

O COMBATE À POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL NO CONTEXTO DA PANDEMIA POR COVID-19

RESULTADOS DO 2º INQUÉRITO ÀS ORGANIZAÇÕES

Ficha Técnica

Título: O Combate à Pobreza e Exclusão Social no contexto da pandemia por COVID-19. Resultados do 2.º Inquérito às Organizações

Autoras:

Fátima Veiga

Paula Cruz

Departamento de Investigação e Projetos

Cátia Santos

Elizabeth Santos

Observatório Nacional de Luta Contra a Pobreza

Edição:

EAPN Portugal Rua de Costa Cabral, 2368

4200-218 Porto

Tel. 225 420 800 | Fax. 225 403 250

E-mail. geral@eapn.pt

www.eapn.pt

www.on.eapn.pt

Data:

Dezembro 2021

ÍNDICE



	PÁG
SUMÁRIO EXECUTIVO	3
O COMBATE À POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL NO CONTEXTO DA PANDEMIA POR COVID-19: RESULTADOS DO 2.º INQUÉRITO ÀS ORGANIZAÇÕES	6
CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES	7
IMPACTO DA PANDEMIA NA POPULAÇÃO	9
IMPACTO DA PANDEMIA NA EVOLUÇÃO DOS PROBLEMAS SOCIAIS DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE	11
IMPACTO DA PANDEMIA NOS GRUPOS EM SITUAÇÃO DE MAIOR VULNERABILIDADE	14
CONSTRANGIMENTOS E VULNERABILIDADES À ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS DIFERENTES SETORES DE ATIVIDADE PÚBLICA	16
APRECIÇÃO DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS PELAS ENTIDADES PÚBLICAS PARA PREVENIREM O AGRAVAMENTO DA POBREZA E DA EXCLUSÃO SOCIAL	21
APRECIÇÃO DO IMPACTO DA PANDEMIA NA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DAS INSTITUIÇÕES	23
RECURSO A APOIOS DE CARÁCTER EXTRAORDINÁRIO, TEMPORÁRIO E TRANSITÓRIO POR PARTE DAS ORGANIZAÇÕES	36
PRINCIPAIS NECESSIDADES EXPRESSAS PELAS PESSOAS QUE UTILIZAM AS RESPOSTAS E SERVIÇOS PRESTADOS PELA INSTITUIÇÃO	37
SOLUÇÕES E PROPOSTAS APRESENTADAS PELAS ENTIDADES	39
CONSUÕES E RECOMENDAÇÕES FINAIS	42

SUMÁRIO EXECUTIVO



A Rede Europeia Anti-Pobreza Portugal (EAPN Portugal), em parceria com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, realizou em abril de 2021 um segundo questionário sobre o impacto da pandemia COVID-19 com o objetivo de perceber os efeitos mais recentes da Pandemia nas entidades do Terceiro Sector (TS) e Entidades Públicas (EP), assim como a intervenção destas entidades ao nível do combate à pobreza e exclusão social.

O Questionário esteve online de abril a maio de 2021 tendo sido rececionadas no total 644 questionários válidos. Embora sendo um questionário dirigido às entidades do TS e EP, responderam também a este questionário organizações do sector lucrativo. No entanto, tendo em conta que o questionário não era dirigido a este sector e o número de entidades que responderam não foi significativo e estava na sua maioria circunscrito a um território (Lisboa), optamos por não analisar estes questionários. Assim, o presente relatório analisa as respostas de 573 entidades, das quais 82% corresponderam a entidades do TS e 18% a EP.

- Em termos de **tipologia**, 39.5% das organizações do TS que responderam ao questionário são: Associações de Solidariedade Social, logo seguidas de outras IPSS ou entidades Equiparadas (40.2%). No caso das Entidades Públicas, as Autarquias locais (47.6%), onde se incluem as Câmaras Municipais e as Juntas de Freguesia, foram as entidades com maior representação. A maioria das organizações referiram ter **intervenção local** (66%) e regional (19%). **Lisboa** foi o distrito que se destacou mais em termos do número de respostas (26.7%), seguido de Leiria (10.5%) e Porto (8.0%).
- Relativamente ao **público-alvo de intervenção** verificou-se que uma percentagem importante das organizações tinha o seu trabalho direcionado para a população idosa (56%), seguida das Crianças e/Jovens (52%) e Famílias e Comunidade em Geral (36%).
- Do ponto de vista do **impacto da pandemia na população** os resultados mostram que 78% das instituições do TS e EP avaliam o impacto da pandemia na **população idosa** como muito elevado ou extremamente elevado (5 ou 6), e mais de 54% das instituições avaliam este impacto no nível máximo (6). De entre a população idosa destacam-se as **mulheres entre os 65 -80 anos** (valor médio- 5.2), **mulheres acima dos 80 anos** (valor médio- 5.2) e nos **homens entre os 65-80 anos** (valor médio- 5.2) como os grupos com maior impacto médio.

- Em termos do **impacto da pandemia na evolução dos problemas sociais**, em média, entre 49% a 58% das organizações inquiridas consideraram haver um impacto muito elevado ou extremamente elevado (5 ou 6) nas dimensões relacionadas com os **problemas financeiros, inserção profissional, problemas de saúde, problemas pessoais e problemas sociofamiliares**. Destacam-se problemáticas relacionadas com o **Isolamento social** (5.2), o **Isolamento físico-geográfico** (4.9), as **Doenças de natureza psíquica** (4.8) e a **Insuficiência de rendimentos** (4.8). Do ponto de vista apenas dos problemas financeiros e da inserção profissional, são, por um lado, a **Redução de rendimentos** (4.7) e, por outro lado, o **Trabalho irregular/incerto** (4.7) os dois aspetos que se destacam, com 65% e 63% das instituições respetivamente a avaliarem esse impacto nas pessoas que recorrem aos seus serviços como muito elevado ou extremamente elevado (5 ou 6).
- Numa análise mais específica relativamente a **grupos que vivem em situações vulneráveis** verifica-se que os grupos onde foi percecionado um maior impacto da pandemia, todos com um impacto médio superior a 5, são: as **pessoas idosas a viver sozinhas** (5.4), os **desempregados/as** (5.1), os **trabalhadores com vínculos precários** (5.1), os **cuidadores informais de pessoas que necessitam de cuidados permanentes** (5.1), os **trabalhadores em layoff ou medidas similares** (5.0), e as **famílias numerosas em situação de pobreza** (5.0). Entre 75% a 88% das instituições participantes avaliam o impacto da pandemia nestes grupos acima de 5.
- A dimensão da **saúde** destaca-se como sendo aquela em que as entidades reconhecem que os **constrangimentos e vulnerabilidades à sua organização e funcionamento** tiveram maior impacto nas pessoas. Nesta dimensão, os constrangimentos mais destacados como tendo um impacto extremamente elevado (6) foram as **dificuldades em aceder a consultas de especialidade** (60.8% das entidades) e as **dificuldades em aceder a consultas de rotina** (57.4%).
- As **Autarquias Locais** reúnem uma apreciação bastante positiva (4.6 em média) por parte das entidades respondentes relativamente às medidas que implementaram para prevenir um agravamento da pobreza e da exclusão social.
- São as **organizações do Terceiro Sector que identificam um maior impacto da crise pandémica nas suas estruturas** comparativamente com as entidades Públicas nas áreas identificadas no questionário: impacto financeiro, organização e funcionamento das Respostas Sociais; organização das atividades em geral; e gestão de recursos humanos.
- Do ponto de vista do **impacto financeiro** o impacto mais elevado verificou-se em termos de **aumento das despesas**. Verificamos que foi nas organizações com intervenção junto da população adulta, particularmente no trabalho com a população adulta idosa (47%), que o **aumento de despesas** foi mais sentido. As despesas com o cumprimento das normas sanitárias, mas também o aumento das solicitações e pedidos de ajuda por parte das famílias que se viram privadas ou com redução de rendimentos foram os desafios mais apontados pelas organizações.
- Em termos da **organização e funcionamento das respostas sociais** destaca-se o impacto da pandemia na **suspensão da atividade das respostas sociais**, com uma média de 4. 37% das organizações respondentes aponta para um impacto extremamente elevado e 15% para um

impacto muito elevado. Esta suspensão da atividade ocorreu sobretudo junto das organizações que trabalham com crianças e jovens e com pessoas adultas, nomeadamente as organizações que trabalham com pessoas com deficiência (48%).

- Na **organização das atividades em geral** foi a *necessidade de adaptação da organização a novas rotinas* que teve o impacto mais elevado desta pandemia, sendo o mais consensual e transversal: 80% das organizações sentiram esse impacto de forma extremamente elevada (59%) ou muito elevada (21%). Para as organizações, a *manutenção das medidas de proteção* foi um dos grandes desafios enfrentados, quer no que se refere à gestão do espaço físico, quer na gestão dos utentes e seus familiares, quer na gestão dos recursos humanos e na gestão da intervenção social.
- No que diz respeito à **gestão dos recursos humanos**, o *burnout* dos profissionais, surge como o impacto mais consensual na área da gestão de recursos humanos, com cerca de 55% das organizações a indicarem um impacto extremamente elevado (29%) ou muito elevado (26%). São as organizações que trabalham como pessoas adultas idosas, pessoas adultas com deficiência e pessoas com doenças do foro mental ou psiquiátrico que mais posicionam o impacto no nível mais extremo. O *burnout*, o cansaço físico e psicológico, a exaustão, a saturação, o stress, o medo, a necessidade de gestão da saúde mental ou de gestão emocional dos colaboradores, o desgaste psicológico/emocional são as expressões utilizadas pelos entrevistados quando identificam desafios das organizações na área da gestão dos recursos humanos.
- Verificamos que 52% das entidades que responderam ao questionário recorreram a **apoios de carácter extraordinário, temporário e transitório** para lidar com o impacto da pandemia. A maioria desses apoios vieram da Segurança Social.
- Do ponto de vista das **necessidades** expressas pelas pessoas que utilizam as respostas e serviços das Organizações é o *acesso a um emprego* e o *acesso um emprego digno* que sobressaiem como as necessidades mais prementes. A *carência económica* é reportada em vários testemunhos, quer seja ao nível da falta de recursos financeiros, quer seja na falta de dinheiro para adquirir bens alimentares ou medicação. Entre a população idosa sobressai a necessidade de *interação social e familiar*.
- Do ponto de vista das **soluções e propostas** apresentadas pelas entidades sobressai a *melhoria das respostas sociais*, nomeadamente no que se refere à necessidade de se adaptarem serviços, melhorarem os mesmos, adaptarem-se espaços, reestruturarem-se edifícios, mas também em serem inovadoras. O *reforço das equipas e a capacitação dos profissionais*, nomeadamente, no que se refere à literacia digital é igualmente destacada. A dimensão do *apoio económico*, sendo sugerido por várias entidades a necessidade de se *reverem os acordos de cooperação*, surge também como uma proposta a desenvolver. As organizações reconhecem também que é necessário continuar a *cumprir as normas sanitárias* como forma de precaver situações futuras e melhorar a vida das instituições e pessoas.

O Combate à Pobreza e Exclusão Social no contexto da pandemia por COVID-19

| Resultados do 2.º Inquérito às Organizações

A Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal (EAPN Portugal), em parceria com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, realizou em abril de 2020 um questionário *online* sobre o combate à pobreza em contexto da pandemia COVID-19. Este questionário, direcionado às Entidades Públicas e do Terceiro Setor, foi desenvolvido no sentido de perceber o impacto imediato da pandemia na vida das instituições, a par da sua intervenção na prevenção e combate às situações de pobreza e exclusão social.

À semelhança de outros países, após o primeiro confinamento geral e ao longo de 2020, Portugal redefiniu e redimensionou várias medidas extraordinárias perante o agravamento da situação epidemiológica a nível local e/nacional, tais como o dever geral de recolhimento domiciliário para limitar a propagação da pandemia e proteger a saúde pública. Perante o agravamento a nível nacional da situação epidemiológica em janeiro 2021, foi decretado novo Estado de Emergência e um segundo confinamento generalizado, com retoma gradual de atividades a partir de 15 de março de 2021.

Volvido um ano de pandemia, são cada vez mais evidentes os efeitos nefastos deste período no funcionamento das instituições, das empresas e na vida dos portugueses. Neste contexto, a EAPN Portugal decidiu, em parceria com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, avançar com uma segunda versão do questionário lançado em 2020 com o objetivo de perceber os efeitos mais recentes da Pandemia nas entidades do Terceiro Sector e Entidades públicas, assim como a intervenção destas entidades ao nível do combate à pobreza e exclusão social.

Este segundo questionário, lançado em abril de 2021, foi na sua maioria constituído por questões fechadas através das quais pretendíamos perceber e aprofundar melhor o impacto da pandemia na sociedade e nas organizações. Assim, e no ângulo dos cidadãos, procurou-se entender: o impacto da crise em diferentes grupos populacionais; a evolução dos problemas dos utilizadores dos serviços perante a pandemia e o maior ou menor agravamento das situações de vulnerabilidade.

Por outro lado, e no ângulo das organizações, procurou-se compreender: o impacto das alterações do funcionamento dos serviços na população alvo de intervenção; a adequação dos serviços e medidas que as entidades públicas e governamentais implementaram para prevenir o agravamento da pobreza e da exclusão; a utilização por parte das organizações de apoios de carácter extraordinário; e, por fim, o impacto da pandemia no funcionamento das instituições.

À semelhança do inquérito anterior, a parte final continha três questões abertas para que as organizações apresentassem os principais desafios experienciados, identificassem as principais

necessidades percecionadas pela instituição e pelos beneficiários neste período da pandemia e, por fim, pudessem apresentar soluções e propostas para melhorar a vida da população e os territórios nos quais intervêm.

As perguntas fechadas foram alvo de um tratamento quantitativo, utilizando o Excel e o software estatístico STATISTICA © V 8.0. As três perguntas abertas foram analisadas de forma qualitativa, através de um sistema de categorização.

O presente relatório apresenta os principais resultados da análise realizada e encontra-se organizado pelas áreas elencadas no próprio questionário permitindo que as organizações consigam identificar como é que as suas respostas se posicionam no conjunto de todos os respondentes.

CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES

Embora o presente questionário tenha sido originalmente direcionado para organizações do Terceiro Sector e Entidades Públicas, verificámos também alguma adesão de entidades do sector Social Privado Lucrativo. No total, foram rececionadas 644 respostas, 73% correspondentes a organizações do Terceiro Setor, 16% Entidade Públicas e 11% organizações do sector Social Privado Lucrativo. Por apresentarem uma fraca representação territorial, com a maioria das organizações localizadas no distrito de Lisboa (69; 97%), as respostas referentes às entidades do sector Social Privado Lucrativo não foram objeto de análise. Feita essa exclusão, este relatório contabilizou um total de 573 respostas, das quais 82% corresponderam a entidades do Terceiro Sector e 18% a Entidades Públicas.

De entre as entidades do Terceiro Setor, a principal fatia correspondeu a Associações de Solidariedade Social (185; 39.5%) e outras IPSS ou entidades Equiparadas (188; 40.2%). Já no caso das Entidades Públicas, as Autarquias locais (50; 47.6%), onde se incluem as Câmaras Municipais e as Juntas de Freguesia, foram as entidades com maior representação. Tendo por base a distribuição geográfica das instituições que participaram no inquérito, a principal fatia correspondeu a organizações com sede institucional localizada nos distritos de Lisboa (153; 26.7%), Leiria (60; 10.5%) e Porto (46; 8.0%). No sentido oposto, Coimbra (4; 0.7%) e Portalegre (5; 0.9%) foram os territórios com menor proporção de respostas (Figura 1). De entre todas as respostas analisadas, a grande maioria correspondia a organizações com intervenção local (66%) e regional (19%). Não obstante, verificou-se ainda uma proporção relevante de organizações com intervenção nacional (10%), a maioria metade com sede institucional em Lisboa (50%).

Tendo por base as áreas de intervenção das respostas sociais da Carta Social e a caracterização dos públicos-alvo realizada no inquérito anterior¹, procurámos identificar os públicos-alvo com os quais as organizações trabalhavam. À semelhança do primeiro inquérito, realizado em 2020, verificámos que uma fatia importante das organizações tinha o seu trabalho direcionado para a

¹ Para Mais informações, ver “O Combate à Pobreza em Contexto da Covid-19. Resultados do Inquérito às Organizações” (Maio 2020), disponível em: <https://on.eapn.pt/wp-content/uploads/O-Combate-a-pobreza-no-contexto-do-Covid-19.pdf>.

população idosa (56%), seguida das Crianças e/Jovens (52%) e Famílias e Comunidade em Geral (36%) (Figura 2). No sentido oposto, de entre os públicos-alvo identificados, a fatia de instituições foi menos expressiva entre as organizações com trabalho direcionado para as Pessoas com VIH/SIDA e suas Famílias (4%) e Pessoas refugiadas ou requerentes de asilo (4%).

