grupo-Alvo

Das instituições que responderam, a maioria *trabalha com pessoas idosas* (72%), seguido das *instituições que trabalham com pessoas com deficiência*, com 63%, e *com crianças e jovens* (61%). Os grupos -alvo menos representados são os trabalhadores do sexo com apenas seis respostas e as pessoas LGBTI + com seis igualmente.

Gráfico 4 – Grupos-alvo

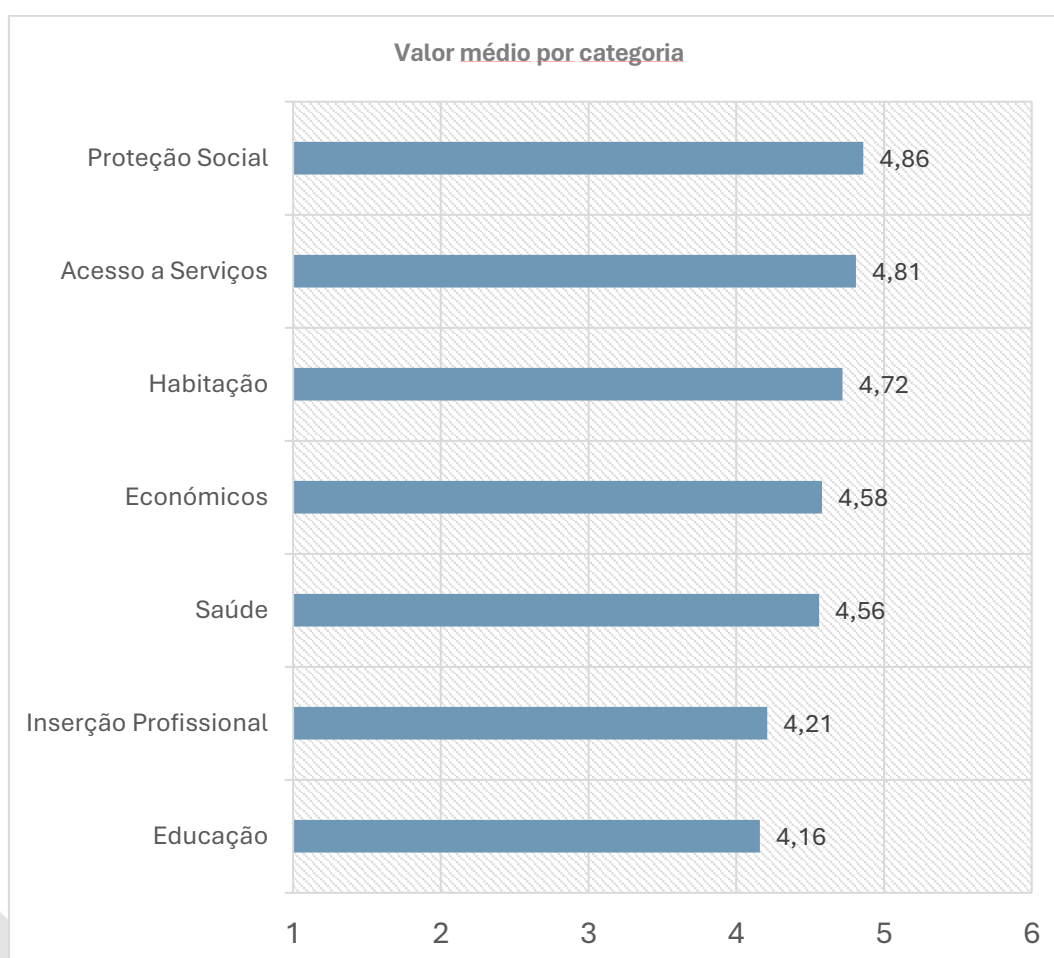


II. IMPACTO DAS MÚLTIPLAS CRISES NA EVOLUÇÃO DOS PROBLEMAS SOCIAIS DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

O questionário elencou um conjunto de problemas que consideramos determinantes na vida das pessoas e, relativamente aos quais se procurou perceber o grau de impacto das múltiplas crises. No geral, pretendia-se compreender, dentro de cada um dos grupos de problemas, as dimensões que mais se agravaram na vida das pessoas segundo a perceção das instituições.

Nas respostas, as instituições posicionavam-se numa escala de 1 a 6, sendo que o 1 indicaria que o problema teria *diminuído muito* e o 6 *umentado muito*. Do grupo de problemas considerados previamente, percebemos que os problemas relacionados com a proteção social tiveram um valor médio mais elevado logo seguido do acesso aos serviços, como se pode ver pelo gráfico abaixo.

Gráfico 5 - Perceção sobre os problemas enfrentados pela público-alvo



a) Problemas económicos

No que se refere aos **problemas de ordem económica**, o questionário destacou 8 dimensões de análise: *incapacidade de fazer face a despesas inesperadas superiores a 551€; redução de rendimentos; endividamento; insuficiência de rendimentos, salários em atraso; dificuldades económicas em comprar alimentos suficientes para comer; dificuldades económicas em comprar alimentos nutricionalmente equilibrados e dificuldade económica na aquisição de medicamentos.*

Da análise das respostas verificamos que 35% das entidades apontam a *insuficiência de rendimentos* como tendo muito impacto (6) na vida das pessoas. A segunda dimensão com igual nível de impacto foi a *incapacidade de fazer face a despesas inesperadas superiores a 551€³* (34%) e em terceiro lugar as *dificuldades económicas em comprar alimentos nutricionalmente equilibrados* (29%).

Tendo em conta que as instituições que responderam ao questionário trabalham com diferentes perfis de públicos, verificou-se que a *insuficiência de rendimentos* é apontada com maior destaque pelas entidades que trabalham com as *famílias e comunidade em geral* (43% apontam grau 6) e pelas instituições que trabalham com *crianças e jovens* (42%). As instituições que trabalham com *crianças e jovens* voltam a reportar uma maior *incapacidade de fazer face a despesas inesperadas* (41%), mas são as instituições que trabalham com *outras situações de exclusão* (43%) que percecionam um maior aumento junto dos seus grupos-alvo de intervenção.

As instituições que trabalham com *outras situações de exclusão* e com *minorias* realçam as *dificuldades económicas em comprar alimentos nutricionalmente equilibrados* (50% e 45%, respetivamente).

b) Problemas de inserção profissional

Os problemas de inserção profissional foram igualmente objeto de questionamento e aqui foram elencados no questionário sete problemas: *Baixos salários, Desadequação da qualificação profissional face às exigências do mercado de trabalho; Desemprego de longa duração; Desemprego recente; Discriminação no acesso ao mercado de trabalho; Fragilidade/inexistência de vínculo contratual; Trabalho irregular/incerto.*

Da análise das respostas recebidas, verificamos que 26.1% das mesmas referem que os *baixos salários* influenciam muito a vida das pessoas (grau 6). 18.6% dos respondentes classificou com nível 5. A *desadequação da qualificação profissional face às exigências do mercado de trabalho* surge com nível 6 para 17.7% das respostas. O *trabalho*

³ Valor do limiar de pobreza segundo os dados do inquérito às condições de vida e rendimento de 2022

irregular/incerto é apontado por 17.3% com o nível 6 e por 17.7% no nível 5. A questão da *discriminação no acesso ao mercado de trabalho* surge como a menos referida no nível 6.

As instituições que trabalham com *crianças e jovens* consideram que a questão dos *baixos salários* impacta significativamente os seus utentes; bem como as *instituições que trabalham com pessoas idosas*. Igualmente as *instituições que trabalham com deficiência ou incapacidade* referem os *baixos salários* como tendo um forte impacto nos utentes.

A *desadequação da qualificação profissional face às exigências do mercado de trabalho* é identificada como mais impactante por *entidades que trabalham com outras situações de exclusão* e *entidades que trabalham com pessoas com deficiência ou incapacidade*.

Um outro problema de inserção profissional que identificamos, o *Trabalho irregular/incerto*, é percecionado pelas *instituições que trabalham com famílias e comunidade em geral*, com *minorias* e com *pessoas com deficiência ou incapacidade* como muito impactante (classificado com 5 numa escala de 1 a 6).

c) Problemas de saúde

Outro dos temas que as organizações foram convidadas a analisar, nomeadamente a indicar a sua perceção sobre o impacto no seu público, é a saúde.

O problema reportado como tendo maior impacto é a *dificuldade em aceder a consultas de saúde mental* (numa escala de 1 a 6, em que 1 significa *diminuiu muito* e 6 significa *aumentou muito*, 42% de todas as organizações respondentes ao inquérito posicionam-se no nível 6 e 19% no nível 5). Logo de seguida surge a *dificuldade em aceder a consultas de especialidade* (40,3% das instituições posicionam-se no nível 6 e 21,7% no nível 5). Os problemas que se seguem como tendo aumentado mais são: *doença mental, dificuldade em aceder a tratamentos e terapias, falta de informação/ não conseguir estabelecer contacto com os serviços de saúde devido à digitalização, dificuldade em aceder a consultas de saúde oral, dificuldade em aceder a ajudas técnicas (óculos, próteses, cadeiras de rodas...)* e *dificuldade em aceder a exames de diagnóstico*.

No caso da *dificuldade em aceder a consultas de saúde mental* são as instituições que trabalham com *pessoas idosas* que reportam perceção de maior aumento entre os seus utentes. Por sua vez, são as instituições que trabalham com *pessoas com comorbilidades* que detetam um maior aumento de *doença mental*. São as instituições que trabalham com *famílias e comunidade em geral* que notam maiores aumentos nos problemas de *dificuldade em aceder a consultas de saúde oral, dificuldade em aceder a exames de diagnóstico* e *dificuldade em aceder a tratamentos e terapias*. Por outro lado, são as instituições que trabalham com *crianças e jovens* que notam maiores aumentos na

dificuldade em aceder a ajudas técnicas e problemas de falta de informação/não conseguir estabelecer contacto com os serviços de saúde devido à digitalização.

d) Problemas de habitação

Os Problemas de Habitação têm assumido uma crescente preponderância e merecido uma particular atenção em termos sociais, económicos, políticos e mediáticos⁴, afirmando-se como uma dimensão incontornável para a compreensão dos atuais fenómenos de vulnerabilidade e pobreza. No âmbito do inquérito por questionário, a dimensão Problemas de Habitação foi aferida através da perceção da evolução da sua magnitude, expressa numa escala de 1 a 6, em que 1 significa *diminuiu muito* e 6 *aumentou muito*, para um conjunto de 12 itens, a saber: *situação de sem abrigo; ausência de domicílio fixo; habitação degradada/sem condições de habitabilidade; risco de despejo; pagamento de rendas/créditos bancários em atraso; incapacidade de pagar caução para novo arrendamento; insalubridade; sobrelotação; necessidade de alteração de residência por motivos económicos; necessidade de partilha de residência por motivos económicos; discriminação no acesso à habitação e ausência de oferta de habitação a preço acessível.*

