



**Instituto Politécnico de Portalegre**  
**Escola Superior de Portalegre**



**Mestrado Formação de Adultos e Desenvolvimento Local**

**Dissertação**

---

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL E QUALIDADE NAS IPSS (s)**  
**Um Estudo Comparativo**

**Discente** Maria de Fátima Queiroz  
**Orientador** Prof. João Emílio Alves

**Portalegre 2012**

“A construção do ser social, feita em boa parte pela educação, é a assimilação pelo indivíduo de uma série de normas e princípios - sejam morais, religiosos, éticos ou de comportamento - que baliza a conduta do indivíduo num grupo. O homem, mais do que formador da sociedade, é um produto dela.”

**Durkheim**

## Resumo

As Instituições Particulares de Solidariedade Social são organizações que possuem um papel social bastante importante na sociedade portuguesa, através do seu trabalho na ação social.

Para que o seu trabalho seja efetuado com qualidade é imprescindível a formação dos seus colaboradores.

É neste contexto que se realizou esta investigação, com o objetivo principal de perceber qual o impacto da formação profissional na qualidade dos serviços prestados nas IPSS. Ou seja, se a formação tem um impacto positivo, ou não, nos serviços prestados à população idosa através destas entidades.

Para alcançar este objetivo iniciou-se este trabalho com a definição dos diversos conceitos inerentes a estas organizações.

Para perceber o real impacto da qualidade nas IPSS, aplicou-se um questionário aos colaboradores de três instituições e uma entrevistas às diretoras técnicas e aos representantes dos órgãos gestores destas.

No final deste trabalho, conclui-se que a formação profissional tem um impacto na qualidade dos serviços prestados nestas entidades de forma positiva. Ao apostar no aumento das competências dos colaboradores, os serviços são administrados adequadamente, tornando estas instituições mais sustentáveis.

## Abstract

The Private Social Solidarity Institutions are organizations that have a very important social role in Portuguese society, through its work in social action. For his work to be done, with quality, is essential the training of their employees. It is in this context that this research was conducted with the main objective to realize the impact of vocational training on the quality of services provided in the IPSS. That is, if training has a positive impact or not in the services provided to the elderly through these entities.

To achieve this goal, the work began with the definition of the various concepts inherent to these organizations. To realize the real impact of quality in IPSS was applied a questionnaire

to employees of three institutions and interviews with technical directors and representatives of the governing bodies of these.

At the end of this study, it is concluded that vocational training has an impact on the quality of services provided in these entities in a positive way. By focus on increasing the skills of employees, services are administered properly, making these institutions more sustainable.