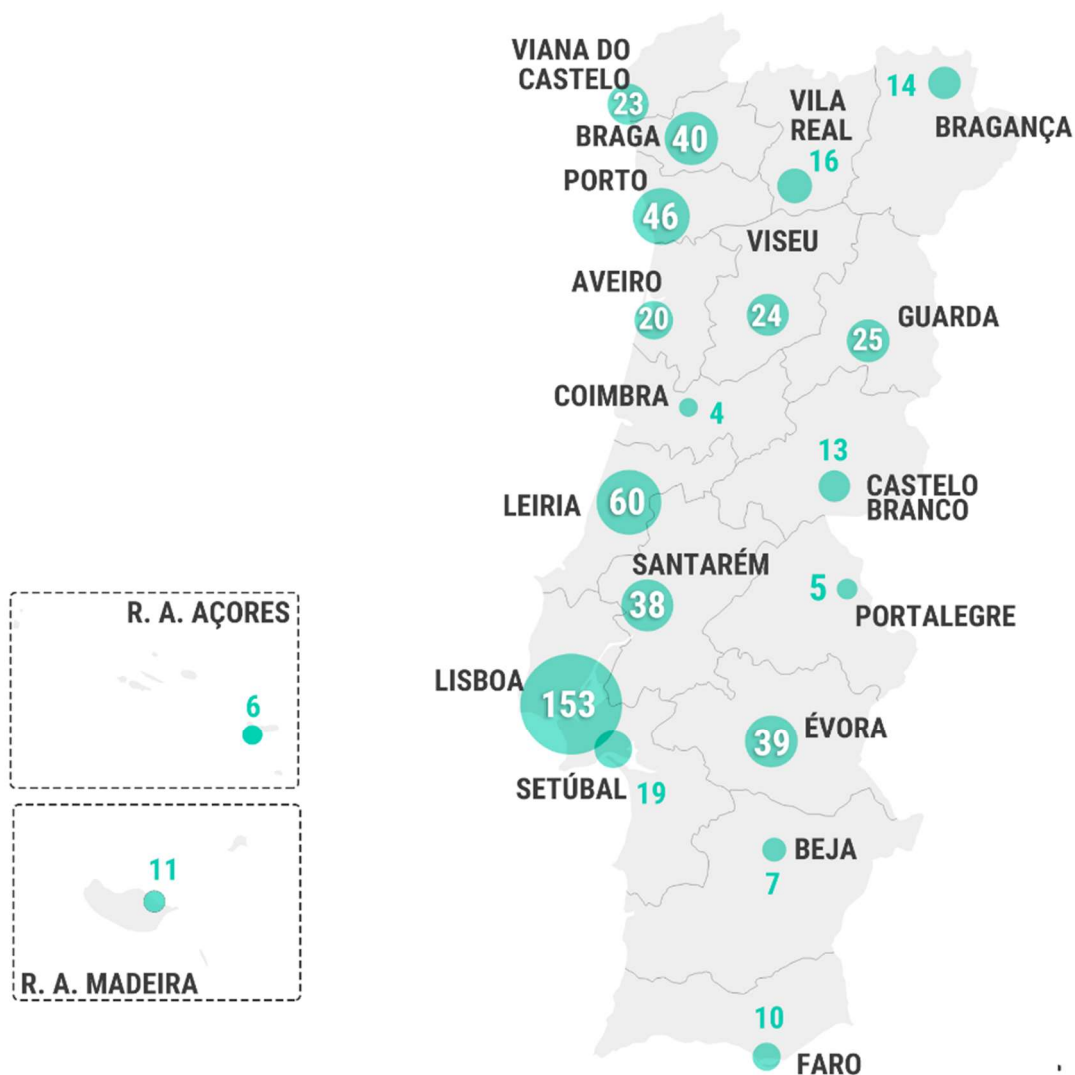


Figura 1. Distribuição geográfica das instituições com base na sede institucional.

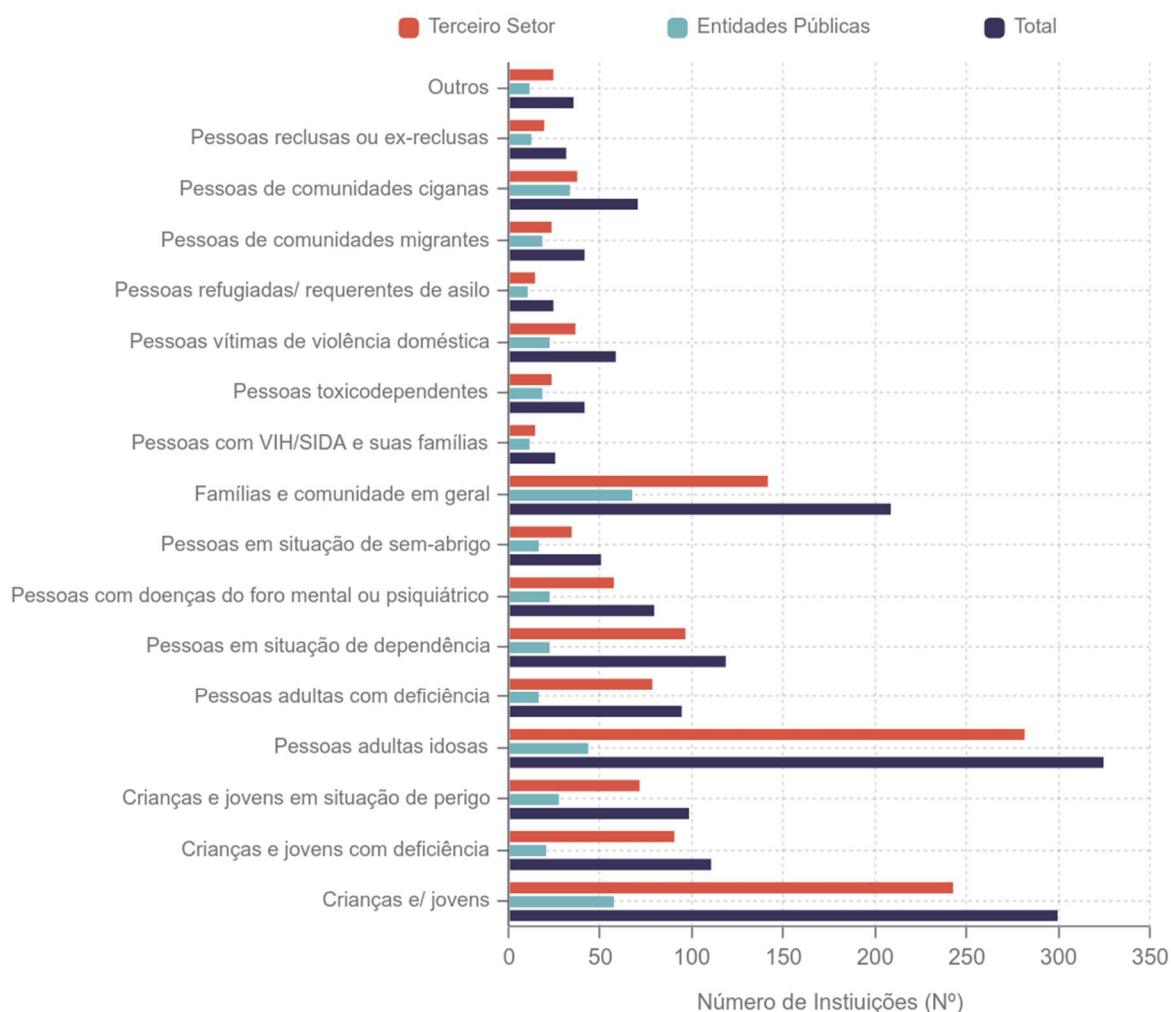


Figura 2. Distribuição dos públicos-alvo com base na natureza institucional da organização.

IMPACTO DA PANDEMIA NA POPULAÇÃO

À semelhança do primeiro Inquérito realizado em 2020, este questionário procurou perceber em primeiro lugar o impacto socioeconómico desencadeado pela pandemia tendo em consideração o grupo etário e o género. Foi solicitado às organizações do terceiro sector e entidades públicas que indicassem o impacto percecionado pelas mesmas nos diferentes públicos-alvo discriminados, posicionando esse impacto numa escala de 1 a 6, consoante o impacto percecionado foi nulo ou extremamente elevado. Nesta análise foi explicitamente pedido às instituições que se focassem apenas nos públicos para o qual o seu trabalho estava direcionado. É de destacar que nesta análise encontramos uma proporção considerável de instituições com respostas do tipo “Não Sabe” ou Não responde”, em particular nas respostas correspondentes aos grupos etários mais velhos, nomeadamente entre a **população dos 65 aos 79 anos** (Mulheres: 35%; Homens: 34%) e a **população com 80 ou mais anos** (Mulheres/ Homens: 38%). Estes dados, em sentido oposto com os dados obtidos no primeiro Inquérito, poderão relacionar-se com o facto de no presente inquérito a proporção de instituições com trabalho específico em áreas de intervenção com públicos-alvo mais jovens ter aumentado.

Na generalidade, verificou-se uma leitura unânime das instituições do terceiro sector e entidades públicas na análise do impacto da pandemia nos grupos identificados, independentemente do grupo etário ou género. De facto, entre 58% a 80% das organizações inquiridas consideraram haver um impacto muito elevado ou extremamente elevado (5 ou 6) nos diferentes grupos etários identificados, com exceção dos bebés e crianças até aos 5 anos onde apenas cerca de 35% das instituições avaliaram este impacto acima de 5. Este impacto acentua-se de forma mais evidente quando nos focamos nos grupos etários mais velhos (Figura 3).

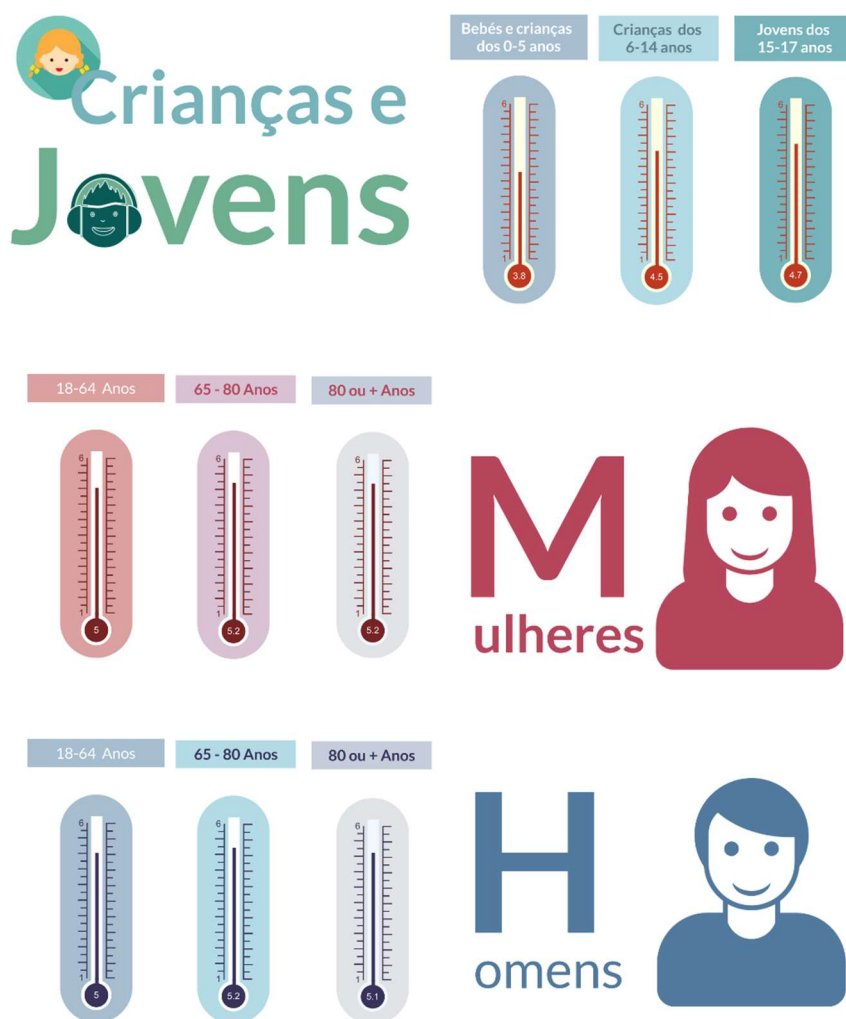


Figura 3. Valor médio do impacto da pandemia, numa escala de 1 (nulo) a 6 (extremamente elevado), em função do grupo etário e género.

De facto, foi no grupo etário dos **bebés e crianças dos 0-5 anos** que, em média, o impacto percebido da pandemia foi menor (3.8). Paralelamente, cerca de 20% das instituições consideraram que o impacto neste grupo foi nulo ou muito reduzido (1 ou 2; respetivamente, 5% e 15%). Esta perceção das instituições de um impacto nulo ou muito reduzido tende a diminuir para metade quando analisamos as respostas dadas pelas instituições que trabalham com **crianças entre os 6 - 14 anos** (1: 3%; 2: 6%) e **jovens entre os 15 - 17 anos** (1: 4%; 2: 6%). Também nestes grupos o impacto médio foi maior, variando entre os 4.5 e 4.7.

O impacto tende a acentuar-se quando olhamos às faixas etárias superiores, sendo em média superior a 5 em todos os grupos discriminados. O impacto percecionado acentua-se, particularmente entre a **população idosa**, com mais de 78% das instituições do terceiro sector e entidades públicas a avaliarem o impacto da pandemia nestes grupos como muito elevado ou extremamente elevado (5 ou 6), e mais de 54% das instituições a avaliarem este impacto no nível máximo (6). De entre a população idosa destacam-se as **mulheres entre os 65 -80 anos** (valor médio- 5.2), **mulheres acima dos 80 anos** (valor médio- 5.2) e nos **homens entre os 65-80 anos** (valor médio- 5.2) como os grupos com maior impacto médio.

Se consideramos a dimensão de género, por outro lado, não foram detetadas pelas instituições diferenças significativas no impacto percecionado da pandemia entre homens e mulheres. Em todas as faixas etárias analisadas, esta perceção foi consensual entre organizações do terceiro sector e entidades públicas.

IMPACTO DA PANDEMIA NA EVOLUÇÃO DOS PROBLEMAS SOCIAIS DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

Com uma posição privilegiada no que remete ao contacto com as pessoas em situação de maior vulnerabilidade, as instituições do Terceiro Setor e Entidades Públicas constituem pontos de contacto importantes no que remete à compreensão dos problemas e dificuldades vivenciadas pelos grupos mais vulneráveis. À semelhança do anterior inquérito, também neste questionário as organizações foram questionadas sobre a evolução dos problemas vivenciados pelas pessoas que recorrem aos seus serviços de forma a compreender melhor o impacto do atual contexto socioeconómico nas problemáticas sociais. Neste domínio, o questionário focou-se em 8 dimensões distintas para avaliar esse impacto: **problemas financeiros, inserção profissional, problemas de saúde, problemas de habitação, problemas de educação, problemas de proteção social, problemas pessoais e problemas sociofamiliares**. Desta análise, foi explicitamente pedido que as instituições se focassem nas problemáticas sociais diretamente relacionadas com o público-alvo da sua intervenção.

De entre as dimensões analisadas, as dimensões relacionadas com os **problemas financeiros, inserção profissional, problemas de saúde, problemas pessoais e problemas sociofamiliares** destacam-se como sendo aquelas em que a perceção do impacto da pandemia foi mais negativa. Em média, entre 49% a 58% das organizações inquiridas consideraram haver um impacto muito elevado ou extremamente elevado (5 ou 6) na totalidade dos indicadores avaliados nestas 5 dimensões². À semelhança do primeiro inquérito, destacam-se a este nível problemáticas relacionadas com a diminuição de rendimentos, a solidão e/ou problemas de saúde mental. Com efeito, de entre as dimensões analisadas neste segundo inquérito, as sub-dimensões em que foi percecionado maior impacto médio foram: o **Isolamento social** (5.2), o **Isolamento físico-geográfico** (4.9), as **Doenças de natureza psíquica** (4.8) e a **Insuficiência de rendimentos** (4.8) (Figura 4). Adicionalmente, entre 64% e 80% das organizações avaliaram como muito elevado

² O valor médio por dimensão foi calculado tendo por base uma análise global do impacto percecionado na totalidade dos indicadores avaliados em cada uma das dimensões discriminadas.

ou extremamente elevado (5 ou 6, respetivamente) o impacto da pandemia nestas 5 sub-dimensões, tendo sido o impacto particularmente uniforme entre as diferentes áreas geográficas de intervenção das instituições. Note-se que, no inquérito realizado em 2020, também estas dimensões sobressaíram, tendo o impacto médio percecionado na dimensão relacionada com **Solidão e / ou problemas de saúde mental** (4.8) sido ligeiramente inferior comparativamente com os dados do presente inquérito. Já no que remete às dimensões relacionadas com a **Diminuição de rendimentos do agregado familiar** (4.9), este manteve-se semelhante³.

Ainda relacionando o impacto da pandemia ao nível das questões relacionadas com os rendimentos e a inserção profissional, a **Redução de rendimentos** (4.7) e o **Trabalho irregular/incerto** (4.7) são outros dois aspetos que se destacam, com 65% e 63% das instituições respetivamente a avaliarem esse impacto nas pessoas que recorrem aos seus serviços como muito elevado ou extremamente elevado (5 ou 6). Analisando estes indicadores relacionadas com os rendimentos e a inserção profissional em função do público-alvo, é entre as **Pessoas em situação de sem abrigo** (*Insuficiência de rendimentos: 5.4; Desemprego no contexto da pandemia: 5.2*) e as **Famílias e /comunidades em geral** (*Insuficiência de rendimentos: 5.2; Desemprego no contexto da pandemia: 5.0*) onde o impacto médio da pandemia é mais acentuado. Adicionalmente, é entre as instituições com um âmbito territorial de ação local, regional e nacional onde este impacto percecionado é mais evidente.

Sem surpresa, quando nos debruçamos nos problemas relacionados com a Habitação, são as questões relacionadas com a incapacidade de cumprir com o pagamento da renda que sobressaem. Possivelmente uma consequência da perda de rendimentos e/ do aumento do trabalho irregular/incerto, o **pagamento de rendas em atraso** (4.7) destaca-se como o aspeto onde o impacto médio foi superior, com cerca de 60% das instituições a avaliarem este impacto acima de 5 (muito elevado) e 35% no valor máximo (6, ou seja, extremamente elevado).

Também na dimensão relacionada com os problemas pessoais foi percecionado pelas instituições um impacto da pandemia elevado entre as pessoas em situação de maior vulnerabilidade, nomeadamente ao nível da **Diminuição de autoestima** (4.7) e da **Dependência de serviços** (4.7), com cerca de 64 e 63% das instituições a avaliarem este impacto como elevado (5) ou extremamente elevado (6), respetivamente. À semelhança dos aspetos relacionados com o isolamento social e geográfico ou a incidência de doenças de natureza psíquica, também nestes indicadores o impacto percecionado foi uniforme entre instituições com diferentes áreas de intervenção ou âmbitos geográficos de atuação.