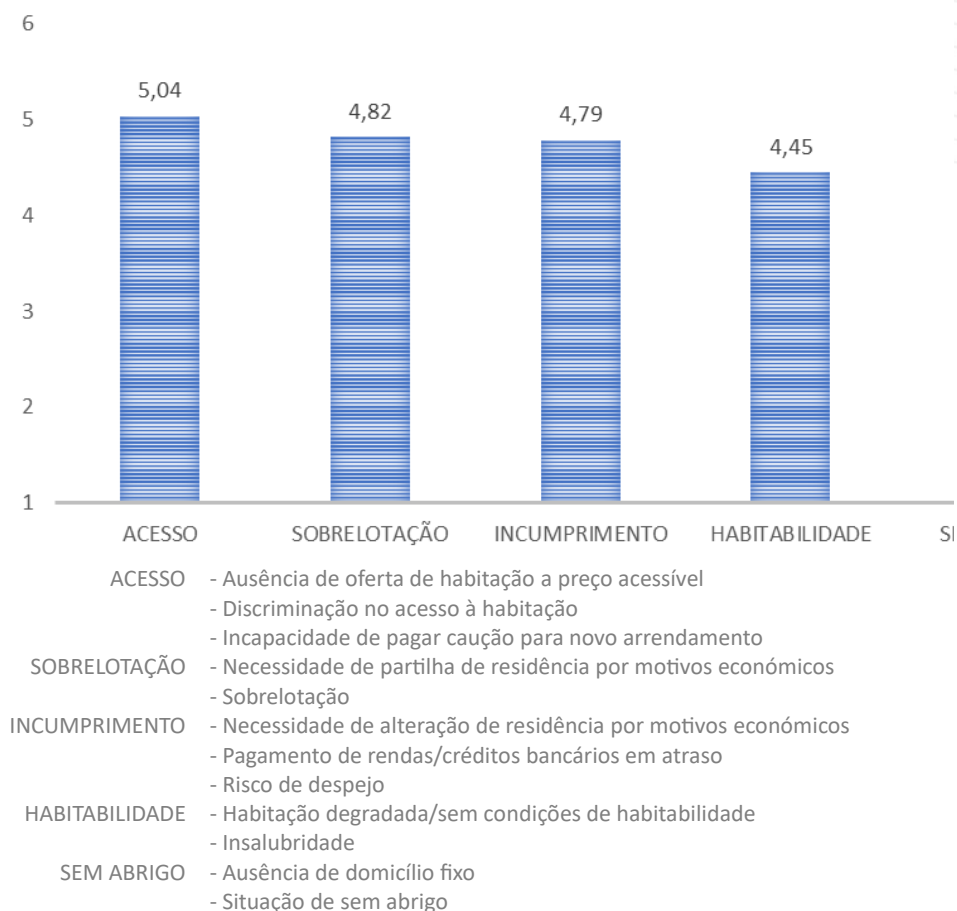
Há duas considerações gerais que emergem da análise desta dimensão e que merecem alguma atenção prévia: por um lado, a dimensão do volume de não respostas e, por outro, o elevado valor médio total obtido. Quanto ao número de não respostas, incluem-se aqui as opções dos respondentes que recaíram sobre as possibilidades que admitiam a inexistência de intervenção por parte das organizações nessa área e, como tal, declaravam não ter conhecimento para responder às questões, não saber ou escolher simplesmente não responder. A taxa média de não resposta cifra-se em 44% para a dimensão Problemas de Habitação e regista o valor mais elevado para o item *situação de sem abrigo* (50%) e o valor mais reduzido para o item *habitação degradada/sem condições de habitabilidade* (32%). Não sendo possível produzir inferências sólidas a partir desta situação é, contudo, plausível refletir sobre o distanciamento das dinâmicas de intervenção das organizações da sociedade civil que integram a nossa amostra e a esfera da habitação e, eventualmente, questionar o atual posicionamento do Setor Social face a esta matéria. A segunda consideração geral aponta para o elevado valor médio total registado nesta dimensão: 4.72. Ou seja, apesar do número significativo de organizações que não se pronunciam a este respeito, as que conseguem fazê-lo consideram que os Problemas da Habitação têm registado um aumento muito significativo.

⁴ ONLCP (2023). Pobreza e Exclusão Social em Portugal - Relatório 2023. Porto: Observatório Nacional de Luta Contra a Pobreza. Disponível em <https://on.eapn.pt/produtos/relatorios/>

A análise dos 12 itens considerados na dimensão Problemas de Habitação aponta para a formação de 5 categorias que se distinguem pelos níveis de médios de importância registados e pelos nexos de relação que se estabelecem entre si. Assim, na primeira categoria incluem-se os itens que registaram os níveis médios mais elevados (5.04) e que conjuntamente apontam para a centralidade dos problemas relacionados com o *acesso à habitação*, seja por via da *ausência de oferta de habitação a preço acessível* (valor médio 5.53), da *incapacidade de pagar caução para novo arrendamento* (valor médio 5.27) ou mesmo por fenómenos de *discriminação no acesso à habitação* (4.31). A segunda categoria – *sobrelotação* - apresenta o segundo valor médio mais elevado (4.82) e integra os itens que resultam do desajuste entre a tipologia das habitações e a dimensão dos agregados familiares, decorrentes da *necessidade de partilha de residência por motivos económicos* (valor médio 4.83) com manifestações em termos de *sobrelotação* (valor médio 4.80). A categoria relativa ao *incumprimento* (4.79) integra as questões associadas ao *pagamento de rendas/créditos bancários em atraso* (valor médio 5.06), à *necessidade de alteração de residência por motivos económicos* (valor médio 4.73) e o *risco de despejo* (valor médio 4.58). Os problemas associados às condições estruturais dos alojamentos integram a categoria respeitante à *habitabilidade* (4.45) e integram os itens *habitação degradada/sem condições de habitabilidade* (valor médio 4.50) e *insalubridade* (valor médio 4.40). Finalmente, no espetro de maior risco social encontram-se as situações contempladas na categoria *sem abrigo* (4.21), dizendo respeito à *ausência de domicílio fixo* (valor médio 4.22) e *situação de sem abrigo* (4.21).

Portanto, embora com valorizações distintas, as organizações percecionam um aumento generalizado dos problemas relacionados com a habitação nas suas diferentes fases: dificuldades em assegurar os custos financeiros com a habitação atual; fortes restrições no acesso a nova habitação, seja por razões económicas (preço habitação/rendimento disponível) ou em razão de fatores discriminatórios; reforço das situações sobrelotação dos alojamentos e degradação das condições estruturais dos edifícios; e culminando com o aumento dos cenários limite de privação habitacional, traduzidos no aumento das situações de sem abrigo.

Gráfico 6 – Percepção da evolução dos Problemas de Habitação, numa escala de 1 (diminuiu muito) a 6 (aumentou muito)



e) Problemas de educação

No que se refere aos problemas relacionados com a educação, as dimensões em análise foram 6: *abandono escolar; absentismo; instabilidade no decurso das aulas; dificuldade de aprendizagem; dificuldade de concentração/comportamentos desajustados em sala de aula e violência escolar; e bullying*. É de realçar que este bloco de problemas teve uma elevada percentagem de respostas *não sabe/não responde* (+50%), o que revela que as entidades que responderam ao questionário não têm intervenção nesta área. A principal problemática destacada como revelando um maior impacto (6) foi a *dificuldade de concentração/comportamentos desajustados em sala de aula* (16%), logo seguida pela *violência escolar e bullying* (13%). Para ambas as problemáticas são as entidades que intervêm com *crianças e jovens* que reportam este maior impacto. De qualquer das formas, no caso das situações de *violência escolar e bullying* o nível de impacto que sobressai é o 4 (21%), logo seguido do 6 (19%).

f) Problemas de proteção social

As entidades que responderam ao questionário foram convidadas a referir os problemas relacionados com a proteção social que identificámos previamente como sendo 5: *aumento das solicitações de apoio alimentar, aumento das solicitações de outros apoios sociais de emergência; dificuldade de aceder a prestações sociais; dificuldade no acesso a centros de acolhimento para pessoas em situação sem abrigo e /ou exclusão habitacional; insuficiência de cobertura dos equipamentos sociais (Ex. Apoio a crianças/pessoas idosas/pessoas com deficiência ou incapacidade).*

As respostas eram quantificadas de 1 a 6, sendo 6 considerado o maior impacto e aqui 39.4% das respostas referiu o aumento das solicitações de *apoio alimentar*; seguido com igual percentagem (36.3%) do *aumento das solicitações de outros apoios sociais de emergência* e *insuficiência de cobertura dos equipamentos sociais (Ex. Apoio a crianças /pessoas idosas/pessoas com deficiência ou incapacidade).*

A opção *aumento das solicitações de apoio alimentar* é a mais recorrente para todas as instituições, independentemente do grupo-alvo a que se dedicam (*crianças e jovens, família e comunidade em geral, minorias, outras situações de exclusão, pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, etc.*).

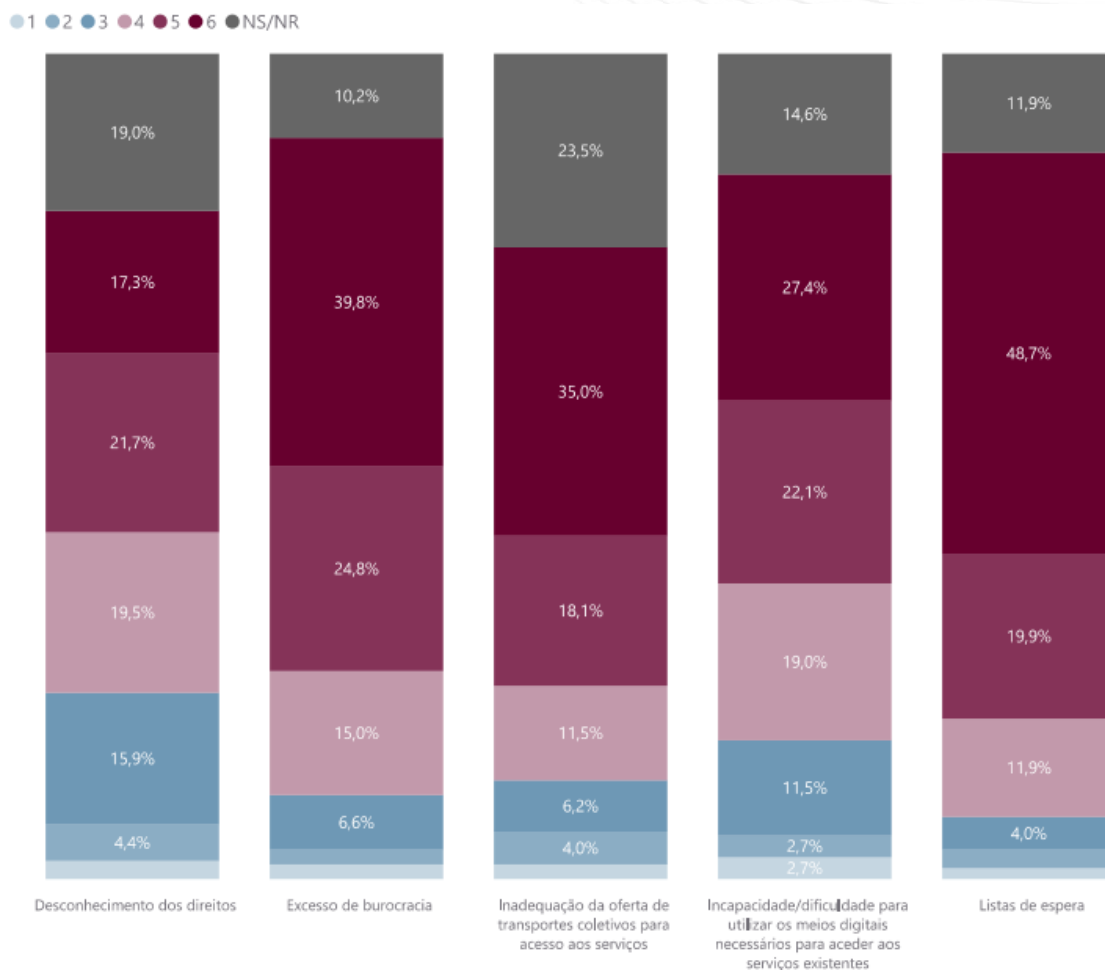
Por seu lado a opção *insuficiência de cobertura dos equipamentos sociais* é mais sentida por instituições que trabalham com *pessoas com deficiência ou incapacidade*.