## **Abreviaturas**

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

OTS – Organizações do Terceiro Setor

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

EU – União Europeia

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

ANQ – Agência Nacional para a Qualificação

CNQ – Catálogo Nacional de Qualificações

CNO – Centro de Novas Oportunidades

RVCC – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

SHST – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Points

TS – Terceiro Setor

ONL – Organizações sem fins lucrativos

OMS – Organização Mundial de Saúde

## Índice

Introdução.....	7
<b>I Parte – Enquadramento Teórico</b>	
<b>1. A Formação e a Qualidade nas IPSS.....</b>	<b>10</b>
1.1. A Qualidade no Terceiro Sector – IPSS.....	10
1.1.1. Formação Profissional e sua Importância Gestão Organizacional das IPSS .....	12
1.1.2. Formação Específica – Qualidade no Sector .....	14
<b>2. Economia Social e Terceiro Sector .....</b>	<b>22</b>
2.1. Economia Social.....	22
2.2. Terceiro Sector em Portugal.....	26
2.3. Organizações do Terceiro Sector .....	28
<b>3. Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).....</b>	<b>29</b>
3.1. Evolução do Quadro Legislativo.....	29
3.2. Missão e Objetivos .....	32
3.3. Práticas e Respostas Sociais.....	33
3.4. Envelhecimento.....	34
3.4.1. Envelhecimento demográfico .....	35
3.4.2. Envelhecimento Ativo .....	39
3.4.3. Respostas Sociais.....	43
<b>II Parte – Investigação Empírica</b>	
<b>1. Objetivos .....</b>	<b>46</b>
<b>2. População-Alvo.....</b>	<b>46</b>
<b>3. Instrumentos.....</b>	<b>49</b>
<b>4. Resultados e Discussão.....</b>	<b>50</b>
4.1. Perfil dos Colaboradores.....	50
4.2. Formação Profissional dos Colaboradores.....	51
4.3. Enquadramento Socioprofissional dos Colaboradores.....	56
4.4. Formação Profissional versus Qualidade .....	57
4.5. Formação Profissional versus Enquadramento Familiar.....	57
4.6. Resultados das Entrevistas .....	59
Conclusão .....	62
Bibliografia .....	65
Anexos.....	68

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico nº 1</b> – População Residente em Portugal, 1 de Janeiro de 1980 a 2060.....	36
<b>Gráfico nº 2</b> – Distribuição Percentual da População por Grupos Etários - cenário central, 1980-2060.....	37
<b>Gráfico nº 3</b> – Pirâmide Etária da População, 1 de Janeiro de 2008 e 2030 .....	38
<b>Gráfico nº 4</b> – Pirâmide Etária da População, 1 de Janeiro de 2008 e 2060 .....	38
<b>Gráfico nº 5</b> – Estrutura etária da população residente, por sexo, 2001 e 2011.....	39
<b>Gráfico nº 6</b> – Grupo Etário/Género.....	50
<b>Gráfico nº 7</b> – Habilitações Literárias .....	51
<b>Gráfico nº 8</b> – Formações Frequentadas.....	52
<b>Gráfico nº 9</b> – Volume de Formação por Tema .....	53
<b>Gráfico nº 10</b> – Formações com Interesse a Frequentar.....	54
<b>Gráfico nº 11</b> – Duração das Formações .....	55
<b>Gráfico nº 12</b> – Formação através da Entidade Empregadora.....	56
<b>Gráfico nº 13</b> – Formação Frequentada por Iniciativa Própria.....	56
<b>Gráfico nº 14</b> – Benefícios da Formação na Vida Social e Familiar .....	56
<b>Gráfico nº 15</b> – Benefícios da Formação na Vida Profissional .....	56
<b>Gráfico nº 16</b> – A Formação foi Útil para a Atividade Laboral .....	57
<b>Gráfico nº 17</b> – Aquisição de Conhecimentos/Competências em Formação Conferem Qualidade ao Trabalho.....	57
<b>Gráfico nº 18</b> – Horário das Formações .....	58
<b>Gráfico nº 19</b> – A Formação e o Apoio Familiar .....	58
<b>Gráfico nº 20</b> – Dificuldades Familiares .....	58

## Introdução

Com os avanços tecnológicos e do desenvolvimento da medicina, a esperança média de vida tem aumentado, proporcionando, desta forma, um aumento da população mais envelhecida. Torna-se, deste modo, importante o apoio proporcionado por equipamentos sociais, como as IPSS, na promoção do bem-estar social, psíquico e físico desta população.

Mas para que tal aconteça, torna-se necessário que os seus profissionais tenham competências adequadas à prestação destes serviços e que frequentem formações destinadas à área de geriatria e gerontologia para complementarem os seus conhecimentos.

Ao promover a qualidade dos serviços e uma gestão organizada, estas entidades estão também a contribuir para o crescimento económico e para o desenvolvimento local.

Deste modo, a ideia principal desta investigação passa por em tentar perceber qual o impacto da formação profissional na qualidade dos serviços prestados nas IPSS.