³ Para Mais informações, ver “O Combate à Pobreza em Contexto daCovid-19. Resultados do Inquérito às Organizações” (Maio 2020), disponível em: <https://on.eapn.pt/wp-content/uploads/O-Combate-a-pobreza-no-contexto-do-Covid-19.pdf>.



Figura 4. Impacto da pandemia, numa escala de 1 (nulo) a 6 (extremamente elevado), na evolução dos problemas enfrentados pelas pessoas em situação de vulnerabilidade.

Não obstante o impacto elevado da pandemia nas dimensões anteriormente analisadas, o impacto percecionado pelas organizações parece ser comparativamente mais moderado quando nos focamos nas dimensões relacionadas com a Proteção Social e a Educação. De entre as estas dimensões, a **Dificuldade em aceder a centros de acolhimento para pessoas em situação de sem abrigo e/ou exclusão habitacional (4.2)** e a **Inexistência de equipamento didático / informático/ rede digital para acesso a escola não presencial (4.2)** são os aspetos que mais se destacam. Respetivamente, cerca de 46-52% das instituições avaliaram o impacto da pandemia nestes dois aspetos como elevado (5) ou extremamente elevado (6), denotando por isso um efeito ainda assim penalizador do contexto socioeconómico despoletado pela pandemia nestes indicadores. Entre indicadores o impacto percecionado foi mais acentuado entre instituições com um âmbito geográfico de atuação regional e nacional. No que remete às instituições com diferentes áreas de intervenção, este o impacto percecionado foi homogêneo entre os diferentes públicos-alvo.

IMPACTO DA PANDEMIA NOS GRUPOS EM SITUAÇÃO DE MAIOR VULNERABILIDADE

Compreender o impacto da pandemia nos grupos sociais mais vulneráveis, através da perceção das organizações do Terceiro Sector e Entidades Públicas, foi outro objetivo deste segundo inquérito, à semelhança do estudo anterior. Neste domínio, o questionário focou-se em 21 grupos de pessoas, tendo sido explicitamente pedido que as instituições avaliassem o impacto da pandemia apenas nos grupos diretamente relacionadas com o público-alvo da sua intervenção. De entre estes grupos, foi observada uma percentagem muito elevada de respostas (acima de 70%) do tipo Não Sabe/Responde em alguns dos grupos identificados, nomeadamente: ***pessoas imigrantes/requerentes de asilo ou refugiadas, reclusos, ex-reclusos, pessoas em situação de sem-abrigo, vítimas de violência de género, pessoas prostituídas ou em prostituição e jovens integrados em acolhimento institucional***. Em oposição, a proporção de não respostas foi em regra inferior a 50% nos restantes grupos, particularmente entre as ***pessoas idosas a viver sozinhas (21 %)*** e as ***pessoas idosas a viver em ERPI (31%)***.

Tal como em 2020, estes dados parecem espelhar uma grande heterogeneidade na abrangência das respostas sociais, sendo claramente menor o peso das instituições que trabalham com públicos como reclusos/ex-reclusos ou as pessoas em situação de sem-abrigo, comparativamente com outras organizações que trabalham com respostas sociais mais tradicionais associadas ao envelhecimento ou à infância. Ainda em relação à caracterização das respostas dadas pelas instituições, é de salientar que o impacto percecionado pelas instituições nos grupos identificados foi, em regra, superior quando analisada pelas instituições do Terceiro Sector comparativamente às Entidades Públicas. Sendo que, por regra, as instituições do Terceiro Sector têm um contacto de maior proximidade com os grupos identificados do que as Entidades Públicas, potenciando assim uma maior perceção das dificuldades vivenciadas pelos grupos mais vulneráveis.

Focando a análise nos grupos onde foi percecionado um maior impacto da pandemia sobressaem 6 grupos populacionais, todos com um impacto médio superior a 5: as **peçoas idosas a viver sozinhas** (5.4), os **desempregados/as** (5.1), os **trabalhadores com vínculos precários** (5.1), os **cuidadores informais de pessoas que necessitam de cuidados permanentes** (5.1), os **trabalhadores em layoff ou medidas similares** (5.0), e as **famílias numerosas em situação de pobreza** (5.0) (Figura 5). Nestes grupos sobressai ainda a elevada proporção de instituições que classificou este impacto como elevado ou extremamente elevado. Entre 75% a 88% das instituições participantes avaliam o impacto da pandemia nestes grupos acima de 5 (elevado), sendo que 47% a 67% das instituições avaliaram este impacto no nível máximo (6, ou seja, extremamente elevado).

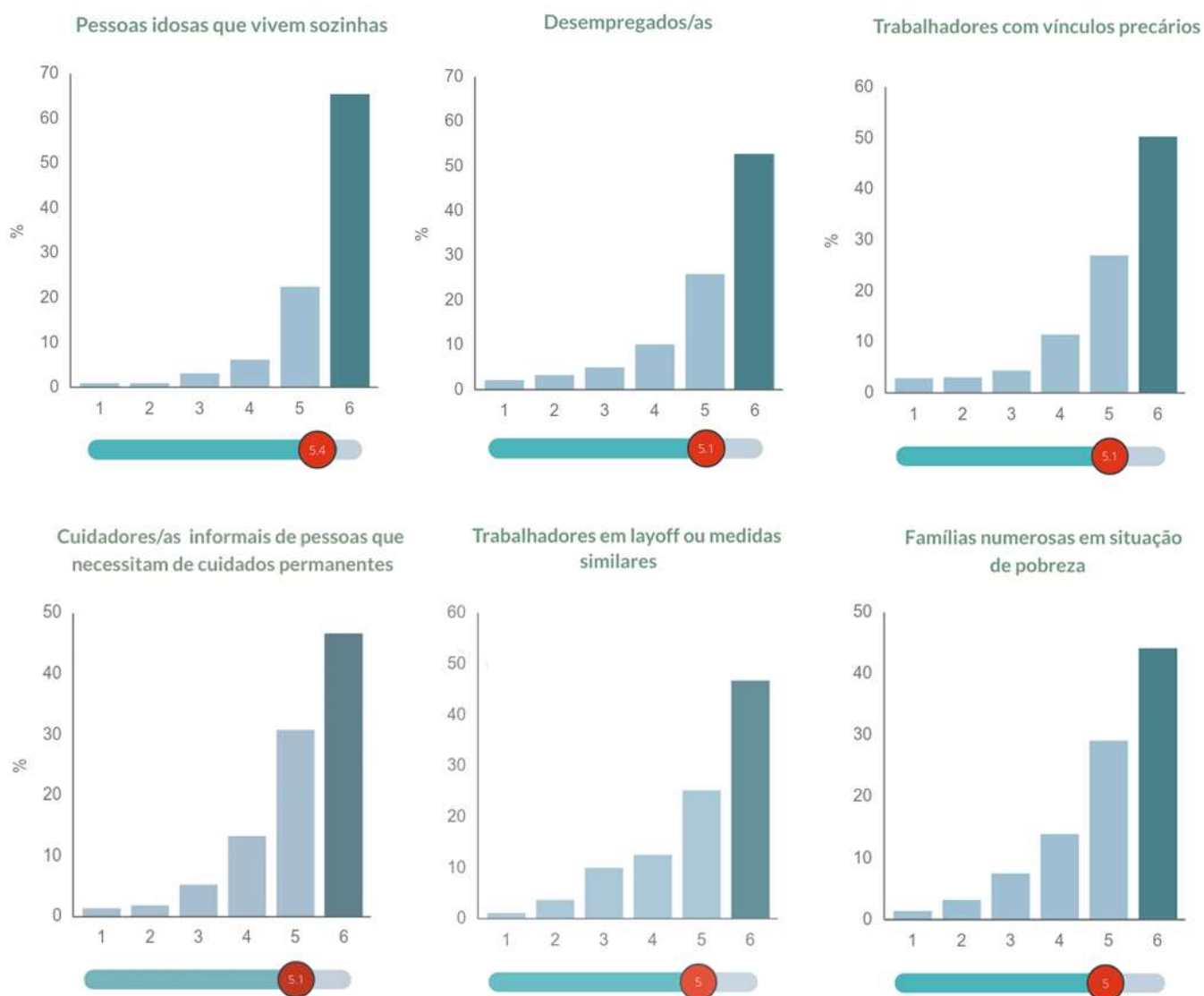


Figura 5. Impacto da pandemia, numa escala de 1 (nulo) a 6 (extremamente elevado), percecionado pelo Terceiro Setor e Entidades Públicas nos grupos de pessoas em situação de maior vulnerabilidade.

É de notar que, com a exceção do grupo correspondente aos cuidadores informais, estes mesmos grupos haviam sido identificados como os sendo os mais afetados pela pandemia de COVID-19 em 2020. Estes dados vão ao encontro dos recolhidos no inquérito anterior sendo, no

entanto, perceptível uma ligeira redução entre 0.1-0.3 pontos face a 2020 no impacto da pandemia em alguns dos grupos identificados, nomeadamente entre os **trabalhadores com vínculos precários** (2020: 5.4), os **desempregados** (2020: 5.2) e as **famílias numerosas em situação de pobreza** (2020: 5.2). Esta redução, embora modesta, parece assinalar uma diminuição do grau de severidade do atual contexto socioeconómico despoletado pela pandemia nestes grupos, possivelmente sustentado pelo aumento da cobertura e apoios atribuídos pelo Estado simultaneamente com uma maior capacidade de readaptação e modesta retoma de alguns dos serviços no setor da restauração e hotelaria.

No que remete ao grupo das pessoas idosas que vivem sozinhas, verificámos que o impacto percecionado pelas instituições se manteve inalterado. Contrariamente a outros setores, a oferta de serviços como os centros de dia ou o serviço de apoio domiciliário foram dois sectores que, ao longo de 2020 e com o segundo confinamento em 2021, continuaram a sofrer os maiores constrangimentos. Desde a redução de recursos humanos, que dificultou o trabalho de proximidade com as populações idosas mais isoladas, às diretivas da DGS sobre a necessidade de se protegerem os idosos, este contexto tem vindo a contribuir de forma crescente para um maior isolamento destas pessoas e, eventualmente, para uma maior vulnerabilização das mesmas. Assim, se no inquérito de 2020, 83% das organizações que trabalhavam com pessoas idosas consideravam que o impacto desta crise foi muito elevado (5) ou extremamente elevado (6), neste segundo inquérito esta percentagem subiu para os 88%. Se considerarmos, no entanto, a proporção de instituições que avaliam o impacto como extremamente elevado (6), enquanto que, em 2020, esta proporção foi 56%, em 2021 o este valor sobe para os 66%.

Por oposição, entre os grupos onde foi percecionado menor impacto médio da pandemia sobressaem os grupos de **peessoas reclusas** (3.8), as **peessoas ex-reclusas** (4.2) e as **peessoas prostituídas/ em prostituição** (4.2). Não obstante impacto médio percecionado pelas instituições, é de salientar que entre 39% a 53% instituições participantes avaliaram o impacto da pandemia nestes grupos acima de 5 (elevado), sendo que 22% a 43% das instituições avaliaram este impacto como 6, ou seja, como extremamente elevado.

CONSTRANGIMENTOS E VULNERABILIDADES À ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS DIFERENTES SECTORES DE ATIVIDADE PÚBLICA

Ao longo deste último ano, e tendo em conta a evolução da pandemia e os diversos estados de emergência, os principais sectores de atividade pública foram sendo alvo de ajustes e adaptações de forma a conseguirem funcionar sem grandes constrangimentos para a população. No inquérito de 2020 percebemos que as alterações ocorridas nos serviços educativos tiveram um impacto significativo nos cidadãos, logo seguido das alterações introduzidas nos serviços sociais e nos serviços na área da formação e emprego. Volvido um ano procuramos uma vez mais perceber junto das organizações, e tendo por base a perceção dos cidadãos/beneficiários desses serviços, qual foi o nível desse impacto e em que áreas mais específicas dentro de diferentes serviços nomeadamente: serviços na área da saúde, serviços na área da educação, serviços na área da formação profissional e emprego, respostas sociais (ex.

refeitórios, alojamento de emergência social), serviços na área da habitação e outras áreas diversas. Em cada uma das áreas elencadas, identificamos um conjunto de constrangimentos e dificuldades tendo por base as informações que resultaram do primeiro questionário, nomeadamente nas perguntas abertas, as informações que foram sendo partilhadas pelos meios de comunicação social, as medidas que o Governo foi implementando para atender determinadas dificuldades, bem como as situações que nos foram sendo trazidas também pelos nossos membros e pelas próprias pessoas em situação de pobreza.

Do ponto de vista global, verificamos neste segundo questionário que a dimensão da **saúde** se destaca como sendo aquela em que as entidades reconhecem que os constrangimentos e vulnerabilidades à sua organização e funcionamento tiveram maior impacto nas pessoas. Nesta pergunta era solicitado que apenas respondessem as entidades que tivessem intervenção nas áreas identificadas. No entanto, a transversalidade da área da saúde é visível no volume de respostas que esta pergunta reuniu – independentemente dos problemas listados - quando comparadas com as outras dimensões analisadas. Uma situação idêntica apenas acontece na dimensão **Outras áreas** e no que diz respeito ao *aumento de tempo de espera para ser atendida/o em diferentes serviços* nos quais uma vez mais destacamos a *saúde e a segurança social*.

Para além do volume de respostas verificamos que em todos os indicadores identificados as entidades consideram que o impacto foi extremamente forte (6). Mais de 50% das instituições inquiridas avaliam desse modo cada um dos itens. Em termos médios e como podemos ver na Figura 6, são as *dificuldades em aceder a consultas de especialidade* (60.8% das entidades, média de 5.3) e as *dificuldades em aceder a consultas de rotina* (57.4%, média de 5.2) os aspetos que se destacam como maiores constrangimentos para as pessoas. Logo de seguida destaca-se a *falta de informação/não conseguir estabelecer contacto* (56.8%), a *dificuldade em aceder a tratamentos e terapias* (52.3%) e, por fim, a *dificuldade em aceder a exames de diagnóstico* (5.7%)

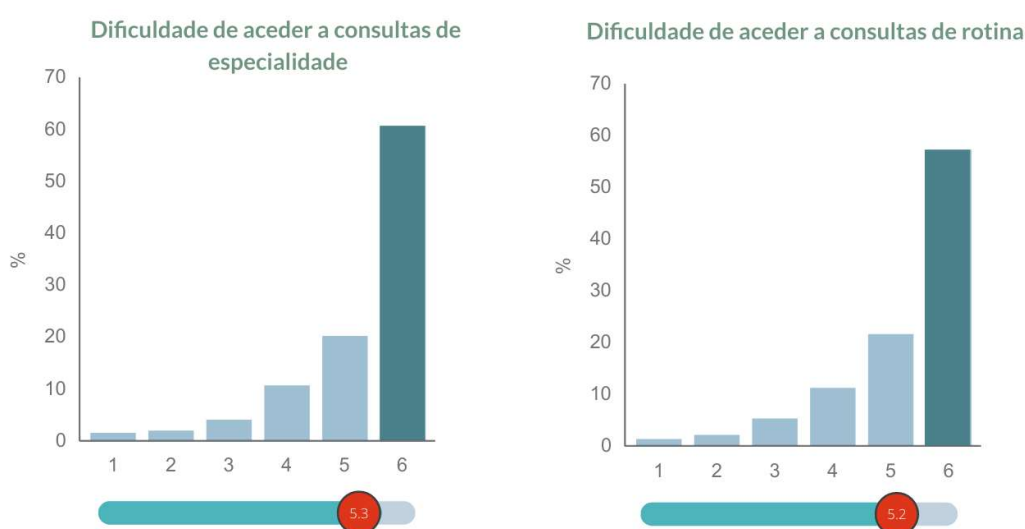


Figura 6. Impacto da pandemia, numa escala de 1 (impacto nulo) a 6 (impacto extremamente elevado) no funcionamento dos serviços públicos na área da Saúde.

Do ponto de vista do público-alvo com os quais as entidades trabalham é entre as entidades que trabalham com a população adulta que este impacto se faz sentir de forma mais vincada, logo seguido das entidades que trabalham com infância e juventude e, por fim, as que trabalham com a família e comunidade. No entanto, em todos os grupos o impacto situa-se no nível máximo (6).

No que diz respeito aos **serviços na área da educação** apesar do número significativo de não respostas, as entidades inquiridas identificaram um impacto extremamente forte (6) em quatro dos constrangimentos identificados, com exceção de um – *falta de professores/ras* – que foi classificada com um impacto fraco (1). Em termos médios foram as lacunas na *qualidade do ensino devido aos constrangimentos associados ao contexto pandémico* (4.6) que se destacaram como tendo um maior impacto para os cidadãos (34.8% das entidades que responderam), logo seguido da *falta de mecanismos de compensação no caso de isolamento profilático de professores/alunos* (4.5 – 30.9% das entidades) (Figura 7). É de salientar igualmente que 30.9% das entidades respondentes classificaram a *falta de apoio ao nível do ensino especial* como tendo um impacto extremamente forte, assim, como 27,5% das entidades identificaram a *falta de meios informáticos*.