De referir ainda que a opção *dificuldade no acesso a centros de acolhimento para pessoas em situação de sem abrigo e /ou exclusão habitacional* surge alta em instituições que trabalham com *famílias e comunidade em geral, com minorias e com outras situações de exclusão*.

g) Problemas de acesso a serviços

As instituições foram também convidadas a reportar a sua perceção sobre a evolução de problemas de acesso a serviços por parte dos seus públicos. O principal problema reportado são as *listas de espera*. Numa escala de 1 a 6, em que 1 significa *diminuiu muito* e 6 significa *aumentou muito*, uma parte muito significativa das instituições respondentes ao inquérito, 48,7%, aponta o nível 6 e 19,9% aponta o nível 5. O *excesso de burocracia* surge também com grande importância, merecendo nível 6 apontado por 39,8% das instituições que responderam ao inquérito e 24,8% destas apontam nível 5. Os restantes problemas surgem na seguinte ordem decrescente: *inadequação de oferta de transportes coletivos para acesso a serviços, incapacidade/dificuldade para utilizar os meios digitais necessários para aceder aos serviços existentes e desconhecimento dos direitos*.

Gráfico 7 – Problemas de acesso aos serviços



O problema de elevadas *listas de espera*, como vimos, é o apontado como tendo aumentado mais por todos os grupos de instituições, mas é de salientar que apresenta uma média mais elevada nas respostas das instituições que categorizámos como trabalhando *com outras situações de exclusão* (onde se incluem instituições que têm entre o seu público pessoas em situação de sem abrigo, pessoas vítimas de violência doméstica, pessoas reclusas ou ex-reclusas, pessoas LGBTI+ ou trabalhadores/as do sexo). Quanto ao problema de *excesso de burocracia*, verificamos cotações mais elevadas nas instituições que trabalham *com crianças e jovens*. No caso da *inadequação da oferta de transportes coletivos para acesso aos serviços*, é entre as entidades que trabalham com *pessoas com comorbidades* que se verifica um maior aumento deste problema. Finalmente, são as instituições que trabalham com *pessoas idosas* que apontam maiores valores de aumentos nos problemas de *incapacidade/dificuldade para utilizar os meios digitais necessários para aceder aos serviços existentes e desconhecimento dos direitos*.

III. PAPÉIS DAS ENTIDADES NA PREVENÇÃO DA POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL

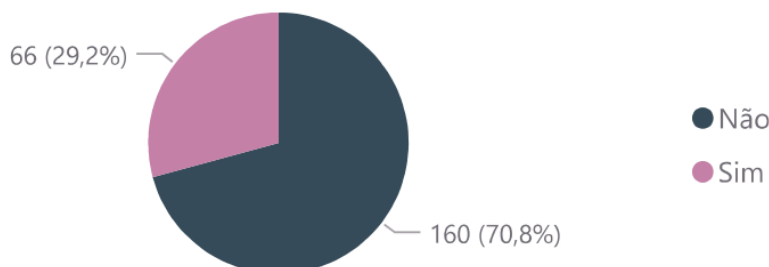
A configuração da relação das organizações da sociedade civil com as diferentes entidades governamentais é central para compreender o efetivo desenvolvimento das estratégias de prevenção e atenuação do agravamento das situações de pobreza e de exclusão social. À semelhança dos inquéritos anteriores, também se procurou aqui entender como é que as organizações avaliavam o nível de adequação do papel desempenhado por diferentes instâncias governativas no atual contexto pós-pandémico e de crise inflacionária. Expressando-se através de uma escala de 1 a 6, em que 1 significa *muito inadequado* e 6 *muito adequado*, as organizações destacam, por ordem decrescente: de apreciação média: i) *as autarquias locais*, tais como Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia, com um valor médio de 4.22; ii) *as associações públicas de autarquias locais, designadamente Comunidades Intermunicipais e Associações Metropolitanas*, com um valor médio de 3.93; iii) *as entidades da administração pública nacional, como por exemplo Institutos Públicos ou Direções-Gerais*, com um valor médio de 3.60; e, finalmente, iv) *as entidades governamentais, como sejam os Ministérios*, com um valor médio de 3.48. Portanto, as organizações tendem a avaliar de forma mais positiva o desempenho das entidades que se encontram numa escala territorial de maior proximidade. Contudo, a elevada percentagem de respostas do tipo *não sabe/não responde* (21%) associadas às associações públicas de autarquias locais aponta para um nível de desconhecimento significativo e, eventualmente, preocupante, num contexto em que estas entidades tendem a assumir uma crescente preponderância nas dinâmicas de governança supralocais. Estas tendências tinham já sido evidenciadas no Relatório publicado em 2021 (citar O Combate à Pobreza e Exclusão Social no contexto da pandemia por COVID-19. Resultados do 2.º Inquérito às Organizações).

IV. TRANSFERÊNCIA DE COMPETÊNCIAS E TRABALHO EM REDE

Neste estudo pretendíamos também averiguar junto das instituições a perceção sobre os efeitos da transferência de competências para as autarquias. Recordamos a publicação da Lei 50/2018, de 16 de agosto - Lei-quadro da transferência de competências para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais⁵, que visa concretizar os princípios de subsidiariedade, descentralização administrativa e autonomia do poder local, pretendendo promover a coesão territorial, bem como a eficiência e eficácia da gestão pública, e garantir a universalidade e igualdade de direitos e a salvaguarda da natureza pública das políticas desenvolvidas. A transferência de competências aplica-se ao território do continente, sendo a transferência de competências nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira regulada por diploma próprio, considerando os princípios da autonomia regional e das especificidades da relação entre os órgãos dos governos regionais e das autarquias locais.

Verificamos que uma percentagem significativa, 70,8% reporta não ter sentido efeitos deste processo.

Gráfico 8 - Perceção sobre a existência de efeitos da transferência de competências

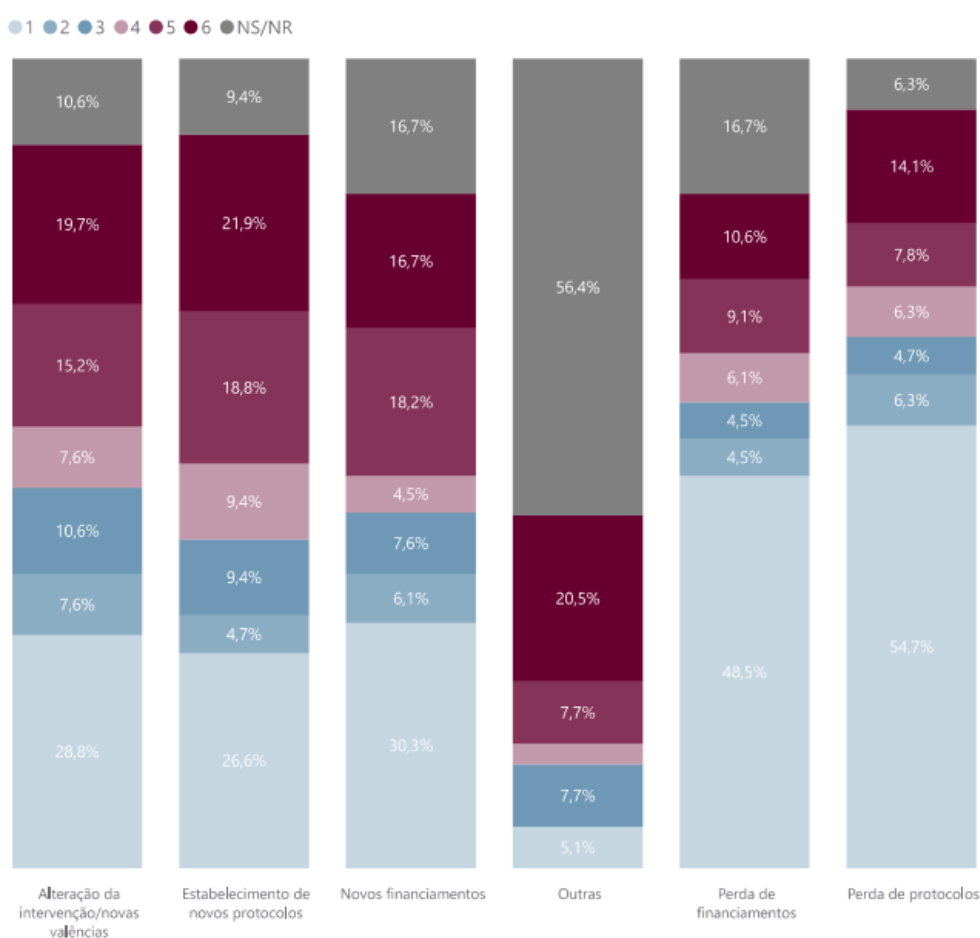


Aos que responderam *sim*, foi solicitado que se posicionassem face ao impacto de cada uma das potenciais mudanças apresentadas – *alteração da intervenção/novas valências; estabelecimento de novos protocolos; novos financiamentos; perda de financiamentos; perda de protocolos; ou outras*. Não se tratando de uma questão de resposta obrigatória, e aplicando-se uma escala de 1 a 6, em que 1 significa *sem efeito* e 6 significa *muito efeito*, 66 posicionaram-se em relação a *alteração da intervenção/novas valências, novos financiamentos e perda de financiamentos*; 64 responderam em relação a *estabelecimento de protocolos e perda de protocolos*; e 39 posicionaram-se em relação à opção *outras* (sendo que a maioria se posicionou em *não sabe/não responde*).

⁵ [Lei n.º 50/2018 | DR \(diariodarepublica.pt\)](http://diariodarepublica.pt)

Como é possível verificar no gráfico abaixo, os respondentes reportam sentir efeitos mais elevados (níveis 5 e 6 da escala) nas mudanças em termos de *estabelecimento de novos protocolos* (soma de 40,7%), *novos financiamentos* e *alteração da intervenção/novas valências* (ambas com 34,9% de respostas nos níveis 5 e 6). No entanto, as percentagens dos que reportam efeitos reduzidos também são significativas como se verifica na leitura do gráfico. Por outro lado, em relação a *perda de protocolos* e *perda de financiamentos*, uma maioria expressiva dos respondentes aponta que não verificaram efeitos ou verificaram efeitos reduzidos.

Gráfico 9 – Efeitos da Transferência de Competências



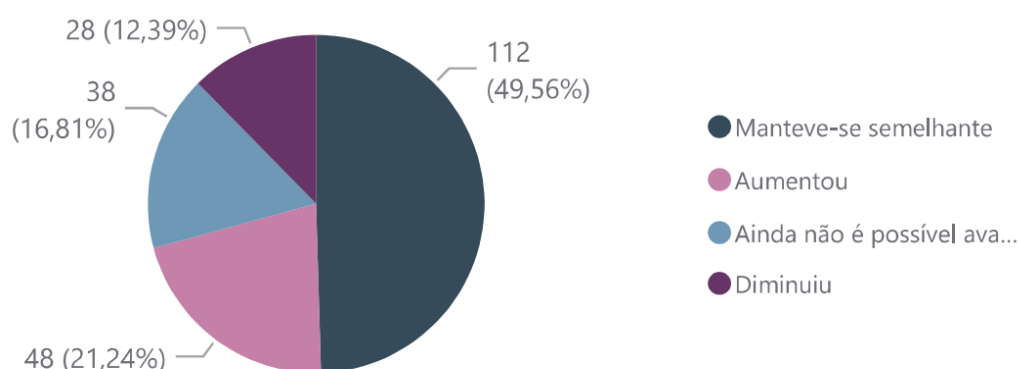
Pedia-se a quem respondeu *outras* na questão anterior, que explicitasse que outra alteração/efeito da transferência de competências havia sentido. Dos contributos deixados, destacam-se as referências a alterações dos procedimentos, redução de recursos humanos, alteração de funções e mudanças dos recursos humanos responsáveis pelos casos.