Ao longo das épocas históricas, as economias têm vindo a estruturar-se de diversas maneiras, através de articulações específicas que fazem as ligações entre os diversos setores institucionais, tais como, o mercado de trabalho, o sistema financeiro, o mercado de bens e serviços, o Estado, o sistema de proteção social e o terceiro setor. É a maneira como são estabelecidas estas ligações que determinam a diversidade dos sistemas económicos e que vão permitir distinguir os diversos tipos de capitalismo.

Com os condicionalismos da crise económica, a formação adquiriu uma importância na competitividade nos mercados internacionais. Ou seja, as alterações que a estrutura da economia mundial tem sofrido nestes últimos tempos, tornaram perentório a existência de uma população com competências de literacia. Além disso, com a predominância da área tecnológica nos mercados, a exigência dos níveis habilitacionais é cada vez maior.

É tendo em conta esta exigência que são criadas medidas políticas visando tornar os cidadãos cada vez mais habilitados. Uma dessas medidas é a alteração da escolaridade obrigatória, passando a ser obrigatório obter o 12º ano, o que faz surgir novos desafios no meio laboral. O facto de a empregabilidade dar maior relevância a nível das qualificações mais elevadas, influenciou a reincidência dos indivíduos menos qualificados no sistema educacional e nos cursos de formação profissional. Passou-se, assim, a valorizar a aprendizagem ao longo da vida.

Estas medidas incentivaram as Organizações do Terceiro Setor (OTS), como as IPSS, a repensar o seu sistema de gestão adaptando estas medidas, fomentando a participação dos seus profissionais em formações e valorizando a melhoria das competências destes.

O que potenciou, também, o aumento da importância das OTS foi a desilusão dos cidadãos nas soluções do mercado, na resolução dos problemas ligados ao bem-estar social e à fraca eficiência da provisão pública na resposta às necessidades destes. Ou seja, com as consequentes reformas do Estado, este passou a não ter capacidade de resposta às necessidades dos cidadãos, o que fez com que estes recorressem às OTS, visto apresentarem maior potencial de provisão de bens e serviços sociais, em que estes têm baixos custos, maior capacidade de resposta às necessidades da população, maior inovação e coesão social.

Esta aposta na formação não afeta apenas o setor económico; os setores social e cultural também sofrem modificações. Os indivíduos que apostam na sua formação tornam-se cidadãos mais ativos e conscientes dos seus direitos e deveres na sociedade.

Ao serem indivíduos mais informados, tomam consciência da realidade em que se encontram, das várias problemáticas que a sociedade apresenta, preocupando-se em serem mais solidários, mais participativos nas atividades da comunidade e ajudando a minimizar os efeitos drásticos que estas problemáticas tendem a proporcionar.

Além disso, com a formação contínua há uma evolução cultural dos indivíduos. Esta evolução irá incentivar à participação em atividades culturais, promovendo a interação com outros indivíduos, valorizando a troca de saberes e experiências.

No que se refere às IPSS, esta aposta na formação profissional trás vantagens nos setores económico e sociocultural, isto porque, além de prestarem apoio à comunidade e a uma população necessitada desse mesmo apoio, estas instituições ajudam a diminuir a taxa de desemprego, que cada vez mais atinge valores elevados, ao mesmo tempo que apostam também na promoção e valorização dos conhecimentos e na qualificação dos seus colaboradores.

Neste sentido, a presente investigação incide sobre uma temática cada vez mais importante para a sociedade. Ou seja, procura-se compreender qual o tipo de formação profissional adequada a estes equipamentos sociais, como é que a formação influencia os serviços prestados, como é que a gestão organizacional das instituições se organiza para fornecer e promover ações de formação aos seus colaboradores para melhorar a qualidade dos serviços e quais as medidas políticas que apostam na melhoria do terceiro setor.