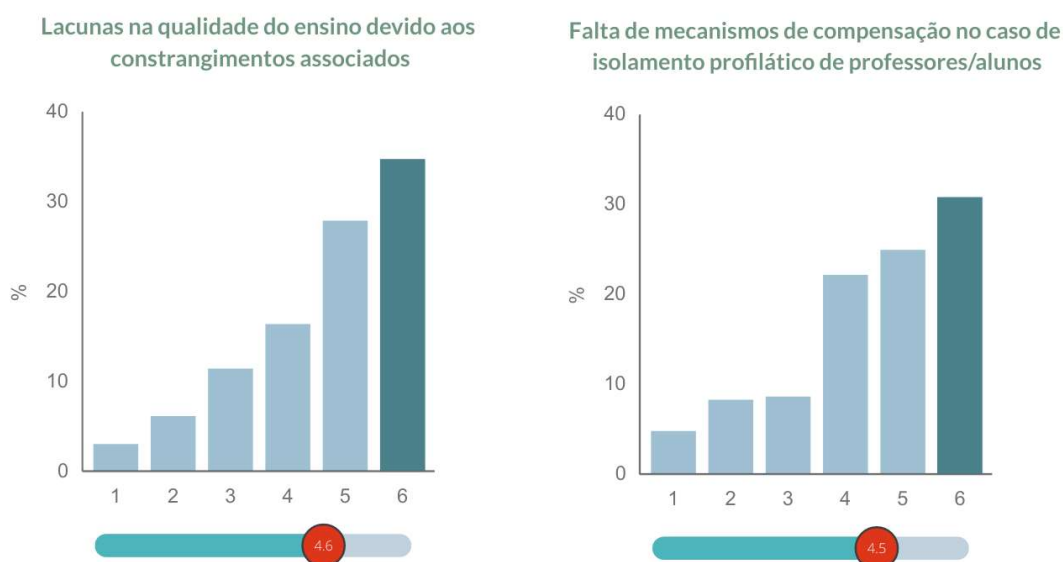


Figura 7. Impacto da pandemia, numa escala de 1 (impacto nulo) a 6 (impacto extremamente elevado) no funcionamento dos serviços públicos na área da Educação.

O impacto da pandemia na acessibilidade aos **serviços de emprego** foi o aspeto mais destacado **no que remete aos Serviços na área da formação profissional e emprego** (Figura 8). Por um lado, 41% das entidades que atuam nesta área percecionaram um impacto extremamente forte da pandemia no que se refere ao *acesso a estágios profissionais* e 33.8% tiveram a mesma perceção no que se refere ao *acesso aos serviços de emprego*.

Em termos médios e olhando ao público-alvo de intervenção das organizações, sobressaem os mesmos constrangimentos, mas também se destaca a *falta de acompanhamento na procura de emprego* entre as entidades que intervêm com população adulta (4.5) e as que intervêm com crianças e jovens (4.5).

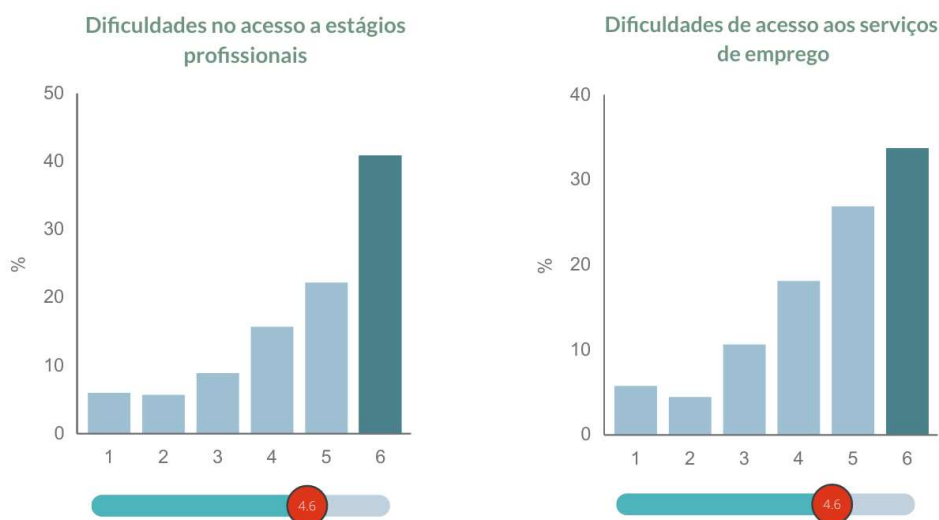


Figura 8. Impacto da pandemia, numa escala de 1 (impacto nulo) a 6 (impacto extremamente elevado) no funcionamento dos serviços públicos na área da Formação Profissional e Emprego.

No questionário realizado em 2020 as organizações destacaram o impacto da pandemia nas alterações nos **serviços sociais**, logo a seguir nos serviços educativos. Destacaram ainda o isolamento dos beneficiários em virtude do encerramento dos serviços e de como isso se refletiu numa necessidade acrescida de se garantir uma maior interação social e familiar. No presente questionário verificamos que 63.7% das organizações destacam na dimensão dos serviços sociais a *dificuldade na promoção de convívio/interação social e/ou familiar* como tendo um impacto extremamente elevado (6) para os cidadãos/beneficiários, logo seguido da *dificuldade na gestão das equipas de trabalho* (52.2%) (Figura 9). Neste último caso, consideram que o impacto foi muito elevado (5). É importante referir que em termos médios a dificuldade na promoção de convívio/interação social e/ou familiar é sentida quer pelas entidades que trabalham com crianças/jovens (5.2), quer com a população adulta (5.3) e família e comunidade (5.2).

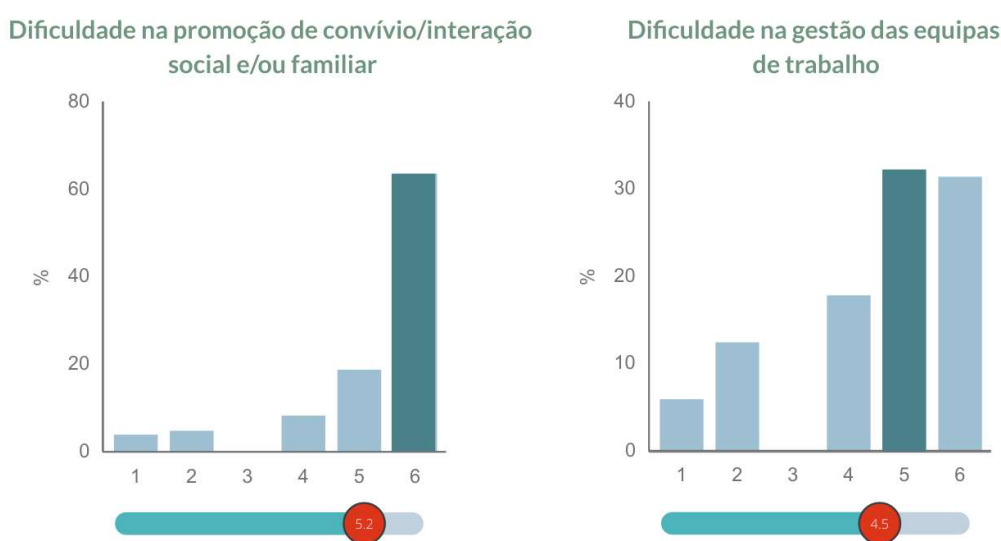


Figura 9. Impacto da pandemia, numa escala de 1 (impacto nulo) a 6 (impacto extremamente elevado) no funcionamento dos serviços públicos na área das Respostas Sociais.

Relativamente à **Habitação** é importante referir que houve um elevado número de não respostas, ou seja, de entidades que por não intervirem nesta área não tinham conhecimento do nível de impacto dos constrangimentos listados. No entanto, apesar do reduzido número de respostas gostaríamos de destacar que 43.8% das entidades respondentes percecionaram com um impacto extremamente forte (6) o *risco de sobre-endividamento a médio prazo devido a sobrecarga de despesas ligadas à manutenção de habitação*. Uma dificuldade percecionada por todas as entidades independentemente do público-alvo de intervenção (Figura 10). Num nível de impacto mais reduzido, mas significativo, (5) encontra-se a *dificuldade em compreender ou aceder à informação sobre os apoios* (Figura 10).

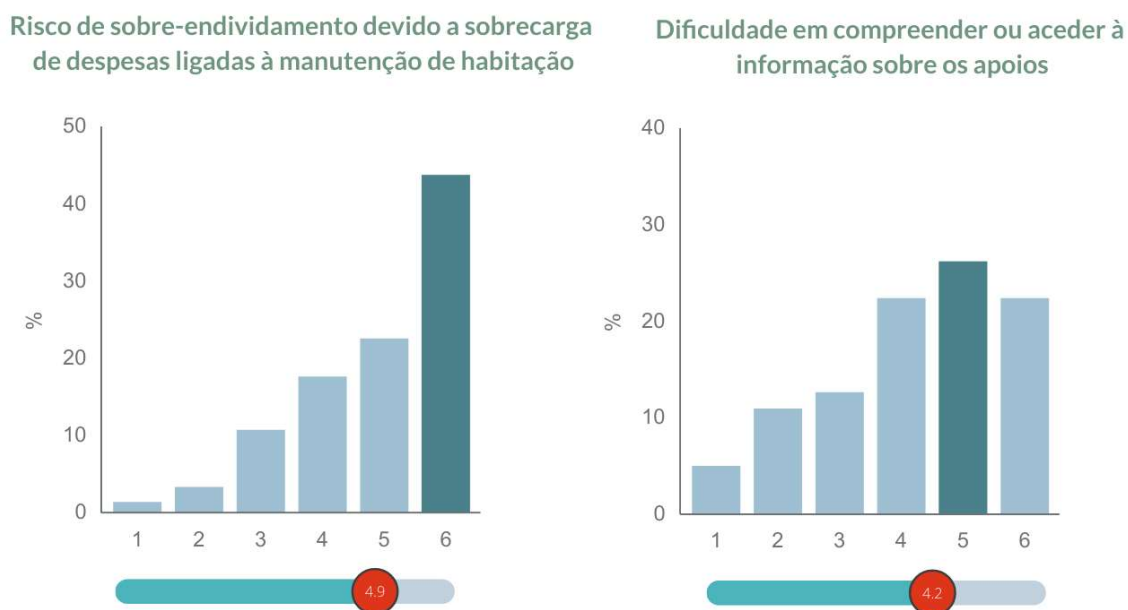


Figura 10. Impacto da pandemia, numa escala de 1 (impacto nulo) a 6 (impacto extremamente elevado) no funcionamento dos serviços públicos na área da Habitação.

As questões da acessibilidade voltam a estar em destaque no último bloco de questões relacionadas, neste caso, com **outras áreas** para além das referidas. Aqui 52.3% das entidades respondentes classificam com o grau mais forte (6) o *aumento do tempo de espera para ser atendida/o nos em diferentes serviços, nomeadamente saúde, segurança social*, logo seguido de 38.6% que identificam a *dificuldade no acesso a serviços de atendimento e acompanhamento social* (38.6%) (Figura 11). Tal como referimos inicialmente o *aumento do tempo de espera* acaba por reunir um número elevado de respostas e em termos médios (5) destaca-se comparativamente a outras dimensões que vimos anteriormente, com exceção da área da saúde.

É ainda de realçar, e com um número de respostas semelhante à dificuldade no acesso a serviços de atendimento e acompanhamento social, o facto de 38.1% das entidades respondentes terem identificado a *inadequação dos critérios de acesso das novas prestações sociais / medidas/apoios extraordinários face às novas situações de emergência social* como tendo um impacto elevado para os cidadãos/beneficiários. Logo seguida da *inadequação do valor das*

novas prestações / medidas de apoio extraordinário face à nova situação de emergência social (26.6%).



Figura 11. Impacto da pandemia, numa escala de 1 (impacto nulo) a 6 (impacto extremamente elevado) no funcionamento dos serviços públicos na área em Outras Áreas não discriminadas.

APRECIÇÃO DAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS PELAS ENTIDADES PÚBLICAS PARA PREVENIREM O AGRAVAMENTO DA POBREZA E DA EXCLUSÃO SOCIAL

Relativamente à questão 5 (Figura 12), onde se pedia às entidades para se pronunciarem sobre as medidas que os diferentes tipos de entidades implementaram para prevenir um agravamento da situação de pobreza e exclusão social, **as autarquias locais** são o grupo de entidades com uma classificação mais elevada, 4.6 em média. De referir que a escala definida era de 1 a 6 em que 1 significava muito desadequado e 6 muito adequado. Sendo que neste caso, grande parte das respostas se situa entre o 5 o 6 (ou seja, 34.8% classifica no 5 e 25.5% no 6.)

Se separarmos as entidades do terceiro sector das entidades públicas que responderam ao questionário vemos que a avaliação se situa entre 5 e 6, mas, em percentagem, é mais expressiva a resposta das entidades públicas, concretamente: 38.5% das entidades publicas classificaram como 5 e 29.7% como 6. Já 34% das entidades do terceiro sector pontuam no 5 e 24.6% no 6.

Quer as entidades da administração pública quer as entidades governamentais são avaliadas de igual forma com uma média de 3.9 e uma moda de 4. As entidades da administração pública são pontuadas no 4 por cerca de 33.5% das entidades do terceiro sector e as entidades governamentais por cerca de 31.6%.

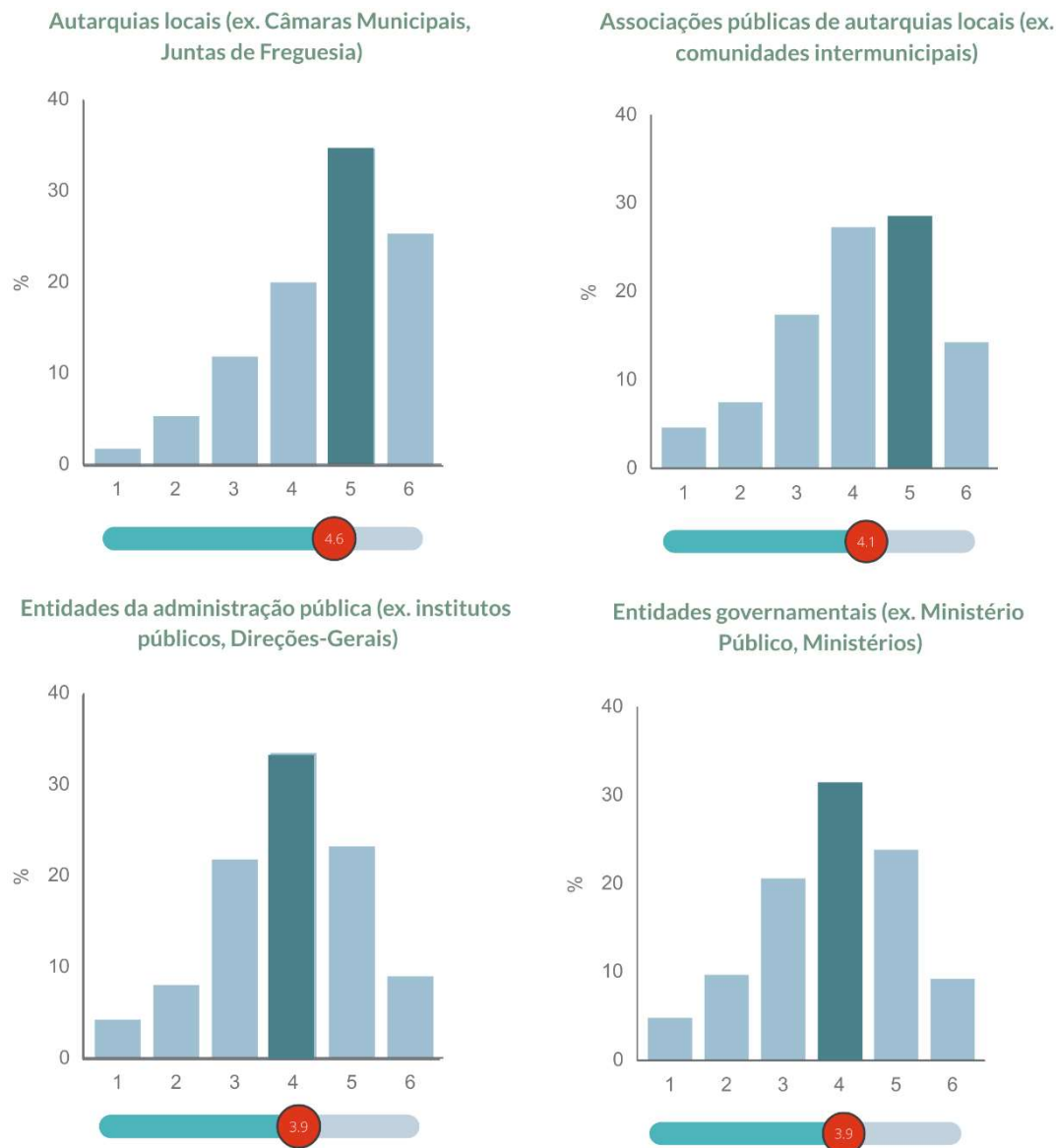


Figura 12. Apreciação geral das instituições, numa escala de 1(muito desadequado) a 6 (muito adequado), das medidas implementadas pelas entidades públicas para prevenir o agravamento da pobreza e da exclusão social.

Se analisarmos separadamente as entidades públicas e o terceiro sector verificamos que a maioria das instituições do terceiro sector avalia as **entidades da administração pública** no 4 (32.1%), ou seja, com uma avaliação intermédia, e cerca de um quarto das instituições avaliam no 5 (23.6%). Já a avaliação das **entidades da administração pública** pela maioria das entidades públicas situou-se em 4 (39.6%), seguida de 5 (21.8%).

Quando perguntámos sobre as **entidades governamentais** verificámos que o terceiro sector pontua maioritariamente no 4, com 38.5% das respostas, e as entidades públicas pontuam igualmente no 4, com uma percentagem de 31.6%.

As **associações públicas de autarquias locais** têm uma avaliação de 4.1, sendo que a maior parte das respostas se situam entre o 4 (27.3%) e o 5 (28.6%).

Se analisarmos separadamente as entidades públicas e o terceiro sector verificamos que o terceiro sector avalia maioritariamente como 4 (27.1%) e 5 (28.4%), enquanto as entidades públicas avaliam na sua maioria entre 4 (28.4%) e 5 (29.7%).