Numa pergunta aberta, foi questionado aos respondentes se gostariam de acrescentar mais informação sobre quais as **percepções da instituição acerca dos efeitos da transferência de competências para as autarquias**.

Não sendo uma questão de resposta obrigatória, houve 35 respostas, das quais 14 indicavam não ter nada a acrescentar. Das restantes 21 respostas, apenas três delas apresentavam um conteúdo positivo, indicando melhorias na articulação, comunicação e celeridade. Quanto aos aspetos negativos, os mais apontados são a falta de informação e a falta de recursos qualificados nas autarquias para execução das novas competências, bem como impactos sobre o papel das organizações do terceiro setor [“Há uma certa indefinição e até sobreposição de papéis, entre Estado, Autarquias e IPSS. As autarquias têm a mais-valia da proximidade e de serem capazes de rapidamente articular com as entidades (associações, IPSS, coletividades) no sentido de promover soluções eficazes e rápidas para as pessoas/situações identificadas no seu território, com o propósito de possibilitar melhores acessibilidades aos recursos. A cooperação destas com as IPSS precisa ser visível, pois deve-se investir no bem-estar das populações num propósito de que o apoio social seja adequado, pertinente e se elimine a duplicação/replicação de intervenções, sejam atividades, apoios financeiros ou outros encargos. As Juntas de Freguesia não têm capacidade de execução física nem técnica da maioria das exigências colocadas com a transferência de competências: confirma-se uma excessiva valorização/mediatização do poder político (mais poder político exige mais responsabilidade). As Câmaras Municipais estão assoberbadas com as tarefas municipais basilares (urbanismo, etc.) e de imediato há sobrecarga de tarefas decorrentes da delegação de competências, sem estarem assegurados os mínimos para normalizar o funcionamento.”].

Numa questão posterior, os participantes neste estudo foram convidados a indicar **como consideram que evoluiu o trabalho em rede e em parceria na atual conjuntura** de transferência de competências. As 226 respostas distribuem-se da seguinte forma: 112 respondentes (49,56%) consideram que se manteve semelhante, 48 (21,24%) consideram que aumentou, 38 (16,81%) consideram que ainda não é possível avaliar e 28 respondentes (12,39%) entendem que diminuiu.

Gráfico 10 - Evolução do trabalho em rede



De entre os que consideram que **aumentou**:

- A maioria explicita um **aumento da frequência** de contactos e articulação ou uma **maior efetividade** desse trabalho, em alguns casos relacionando com o contexto pandémico, que acelerou esse processo;
- O aspeto **proximidade** dos serviços à população está também na fundamentação de várias respostas;
- São também mencionadas a **entreprajuda** entre instituições, com partilha de recursos, e a necessidade de uma **reorganização**;

“A Instituição trabalha em parceria com o Município e com as restantes Entidades do concelho, com o intuito de intervir da forma mais adequada e célere possível. Com esta nova conjuntura, este trabalho tem sido muito frutífero, dado que de momento o Município dispõe de duas técnicas da área social, facilitadoras de um trabalho em rede. Por outro lado, os parceiros estão mais sensibilizados para a identificação de situações problema e para a necessidade de resolução de casos, o que tem promovido uma melhor articulação entre as entidades e o município. Tem existido um desenvolvimento de interação muito positivo, entre as IPSS's do concelho, algumas juntas de freguesia, centro de saúde, agrupamento de escolas, município, entre outras. Foi na pandemia que todos vivenciamos o quanto precisamos de colaboração, interação e troca de informações, para definirmos melhor as estratégias de intervenção. E tem sido na atual conjuntura que temos desenvolvido um trabalho em rede mais adequado a cada caso em particular, unindo esforços com todas as instituições e entidades locais.”

- Houve também menção ao estabelecimento de novas linhas de articulação, **novas parcerias**;
- Tendo sido também mencionada **melhoria na comunicação**; bem como **aumento do valor de protocolo**.

De entre os que consideram que **diminuiu**:

- As razões mais apontadas na fundamentação da resposta são a **pandemia COVID-19**;

“Com a pandemia o contacto entre as Instituições diminuiu e cada uma isolou-se em si própria, focando-se apenas nos seus problemas. O trabalho em rede, que já existiu, não está a voltar.”

- Também aspetos de **desmotivação/desinteresse/isolamento** das instituições são apontados em várias respostas;
- É explicitado em algumas fundamentações que esta perceção se refere à **qualidade** do trabalho em rede que é desenvolvido;

“Verifica-se envolvimento de várias entidades, porém devido a vários fatores, nomeadamente proteção de dados, o trabalho em rede, de forma concertada, tem vindo a diminuir e consequentemente a intervenção social na comunidade perde proximidade e qualidade”

- É também referida a existência de **desorganização**;

“Nesta fase, ainda ninguém sabe quem é responsável pelos diferentes processos e, neste sentido, torna-se difícil articular com as pessoas certas para solucionar os problemas efetivos das pessoas.”

“Com a transferência de competências a articulação torna-se mais burocrática e reduzida pois a abertura foi diminuída. A demora da contratação de pessoal para os postos transferidos foi um grande entrave aos processos e um corte absoluto durante meses no acompanhamento dos processos. Após a contratação, o acompanhamento não teve continuidade do que já estava, mas sim um novo início o que atrasa todos os outros acompanhamentos e ações de prevenção e apoio diverso.”

- **Diminuição da disponibilidade** para o trabalho em rede;
- **Dificuldades financeiras**;
- Efeitos da **digitalização**;
- E também problemas de **discriminação**.

“A nossa experiência é de grande abandono das comunidades migrantes, aumento de discriminação, aumento de discursos racistas por parte dos serviços e outros atores sociais. Cada vez é mais difícil conseguir respostas locais para estas famílias, e as que existem são de cada vez menor qualidade.”

De entre os que consideram que **se manteve semelhante**:

- Uma larga maioria das respostas fundamenta que a situação é **semelhante, mas de uma forma positiva**, no sentido em que já existiam as parcerias necessárias e trabalho em rede, tendo-se dado continuidade a esse caminho, sem alterações significativas;
- Uma parte das respostas refere apenas que não verificam alterações, **sem especificar** mais;
- Outra fundamentação apontada prende-se com a **ausência de organização no sentido deste trabalho em rede**;
- São também mencionados **isolamento e rivalidade** entre instituições;

- **Estagnação;**
“A adaptação das Instituições e os novos desafios vão acontecendo devagar.”
- **Reparos à qualidade** do trabalho em rede;
“O acompanhamento realizado pela Segurança social assumia uma maior responsabilização na gestão de casos. Existem conflitos de interesses políticos relativamente à intervenção das autarquias na ação social.”
- **Falta de recursos;**
“apesar dos esforços institucionais, as respostas são insuficientes e as parcerias permanecem sem capacidade (recursos humanos e logísticos) de evoluir”
- E também a percepção, em alguns casos, de que o trabalho em rede é **inexistente** e não houve qualquer alteração.

Dos que consideram que **ainda não é possível avaliar**, as fundamentações prendem-se com a **falta de dados** para essa avaliação e o **pouco tempo decorrido** desde o processo de transferência de competências.

V. IMPACTO DAS MÚLTIPLAS CRISES NA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DAS INSTITUIÇÕES

As organizações foram questionadas sobre o impacto que o pós-pandemia e a atual crise inflacionária estão a ter na organização e no funcionamento da instituição. Esta questão foi subdividida em quatro dimensões: questões analisando o impacto ao nível **financeiro**; ao nível da **organização e funcionamento das respostas sociais**; ao nível do **tipo de público**; e ao nível da **gestão de recursos humanos (RH)**.

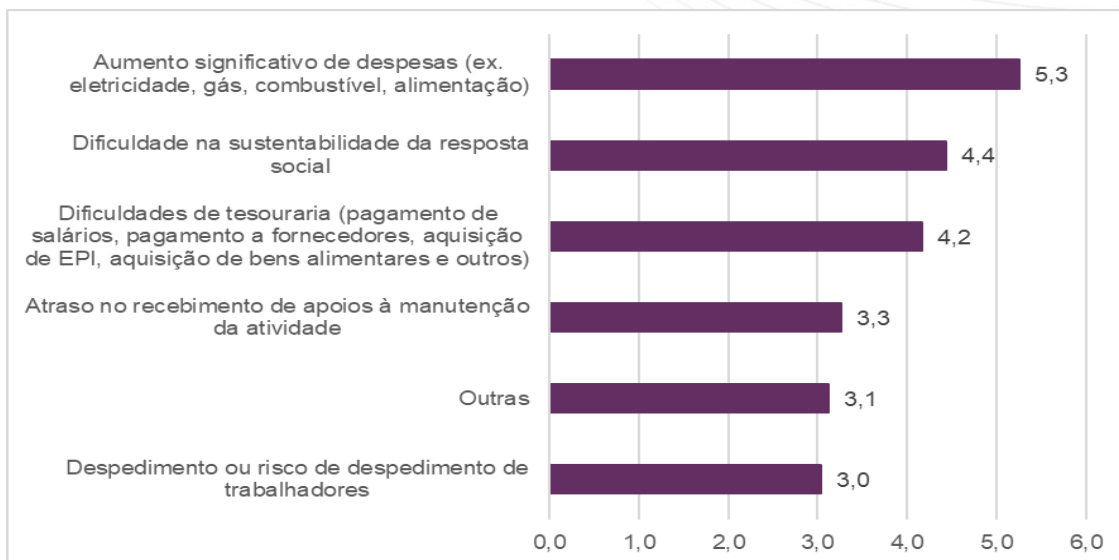
Nas questões fechadas enunciadas acima, cada uma das dimensões foram analisadas através de diferentes itens onde as organizações eram convidadas a posicionarem-se numa escala de 1 a 6, onde o 1 significava um **impacto nulo** e 6 um **impacto extremamente elevado**. As organizações tinham igualmente a possibilidade de responderem *Não sabe ou Não responde* (NS/NR). A análise da média das respostas do total de itens de cada dimensão permite apontar para as dimensões onde o impacto do pós-pandemia e da atual crise inflacionária é mais elevado. Neste sentido, a média das respostas indica um maior **impacto ao nível financeiro** (3.99) seguido de perto pelo impacto ao **nível da gestão de RH** (3.95) e, por fim, ao nível da **organização e funcionamento das respostas sociais** (3.07).

a) Financeiro

Ao nível do **impacto financeiro**, foram analisados seis itens: *Aumento significativo das despesas; dificuldade na sustentabilidade da resposta social; Dificuldades de tesouraria;*

Atraso no recebimento de apoios à manutenção da atividade; Despedimento ou risco de despedimento de trabalhadores; e Outras.

Gráfico 11 - Média das respostas sobre o impacto ao nível financeiro



Destes seis itens, foi o *aumento significativo de despesas* o mais consensual relativamente a um *impacto extremamente elevado*. De facto, mais de metade das organizações (57%) posicionaram-se no impacto de nível 6 e 23% no nível 5, ou seja, 4 em cada 5 organizações que responderam a este inquérito afirmam que o impacto do aumento das despesas foi elevado ou extremamente elevado. Paralelamente, apenas 4% não responderam (ou não sabiam responder) a esta questão e apenas 11% indicam um impacto nulo ou muito pequeno. Note-se ainda que no inquérito de 2021, ainda em contexto pandémico e perante a necessidade de reforço de produtos de higiene e de proteção pessoal, a média das respostas era 4.6, quando no atual inquérito esta média sobe para 5.3.