Desta forma, o trabalho de investigação irá incidir em quatro temas principais: primeiro irá aprofundar-se a formação profissional e a qualidade nas IPSS, qual a sua importância a nível da gestão organizacional e qual o tipo de formação que se deve promover mais nestas entidades; em segundo, como estas instituições fazem parte do Terceiro Sector, proceder-se-á

a uma breve exposição dos conceitos de Economia Social e Terceiro Setor e quais as organizações que fazem parte dele; em terceiro lugar far-se-á uma análise dirigida às Instituições Particulares de Solidariedade Social, através de uma breve caracterização do quadro legislativo, identificando a sua missão, os objetivos, as práticas e as respostas sociais que procuram dar apoio à população idosa.

Para fundamentar a hipótese de que a formação profissional tem impacto na qualidade dos serviços prestados nas IPSS, a metodologia a desenvolver passou pela elaboração de questionários a aplicar aos colaboradores, de forma a perceber o nível de formação que possuem e se acham que estas são importantes para prestar um serviço com qualidade. E para depreender se as equipas de Gestão de Topo dão a importância devida à qualidade dos serviços e se apostam na formação dos seus colaboradores para que tal aconteça, realizou-se uma entrevista quer a estas, quer às diretoras técnicas, visto que são elas que lidam diariamente com os colaboradores e com os idosos.

Desta forma, espera-se que esta investigação possa contribuir para demonstrar que as diversas formações profissionais direcionadas para as áreas dos idosos são necessárias para prestar um serviço de qualidade e que é importante que as equipas de Gestão de Topo das IPSS e as próprias entidades que as regulam, criem condições para que estas formações aconteçam com efetividade, motivando os colaboradores para a sua importância e participação.

## I Parte – Enquadramento Teórico

### 1. A Formação e a Qualidade nas IPSS

#### 1.1. A Qualidade no Terceiro Setor – IPSS

Com o atual quadro económico tornou-se perentório para as organizações adquirirem maior visibilidade e procurarem um maior nível de sustentabilidade a realização de estudos de mercado de trabalho e conhecer novos fatores de competitividade, permitindo criar novas estratégias de qualificação e de desenvolvimento dos recursos humanos.

Esta necessidade deve-se, entre outras razões, ao acelerado ritmo do desenvolvimento tecnológico e científico, que tem provocado sucessivas reestruturações nas empresas e instituições, encontrando-se este desenvolvimento como pano de fundo na importância da qualificação profissional para o sucesso das organizações.

Ou seja, os trabalhadores necessitam de ter competências cognitivas e relacionais mais elevadas para que possam ter uma maior capacidade de adaptação às alterações organizacionais das instituições onde desenvolvem a sua atividade profissional, devido às constantes flutuações do mercado de trabalho, das várias medidas políticas que vão surgindo e às consequências que delas advêm.

Desta forma, é importante que as próprias organizações apostem na qualificação dos seus profissionais, tendo em conta a sua individualidade, a especificidade do cargo e, principalmente, o “saber - fazer” dos seus profissionais.

Esta aposta na qualificação profissional é um dos fatores que promovem a qualidade de uma Organização. *Mas o que se entende por qualidade?* A maioria dos indivíduos, quando questionados sobre a qualidade, não é capaz de a definir corretamente. No entanto, são capazes de identifica-la em situações específicas, nas quais se encontram envolvidas.

Este conceito está relacionado com as diferentes perceções de cada indivíduo e é influenciado por vários fatores culturais e sociais.

Para M<sup>a</sup> de Lurdes Antunes (2010: 25) a qualidade é o “grau de satisfação de necessidades ou expectativas expressas, geralmente implícitas ou obrigatórias, dado por um conjunto de elementos diferenciadores intrínsecos”. Ou seja, no que se refere a organizações como as IPSS, quando procuramos os seus serviços pretende-se que tenham qualidade e que os seus colaboradores tenham competências para exercer a profissão.

Existem instituições que já se encontram certificadas. Esta certificação é feita pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ) que procura promover atividades que contribuem para a divulgação da qualidade e dos conceitos que lhe estão associados.