No questionário que analisámos em 2020 e que contemplava esta mesma questão observamos que os resultados são idênticos, muito embora neste segundo inquérito de 2021 a avaliação não seja tão expressiva como em 2020. Na globalidade, no inquérito anterior, a maioria das entidades respondentes centraram as suas respostas no grau 5, numa escala de 1 a 6, na qual 6 era o muito adequado, em 2021 a avaliação situa-se sobretudo entre o 4 e o 5. Apenas as autarquias locais se destacam e têm uma avaliação entre o 5 o 6. (valor médio: 4.6).

O descontentamento com a intervenção destas entidades é claramente residual, quer em 2020, quer em 2021 com proporções dos resultados no grau 1 e 2, variando entre 7% para as autarquias locais e 11% para as entidades da administração pública nacional em 2020 e em 2021, e variando entre 7.5% para as autarquias locais e os 14.6% para as entidades governamentais.

APRECIÇÃO DO IMPACTO DA PANDEMIA NA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DAS INSTITUIÇÕES

O impacto da pandemia nas organizações foi analisado tendo em conta quatro principais dimensões: impacto financeiro; organização e funcionamento das Respostas Sociais; organização das atividades em geral; e gestão de recursos humanos.

Impacto financeiro

São as organizações do Terceiro Sector que identificam um maior impacto da crise pandémica nas suas estruturas comparativamente com as entidades públicas. Este maior impacto observa-se nas quatro dimensões de análise, ainda que com maior ou menor relevância dependendo das questões abordadas.

Quando analisamos a totalidade das respostas, verificamos que o impacto financeiro mais elevado ocorreu em termos de **aumento das despesas** (Figura 13). Em média, as organizações identificam um impacto de nível 4.5 numa escala de 1 (impacto nulo) a 6 (impacto extremamente elevado). O **aumento das despesas** destaca-se claramente dos restantes itens analisados nesta dimensão não só pela maior proporção de organizações que identificam níveis mais elevados do impacto, como também pela menor proporção de organizações que identificam um impacto nulo. O segundo item com maior média ocorre em termos de **dificuldade na sustentabilidade da resposta social** (3.6) (Figura 13). Neste item, pelo contrário, identificamos uma distribuição mais homogénea pelos diferentes níveis de impacto, indicando maior heterogeneidade na forma como a pandemia impactou as organizações na *sustentabilidade das suas respostas sociais*.

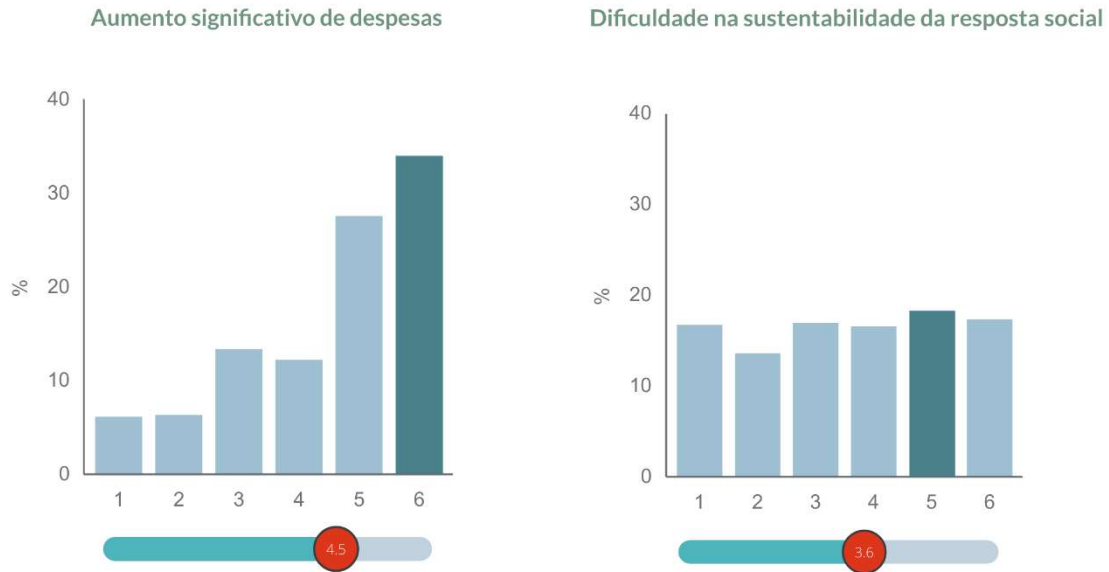


Figura 13. A Impacto da pandemia, numa escala de 1 (impacto nulo) a 6 (impacto extremamente elevado) na organização e funcionamento da instituição ao nível Financeiro.

No inquérito aplicado em abril de 2020 as organizações foram igualmente questionadas sobre a sustentabilidade financeira das respostas ou da instituição. Nessa altura as organizações indicavam um impacto da pandemia de 4.6 numa escala de 1 a 6, um valor claramente mais elevado do que reportado neste segundo inquérito. Nessa altura, 62% referia um impacto muito ou extremamente elevado, comparativamente com 36% que perceciona este mesmo nível de impacto passado cerca de um ano.

No atual inquérito, destacam-se dois itens onde o impacto da pandemia parece ter sido baixo: o *atraso no recebimento de apoios à manutenção da atividade* onde mais da metade das organizações indicam um impacto nulo (37%) ou muito baixo (19%); e o *despedimento ou risco de despedimento de trabalhadores*, com 55% a referir um impacto nulo e 15% um impacto muito baixo. Em 2020, a proporção de organizações que indicavam um impacto nulo ou muito baixo de risco de despedimento era 60%, menos 10 pontos percentuais do que no atual inquérito, o que vem reforçar a ideia de que, apesar de se sentir um forte impacto financeiro da pandemia nas instituições, esta perceção (ou este impacto) foi um pouco atenuada. Não é, no entanto, possível assegurar se este resultado se deve ao impacto positivo dos instrumentos de apoio que foram disponibilizados neste período, se a uma maior adaptação das organizações a este “novo normal” ou um abrandamento dos efeitos mais agudos da pandemia na gestão financeira das organizações (efeito, por exemplo, da redução dos custos de alguns produtos de proteção individual).

A perceção do impacto financeiro difere entre as organizações do terceiro sector e as organizações públicas. As entidades do terceiro sector vivenciaram o impacto financeiro com maior intensidade do que as entidades públicas nas diferentes questões abordadas, sendo este impacto maior no *aumento significativo de despesas* (4.6), na *dificuldade na sustentabilidade da resposta social* (3.7) e nas *dificuldades de tesouraria* (média de 3.6). Para além de prevalecer uma média mais elevada nestas dimensões por parte do terceiro sector, há uma concentração de respostas no impacto extremamente elevado (6) por parte das organizações deste sector. No

caso das entidades públicas, pelo contrário, a moda, ou seja, a resposta mais referida é de 1 (impacto nulo) em termos de **dificuldade de tesouraria** e de **sustentabilidade da resposta social** e de 3 quando analisado o **aumento significativo de despesas**.

As diferentes características da gestão financeira e de financiamento entre entidades públicas e privadas não lucrativas poderão ajudar a compreender estas diferentes perceções, nomeadamente ao nível do impacto na tesouraria das organizações e na sustentabilidade das respostas. Note-se também um maior nível de desconhecimento sobre o impacto financeiro por parte dos inquiridos das entidades públicas o que também poderá estar relacionado com diferentes modelos de gestão financeira, de organização do trabalho e/ou dimensão institucional: a taxa de resposta destas três questões varia entre os 92% e 95% por parte das organizações do Terceiro Sector e entre 70% e 79% por parte das entidades públicas.

Quase 70% das organizações do terceiro sector sentiram um impacto muito forte (30%) ou extremamente forte (38%) da pandemia no **aumento significativo de despesas**. Este aumento das despesas será uma das causas do aumento de **dificuldades de tesouraria**, com mais de 1/3 das instituições do terceiro sector a reportarem um impacto muito forte (18%) ou extremamente forte (20%) nesta dimensão financeira.

Quando observamos os públicos com os quais as instituições trabalham, independentemente de serem instituições públicas ou privadas não lucrativas, verificamos que foi nas organizações com intervenção junto da população adulta, particularmente no trabalho com a população adulta idosa, que o **aumento de despesas** foi mais sentido: 47% das organizações que trabalham com pessoas idosas indicam um impacto extremamente elevado neste item. O impacto nas **dificuldades de tesouraria**, por outro lado, foi sentido como extremamente forte por mais de ¼ das organizações que trabalham com pessoas em situação de dependência (27%) e pessoas com doenças do foro mental ou psiquiátrico (26%).

Seja por via do aumento significativo das despesas, seja por via da diminuição das fontes de rendimento, encontramos também uma importante proporção de organizações que apontam para dificuldade da **sustentabilidade da resposta social**, com 17% a indicar um impacto extremamente elevado e 18% em impacto muito elevado. Novamente são as organizações que trabalham com a população adulta que mais sentem o impacto nesta área, levando a que a proporção de organizações a identificar um impacto extremamente elevado cresça para 24% nas organizações que trabalham com idosos e para 23% nas que trabalham com pessoas em situação de dependência. Note-se que na área de intervenção junto de pessoas com deficiência houve igualmente um impacto extremamente elevado na sustentabilidade das respostas sociais: 21% das organizações identificam este elevado nível de impacto independentemente de trabalharem com adultos com deficiência ou com crianças e jovens com deficiência.

Também nas perguntas abertas é visível a importância do impacto financeiro nas organizações. Quando questionadas sobre os principais desafios que se colocam às organizações, são apontados a **sustentabilidade e outros desafios financeiros**. Apesar de nem sempre ser acrescentada informação suficiente que permita aprofundar este conhecimento, o aumento das despesas e/ou a redução das receitas são aspetos muito referidos e associados às dificuldades de equilíbrio financeiro, de dificuldades de tesouraria e/ou sustentabilidade financeira destas organizações.

Ao nível das *despesas*, o cumprimento das normas sanitárias para contenção da pandemia é frequentemente apontado como razão para o seu aumento, nomeadamente com a necessidade de aquisição dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), constante desinfeção de espaços e aquisição de acrílicos e/ou outros materiais necessários para a adaptação dos espaços ao funcionamento das atividades ou ao trabalho presencial. Outro fator apontado para o aumento das despesas prende-se com o aumento das solicitações e pedidos de ajuda por parte das famílias que se viram privadas ou com redução de rendimentos. O custo inerente à prestação de cuidado no domicílio é igualmente referido. De facto, a impossibilidade de, durante longos meses, continuar a prestar apoio através de respostas como, por exemplo, os Centros de Dia levou a que algumas organizações repensassem o apoio prestado à população mais isolada ou mais vulnerável e proporcionassem alguns cuidados no domicílio destes utentes.

Neste período pandémico, a gestão financeira das organizações entra em desequilíbrio também pela redução das *receitas*. Novamente, se muitas respostas apenas referem a existência desta redução de receitas, outras permitem conhecer as fontes de receitas que sofreram alterações. Em causa está, por um lado, a impossibilidade de fazer algumas campanhas de angariação de fundos, tais como peditórios de rua ou eventos. Por outro lado, as participações provenientes dos utentes também sofreram cortes. Note-se que, quando questionados sobre o impacto da pandemia na diminuição das participações familiares, 36% das organizações referiram um impacto de nível 5 ou 6. Esta proporção sobe para cerca de 38% quando analisadas apenas as organizações do terceiro sector: 22% referem um impacto extremamente elevado da pandemia na redução das participações familiares e 16% um impacto muito elevado. Uma das causas identificadas pelas organizações prende-se com a suspensão temporária de algumas respostas sociais, como por exemplo creches, pré-escolar e ATLS, levando a cortes nas mensalidades pagas pelos pais. Outra causa está associada à perda de rendimentos por parte das famílias e, conseqüentemente, a solicitação de reavaliação das participações pagas pelas famílias. Por fim, é igualmente referida a redução de utentes durante esta pandemia. Este último item será aprofundado mais adiante quando analisado o impacto da pandemia na *organização e funcionamento das respostas sociais*.

Para além da redução de receitas e aumento de despesas, são também apontados *outros desafios* associados à sustentabilidade das respostas sociais / organizações, nomeadamente a concorrência dos lares ilegais; o elevado subfinanciamento das respostas sociais; a capacidade de remunerar competitivamente os recursos humanos destas instituições; e a elevada burocracia para abrir novas respostas sociais ou desenvolver as respostas. Neste contexto de forte impacto financeiro nas organizações, é assim assinalado a necessidade de garantir um acesso aos subsídios e apoios financeiros para fazerem face às despesas diárias ou para melhorar a assistência aos utentes.

Organização e funcionamento das Respostas Sociais

A pandemia teve claramente um impacto na organização e funcionamento das respostas sociais que, por sua vez, criaram desafios em termos de sustentabilidade financeira nas instituições. Neste item quisemos compreender o impacto da pandemia na suspensão da atividade das

respostas sociais; na diminuição do n.º de utentes; no atraso no pagamento das participações sociais; e na diminuição das participações sociais.

Nesta dimensão da organização e funcionamento das respostas sociais destaca-se o impacto da pandemia na **suspensão da atividade das respostas sociais**, com uma média de 4, numa escala de 1 a 6 (Figura 14). No inquérito aplicado em 2020, as organizações apontavam para um maior impacto da pandemia nesta dimensão, com um valor médio de 4.7.

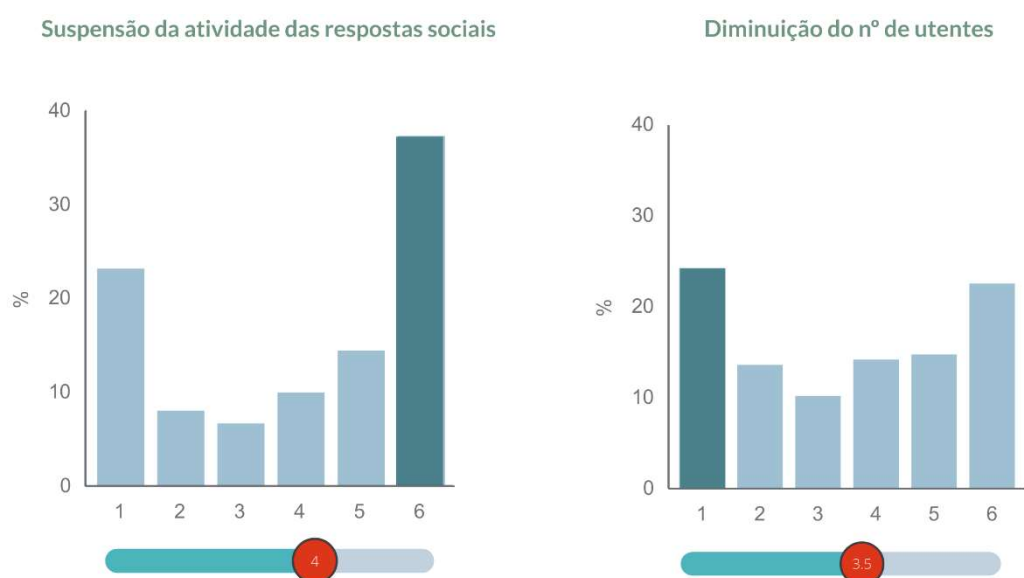


Figura 14. A Impacto da pandemia, numa escala de 1 (impacto nulo) a 6 (impacto extremamente elevado) na organização e funcionamento da instituição ao nível da organização e funcionamento das Respostas Sociais.

A maior parte das organizações que responderam a este inquérito vivenciaram esta suspensão, sendo que 37% aponta para um impacto extremamente elevado e 15% para um impacto muito elevado. Por outro lado, a proporção de organizações que não tiveram de suspender a(s) sua(s) resposta(s) social(is), ou seja, com impacto nulo, é de 23%.

Novamente são as organizações do Terceiro Sector que mais se confrontaram com a necessidade de suspensão da atividade de uma ou mais respostas sociais com 41% a indicar um impacto extremamente elevado e 16% um impacto muito elevado. A diferença no impacto entre instituições públicas e Terceiro Sector é indiscutível: a média de respostas das entidades do Terceiro Sector é de 4.2, comparativamente a 2.7 por parte das entidades públicas.

Esta suspensão da atividade ocorreu sobretudo junto das organizações que trabalham com crianças e jovens e com pessoas adultas, nomeadamente as organizações que trabalham com pessoas com deficiência. Cerca de 48% das organizações que trabalham com pessoas adultas com deficiência indicam o impacto mais elevado neste item, assim como 46% das organizações que trabalham com crianças e jovens com deficiência. Outro grupo fortemente impactado em termos de suspensão da atividade é o das organizações que trabalham com crianças e jovens em geral. Cerca de 41% destas organizações apontam para um impacto extremamente elevado, com uma média das respostas idêntica à das que trabalham com crianças e jovens com deficiência (4.1). Uma terceira área que importa destacar são as das organizações com

intervenção com pessoas em situação de dependência onde 40% refere impacto extremamente elevado e apresenta uma média de 3.9.

O impacto da pandemia na **diminuição do número de utentes** revelou-se igualmente muito importante para um número significativo de organizações (Figura 14). Cerca de 23% afirma que o impacto foi extremamente elevado e para 15% foi muito elevado. Novamente este impacto é mais sentido por parte das organizações do Terceiro Sector: a média das respostas é de 3.6 para as entidades do Terceiro Sector e de 3 para as entidades públicas.

A **diminuição do número de utentes** foi mais sentida pelas entidades que trabalham com a população adulta, destacando-se sobretudo as organizações que trabalham com a população idosa. Cerca de 29% destas organizações referem o impacto extremamente elevado em termos de redução do número de utentes, proporção que desce para 28% nas organizações que trabalham com pessoas em situação de dependência.