O segundo item que aponta para um maior impacto do atual contexto é a *dificuldade na sustentabilidade da resposta social*. Neste caso a média das respostas é de 4.4, sendo que mais de metade das organizações apontam para um impacto de nível 5 ou 6 (53%) e apenas 15% indicam um impacto nulo ou muito pequeno. Por fim, é ao nível das *dificuldades de tesouraria (pagamento de salários, pagamentos a fornecedores, aquisição de EPI, aquisição de bens alimentares e outros)* que encontramos a terceira maior média (4.2) e metade das organizações a posicionarem-se nos dois níveis mais elevados de impacto (50%).

Comparado com o inquérito de 2021, o impacto do atual contexto de múltiplas crises na gestão financeira das organizações, tendo em conta os três itens acima identificados, parece indicar um agravamento das dificuldades vivenciadas pelas organizações. Nestes três itens, a média das respostas é mais elevada em 2023 do que em 2021, sendo que o

maior aumento se deu na dificuldade de *sustentabilidade da resposta social* em que a média passou de 3.7 para 4.4, um aumento de 19% face ao inquérito de 2021. A centralidade das preocupações financeiras no atual contexto será melhor explicada mais à frente na análise da questão aberta sobre os principais desafios que se colocam às organizações.

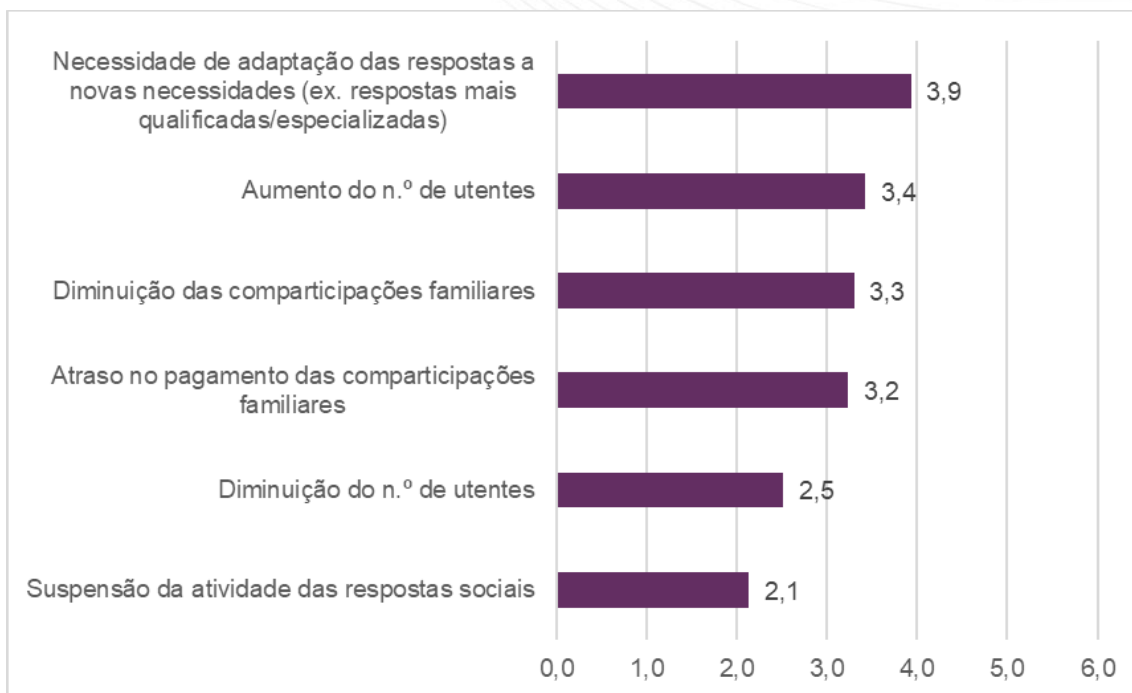
Por fim, quando no atual inquérito as organizações são questionadas sobre quais as áreas em que a instituição teve *necessidade de alterar o consumo/utilização*, em caso de ***necessidade de limitação de despesas***, destacam-se três áreas nas respostas das organizações: *combustíveis*, *contratação de serviços externos* e *eletricidade*. Nesta questão as organizações posicionaram-se numa escala de 1 a 6 onde o 1 indicava *sem alteração* e 6 *alteração elevada*. Nestes três itens a moda é 6, ou seja, a maior proporção de respostas recai sobre o impacto de nível mais extremo.

A *contratação de serviços externos* é a que apresenta uma média mais elevada (4.1) e uma menor proporção de organizações a posicionarem-se de 1 a 3 na referida escala (29.5%), ou seja, uma menor proporção de organizações que afirmam que não tiveram alterações de consumo nesta área ou que as alterações foram pequenas. No entanto, ao nível dos *combustíveis*, apesar de encontrarmos uma média ligeiramente inferior (4.0) encontramos a maior proporção de organizações a posicionarem-se entre 5 e 6 (45% comparativamente com 41% no caso da *contratação de serviços externos*), indicando que este foi o tipo de consumo com um maior número de organizações a sentirem uma necessidade mais extrema de redução (17% comparativamente com 13% no caso da *contratação de serviços externos*). Por fim, a *eletricidade* foi o terceiro item com maior necessidade de redução de consumo com 38% das organizações a indicarem uma necessidade de redução de consumo mais elevada (5 e 6), sendo que 21% posicionou-se no nível mais elevado.

b) Nas respostas sociais

As organizações foram igualmente questionadas sobre o impacto que o pós-pandemia e a atual crise inflacionária tiveram na organização e funcionamento das respostas sociais, tendo sido solicitadas que se posicionassem na referida escala de 1, que indica *impacto nulo* a 6, *impacto extremamente elevado*, nos seguintes seis itens: *suspensão da atividade das respostas sociais*; *diminuição do número de utentes*; *aumento do número de utentes*; *atraso no pagamento das comparticipações familiares*; *diminuição das comparticipações familiares*; *necessidade de adaptação das respostas a novas necessidades (ex. respostas mais qualificadas/especializadas)*. Tal como referido acima, esta foi a dimensão onde as organizações percecionaram um menor impacto (média 3.1).

Gráfico 12 - Média das respostas sobre o impacto ao nível das respostas sociais



Foi ao nível da *necessidade de adaptação das respostas às novas necessidades* que as organizações identificaram níveis mais elevados do impacto do atual contexto, com cerca de 38% das organizações a posicionarem-se no impacto de nível 5 (19%) ou 6 (19%). Neste caso, a média das respostas foi 4. A segunda dimensão com maior média foi o *aumento do número de utentes* (3.4), com 35% das organizações a posicionarem-se no nível 5 (16%) ou 6 (19%), seguido da *diminuição das comparticipações familiares* (média 3.3) onde 27% reportaram os níveis de impacto mais elevados (12% nível 5 e 15% nível 6).

Um maior impacto nestas dimensões parece apontar para alterações que estão a ocorrer no contexto de intervenção social, com o agravamento das condições de vida dos utentes, alterações do perfil das pessoas que solicitam apoio e novas necessidades de intervenções. Mais a frente, quando analisada a pergunta aberta sobre os principais desafios com os quais as organizações se confrontam, serão perceptíveis desafios associados com a necessidade de inovação e de adaptação às novas necessidades, assim como algumas das dificuldades vivenciadas pelos utentes.

Tendo por base o inquérito de 2021, verificamos que o contexto pós-pandémico trouxe alguns desafios distintos dos que foram vivenciados durante a pandemia, altura na qual o impacto foi mais intenso ao nível da suspensão da atividade de algumas respostas sociais, mais condicionadas pelas exigências associadas à contenção dos contágios, e pela diminuição do número de utentes. O terceiro maior impacto deu-se, no entanto, com a redução das comparticipações, problemática que permanece no contexto pós-

pandémico e de crise inflacionária e com impacto ao nível da gestão financeira das organizações.

c) No tipo de público

No que se refere à possibilidade de se terem verificado alterações em consequência da crise inflacionária junto dos públicos que recorrem às organizações respondentes, 109 dessas entidades (48%) afirmaram que se verificaram, sim, alterações no perfil de público.

Uma das alterações mais significativas prende-se com o facto de serem agora as **pessoas que trabalham** que recorrem aos serviços. Verifica-se também novas pessoas que ficaram **desempregadas** ou **trabalhadores por conta própria** que não conseguem fazer face às despesas.

Uma das principais razões prende-se com o **rendimento**. Se por um lado, se verifica *perda de rendimento*, “menor capacidade económica”; por outro lado, assiste-se a um *aumento das dificuldades financeiras* para atender à inflação e aumento dos custos.

No que se refere à *perda de rendimento*, as organizações apontam a existência de “pessoas e famílias em situação de desemprego”, “novos desempregados” e a diminuição de rendimento por parte de “trabalhadores independentes” e “pequenos empresários em falência”:

“o refeitório social já não é frequentado só por sem-abrigo, mas também por população cujos rendimentos/capacidade económica teve uma redução considerável”

Relativamente às *dificuldades financeiras*, as organizações apontam essencialmente o facto de estarem a receber mais pedidos de apoio por parte de pessoas que, mesmo trabalhando, não conseguem fazer face às despesas e fazem cortes em diferentes áreas, recorrendo, por isso à ajuda das organizações: “pessoas cujo salário não cobre as despesas do agregado familiar”. A dita “classe média”, como é mencionada em algumas das respostas, chega às instituições solicitando vários tipos de ajuda, nomeadamente, de apoio económico, para pagamento de rendas, para apoio nas “necessidades básicas” como a alimentação e vestuário. As necessidades de apoio alimentar são referidas várias vezes, assim como o peso dos custos da habitação (renda e crédito) no orçamento familiar como principal razão para fazer face a outras despesas familiares:

“têm recorrido aos serviços famílias pressionadas pelos custos da habitação, que em outros contextos não teriam de recorrer aos serviços”

“recorreram à instituição porque tinham pouco dinheiro para fazer face às despesas de alimentação; andavam mal alimentadas”

Ainda na dimensão do rendimento, algumas organizações apontam as dificuldades mais prementes de pessoas com pensões de reforma baixa e/ou prestações sociais, e/ou os seus familiares, que têm agora mais dificuldade em fazer face às despesas.

Uma segunda alteração no perfil é apontada relativamente aos **migrantes**. Várias organizações referem que se tem “verificado um aumento da população migrante, famílias oriundas de outras áreas geográficas”; “muitos estrangeiros em situação precária no país”. Embora não se refira o tipo de ajuda que é solicitada, percebe-se que há uma dificuldade por parte deste grupo populacional em atender às necessidades básicas.