Esta promoção é feita através da implementação do Sistema Português da Qualidade (SPQ), em que para certificar estas entidades regem-se pelas seguintes Normas:

- NP EN ISO 9000:2005 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário;
- NP EN ISO 9001:2008 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- ÑP EN ISO 9004:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Linhas de Orientação para a Melhoria de Desempenho.

Para uma organização requerer a certificação deve cumprir os requisitos da NP EN ISO 9001:2008. E é através desta Norma que é feita a avaliação da organização.

Esta certificação de qualidade tem como base dois objetivos i) Simplificar a vida nas instituições; ii) Equilibrar as relações entre os vários órgãos da instituição.

Mas para alcançar estes objetivos é necessário definir regras, adaptar o Sistema de Gestão de Qualidade às características da instituição e cumprir com a legislação.

O Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) é uma ferramenta que deve incluir todas as atividades da instituição e é importante que seja concebida para todos os colaboradores, utilizado e estruturado em Manuais de Qualidade. No entanto, quando se pretende utilizar o SGQ é importante ter em conta os *princípios* de gestão da qualidade. Se uma organização pretende ter sucesso é fundamental que seja dirigida de forma transparente e sistemática, tendo sempre em conta as necessidades de todas as partes interessadas de forma a melhorar o seu desempenho.

Assim, existem oito princípios de gestão de qualidade, que ao serem adotados pela gestão de topo tendem a fomentar melhores desempenhos. Os princípios são os seguintes: i) *Focalização no Cliente*, as organizações necessitam de compreender as necessidades dos clientes, satisfazer os seus requisitos e procurar exceder as suas expectativas, visto que dependem deles para sobreviver; ii) *Liderança*, é imprescindível a criação de um ambiente interno por parte dos líderes de forma a permitir o pleno envolvimento das pessoas para atingirem os objetivos estabelecidos pela organização; iii) *Envolvimento das Pessoas*, estas são a essência de uma organização e se o seu envolvimento for pleno irá permitir que as suas aptidões sejam utilizadas em prol da organização, beneficiando-a; iv) *Abordagem por Processos*, as gerir as atividades e recursos como processos, o resultado pretendido será atingido de forma mais eficiente; v) *Abordagem da Gestão como um Sistema*, identificar,

compreender e gerir processos inter-relacionados como um sistema irá contribuir para que a organização atinja os objetivos traçados com eficiência e eficácia; vi) *Melhoria Contínua*, a melhoria contínua do desempenho global deverá ser um objetivo permanente de uma organização; vii) *Abordagem à Tomada de Decisões Baseada em Factos*, as decisões eficazes são baseadas na análise de informação e de dados; viii) *Relações Mutuamente Benéficas com Fornecedores*, uma organização e os seus fornecedores têm uma relação inter-dependente e uma de benefício mútuo que irá potenciar a aptidão de ambas as partes para criar valor.

Ao seguir estas regras, uma organização adquirirá potencialidade para alcançar o sucesso e ter um serviço de qualidade.

### **1.1.1. Formação Profissional e sua Importância na Gestão Organizacional das IPSS**

Como se pode verificar, uma instituição ao apostar na qualidade dos seus serviços através do SGQ apresenta uma gestão qualificada e com capacidade de prestar melhores serviços aos seus clientes.

Podemos, desta forma, identificar diversas vantagens ao ter uma instituição certificada, tais como: ter a estrutura da organização orientada no mesmo sentido, ou seja, com a Missão, Visão, Valores, Política e Objetivos de Qualidade clarificados; ter a identificação das áreas que têm maior impacto no desempenho global da organização; identificar quais as áreas que necessitam de maior atenção; Permitir definir como cada uma das áreas/funções se deve inter-relacionar e eliminar a repetição de tarefas; Permitir delimitar responsabilidades e autoridade, ou seja, são definidas as funções de cada colaborador; Diminuir as possibilidades de risco e permitir avaliar a evolução do desempenho individual e organizacional; Promover a motivação e o envolvimento dos seus colaboradores; Desenvolver o aperfeiçoamento das metodologias utilizadas; Aumentar o conhecimento das competências dos seus colaboradores, ou seja, aferir quais são as necessidades formativas destes últimos.