Tal como referido anteriormente, esta diminuição de utentes é percecionada pelas organizações como um dos desafios com os quais se confrontam atualmente e que têm um impacto direto nas receitas e na sustentabilidade financeira da organização. Algumas organizações identificam nas perguntas abertas as causas desta redução, estando estas claramente associadas com a pandemia: a insegurança e receio de contágio de populações mais vulneráveis; a alteração das condições de saúde e necessidades de outro tipo de resposta social; alteração das condições de trabalho e de rendimento das famílias. Ao nível dos idosos é referida a diminuição do número de utentes em virtude da suspensão alargada da resposta de Centro de Dia; da falta de confiança nos serviços da Estrutura Residencial provocada pelos vários surtos epidémicos e mortes registadas durante a pandemia; a morte de utentes; e a necessidade de institucionalização face a uma deterioração do estado físico e psíquico dos utentes, nomeadamente dos mais isolados. Ao nível da infância e juventude é apontado o desemprego, o lay-off e o teletrabalho que levaram a que muitas famílias retirassem ou suspendessem a frequência dos seus filhos em algumas respostas sociais. A necessidade de adaptação do número de utentes face ao espaço físico existente de forma a garantir o distanciamento social ou o funcionamento em bolha é outra razão apontada para a redução de número de utentes em algumas respostas sociais, não sendo identificado o público-alvo.

Note-se, no entanto, que se 23% aponta para um impacto muito elevado na redução do número de utentes, cerca de 25% reporta um impacto nulo neste mesmo indicador. De facto, olhando para as perguntas abertas, nomeadamente para os desafios com os quais as organizações se confrontam, várias organizações apontam para um forte aumento dos pedidos de apoio e/ou das famílias apoiadas, referindo em alguns casos a existência de um “aumento exponencial” ou “aumento em mais de 50%” face ao período pré-pandémico. Neste caso, é na área de intervenção da família e comunidade que encontramos uma maior proporção de organizações a percecionarem um impacto nulo em termos de diminuição do número de utentes. A moda, ou seja, o nível de impacto mais identificado por estas organizações é 1 (impacto nulo) e mais de 1/4 indicam que não sentiram qualquer redução de utentes.

A diminuição das participações familiares, tal como analisado anteriormente, teve impacto financeiro nas organizações e foi identificada como um impacto importante da pandemia por mais de 1/3 das organizações. No entanto, nesta dimensão, tal como ao nível dos atrasos no pagamento das participações familiares a proporção das organizações que indicam um

impacto nulo ou muito baixo é superior ao que referem um impacto extremamente elevado ou muito elevado. Em oposição, a redução das participações foi mais sentida pelas organizações que trabalham na área das crianças e juventude. Cerca de ¼ das organizações com intervenção nesta área indicam que o impacto da pandemia na diminuição das participações foi extremamente elevado.

Organização das atividades em geral

A **necessidade de adaptação da organização a novas rotinas** foi o impacto mais elevado desta pandemia, sendo o mais consensual e transversal entre as organizações: 80% das organizações sentiram esse impacto de forma extremamente elevada (59%) ou muito elevada (21%). De facto, apenas 1% das organizações afirmam não terem sentido qualquer impacto nessa área e apenas 6 organizações não responderam a esta questão (Figura 15). Note-se que o valor médio (5.3) identificado neste segundo inquérito é semelhante ao reportado no primeiro inquérito (5.2), aplicado em abril de 2020, sendo idêntico quando analisado o impacto apenas nas organizações do Terceiro Sector.

Efetivamente a necessidade de adaptação a novas rotinas como o teletrabalho, a limpeza e desinfeção dos espaços, etc., foi sentido de forma transversal. O valor médio do impacto é igual ou superior a 5 (impacto muito elevado) independentemente de ser uma organização do terceiro sector (5.3) ou uma entidade pública (5.0); de trabalhar na área das crianças e jovens (5.1), população adulta (5.3) ou família e comunidade (5.2); ou o público com que se trabalha. Note-se, no entanto, que é no trabalho com a população com deficiência que esta média atinge o seu valor mais elevado (5.4) independentemente do trabalho com adultos com deficiência ou com crianças e jovens com deficiência.

Necessidade de adaptação a novas rotinas (teletrabalho, limpeza e desinfeção dos espaços, etc.)

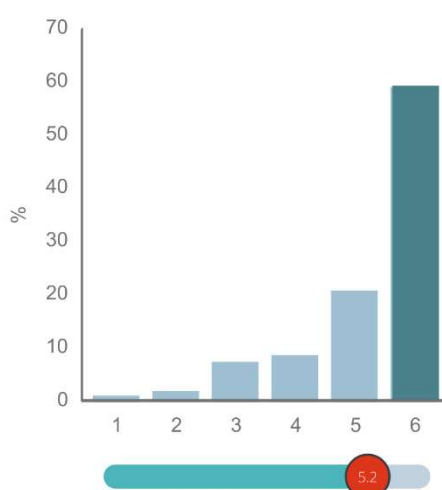


Figura 15. A Impacto da pandemia, numa escala de 1 (impacto nulo) a 6 (impacto extremamente elevado) na organização e funcionamento da instituição ao nível da Organização das atividades em geral.

De facto, a necessidade de adaptação das respostas foi igualmente um dos desafios que as organizações identificam nas respostas abertas. Por um lado, estão em causa a *manutenção das*

medidas de proteção. As organizações viram-se obrigadas a elaborar e cumprir um Plano de Contingência adaptado aos espaços físicos, seguindo todas as normas sanitárias definidas pela Direção-Geral da Saúde. Nesta área, as organizações apontam como desafio os seguintes aspetos:

- *gestão do espaço físico:* a desinfeção constante dos espaços; espaço físico exíguo face o número de utentes para garantir o cumprimento das normas; necessidade de reconfigurar e reorganizar os espaços físicos para garantir o cumprimento das normas; reduzir a ocupação dos transportes de forma a cumprir os 2/3;
- *gestão dos utentes e seus familiares:* a saturação dos utentes com a prática das regras do Plano de Contingência; garantir o cumprimento das normas respiratórias e de distanciamento social por parte dos utentes; gestão das visitas e das saídas da instituição; garantir a manutenção do contacto à distância entre utentes e familiares; gestão emocional dos utentes, quer nos idosos devido ao isolamento, ausência do toque e receio perante o risco de contrair a doença, quer nas crianças pela tensão causada pela imposição do distanciamento social; impossibilidade dos pais entrarem na instituição e o distanciamento na relação instituição/família; recuperar a confiança e a imagem de algumas respostas sociais que foram destruídas com a pandemia, nomeadamente devido aos surtos nas Estruturas Residenciais para Idosos;
- *gestão de recursos humanos:* a saturação dos colaboradores com a prática das regras do Plano de Contingência; cansaço provocado pela necessidade de trabalhar com máscara; gestão da equipa à distância; gestão emocional dos colaboradores; outros aspetos associados com os colaboradores serão aprofundados posteriormente quando abordada especificamente esta dimensão.
- *gestão da intervenção social:* reforço da capacidade de resposta de forma a responder a todas as solicitações; aumento da frequência do atendimento presencial; regresso ao trabalho presencial a 100%; apoiar os utentes em contexto domiciliário e maior cuidado com a higienização nos domicílios e dos utentes; recuperar os projetos que estiveram parados; gerir o apoio na área da ação social com a redução de contactos presenciais; retomar a atividade assistencial de prestação de cuidados às populações e manter um serviço de proximidade às pessoas; reabertura de respostas sociais ou desenvolvimento de atividades junto dos utentes que por motivos de proteção e segurança ficaram suspensas; manter a qualidade das respostas perante as novas exigências; adequar a intervenção e as respostas ao novo contexto e às novas necessidades; manter uma boa articulação com os serviços da Segurança Social, da Câmara e ACES de forma a garantir um conhecimento atempado das orientações.

De facto, a intervenção social é caracterizada por ser um trabalho de proximidade à comunidade, às famílias, às crianças e jovens e aos idosos. As necessidades de distanciamento social e de implementação das normas sanitárias criaram um paradoxo na intervenção social e obrigaram a repensar as respostas sociais e o modelo de intervenção. Surgem assim o desafio de *“gestão de todas as condicionantes na prestação de um serviço a crianças e idosos, onde o distanciamento e todas as medidas de prevenção contrariam as necessidades destes utentes”*.

A melhoria das respostas e da intervenção é um desafio que, sendo contínuo ao longo do tempo, assume um peso importante em momentos de mudança e de crise. Enquanto algumas organizações lutam para impedir uma diminuição da qualidade dos serviços perante os constrangimentos associados à pandemia, outras referem a necessidade de recuperar a qualidade da prestação de serviço que consideram ter diminuído perante a necessidade de responder rapidamente à crise e aos surtos pandémicos e em tempo recorde adaptarem as suas respostas e serviços às novas normas sanitárias. Outras organizações referem também a necessidade de repensar a intervenção social e adaptar as respostas às problemáticas sociais que se tornaram mais complexas.

Destacam-se assim as seguintes necessidades de melhoria identificadas pelas organizações: ser uma intervenção mais proativa, oportuna e célere; ser mais presente e próxima na resolução dos problemas; ser mais atenta para responder às necessidades emergentes; contribuir para uma comunidade saudável a nível fisiológico, mental e social; proporcionar respostas adequadas às necessidades das pessoas em situação de sem abrigo; mudar a intervenção na área da deficiência para um modelo social; promover respostas adequadas e em tempo útil na área da saúde mental e do ensino especial; manter ou reforçar dinâmicas comunitárias ativas; motivar a comunidade para o associativismo; promover novas respostas, nomeadamente ao nível da agricultura sustentável, biológica e alimentação com qualidade (agricultura regenerativa sintrópica).

Por outro lado, a pandemia acelerou uma transição digital ao qual estas organizações não ficaram alheias. Também nesta área as instituições se confrontaram com a necessidade de se adaptarem a um mundo à distância: o trabalho, o ensino (incluindo também a educação pré-escolar e o acompanhamento dos ATLS e centros de estudo), a intervenção social, as visitas dos familiares aos utentes, o trabalho em rede, as reuniões passaram do presencial para o online. Não só pela necessidade de criar as condições físicas necessárias para que seja possível a utilização dessas tecnologias (apetrechamento das organizações com computadores e internet/wifi) como pelas competências necessárias para a utilização destas tecnologias por parte dos colaboradores e dos utentes, esta transição digital foi e continua a ser um desafio para as organizações. No caso das Estruturas Residenciais para Idosos, onde existiu um forte constrangimento às visitas presenciais ou às saídas ao exterior, os contactos com familiares foram promovidos sobretudo através dessas tecnologias, ainda que exista um forte deficit de competências por parte dos mais idosos na utilização destas ferramentas. A transição digital e a modernização são, assim, apontados como desafios que se colocaram às instituições com a pandemia e que permanecerão como desafios para o futuro.

A transferência de competências sociais para as autarquias locais e comunidades intermunicipais é outro desafio identificado pelas organizações. Este processo foi formalizado em 2018 com a publicação da Lei nº50/2018, de 16 de agosto e concretizado para a área da ação social dois anos depois (Lei nº55/2020, de 12 de agosto) em pleno contexto pandémico. As Portarias que permitem regular itens dispostos na lei foram publicadas a 17 de março de 2021. Sendo uma realidade ainda muito recente e que ocorre em pleno contexto pandémico, é provável que o conhecimento por parte da maior parte das organizações seja ainda limitado. Como tal, não é de estranhar que apenas duas organizações tenham identificado este desafio. Nesta área, considera-se necessário acautelar três aspetos: clarificar objetivos, estratégias e planos de intervenção espectáveis para os técnicos das Unidades de Desenvolvimento Social

(UDS) e dos Núcleos de Integração Social (NIS) do ISS, I.P.; redefinir funções, competências e responsabilidades dos técnicos dos NIS nas diferentes parcerias e programas; reduzir os atos burocráticos nas ações de coordenação e supervisão.

Gestão de recursos humanos

A gestão dos recursos humanos nas organizações com intervenção no combate à pobreza foi outra área fortemente impactada pela pandemia. Nesta área foram analisadas quatro dimensões: **insuficiência de recursos humanos** (incluindo voluntários); **dificuldade na contratação de recursos humanos**; **burnout ou stress psicológico e emocional das/os profissionais**; **dificuldade na gestão de recursos humanos**.

O **burnout dos profissionais** é o impacto mais consensual na área da gestão de recursos humanos, com cerca de 55% das organizações a indicarem um impacto extremamente elevado (29%) ou muito elevado (26%) (Figura 16). O impacto nulo nesta área foi referido por apenas 6% das organizações. Também nesta área são as organizações do Terceiro Sector que percebem um impacto mais extremo da pandemia no **burnout** dos seus profissionais (30% indicam impacto de nível 6 comparativamente com 24% das entidades públicas) e uma proporção mais baixa a referir um impacto nulo (5% comparativamente com 10% das entidades públicas).

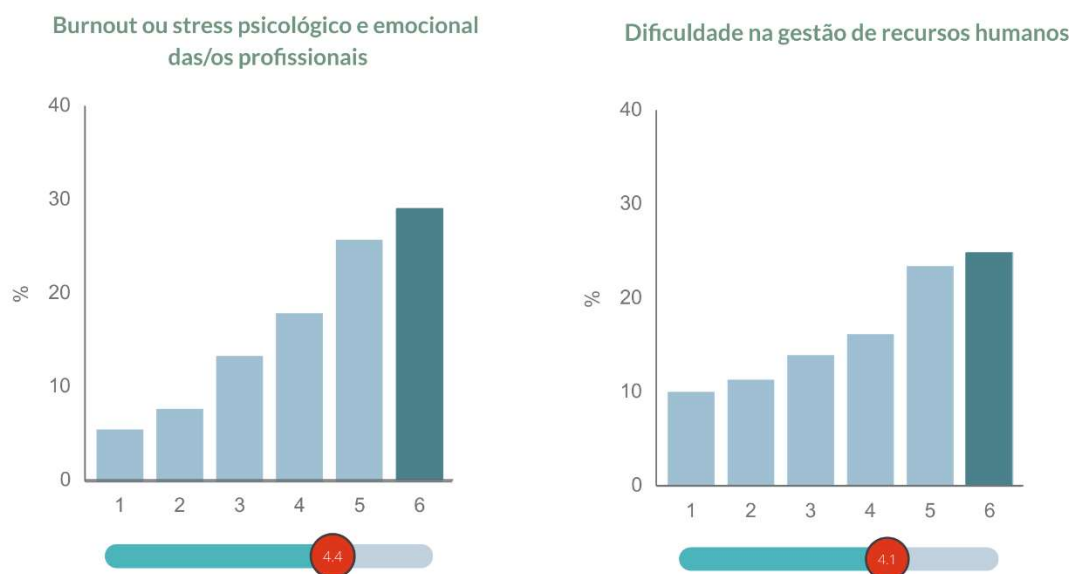


Figura 16. A Impacto da pandemia, numa escala de 1 (impacto nulo) a 6 (impacto extremamente elevado) na organização e funcionamento da instituição ao nível da gestão de Recursos Humanos.

São as organizações que trabalham com a população adulta que reportam níveis mais elevados deste impacto, levando a que o valor médio do impacto (4.4) suba para 4.6. Dentro da área da população adulta, são as organizações que trabalham como pessoas adultas idosas, pessoas adultas com deficiência e pessoas com doenças do foro mental ou psiquiátrico que mais posicionam o impacto no nível mais extremo: 35% destas organizações apontam para um impacto extremamente elevado no **burnout** ou stress psicológico e emocional das/os profissionais. São também cerca de 35% as organizações que trabalham com crianças e jovens

com deficiência que reportam um impacto mais extremo neste indicador. A intervenção na família e comunidade é outra área que destaca este efeito, com 27.1% a indicar um impacto extremado da pandemia no *burnout* dos seus colaboradores. Quando analisado especificamente as organizações com resposta social na área da família e comunidade em geral esta proporção sobre para cerca de 29%. Outras áreas da intervenção na família e comunidade apresentam valores ainda mais elevados, no entanto, devido ao baixo número de organizações em algumas destas áreas optamos por não as analisar individualmente.

O *burnout*, o cansaço físico e psicológico, a exaustão, a saturação, o stress, o medo, a necessidade de gestão da saúde mental ou de gestão emocional dos colaboradores, o desgaste psicológico/emocional... Estas são as expressões utilizadas pelos entrevistados quando identificam desafios das organizações na área da gestão dos recursos humanos. É assim reportado que os colaboradores de algumas instituições foram expostos a grandes níveis de *stress* pela exposição ao risco elevado de contrair a doença por parte dos próprios e dos utentes. Independentemente desta maior ou menor exposição ao stress, são referidas dificuldades emocionais e necessidade de gestão da saúde mental dos colaboradores com impacto quer no quotidiano das instituições, quer na vida privada dos colaboradores. Uma das instituições refere um efeito de “paralisação” dos recursos humanos (assim como dos utentes) com o receio de novos contágios, tornando-se num obstáculo psicológico para processo de desconfinamento dentro da instituição.

No entanto, o impacto pandemia nos recursos humanos não se centrou apenas na saúde mental. Tal como vimos anteriormente, o impacto na organização das atividades e na necessidade de adaptação da intervenção e das respostas criou uma maior **dificuldade na gestão dos recursos humanos** (Figura 16). Quase metade das entidades que responderam ao questionário referem um impacto extremamente elevado (25%) ou muito elevado (23%) na dificuldade na gestão dos recursos humanos. Mais uma vez são as organizações do Terceiro Sector que reportam um nível de impacto (4.1) mais elevado do que as organizações públicas (3.6). Enquanto no Terceiro Sector identifica-se uma clara distância entre as organizações que reportam um impacto extremamente elevado (26%) e as que indicam um impacto nulo (9%), nas organizações públicas a diferença é de apenas 1 ponto percentual entre estes dois valores extremos: 17% indica um impacto extremamente elevado e 16% um impacto nulo.