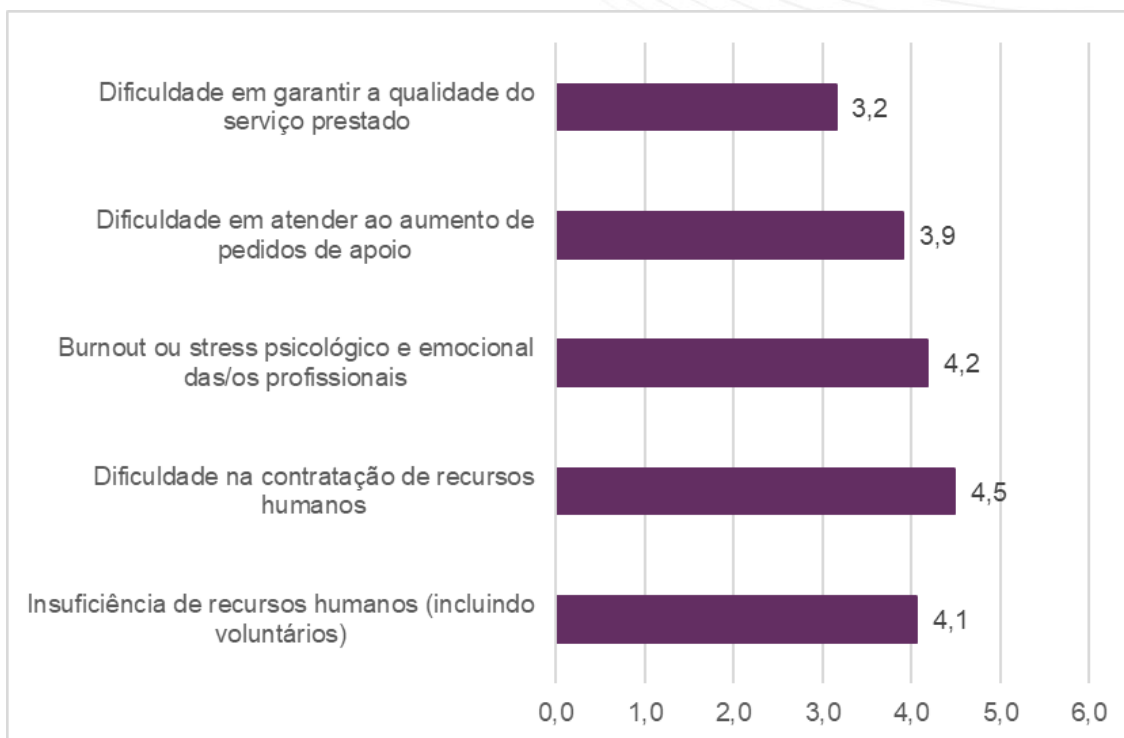
As organizações referem ainda que se verificam pessoas “**mais jovens**” e mais “**qualificadas**” a solicitar ajuda e apontam em alguns casos o aumento de situações de sem-abrigo: “têm-se apresentado cada vez mais casos de pessoas que têm emprego, mas não têm habitação. Pernoitam no carro ou na casa de conhecidos”; “mais famílias em situação de sem-abrigo” o que reforça as dificuldades referidas anteriormente para atender aos custos da habitação.

Por fim, é interessante verificar que as organizações referem também a situação das **pessoas idosas** que recorrem aos serviços, mas numa situação de maior dependência, ou de isolamento, e, por isso, mais frágil. A este nível algumas organizações apontam dificuldades internas, como por exemplo, uma diminuição no volume das mensalidades, ou um pedido para renegociar as comparticipações e ainda a admissão de utentes com menores recursos económicos. Dificuldades internas das entidades que espelham as dificuldades económicas dos utentes e das próprias famílias que recorrem aos seus serviços.

d) Na gestão de recursos humanos

Na *Gestão de RH* as organizações analisaram o impacto do atual contexto pós-pandémico e de crise inflacionária em 5 itens: *insuficiência de recursos humanos (incluindo voluntários); dificuldade na contratação de recursos humanos; burnout ou stress psicológico e emocional das/os profissionais; dificuldade em atender ao aumento de pedidos de apoio; dificuldade em garantir a qualidade do serviço prestado.*

Gráfico 13 - Média das respostas sobre o impacto ao nível da gestão de recursos humanos



É ao nível da *contratação de recursos humanos* que uma maior proporção de organizações aponta para um impacto mais elevado: 61% das organizações indicaram níveis muito elevados de impacto (5 e 6) e mais de 41% a referir um impacto extremamente elevado do atual contexto (6) (média de 4.5). Um segundo item com uma média de respostas muito elevada é a *insuficiência de recursos humanos (incluindo voluntários)* (4.1), dimensão que está associada ao item anterior. Também neste item encontramos mais de metade das organizações a indicarem um impacto de nível 5 (22%) ou 6 (29%).

O bem-estar dos profissionais da organização é, no entanto, a dimensão que recebe a segunda maior média (4.2) e a terceira maior proporção de organizações a posicionarem-se nos níveis que apontam para maior impacto. Novamente mais de metade das organizações afirmam que este período pós-pandémico e de múltiplas crises teve um impacto de nível 5 (25%) ou 6 (26%) em termos de *burnout ou stress psicológico e emocional das/os profissionais*. Juntamente com a dificuldade de contratação de RH, é neste item associado ao bem-estar dos profissionais que encontramos a menor proporção de organizações que afirmam que não verificaram qualquer impacto nos seus profissionais nesta dimensão (11% posiciona-se no nível 1).

Comparado com o inquérito de 2021, encontramos algum desagravamento face ao impacto no *burnout* e do *stress* psicológico e emocional que os profissionais das organizações do Terceiro Sector vivenciaram durante a pandemia. Em 2021, 30% das organizações do terceiro sector indicavam um impacto de nível 6, mais 4 pontos percentuais face ao atual inquérito e apenas 5% responderam que o impacto foi nulo nesta dimensão. Note-se que, durante a pandemia foram as organizações que trabalhavam com a população adulta idosa, pessoas adultas com deficiência e pessoas com doenças do foro mental ou psiquiátrico as que reportavam níveis mais elevados deste impacto, o que se compreende à luz do forte aumento da mortalidade vivenciado junto da população idosa, dos vários desafios que as respostas residenciais para diferentes públicos vivenciaram nesse período e o próprio impacto da pandemia e dos confinamentos ao nível da saúde mental das pessoas (profissionais, beneficiários das respostas e população em geral). A redução deste impacto reflete, portanto, as alterações que ocorreram nestas respostas com o fim da pandemia. No entanto, o elevado nível de *burnout e stress psicológico e emocional* que continua a verificar-se nestas organizações remete-nos para o risco desta dimensão estar a ser negligenciada dentro das organizações, não existindo um compromisso verdadeiro com a definição de estratégias e respostas adequadas a este problema. A *persistência do burnout e do stress psicológico* e emocional dos colaboradores têm impactos a curto, médio e longo prazo quer na capacidade de fixação de mão de obra, quer na qualidade dos serviços prestados. Não podemos ignorar que este é um sector onde a qualidade das respostas sociais está fortemente relacionada com o cuidado ao outro, com a comunicação empática e com relação de proximidade interpessoal que é estabelecida com os utentes, sendo, portanto, altamente vulneráveis ao *stress psicológico e emocional* dos colaboradores que prestam estes serviços.

A maioria das Organizações sociais (55%, n=125) não reconhece sinais de empobrecimento junto dos seus trabalhadores, decorrentes do contexto pós pandémico e da crise inflacionária. Contudo, 45% das organizações da sociedade civil (OSC) (n=101) manifestam uma perceção de sinal contrário, declarando ter identificado indícios de empobrecimento. De entre as OSC que reconhecem a deterioração das condições de vida materiais dos seus trabalhadores, 13.9% (n=14) opta por não responder à questão que solicita a identificação das medidas aplicadas pelas OSC para atenuar os efeitos do empobrecimento junto dos seus trabalhadores. 20.8% (n=21) declara não ter aplicado qualquer medida de mitigação, explicando que em grande parte essa inação se deve à incapacidade financeira das OSC para atuarem nesse sentido. As OSC que corroboram a aplicação de medidas para atenuar o processo de empobrecimento dos seus trabalhadores (65.3%, n=66) apontam sobretudo ações desenvolvidas nos domínios do apoio alimentar e financeiro. As medidas de apoio alimentar assumem as seguintes formulações: “ajuda alimentar”; “almoço na instituição”; “cabazes de alimentos”; “oferta

de percíveis em final de prazo”; “horta comunitária”. As medidas de apoio financeiro consubstanciam-se fundamentalmente em aumentos salariais e reforço de prémios e subsídios. Com uma expressão bastante mais reduzida, emergem ainda as medidas associadas à promoção da saúde mental (apoio psicológico) e as medidas de contenção de custos com o exercício laboral (teletrabalho e flexibilidade horária). Finalmente, algumas OSC referem a disponibilização de apoios em termos indefinidos (“tentamos dar mais benefícios e ajudas”, “através de disponibilização de apoio”) e sob a forma de medidas pontuais e discricionárias (“foi concebido um conjunto de respostas caso a caso (...); “apoios pontuais a trabalhadores”).

e) Apoios de carácter extraordinário

As entidades participantes neste estudo foram convidadas a referir se obtiveram apoios de carácter extraordinário, temporário e transitório e a sua avaliação de cada uma dessas medidas. Das 226 respostas válidas, cerca de 145 responderam que não receberam qualquer tipo de apoios e 81 respondeu que recebeu.

Tentando também explicitar o tipo de apoios que foram recebidos pelos cerca de 36% de respondentes, predominaram os seguintes:

- Apoios por parte da segurança social (apoio financeiro, apoio energético, combustível, lay-off dos funcionários);
- Apoios ao nível do material de proteção e higiene (COVID 19) – EPI’s;
- Apoios das autarquias ou juntas de freguesia;
- Apoios ao nível do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC);
- Apoios de programas específicos que foram criados para responder ao contexto que se estava a enfrentar, como o Adaptar Social +, MAREESS 2022 (Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde), o Fundo de Socorro Social (destina-se a prestar apoio às instituições particulares de solidariedade social ou instituições equiparadas e a famílias), Plano de Recuperação e Resiliência, PARES 3.0 (Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais 3ª Geração);
- Apoios de donativos, particulares (muito residual);
- Apoios para aquisição de viaturas.

145 das 226 entidades não obtiveram apoios, pelo que pedíamos também para explicitarem o motivo pelo qual a instituição não obteve qualquer tipo de apoio. As razões apontadas são maioritariamente relacionadas com o facto de não ter sido

solicitado, porque não cumpriam os critérios exigidos (“Porque não fomos considerados elegíveis”), ou porque não tiveram necessidade (porque conseguiram fazer uma boa gestão financeira).

Esta questão da estabilidade financeira é uma justificação muitas vezes dada.

“Devido à gestão financeira que temos adotado nos últimos anos com o objetivo de abertura de novas valências com financiamento próprio, adiámos os projetos e aplicámos os valores na qualidade de serviços, no aumento de vencimentos dos funcionários para fazer face a aumento de despesas pessoais e na qualidade de bens alimentares e de higiene que utilizamos nas valências de modo a manter a qualidade dos serviços e das instalações.”

Há também muitas respostas que vão no sentido de “não sabia”, “não teve conhecimento”, “não se aplica”. Estas respostas revelam um desconhecimento deste tipo de apoios e algumas referem mesmo que “não sabem responder”.

De forma residual há respostas que referem que ainda aguardam resposta de um financiamento ou que fizeram recentemente um pedido /candidatura.

f) Desafios

Paralelamente ao questionamento sobre o impacto do contexto pós-pandemia e de crise inflacionária nas instituições, procuramos perceber através de uma questão aberta, quais os principais desafios que se colocam às instituições. Sendo uma pergunta obrigatória, apenas seis instituições não responderam à questão ou informaram que não tinham informação sobre este assunto e apenas uma organização afirmou que não se confrontou com qualquer desafio. As restantes 219 organizações que responderam a esta questão identificaram desafios associados a três principais dimensões: gestão financeira da organização (58%); gestão de recursos humanos (34%); e organização e funcionamento das respostas da instituição (26%). Outras áreas foram também sublinhadas estando relacionadas maioritariamente com as infraestruturas da instituição ou com desafios vivenciados pelos utentes, abrangendo uma minoria das respostas (6% e 3%, respetivamente).

Estas respostas vêm corroborar as respostas fechadas sobre o impacto do contexto nas instituições, existindo um importante paralelismo entre as respostas às perguntas fechadas e o elencar de desafios nesta questão aberta. Assim, as respostas dadas a esta questão permitem não só validar o impacto anteriormente identificado, como permitem detalhar e aprofundar a forma como estes itens são percecionados como desafios institucionais.