Estas vantagens irão valorizar a imagem da instituição junto do cliente e da comunidade, promovendo o seu reconhecimento público.

A formação profissional é vista como um conjunto de atividades que visa a aquisição de capacidades práticas, conhecimentos, comportamentos e atitudes que são exigidos a um indivíduo para o exercício das funções de uma profissão ou várias em qualquer ramo de

atividade económica. E esta tem de ser encarada numa perspetiva de formação ao longo da vida, em que se procura melhorar competências, conhecimentos e aptidões de forma contínua.

Assim, a formação profissional constitui, nos tempos atuais, um elemento estratégico de gestão em qualquer organização, já que intervém e condiciona o desempenho do seu principal recurso, as pessoas. Assim, existe uma ligação direta entre o desempenho profissional e a formação profissional dos trabalhadores.

Desta forma, já que um dos principais recursos de uma organização é o elemento humano, deve, assim, fazer parte das despesas gerais da organização os encargos relacionados com as formações. Como LE BOTERF indica, citado por Conceição Pereira (1996:158), “(...) deverão ser encaradas como a generalidade das despesas da organização, ou seja, numa perspetiva de investimento/retorno”.

No caso das IPSS, são os seus profissionais que fazem a instituição. Desta forma, é necessário que os seus gestores apostem nas formações destes, para aumentar a qualidade dos serviços. Como refere Chagas Lopes (1995) não cabe apenas às instituições oficiais de promoção de formação profissional a aposta na formação dos trabalhadores, a empresa tem um papel cada vez mais proeminente na constituição do capital humano dos seus trabalhadores.

Mas não basta promover as ações de formação e a participação nestas, é preciso valorizar também um bom ambiente de trabalho, levando ao aumento da produtividade. Ao promover a formação dos profissionais, há que ter também em conta o “saber ser” e o “saber estar”, ou seja, é importante apostar nas relações interpessoais, na capacidade de reagir ao imprevisível de forma assertiva e na capacidade de comunicação com os outros, além dos conhecimentos teórico-práticos.

Tal como afirma Cardim (1993), citado por Maria Manuela Sousa (2011:62) “ a formação profissional é promotora de melhorias ao nível do desempenho; aumenta a produtividade; acresce a identificação do trabalhador com a missão e os objetivos da organização; melhora o relacionamento entre os níveis hierárquicos; eleva a motivação e a participação; facilita a comunicação interna e a gestão de conflitos e melhora a imagem social da organização.”

Nas instituições que dão apoio à população idosa importa também ter em conta as competências psicológicas dos colaboradores recrutados. Não basta saber e dominar a parte técnica dos cuidados prestados aos idosos; é também importante valorizar as relações entre colaboradores e idosos. Ou seja, há que respeitar o utente e assegurar os seus direitos, mesmo tendo as suas limitações, e não culpá-lo de algum problema pessoal que se tenha, tratando-o

de forma mais ríspida. Assim, há que valorizar comportamentos assertivos e promover a diferenciação entre a vida pessoal e a vida profissional.

### **1.1.2. Formação Específica – Qualidade no Setor**

A preocupação das IPSS para assegurar a formação aos seus colaboradores tem sido uma constante, para garantir a qualidade dos serviços prestados, principalmente na vertente técnica.

No entanto, devido às pressões político-económicas, a aplicabilidade desta formação tem sido condicionada, levando a que estes trabalhadores pouco qualificados e com pouca formação apresentem um elevado índice de acidentes de trabalho e técnicas bastantes deficitárias na prestação dos cuidados aos idosos a seu cargo.