Esta maior dificuldade de gestão dos recursos humanos prende-se quer com a necessidade de implementar o Plano de Contingência, quer devido ao aumento e complexificação dos problemas sociais com os quais as organizações trabalham. Efetivamente, quando questionados sobre os desafios com os quais se confrontam, várias organizações referem aspetos relacionados com esta necessidade de prevenção e gestão de surtos epidémicos: separação das equipas de trabalho; constante reorganização das equipas de trabalho; reorganização dos procedimentos; Gestão dos recursos humanos de forma a proporcionar uma boa organização da resposta e simultaneamente garantir o distanciamento social e o cumprimento das medidas de prevenção e proteção; gestão das equipas à distância; reorganização do futuro do trabalho na instituição com base nos resultados positivos do trabalho misto (presencial e teletrabalho). Paralelamente, surge também a preocupação na gestão de recursos humanos com a necessidade de uma boa distribuição de tarefas face ao aumento de pedidos de apoio, assim como, a necessidade de investir na qualificação dos recursos humanos.

Tendo em conta os desafios elencados nas perguntas abertas, compreende-se que as organizações que indicaram uma maior dificuldade na gestão dos recursos humanos sejam as que trabalham em áreas onde existem respostas residenciais e/ou trabalham com uma população mais vulnerável em contexto de surto pandêmico, assim como as que trabalham na área da intervenção familiar e comunitária. Assim, pelo menos ¼ das organizações que trabalham nessas áreas ou com esses públicos indicam um impacto extremamente elevado na dificuldade da gestão de recursos humanos, nomeadamente as que trabalham com a população idosa (31%), com crianças e jovens com deficiência (30%), com adultos com deficiência (30%), com pessoas em situação de dependência (29%) e com família e comunidade em geral (25%).

Importa sublinhar igualmente a insuficiência de recursos humanos nas organizações durante este período. Cerca de 45% das organizações referem um impacto extremamente elevado ou muito elevado nesta insuficiência, proporção que aumenta para quase 48% quando reportamos apenas às organizações do Terceiro Sector que apresentam um valor médio de impacto de 4.0, comparativamente com as entidades públicas que reportam um impacto de 3.4.

Apesar deste valor médio do impacto (3.9) ser inferior ao do *Burnout* ou stress psicológico (4.4) ou a dificuldade na gestão de recursos humanos (4.1), encontramos proporções elevadas de organizações que indicam impacto extremamente elevado na insuficiência de recursos humanos nas diferentes áreas de intervenção. De facto, permanece uma moda (ou seja, valor mais frequente) de 6 nas três grandes áreas de intervenção: infância e juventude, população adulta e família e comunidade. No entanto, é na área de intervenção com a população adulta que encontramos proporções mais elevadas de organizações que indicam um impacto extremamente elevado, nomeadamente nas organizações que trabalham com pessoas em situação de dependência (32%), pessoas adultas com deficiência (30%) e pessoas adultas idosas (30%).

Existe igualmente uma proporção considerável de organizações do Terceiro Sector que indicam dificuldade na contratação de recursos humanos. Cerca de 42% das organizações do Terceiro Sector falam num impacto extremamente elevado (24%) ou muito elevado (18%) nesta capacidade de contratação de recursos humanos, situação totalmente distinta da vivenciada pelas entidades públicas onde mais da metade das organizações não sentiram impacto.

Em 2020, quando os surtos epidémicos se multiplicavam nas ERPI e criavam grandes constrangimentos ao funcionamento normal destas respostas, a escassez de recursos humanos teve visibilidade mediática e foram criadas medidas específicas para facilitar a contratação de recursos humanos. Nas respostas abertas, este *deficit* de colaboradores é visível e percecionado quer pela via da redução de colaboradores ativos (devido a baixas médicas e profiláticas) quer pela necessidade de reforçar do atual quadro de colaboradores. A necessidade de aumento do número de profissionais das organizações está associada com a implementação de equipas de trabalho rotativas e “em bolha”, mas também devido a um agravamento do grau de dependência dos utentes de algumas respostas sociais decorrente da pandemia. Por outro lado, a crise económica e social resultante da crise pandémica também trouxe um aumento dos pedidos de apoio, criando um maior desequilíbrio entre o volume de trabalho e os recursos humanos disponíveis. Do ponto de vista do aumento das solicitações, é igualmente referido o impacto da passagem do atendimento presencial para o atendimento online por parte de alguns serviços públicos. Sem ter existido uma preparação para esta transição digital, a população

menos capacitada para a utilização destas tecnologias e/ou sem acesso a estes meios de comunicação viu-se forçada a recorrer aos técnicos de intervenção social para a resolução dos seus problemas.

Há igualmente algumas organizações que referem o desafio de garantir o vínculo dos colaboradores à instituição e a dificuldade de remunerar competitivamente os recursos humanos. Tal como uma das organizações responde *quando já estão capacitados para as funções, procuram um emprego mais estável na função pública e não mostram apetência para trabalhar no terceiro setor*. Os baixos salários praticados neste sector, a precariedade laboral, o esforço físico de algumas funções/categorias profissionais e o forte *stress* psicológico associado a este período pandémico terá reduzido a estabilidade dos recursos humanos de algumas instituições deste sector. É assim identificado como desafio a necessidade de garantir uma remuneração mais competitiva neste sector, juntamente com uma maior qualificação dos recursos humanos.

Trabalho em rede e em parceria durante a pandemia por SARS-CoV-2

Mais da metade das organizações que responderam a este inquérito consideram que o trabalho em rede e em parceria aumentou durante a pandemia (Figura 17). Foram as entidades públicas as que mais referiram um aumento do trabalho em rede (59%), ainda que a proporção das entidades do terceiro sector com esta perspetiva seja igualmente muito elevada (56%). A posição oposta, ou seja, de redução do trabalho em rede durante este período é a menos reportada pelas instituições (17%), sendo as organizações do terceiro sector as que têm uma perspetiva mais negativa sobre o trabalho em rede durante a crise pandémica (18%).

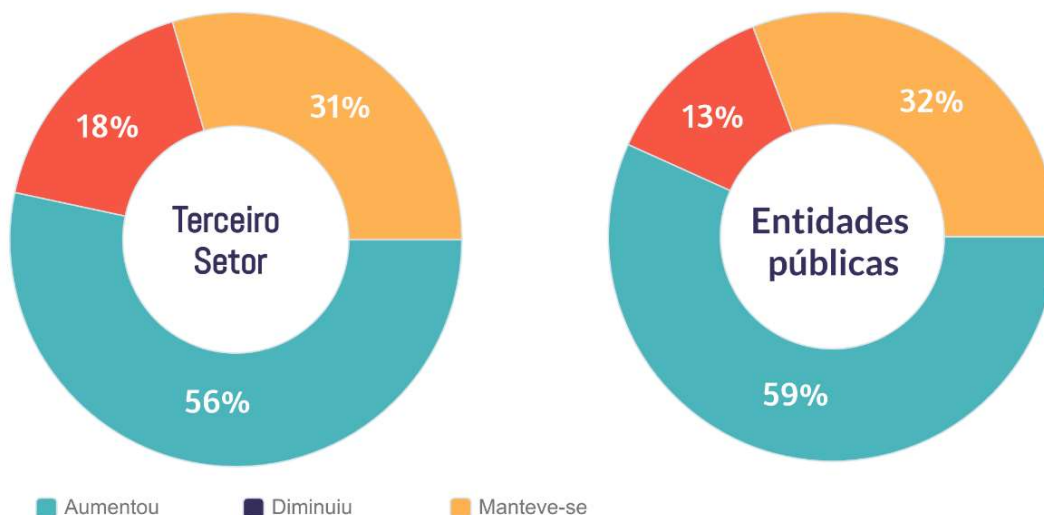


Figura 17. Perceção das instituições sobre o trabalho em Rede durante a pandemia segundo a natureza institucional, âmbito geográfico e público.

RECURSO A APOIOS DE CARÁCTER EXTRAORDINÁRIO, TEMPORÁRIO E TRANSITÓRIO POR PARTE DAS ORGANIZAÇÕES

Quanto à **questão 8**, relativa ao recurso por parte das instituições aos apoios de carácter extraordinário, temporário ou transitório no funcionamento das respostas sociais devido ao contexto pandémico, 52% das entidades respondeu afirmativamente (Figura 18). Do total de respostas obtivemos 469 do terceiro sector e 105 do sector público, sendo que do total de respostas do terceiro sector 283 respondeu afirmativamente e 186 respondeu que não usufruiu. Quanto às entidades públicas os números diferem: apenas 12 % (13) das instituições do sector público responderam afirmativamente a esta questão contra 88% (92) de respostas negativas. Já entre as organizações do terceiro sector a percentagem de entidades que recorreram aos apoios é de 60% contra 40% das entidades que afirmam não ter utilizado nenhum apoio. Ou seja, o recurso a apoios de carácter extraordinário é mais notório no terceiro sector.

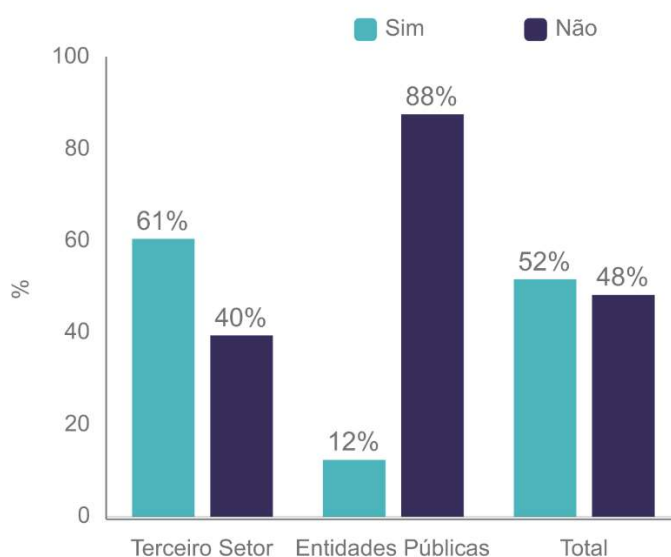


Figura 18. Proporção de instituições que usufruíram de apoios de carácter extraordinário, temporário e transitório.

Quanto à proveniência dos apoios (**questão n.º 9, Figura 19**) e no caso do terceiro sector, maioritariamente vieram da Segurança Social seguido de “Outros”. Esta categoria “Outros” engloba sobretudo os apoios prestados pelas autarquias locais no fornecimento de materiais de proteção individual e apoios monetários e apoio alimentar, e também as equipas de emergência da CVPE e as moratórias de crédito.

Quando questionadas as entidades públicas, os apoios vieram maioritariamente de “Outros”, logo seguido de “Segurança Social”. De referir que o número de respostas de entidades públicas a esta questão foi muito residual (o número foi de 16 respostas, 8 das quais em “Outros” e 4 em “Segurança Social”, os restantes dispersavam-se nos outros apoios).

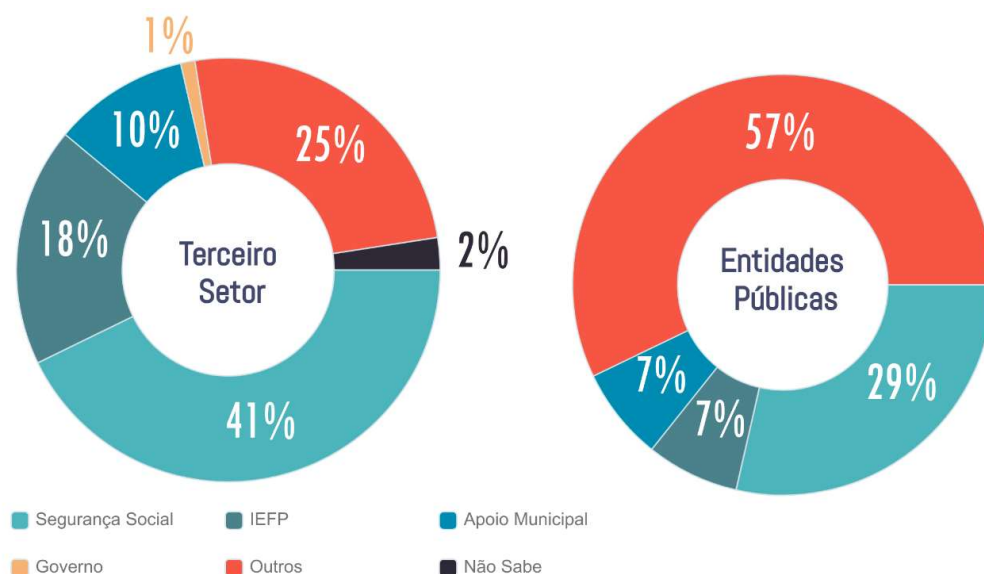


Figura 18. Tipologia de apoio de carácter extraordinário, temporário e transitório usufruído pela instituição.

Relativamente ao terceiro sector obtivemos 550 respostas, em que 157 delas referenciaram os apoios provenientes da Segurança Social; 67 de apoios do IEFP e 92 respostas em “Outros”.

PRINCIPAIS NECESSIDADES EXPRESSAS PELAS PESSOAS QUE UTILIZAM AS RESPOSTAS E SERVIÇOS PRESTADOS PELA INSTITUIÇÃO

Neste questionário voltámos a questionar as instituições acerca das necessidades das pessoas que utilizam os serviços, sem ter em conta o âmbito sanitário (que diz respeito à saúde e higiene), tendo sido obtidas 414 respostas, com as entidades a identificarem diferentes necessidades dos utentes. Desde logo, o acesso a um emprego e o acesso a um emprego digno são dois aspetos salientados. A carência económica é reportada em vários testemunhos, quer seja ao nível da falta de recursos financeiros, quer seja na falta de dinheiro para adquirir bens alimentares ou medicação.

Apesar de nessa pergunta termos excluído as questões de âmbito sanitário, estas questões, nomeadamente adaptação às normas sanitárias, prevalecem nas respostas dadas pelas instituições.

A questão da interação social e familiar são também amplamente referidas: *“As pessoas necessitam de sentir apoio, presença e segurança”*, sendo de salientar a referência à necessidade de retomar a normalidade, voltar aos tempos e rotinas do período antes da pandemia. Esta questão da interação social e familiar foi também uma das necessidades mais referidas no primeiro questionário que fizemos em 2020.

A interação social e familiar aparece referida como uma necessidade sobretudo na população idosa que vive em lares ou que antes do período pandémico frequentava os centros de dia. Entre

estas salienta-se um conjunto de necessidades identificadas tais como “estarem com as famílias, em particular os residentes, que não vão a casa”, o “convívio”, o “isolamento social”, “necessidade de saírem à rua, de estarem livremente com a família e os amigos, de irem a espetáculos e outras atividades de âmbito cultural”.

Intimamente relacionado com esta questão estão as componentes emocionais e de saúde mental, sobretudo devido ao isolamento imposto pela pandemia e a necessidade manifesta de retomar as rotinas pré-pandemia.

Outra das necessidades identificadas pelas instituições relacionam-se com o acesso a serviços de interesse geral, tais como o acesso à saúde, à segurança social e aos transportes.

Salientamos que nas respostas a esta questão, a ideia mais presente remete para as necessidades em termos de saúde, quer seja a saúde mental, quer seja pela necessidade de adquirir medicamentos, o acesso a consultas médicas ou à vacinação. Esta necessidade está mais vinculada às instituições que trabalham com população idosa e que foram obrigadas a adaptar as suas rotinas face à pandemia, o que conduziu a um maior isolamento dos idosos, à perda da sua autonomia, à falta de relação do idoso com a família, etc.

As questões da educação e da habitação são referidas, mas de uma forma mais residual: o ensino à distância e as dificuldades de aprendizagem surgem referenciadas, bem como a necessidade de apoiar no pagamento de rendas e de garantir habitação digna e a preços acessíveis.

Salientamos que são várias as necessidades identificadas pelas entidades e esta dispersão traduz a multiplicidade de situações de vulnerabilidade dos beneficiários que numa situação excecional como a que ocorria, se encontrar-se-iam numa situação ainda mais difícil e com uma maior necessidade de apoio por parte das entidades. Estas, por sua vez, têm estado também numa situação de adaptação a esta nova realidade, tendo tido necessidade de reorganizar serviços de forma a responder às novas exigências impostas pela pandemia. A preocupação com as questões sanitárias e de saúde sobrepõem-se a tudo o resto e as necessidades dos utentes multiplicam-se em diferentes domínios.

Se compararmos as respostas a esta questão em 2020 verificamos que as necessidades dos utentes são idênticas. Se em 2020 as instituições admitiam que o estado de emergência, e o consequente encerramento dos serviços, levou a um isolamento muito grande por parte dos beneficiários - sobretudo na população idosa -, em 2021 esta dimensão surge de forma menos vincada. Provavelmente, esta mudança resulta maioritariamente do facto de as instituições terem ao longo do passado ano procurado readaptar as suas respostas tendo em conta as atuais exigências em termos das condições de segurança e higiene.

E a diferença está também assente no facto das pessoas para as quais dirigem a sua intervenção poderem estar agora em maior fragilidade, do ponto de vista psicológico. A falta de recursos por parte das famílias e dos beneficiários, por perda de rendimentos (despedimentos, lay-off, impedimento de exercer atividades profissionais devido ao confinamento) tem consequências na pressão sobre as organizações pela necessidade de prestarem um apoio mais abrangente (apoio alimentar e de apoio financeiro para despesas com a habitação e medicação como já foi referido anteriormente).

SOLUÇÕES E PROPOSTAS APRESENTADAS PELAS ENTIDADES

O questionário procurou recolher um conjunto de recomendações apresentadas pelas próprias entidades. A última questão - *Com base na experiência vivida neste período, que soluções/sugestões apresenta no sentido de precaver situações futuras e melhorar a vida das instituições e das pessoas/famílias das respostas sociais?* – foi bastante participada e obtivemos um total de 335 respostas.