Assim, e tal como analisado nas questões sobre o impacto do atual contexto de múltiplas crises nas instituições, os **desafios financeiros** destacam-se claramente dentro das preocupações das organizações, com mais de metade das instituições preocupadas com

esta dimensão. A preocupação com a **sustentabilidade da organização** sobressai nesta análise com 56 instituições referindo a sustentabilidade e o equilíbrio financeiro. Muitas destas organizações apenas identificam este tema sem uma explicação complementar. No entanto, através de algumas respostas é possível identificar diferentes níveis desta preocupação: para algumas está em causa manter a sustentabilidade atual.

“Manter a gestão equilibrada que tem mantido a [instituição] com razoável margem de manobra face a imprevistos.”

“Manter o equilíbrio da Instituição, minimizando o impacto da crise considerando as necessidades do público alvo.”

“Manutenção da sustentabilidade financeira.”

Enquanto para outras a perda da sustentabilidade parece ser um desafio iminente.

“Incertezas na sustentabilidade de algumas respostas sociais”

“Dificuldade na sustentabilidade e tesouraria da Instituição dado o aumento exponencial da despesa”

“Muitas despesas, poucos rendimentos para garantir a sustentabilidade”

E, por fim, encontramos igualmente instituições nas quais o agravamento da situação financeira da organização coloca atualmente em risco a sua própria sobrevivência ou a viabilidade de algumas respostas.

“Não deixar morrer a [nome da instituição]”

“Perante as dificuldades económicas crescentes é cada vez maior o desafio de sobrevivência das instituições do setor social”

“A sustentabilidade, a possibilidade do encerramento de valências, o incumprimento perante fornecedores e trabalhadores.”

As dificuldades na sustentabilidade financeira das organizações estão associadas ao **aumento de despesas**. Algumas organizações referem igualmente que este aumento das despesas não foi acompanhado pelo aumento das receitas criando uma fragilidade no equilíbrio entre despesas e receitas da organização ou de respostas específicas. A redução da comparticipação das famílias causado pela dificuldade destas em fazer face às despesas é outra dificuldade elencada pelas organizações. Das 127 organizações que indicam preocupações financeiras, 38 organizações associam estas dificuldades ao aumento das despesas e 25 referem a insuficiência das receitas.

O aumento das despesas é, em grande parte, explicado pelo aumento do custo de vida que ocorreu em 2022 e 2023. O aumento da inflação que afetou diversas categorias de bens e serviços, foi mais intenso nos produtos alimentares, nos combustíveis e energia, elementos essenciais para organizações cuja intervenção implica a adequada climatização dos espaços, a prestação de serviços (e/ou apoio) alimentares e de transportes de utentes ou deslocação dos seus profissionais. Paralelamente, este contexto foi igualmente de aumento dos juros bancários e de aumento das

remunerações, nomeadamente do salário mínimo. Há assim um aumento do custo de funcionamento proveniente de várias fontes em simultâneo, situação distinta da que ocorreu durante a pandemia, em 2020 e 2021, onde o aumento das despesas estava associado principalmente aos produtos de higiene e de proteção individual e à adaptação dos espaços para reduzir o risco de contágio.

“Aumento dos salários, aumento de juros bancários, aumento nos bens essenciais, luz, combustível, água.”

“A sustentabilidade com o aumento das despesas correntes, água, eletricidade, combustível, produtos alimentares e de higiene e aumento dos salários das colaboradoras, sem o respetivo aumento das participações e acordos de cooperação.”

Por outro lado, o aumento da despesa ocorre também por via de alterações legislativas associadas a algumas respostas sociais e a uma degradação das condições de vida da população que leva a um aumento das solicitações de apoio social. Todo este contexto de aumento das despesas leva a um estrangulamento financeiro das organizações com impacto na sua sustentabilidade, na qualidade das respostas e na própria capacidade de cumprir a sua missão social.

“Responder às exigências da nova Portaria do CACI que representa um aumento de despesas.”

“O aumento desmesurado de pedidos vai fazer com que tenhamos de começar a ignorar pedidos de pessoas e famílias com fome porque não pagamos ordenados, não temos pessoal suficiente para fazer cabazes, recolhas e embalar alimentos. Por outro lado, o aumento de custos de bens essenciais e combustíveis tem diminuído a nossa capacidade de recolha de alimentos nas grandes superfícies e raio de ação para entrega a pessoas com dificuldades de mobilidade, como idosos que ficam cada vez mais isolados.”

“O principal desafio será equiparar as receitas às despesas que a instituição tem todos os meses. Correndo o risco de se ver obrigada a eliminar postos de trabalho e por sua vez deixar de prestar um serviço da qualidade aos utentes.”

É referido de forma geral o **desequilíbrio entre as receitas existentes comparativamente com o aumento das despesas**. Note-se que nos inquéritos de 2020 e 2021 as organizações já indicavam que as *participações do Estado eram desajustadas* da realidade e que os novos encargos não estavam contemplados nos acordos de cooperação. Esta sucessão de crises que impactam diretamente no aumento do custo de funcionamento das organizações sem um aumento análogo do financiamento público poderá explicar a situação de desespero referida acima por algumas instituições.

“Desfasamento entre o financiamento das ERPIs e o staff exigido vs o staff necessário ao bom funcionamento, tendo em conta a tipologia de utentes atual (acamados com necessidade de cuidados semelhantes a uma unidade de cuidados continuados/paliativos)”

“Conseguir manter todas as respostas sociais, porquanto as participações estão abaixo das necessidades para fazer face a todas as despesas”

No entanto, e tal como vivenciado em 2020 e 2021, a dificuldade de financiamento destas organizações ocorre por uma multiplicidade de fatores. No nível das receitas há

igualmente uma *redução das participações familiares*. As organizações confrontam-se quer com uma redução do número de utentes devido aos constrangimentos financeiros vivenciados pelas famílias quer por uma elevada proporção de utentes que tendo baixos recursos têm simultaneamente baixas participações.

“Aumento da inflação (preços de gás, eletricidade e alimentar) e baixa de utentes na área da Infância e Juventude, motivado pela redução de rendimentos líquidos das famílias.”

“Baixos recursos dos utentes, baixas mensalidades, poucos utentes, localização geográfica”

Um segundo grupo de desafios que se colocam às instituições prendem-se com a **gestão de recursos humanos (RH)**. Nesta área encontramos como principais grupos de dificuldades a **escassez de RH**, a **necessidade de qualificação dos RH**, o **bem-estar dos RH** e a **valorização remuneratória** destes profissionais. Das 74 organizações que apresentam dificuldades a área da gestão dos recursos humanos, 54 referem que em causa está uma **escassez de RH**, sendo apontada quer a **dificuldade de retenção** de alguns destas profissionais quer a **dificuldade de contratação** de novos funcionários. Para alguns destes inquiridos estão em causa condições de trabalho pouco atrativas, nomeadamente em respostas sociais que exigem o trabalho por turno e ao fim de semana, a que acrescem baixas remunerações e progressão na carreira ainda pouco apelativa. Num contexto de baixo nível de desemprego e de procura de mão de obra por outros sectores de atividade com condições de trabalho e/ou remunerações mais atrativas, há um agravamento da escassez de mão-de-obra.

“Conseguir uma estabilidade nas equipas pois os ordenados líquidos são muito semelhantes entre todas as categorias e por isso é fácil optar por outra profissão onde não façam turnos, fins de semana e etc.”

Com a dificuldade de contratar e reter os seus recursos humanos, estas instituições confrontam-se cada vez mais com trabalhadores pouco qualificados e com a necessidade de investir na **qualificação destes profissionais**. Há assim entidades que referem a dificuldade em contratar profissionais qualificados enquanto outras indicam a existência de um perfil de recursos humanos pouco qualificados para as funções que desempenham.

“Recrutamento de mão de obra, cada vez mais escasso e com menos competências.”

Também no segundo inquérito às organizações, em 2021, as organizações referiam como dificuldade esta escassez de recursos humanos. Em contexto de pandemia, era necessária uma reorganização do trabalho que, em conjunto com as baixas médicas, exigiam um aumento do número de funcionários. Paralelamente, as organizações referiam a dificuldade de retenção destes recursos devido aos baixos salários, a precaridade laboral, o esforço físico de algumas funções e o forte stress psicológico associado ao período pandémico. A necessidade de **valorização remuneratória** dos recursos humanos é, portanto, uma preocupação que se verifica quer em 2021 quer no atual inquérito. Há efetivamente uma preocupação com a capacidade de **pagar salários**

dignos aos colaboradores. Em causa está igualmente a proximidade das remunerações entre diferentes categorias profissionais e o sentimento de injustiça vivenciado por algumas categorias que percebem a valorização remuneratória entre os funcionários que auferem o Salário Mínimo, sem que esta promova a valorização dos restantes profissionais. É assim sublinhada a necessidade de “garantir equilíbrio entre o aumento do salário mínimo e a quase inexistência de salários médios, com o grande impacto que isso tem em várias categorias mais especializadas”. Relembre-se que o aumento das remunerações é percebido por estas organizações quer enquanto um instrumento para a fidelização e a satisfação dos profissionais, quer como um custo que em alguns contextos institucionais ameaça a sustentabilidade financeira das organizações.

Ao nível do ***bem-estar dos RH*** são referidos desafios associados ao *burnout* e o *stress físico e emocional* dos colaboradores, assim como a necessidade de *gestão de conflitos*. Comparativamente com o inquérito de 2021, estas dimensões parecem perder relevância no leque das preocupações das instituições. No atual inquérito, das 226 organizações que responderam às questões abertas, apenas três referem esta dimensão do bem-estar dos funcionários, quando em 2021 o *burnout*, o cansaço físico e psicológico, a exaustão, a saturação, o stress, o medo, a necessidade de gestão da saúde mental ou gestão emocional dos colaboradores, o desgaste psicológico eram algumas das várias expressões utilizadas pelas organizações na identificação dos desafios na área da gestão dos RH.

As dificuldades associadas à ***organização e funcionamento das respostas sociais*** é a terceira categoria com maior número de respostas. Nesta área sobressai o desafio de ***augmentar a capacidade de resposta*** das organizações. Enquanto algumas instituições referem a insuficiência de vagas face às solicitações, sem indicar se em causa está uma realidade recente ou o arrastar de uma dificuldade que persiste ao longo do tempo, outros referem claramente o aumento das solicitações que não estão a ser supridas. É assim indicado a necessidade de criação de novas valências ou aumento das vagas em áreas como creche, pré-escolar, ATL, CACI, Lares Residenciais para pessoas com deficiência, ERPI e apoio alimentar.

Paralelamente ao aumento das respostas, outras organizações indicam a necessidade de ***adaptação das respostas às novas necessidades***. Em causa estão quer alterações na lei que obrigam a uma reorganização do funcionamento, quer a necessidade adequar as respostas aos novos perfis de beneficiários ou necessidades do território. É igualmente sublinhada a necessidade de apostar na inovação das respostas.

“Reorganizar o funcionamento com as novas alterações vigentes na lei, nomeadamente em algumas respostas sociais, tais como o SAD”

“A valência de apoio domiciliário tende a terminar, pois são todos utentes de ERPI, não há condições de permanência em domicílio, estamos inseridos num contexto geográfico muito rural e envelhecido, sem propensão à fixação da camada jovem na região.”

Por outro lado, há uma preocupação com a **qualidade das respostas sociais**. É necessário um exercício de equilíbrio financeiro num contexto de aumento galopante do preço de bens e serviços, feito em conjunto com a necessidade de assegurar a qualidade dos serviços prestados. As organizações confrontam-se, como tal, com a necessidade de “manter a qualidade da prestação dos serviços com cada vez menos recursos financeiros disponíveis”.