Segundo Factor (1991), citado por Maria Manuela Sousa (2011), a falta de formação profissional na área dos cuidados prestados aos idosos leva a que o trabalhador desenvolva um síndrome decorrente do stress, da falta de apoio e de formação. Este acontece a três níveis: o nível da exaustão emocional, o nível da despersonalização e o nível da baixa realização profissional. Em relação à exaustão emocional, o trabalhador experiencia uma sensação de esgotamento, de falta de entusiasmo e de energia em relação ao trabalho. Levando a que desenvolva uma insensibilidade para com os idosos, colegas e a própria organização, tratando-os como objetos. Quando entra nesta fase, a chamada despersonalização, o trabalhador trata todos os que o rodeiam como algo desprovido de “ser”. Quando chega ao limite, o trabalhador sente um baixo nível de realização profissional, em que a pessoa apresenta uma infelicidade e uma insatisfação com a profissão, uma autoestima muito baixa e uma avaliação de si mesmo bastante negativa. Este síndrome leva a que a produtividade reduza substancialmente e o trabalho tenha pouca qualidade.

Assim, é importante a valorização de ações de formação específicas nesta área, dotando-os de competências, quer a nível de técnicas, quer a nível comunicacional. No entanto, esta valorização da formação profissional depende de país para país, de modelo para modelo.

Ou seja, cada país encara a formação profissional de diferentes maneiras e no caso das IPSS cada um tem o seu próprio plano de qualificação destes cuidadores de idosos. Pode-se assim verificar que, no que se refere aos países da U.E., estes têm diferentes ritmos para qualificar estes profissionais da área social e das restantes profissões.

Para conhecer estas diferenças procura-se comparar o modelo português com um modelo bastante desenvolvido, o modelo do Reino Unido. Assim, procurar-se-á compreender como é que dois países da U. E. podem apresentar diferenças bastantes significativas no que respeita à qualificação dos recursos humanos e que medidas criam para melhorar, no que respeita aos recursos humanos das IPSS, os serviços prestados à população mais idosa.

#### *Modelo Inglês – qualificação dos cuidadores de idosos*

Desde os anos 80 que o governo inglês se tem preocupado em investir na formação dos recursos humanos que integram o sistema de cuidados. Desta forma, o Ministério da Saúde definiu uma estratégia para o desenvolvimento da força de trabalho, principalmente em relação à população mais idosa. Esta estratégia assenta na conceção e implementação de um plano integrado de formação para os profissionais de todo o sistema de saúde e de respostas sociais de apoio a idosos, quer nos setores privados, quer nos públicos.

Esta estratégia é operacionalizada a nível local pelas confederações de desenvolvimento de força de trabalho, e que são responsáveis pela formação, desenvolvimento e educação de todos os profissionais do sistema de saúde e social, em ambos os setores. Estas confederações desenvolvem este trabalho em parceria com outras entidades.

Em relação a estas estratégias, elas foram criadas no âmbito de uma política nacional para as pessoas idosas. Foram concebidos documentos por parte do Ministério da Saúde com o intuito de recomendar serviços de saúde e sociais de elevada qualidade, justos e integrados para esta população envelhecida. Um desses documentos, «*National Service Framework for Older People (NSF for OP)*», tem como finalidade o combate à discriminação pela idade avançada, valorizar o cuidado centrado no indivíduo, desenvolver serviços de cuidados intermédios, disponibilizar cuidados hospitalares, melhorar os serviços de reabilitação e prevenção, de saúde mental e promover o envelhecimento ativo. Esta meta, que está disposta no documento atrás citado, irá ter consequências no aumento do número de trabalhadores na área de cuidados aos idosos, na formação e educação dos que já estão no mercado de trabalho e na sustentabilidade resultante do trabalho qualificado.