Uma das principais propostas apresentadas passa pela **melhoria das respostas sociais**. Uma proposta que já tinha sobressaído nos resultados anteriores. A pandemia veio “exigir” uma reorganização e adaptação dos serviços, mas também fez sobressair lacunas existentes. Um ano volvido desde que começou a pandemia, as Organizações reiteram esta necessidade de se adaptarem serviços, melhorarem os mesmos, adaptarem-se espaços, reestruturarem-se edifícios, mas também a importância de serem inovadoras. Pensar de forma diferente as respostas que existem. A **inovação** das respostas passa por uma *“mudança de paradigma na intervenção social”* e *“pensar fora da caixa”*. Algumas entidades entendem que a mudança é necessária, inevitável: *“Criar uma nova forma de trabalho e de prestação de serviços que não pode ser igual ao que se fazia antes da pandemia, mas também não pode ser o que se fez durante o período de confinamento. Ser inovador e criativo.”* E carece de ser pensada a longo prazo: *“(…) apesar de alterações/adaptações já implementadas, o assunto carece de mais reflexão conjunta, o que o estado de pandemia que vivemos, ainda não nos deu tempo.”*

Uma outra dimensão importante na melhoria assenta nos **recursos humanos**. Por um lado, há uma preocupação com a necessidade de se reforçarem as equipas técnicas, não só em termos de número de técnicos, mas em termos de multidisciplinaridade e de se promover a sua capacitação. A este nível sobressai igualmente a dimensão do **apoio económico** pois as entidades entendem que o reforço dos recursos humanos só é possível se houver um reforço do apoio financeiro às entidades, mas também um maior reconhecimento dos profissionais, mesmo do ponto de vista salarial.

A melhoria dos serviços implica também para algumas entidades a **capacitação dos seus profissionais**, nomeadamente, no que se refere à **literacia digital**. “A pandemia atual mostrou que a força do trabalho necessita de ser cada vez mais resiliente, capaz de melhorar as habilidades cognitivas como por exemplo o uso imprescindível das tecnologias digitais”. Esta preocupação com a capacitação na área digital estende-se também às pessoas beneficiárias dos serviços: “Investir na literacia digital à população mais velha e imigrante”, “Capacitar as famílias no âmbito das competências digitais” são algumas das preocupações. No entanto, também aqui se reconhece a necessidade de apoio económico, pois há que fazer investimentos em equipamento e formação. Parece que está bem presente que os efeitos da pandemia ainda se irão manter e que o uso dos meios tecnológicos e digitais continuarão a ser necessários e que ficarão para o futuro.

Na área da capacitação as organizações apelam também à capacitação em situações de emergência e em saúde e cuidados, o que reflete o impacto que a pandemia teve nos serviços e nos seus profissionais.

São várias as entidades que referem em termos de melhoria das respostas, a dimensão do **acompanhamento de proximidade**. Seja porque é necessário criar *“medidas no combate ao*

*isolamento” ou “minimizar os efeitos do isolamento que surgiu com a pandemia”, seja porque deve-se procurar ter uma resposta mais “eficaz”, atenta “às reais necessidades dos utentes e famílias” e “ir ao encontro das pessoas afetadas às respostas sociais e que não têm suporte familiar”. Por isso não é de estranhar que algumas entidades refiram a necessidade de abandonar o teletrabalho, nomeadamente, “nos serviços de primeira linha (...) não nos parece correto que as situações de emergência sejam tratadas por chamada telefónica”. Percebe-se em algumas entidades a preocupação com a maior vulnerabilização dos utentes e a necessidade de conhecer as suas necessidades e de procurar soluções para as mesmas, ainda que para muitas das dificuldades a solução encontra-se mais no campo das **políticas sociais**. Surgem várias respostas que apelam a mudanças/reforço nas políticas sociais de forma a colmatar situações de desemprego, garantir melhores prestações, acesso a serviços, como a saúde e a habitação.*

Tal como referimos a melhoria das respostas é talvez a proposta mais ampla, mas também mais premente nas respostas das entidades. Associado a isto há um claro reconhecimento de um obstáculo que já existia, mas que com a pandemia se revelou mais presente e pode assumir-se como um obstáculo à mudança nos próximos tempos: a **burocracia**. As entidades apelam a uma *“desburocratização dos processos”, a “medidas de apoio mais adaptadas às necessidades sem tanta burocracia”, a uma menor centralização dos processos, a uma agilização das medidas de apoio e “menos rigidez nas regras e normas”* de forma a conseguirem garantir uma resposta mais eficaz. Este apelo é algumas vezes articulado com a dimensão do apoio económico pois as entidades entendem que é necessário **rever os acordos de cooperação**. Por um lado, um apelo a uma maior *“simplicidade de acesso à revisão/pedido dos acordos”* de forma a adaptar respostas, por outro lado, o apelo é feito no sentido de aumentar as participações financeiras às respostas sociais. Uma revisão positiva das participações poderia ser uma forma de *“garantir a sustentabilidade financeira das instituições”,* que lidaram com custos acrescidos durante a pandemia, mas também de alargar e melhorar serviços, rever tipologias, alterar rácios de respostas.

O apelo ao **reforço do papel do Estado** é transversal a algumas dimensões, não só no que se refere à revisão de acordos, revisão de legislação e maior apoio financeiro, mas também na melhoria das condições de trabalho, na melhoria das condições de vida das pessoas em áreas centrais como o combate à pobreza, o emprego, a habitação e a saúde, e também numa maior articulação e trabalho em rede com o local.

É interessante verificar que enquanto no questionário de 2020 nas respostas das entidades sobressaiu o apoio do Estado na aquisição a preços acessíveis de equipamentos de proteção individual, pelo apoio na implementação de medidas de contingência e proteção nas organizações, no presente inquérito essa dimensão altera-se. No questionário de 2021 verifica-se que esta preocupação com os equipamentos de proteção e das medidas de contingência não estão *“agregadas”* ao apoio do Estado, ou seja, embora ainda uma ou outra entidade refira que precisa de apoio para adquirir mais equipamentos, no geral, as entidades referem que uma das soluções passa por garantir o **cumprimento das normas sanitárias** (manter as medidas de proteção) como forma de precaver situações futuras e melhorar a vida das instituições e pessoas. Os cuidados de proteção, higienização e contingência já fazem parte do dia a dia das entidades, não só porque ainda vivemos numa situação de pandemia, mas também porque parece que é realmente fundamental para o futuro. A importância da vacinação é várias vezes referida.

Por fim, é de salientar a dimensão do **trabalho em rede**. O reforço do trabalho em rede foi muito destacado enquanto solução para lidar com as dificuldades da pandemia e os desafios da intervenção social. Não só no que se refere ao trabalho em rede entre público e privado não lucrativo, mas também entre as próprias entidades do terceiro setor, entre serviços e também com as próprias pessoas: “o trabalho em rede, numa lógica de parceria e gestão adequada de recursos é sempre o melhor caminho”.

CONCLUSÕES

| E RECOMENDAÇÕES FINAIS



Este segundo questionário que a EAPN Portugal lançou às entidades do Terceiro Sector em 2021 veio, em larga medida, corroborar as conclusões do que foi realizado em 2020, muito embora este segundo questionário fosse mais completo e nos permitisse aferir outras questões, sobretudo relacionadas com os apoios que foram, entretanto, disponibilizados para fazerem face aos constrangimentos impostos pela pandemia.

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. 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 destas novas normas, elas destacam 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 continuam a estar no centro das preocupações das entidades. A atenção dada à digitalização aumenta entre o 2020 e 2021. Há o entendimento de que o trabalho e a comunicação à distância vieram para ficar e, por isso, é fundamental ter recursos materiais, mas também desenvolver as competências digitais (literacia digital) nos profissionais e utentes.

Relativamente a 2020 sentimos também um aumento das preocupações das instituições com os utentes. A carência económica é uma realidade e tem consequências no dia-a-dia das pessoas. O apoio alimentar já salientado no primeiro questionário também é salientado em 2021. Carências que se devem sobretudo a situações de desemprego, perda de recursos (trabalho precário), e à situação de lay-off.

A acessibilidade aos serviços é uma dimensão central na vida das pessoas. O questionário de 2021 permitiu-nos perceber como as entidades perceberam o impacto dos constrangimentos e vulnerabilidades na organização e funcionamento de diferentes serviços nas pessoas. Se em 2020 os serviços educativos se destacaram como aqueles que trouxeram mais constrangimentos às pessoas, em 2021 são os serviços de saúde (na sua dimensão da acessibilidade) onde esses constrangimentos são mais sentidos.

A informação recolhida nestes dois momentos permite-nos aferir algumas conclusões e retirar algumas recomendações para um futuro próximo. Ambos os questionários permitem-nos reiterar o que sempre defendemos e que é visível: as instituições do Terceiro Sector são um pilar do Estado Social, apoiando o Estado na sua função de proteção social dos mais vulneráveis. Fazem-no há várias décadas sempre em circunstâncias difíceis dada a vulnerabilidade do público com quem trabalham e que multiplica as dificuldades e os desafios. Nestes últimos dois anos a situação agravou-se porque se tratou de um período histórico, diferente com imensos desafios para os quais as entidades não estavam qualificadas e preparadas. A questão sanitária e de saúde sobrepuseram-se a tudo o resto, mas as necessidades dos utentes permaneceram ou ainda se agravaram. As instituições procuraram-se adaptar e garantir uma resposta que fosse adequada a essas necessidades, embora com dificuldades e ainda com lacunas que precisam de ser identificadas e colmatadas no futuro.

Apresentamos de seguida um conjunto de recomendações:

*Utilização dos instrumentos financeiros (Plano Recuperação e Resiliência; Quadro Comunitário – FSE+) e estratégicos (Estratégia Nacional de Combate à Pobreza; Pilar Europeu dos Direitos Sociais) 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.

*O reforço das medidas de proteção social foi essencial para amortizar o impacto da pandemia no desemprego e no rendimento e condições de vida dos trabalhadores e suas famílias. Sublinhamos medidas como o lay-off, assim como medidas de proteção social para categorias de trabalhadores que se encontravam desprotegidos nas situações de desemprego. O prolongamento destas medidas até uma estabilização da situação sanitária, económica e social do país é importante para assegurar a estabilidade económica destas famílias. Paralelamente, é necessária uma avaliação destas medidas, uma melhoria de outras medidas centrais (ex: o Rendimento Social de Inserção) e a reflexão alargada sobre novas medidas de proteção social devidamente ajustadas aos processos de inserção profissional e de atividades económicas que atualmente encontram-se desprotegidos face a situações de desemprego ou outras situações de interrupção da atividade profissional.

*Repensar o financiamento das respostas sociais de forma a garantir o reforço dos recursos humanos onde este deficit se verifica, assim como melhorar as condições contratuais e salariais e a qualificação dos recursos humanos destas organizações. Estas são organizações de prestação de serviços e, como tal, a melhoria da qualidade dos serviços depende de recursos humanos qualificados, motivados e com fortes competências técnicas, sociais e emocionais. Tal só é verdadeiramente possível e sustentável a médio e longo prazo quando estes profissionais têm acesso à qualificação profissional necessária e simultaneamente são valorizados social e profissionalmente. Os vínculos contratuais estáveis e salários dignos são dimensões essenciais deste reconhecimento social e profissional.

O repensar do financiamento deve igualmente possibilitar a adoção de novas práticas, mais próximas e inovadoras às pessoas capazes de garantir a *mudança de paradigma* que é necessária realizar na *intervenção social*.

*Reforço urgente das respostas ao nível da saúde mental. É urgente um “serviço nacional de saúde mental”. Tal como ao longo das últimas décadas Portugal fez um importante investimento no SNS que permitiu ganhos indiscutíveis em termos de mortalidade infantil, na saúde reprodutiva, deteção precoce e tratamento eficaz de várias doenças, é essencial um

investimento na área da saúde mental que garanta a capacidade do sistema nacional de saúde em responder às necessidades urgentes e emergentes de crianças, jovens, adultos e idosos. O Plano Nacional de Saúde Mental deve ser dotado dos recursos financeiros e humanos necessários à sua implementação eficaz e imediata. Este plano (seus objetivos e as suas metas) deve igualmente ser revisto de forma periódica à luz da evolução da pandemia e o seu impacto na saúde mental da população portuguesa.

*A necessidade de criar uma vacina e fármacos que permitissem imunizar as populações ou curar os doentes infetados pelo Sars-Cov-2 levou a que os cientistas partilhassem informações e conhecimentos de forma quase imediata. Este processo de partilha foi essencial para alcançar os resultados obtidos até ao momento. A área da intervenção social necessita igualmente de processos céleres e globais de partilhas de experiência e de conhecimento. A intervenção social, que se baseia numa lógica de proximidade, confrontou-se com fortes desafios perante a necessidade de implementar medidas de proteção e de contenção da pandemia. Este processo de adaptação ocorreu necessariamente num curto espaço de tempo, sem a possibilidade de preparação e formação atempada de colaboradores e das respostas sociais, implicando muitas vezes custos para os utentes e colaboradores. No entanto, este foi igualmente um momento de aprendizagem onde várias organizações tiveram a necessidade de experimentar novos modelos de intervenção. A “experimentação social” que várias organizações implementaram no território nacional, europeu e mundial podem trazer aprendizagens importantes para a intervenção social, sendo úteis em contextos pandémicos e pós pandémicos. Consideramos importante que seja fomentada a partilha de experiências ao nível nacional e internacional de forma a melhor preparar as organizações para o atual (e futuros) contexto(s) pandémico(s) e reforçar a qualidade das intervenções com públicos vulneráveis.

* As entidades necessitam de investir na digitalização. A digitalização começou a integrar as áreas de funcionamento das organizações e, por isso, estas também precisam de ser apoiadas nesta transição digital. O desafio do teletrabalho surgiu de forma inesperada e as entidades não possuem equipamentos adequados, a cobertura de internet em alguns locais é fraca e as competências digitais das equipas é também reduzida.

A questão da digitalização coloca-se também nos utentes que não possuem os meios e as competências necessárias, quer sejam as crianças, quer sejam idosos. A população idosa sofreu com o isolamento e afastamento das famílias e esta situação poderia ter sido minorada se as entidades (sobretudo no caso dos idosos institucionalizados) tivessem disponíveis meios que permitissem a ligação remota com as famílias. Para esta situação acontecer teria que haver equipamentos informáticos e pessoal disponível para realizar este trabalho. Nesta fase da pandemia não foi possível garantir este tipo de acompanhamento, no entanto será possível pensar para o futuro em soluções que possam minorar a solidão dos idosos nos lares, através das novas tecnologias. Será necessário um investimento inicial em equipamentos informáticos, instalação de redes Wifi e de formação das equipas. Esta seria uma mudança importante nas organizações que traria benefícios para a vida dos idosos e das famílias.

* A digitalização não pode, no entanto, sobrepor-se ao acompanhamento de proximidade que, na opinião das entidades, deve ser mantido e reforçado. Uma das características centrais das organizações do Terceiro Sector prende-se com a proximidade ao local e à comunidade e esta forma de intervenção deve continuar a existir de forma a conhecer as problemáticas e procurar soluções para as mesmas. Num período em que a digitalização está a chegar aos serviços essenciais, o papel das organizações em ajudar as pessoas mais vulneráveis que não têm

conhecimentos nestas áreas, nem recursos materiais e económicos, é central e deve ser reforçado com equipas multidisciplinares e recursos materiais adequados.

* As entidades sentiram com esta crise que deveriam dar resposta a outras necessidades das famílias e da comunidade. Para além das valências que possuem era importante dar respostas aos pedidos que surgiam, por exemplo, ao nível alimentar, no apoio ao pagamento de despesas das famílias, no apoio às crianças em teleescola, etc. Estas novas solicitações que exigem recursos específicos necessitam de um novo enquadramento e de financiamento e devem impulsionar novos modelos de atuação e/ou projetos experimentais que podem beneficiar do próximo quadro comunitário de financiamento (FSE+).

* Necessidade de refletir sobre novas formas de intervenção com as pessoas idosas e pessoas dependentes. As respostas existentes em termos de lar residencial e centro de dia necessitam de ser revistas. O apoio aos idosos no seu domicílio pode ser uma resposta mais estruturada do que aquela que é até ao momento, mas é necessário um maior investimento em recursos humanos e materiais. Há algumas respostas inovadoras que vão surgindo e as Aldeias Seniores são disso exemplo⁴, bem como o conceito de *co-housing* que cada vez ganha mais força na Europa e em Portugal⁵. O Plano de Recuperação e Resiliência antevê a promoção de *respostas sociais inovadoras*, o *desenvolvimento de um modelo de apoio domiciliário inovador* e o *reforço do apoio social a pessoas em situação de isolamento social*. Prevê ainda a existência de mais vagas em lares, centros de dia, e apoio domiciliário. Os fundos disponibilizados no plano de recuperação e resiliência abrem aqui uma oportunidade para repensar estas respostas e promover uma verdadeira mudança. É, no entanto, fundamental monitorizar e avaliar estes novos modelos, envolvendo também diretamente as pessoas, e garantir que possam ser replicadas em outros territórios ao nível nacional.

* O Terceiro Sector é bastante diversificado, não só no tipo de respostas que fornece, mas também na forma como está organizado do ponto de vista interno. É importante investir na capacitação e qualificação das organizações através de projetos de acompanhamento e de mentoria (formação e consultoria).

* Reforçar e reconhecer o trabalho em rede enquanto princípio estratégico de luta contra a pobreza. O trabalho em rede foi identificado pelas organizações como uma das soluções para enfrentar a pandemia. É fundamental formar os profissionais nesta metodologia e, fomentar atividades e projetos de trabalho em rede que envolvam diferentes atores institucionais (públicos e privados) e os próprios cidadãos.

⁴ Nas Casinhas Autónomas do Pinhal, vivem 19 idosos. Esta é uma aldeia sénior com 10 casas pré-fabricadas. Em cada uma delas mora um casal ou duas pessoas do mesmo sexo. Construída num terreno da Associação Os Pioneiros, em Mourisca do Vouga (Águeda), a aldeia está rodeada por espaços verdes.

⁵ A associação - Hac.Ora Portugal procura implementar este conceito em Portugal.