Outras necessidades associadas à organização e funcionamento das respostas são apontadas, ainda que por um número reduzido de organizações. Assim, importa sublinhar que enquanto várias instituições referem a necessidade de aumento da capacidade de respostas associada a um aumento de utentes, existem também organizações que apontam para o cenário oposto. A diminuição ou insuficiência de utentes parece ocorrer em territórios geográficos específicos, possivelmente áreas geográficas com baixa densidade demográfica, mas também devido a uma alteração do perfil dos utentes, nomeadamente um maior nível de dependência dos idosos que impossibilita a sua inclusão em determinadas respostas (ex. Centro de Dia). Por fim, são apontados também desafios na autonomização das famílias, na necessidade de respostas na área da saúde mental e a necessidade de atualização dos diagnósticos sociais para um melhor conhecimento das necessidades da comunidade.

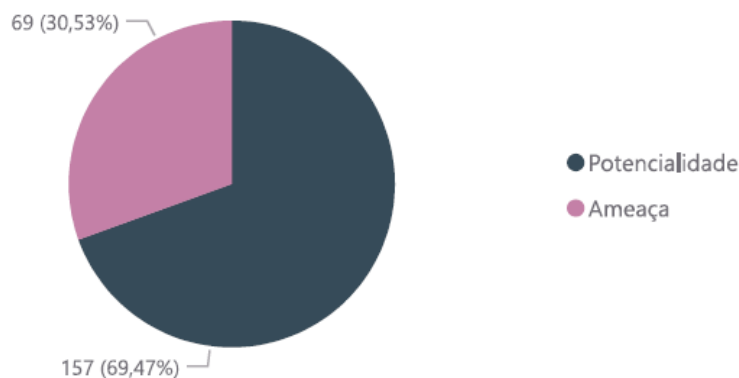
Houve igualmente organizações que identificaram dificuldades em outras áreas que não se enquadram nas três grandes categorias identificadas anteriormente. Nestas respostas identificamos sobretudo os desafios associados às **infraestruturas** da instituição, nomeadamente a necessidade de obras ou de modernização das instalações ou, por outro lado, de construção de novas instalações para abertura de novas valências, processos que são dispendiosos ou bloqueados por requisitos burocráticos. Por outro lado, há igualmente a identificação dos **desafios vivenciados pelos utentes**, onde se destaca quer os baixos rendimentos dos utentes ou o impacto do aumento do custo sobre as suas condições de vida e rendimentos. São também referidas algumas problemáticas associadas aos jovens, nomeadamente o desinteresse destes face à escola, o absentismo escolar, o insucesso escolar e as dificuldades de aprendizagem, assim como um aumento da violência entre crianças e jovens. É, por fim, referida a dificuldade no acesso às diferentes terapias, nomeadamente a terapia da fala e a terapia ocupacional.

g) Ameaças e Potencialidades

Na conclusão do inquérito por questionário, procuramos avaliar a opinião das entidades sobre dois temas que consideramos prioritários na atual conjuntura: a *transferência de competências* e a *digitalização*. Quer um, quer outro tema já tinham sido objeto de análise, direta ou indireta, no presente relatório e desta forma trata-se apenas de

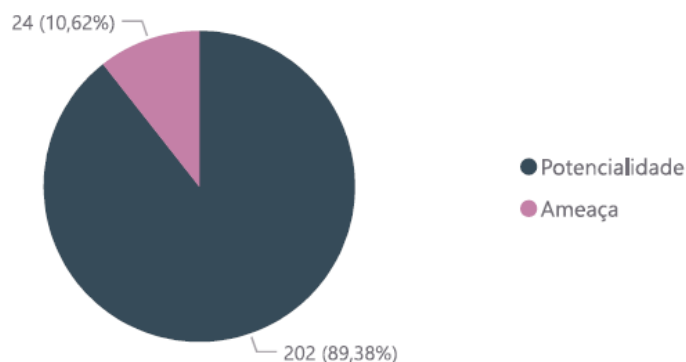
corroborar a informação recolhida. No que concerne a transferência de competências, as entidades responderam maioritariamente que é uma potencialidade. Apenas 30,5% consideraram como uma ameaça.

Gráfico 14 - Apreciação da transferência de competências



Quanto ao tema da digitalização, as organizações do Setor da Economia Social não são alheias às dinâmicas de mudança e de transformação que decorrem da crescente integração das tecnologias da informação e da comunicação nas diferentes esferas de vida pessoal e social. De facto, a integração de novas tecnologias de base digital no âmbito dos processos de governação, gestão e comunicação do Terceiro Setor tem constituído um desafio a que as entidades têm procurado responder e que parecem encarar de forma bastante positiva. De acordo com os resultados do inquérito, 89,4% das organizações (n=202) avaliam as atuais dinâmicas de digitalização como uma potencialidade, provavelmente privilegiando as suas vantagens em termos de otimização de processos quotidianos de trabalho e de ganhos em matéria de eficiência organizacional.

Gráfico 15 - Apreciação da digitalização



CONCLUSÕES

No primeiro questionário lançado em 2020, ainda em período de estado de emergência, ressaltavam as questões da adaptação das entidades às novas necessidades sanitárias impostas pela pandemia, sobretudo a questão dos equipamentos de proteção individual que, na altura, eram escassos. O fecho de muitas valências e sobretudo a questão dos centros de dia para os idosos e das respostas para a população deficiente era um elemento recorrente nas respostas de então. A primeira reação à situação pandémica foi fechar respostas e esta situação condicionou as atividades das entidades e deixou muitos utentes sem apoio, e com a necessidade de recorrer ao apoio dos familiares que muitas vezes não tinham competências, nem disponibilidade para cuidar deles. Esta situação levou também a que nas respostas dadas ao primeiro questionário muitas instituições tenham referido que o isolamento e a necessidade de interação social eram as principais necessidades dos utentes.

Em 2021, e com as instituições a funcionar há um ano dentro dessas novas normas, elas destacavam o impacto da pandemia no aumento das despesas. Vários tipos de adaptações tiveram de ser feitas no seio das próprias organizações para garantir o funcionamento dos serviços e apoiar os seus utentes. As atividades foram na sua maioria adaptadas, o que acarretou mais custos de funcionamento, quer em termos de recursos humanos, quer em termos de materiais. A adaptação das organizações a novas rotinas, assim como a reorganização das equipas e a manutenção das medidas de proteção continuavam a estar no centro das preocupações das entidades. A atenção dada à digitalização aumentou entre 2020 e 2021. Há o entendimento de que o trabalho e a comunicação à distância teriam vindo para ficar e, por isso, seria fundamental ter recursos materiais, mas também desenvolver as competências digitais (literacia digital) nos profissionais e utentes.

O questionário que a EAPN lançou em 2023 tinha outro propósito: perceber como é que as entidades estavam a sentir o impacto de um contexto desfavorável na sua organização interna, mas também nos seus beneficiários diretos. Neste ano de 2023, para além das consequências da crise sanitária enfrentávamos a crise inflacionária decorrente da guerra na Ucrânia e as questões relacionadas com o aumento dos fluxos migratórios.

De uma forma geral, consideramos que as entidades que responderam ao questionário conhecem de perto os problemas que os seus beneficiários vivenciam e destacam as questões relacionadas com a proteção social, sendo que aqui sublinham o apoio alimentar. Também referem em larga medida a questão dos apoios sociais de emergência e a insuficiência da cobertura de equipamentos sociais. O problema de acesso aos serviços surge também de forma destacada com a questão da lista de espera na saúde como sendo a mais preocupante seguindo-se o excesso de burocracia.

Apesar da atual e crescente centralidade dos problemas associados ao domínio da habitação, as organizações da sociedade civil que integram a nossa amostra revelam algum distanciamento sobre esta dimensão. Contudo, percecionam um aumento generalizado dos problemas relacionados com a capacidade de assegurar os custos com a habitação, fortes restrições no acesso a nova habitação, reforço das situações sobrelotação, degradação das condições estruturais de habitabilidade dos alojamentos e aumento dos cenários limite de privação habitacional, traduzidos no aumento das situações de sem abrigo.

Neste questionário voltamos a perguntar às instituições sobre o papel das diferentes entidades na prevenção da pobreza e exclusão social e aqui, mais uma vez, se destacam as entidades de natureza local (autarquias locais) com uma avaliação mais positiva. A proximidade aos territórios continua a ser percecionada como uma mais-valia na resolução de problemas sociais.

Quanto ao impacto que o pós-pandemia e a atual crise inflacionária estão a ter na organização e funcionamento das instituições, revela-se um maior impacto ao nível financeiro e aqui salientaram ao aumento significativo das despesas (ex.: eletricidade, gás, combustíveis e alimentação, entre outros). No que se refere ao impacto no funcionamento das suas respostas sociais, verificamos que este se fez sentir na necessidade de se adaptarem a novas necessidades (ex.: respostas mais qualificadas e especializadas).

Outra conclusão relevante prende-se com as alterações registadas ao nível do tipo de público que atendem, tendo 48% das entidades respondentes referido que houve alteração no perfil do público – aumento do número de trabalhadores pobres a recorrer aos serviços, de pessoas que ficaram sem emprego e de trabalhadores por conta própria que não conseguem fazer face a todas as despesas. Depois surgem os migrantes e ainda pessoas cada vez mais jovens e com mais qualificações.

Ainda sobre as necessidades /dificuldades das organizações, concluimos que as instituições respondentes referem que as principais dificuldades ao nível da gestão dos recursos humanos se prendem com a contratação, logo seguida da insuficiência de recursos humanos face ao trabalho da instituição.

RECOMENDAÇÕES

* **Rentabilizar os instrumentos financeiros disponíveis** (Plano Recuperação e Resiliência (PRR), Quadro Comunitário de Apoio– FSE+, outros apoios disponíveis por parte da Segurança Social) bem como as Estratégias existentes (Estratégia Nacional de Combate à Pobreza, Garantia para a Infância, Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável, Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência) **no combate à pobreza, na melhoria das respostas sociais e no fomento de uma inovação social** que promova efetivamente uma intervenção nas causas da pobreza e um verdadeiro salto qualitativo das condições de vida das populações.

* **Rentabilizar o novo quadro comunitário de apoio (FSE+) para impulsionar novos modelos de atuação e/ou projetos experimentais** que possam responder às novas solicitações que surgiram com a pandemia e o novo contexto inflacionário. As entidades sociais que colaboraram no estudo perceberam que, com esta crise e com os efeitos da pandemia, o leque das suas respostas sociais se alargou. Além das valências que possuem, tornou-se importante dar respostas aos pedidos que surgiam, por exemplo, ao nível alimentar, no apoio ao pagamento de despesas inesperadas das famílias, com um foco na área da habitação. Estas novas solicitações exigem recursos específicos que necessitam também de um novo enquadramento e financiamento.

* **Promover um acompanhamento contínuo do processo de transferência de competências** para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais no sentido de perceber de que forma as instituições sociais estão envolvidas e como o trabalho em parceria está a acontecer. Acima de tudo, compreender o modo como este processo está a impactar as próprias populações (quais as vantagens e as desvantagens para os beneficiários das medidas). Percebeu-se que este ainda é um assunto novo com pouca apropriação por parte das entidades sociais e a opinião acerca das vantagens ou desvantagens ainda pouco firmada.

* **Investir na capacitação e qualificação das organizações**, pois ficou perceptível que as novas solicitações que surgem, bem como os novos públicos exigem intervenções multidisciplinares e novas abordagens e exigem também recursos humanos qualificados. As entidades relatam dificuldade no recrutamento de recursos humanos qualificados e esta situação tem impacto direto na qualidade da intervenção realizada.

* **Reforçar e reconhecer o trabalho em rede enquanto princípio estratégico de luta contra a pobreza.** É fundamental formar/capacitar os profissionais das instituições sociais nesta metodologia e fomentar atividades e projetos em rede que envolvam diferentes atores institucionais (públicos e privados) e os próprios cidadãos.



Maio 2024