Em 2005, a Secretaria de Estado para a Educação cria a *Skills for Care*, em que a sua área de intervenção é a nível nacional e regional. A nível nacional engloba os cuidadores, patrões e os clientes. E tal como refere M<sup>a</sup> Manuela Sousa (2011:36) “o objetivo central é modernizar o sistema de cuidados através da qualificação, constantemente atualizada e adequada há

necessidades emergentes dos utilizadores dos serviços”. Para isso, implementaram-se centros de apoio a nível regional, assegurando a contínua articulação entre governos, entidades e educação ao nível local, regional e nacional.

A nível regional são os comités regionais *Skills for Care* que contribuem para a implementação e desenvolvimento do sistema de cuidados e de trabalho social definido pelo Programa Nacional *Skills for Care*.

No que se refere aos instrumentos que regulamentam a admissão no sistema de prestação de cuidados, a progressão na carreira e aquisição de competências adequadas a cada área, foi concebido o «*Care Standards Act 2000*» (por parte do *Department of Health*, 2000). Este documento vem implementar, formalizar e uniformizar todo o sistema de cuidados. É através deste instrumento que se regem as entidades públicas e privadas e é criada a «*National Care Standards Commission (NCSC)*», que monitoriza as respostas sociais, assegura o registo e regula a formação dos trabalhadores sociais.

Deste documento emanaram outros instrumentos de controlo de boas práticas, competências e qualificação dos profissionais de apoio a idosos, tais como o «*National Occupational Standards*» e o «*National Vocational Qualifications*», entre outros.

O Departamento da Saúde pretende, desta forma, que os cuidados prestados a esta população sejam adequados através da formação especializada dos profissionais sociais e de saúde, formação, essa, que deve abranger todos os níveis hierárquicos.

A formação pretendida no modelo inglês é deveras importante, de forma que é exigida a frequência em formações dos novos trabalhadores durante os seis primeiros meses, quando não possuem qualquer qualificação. No final deste período, o trabalhador deve ter a capacidade de demonstrar as competências adquiridas. O processo formativo irá depois decorrer durante três anos e, posteriormente, quando a entidade achar pertinente a renovação dos conhecimentos e a forma a melhorar os serviços prestados.

Para que não haja obstáculos na frequência dos formandos nas formações, são disponibilizadas diversas modalidades, tendo sempre em atenção a disponibilidade e preferência do trabalhador. Estes podem optar por uma formação presencial, autoformação, *e-learning*, formação no posto de trabalho ou *blended-learning*. No entanto, dá-se preferência às formações ocorridas no posto de trabalho.

Para que as empresas de formação e entidades estejam sempre de acordo com o que é exigido pelo Ministério da Saúde, a *Skills for Care* criou um pacote de manuais de formação – *Skills for Care Induction*.

Tal como M<sup>a</sup> Manuela Sousa (2011) demonstra, este processo formativo é bastante flexível e dinâmico e está sempre em constante adaptação às necessidades desta população e dos profissionais que lhes prestam cuidados, sendo constantemente melhorado.

Em relação aos profissionais que prestam cuidados aos idosos em IPSS ou entidades de apoio a idosos, no Reino Unido, é exigido formação nas seguintes áreas: identificação de atividades e instrumentos da vida diária, técnicas de gestão de segurança, higiene pessoal, cuidados a doentes mentais, gerontologia e envelhecimento, planos de cuidados, alimentação e nutrição, saneamento, recreação e sociabilidade, recursos comunitários, identificação de necessidades em ambientes culturalmente diversificados, prevenção de riscos, controlo de infeções e cuidados a indivíduos com mobilidade limitada, etc.

Estas formações encontram-se creditadas pelo Governo Inglês. No que se refere às entidades não oficiais, estas asseguram formação nas seguintes áreas: gestão e resolução de conflitos, primeiros socorros, relações interpessoais, igualdade/diversidade/inclusão, HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Point (Análises de Perigos e Controlo de Pontos Críticos), medicação, posicionamentos, trabalho em equipa e liderança, etc.

Pode-se verificar que o modelo inglês dá importância à aprendizagem ao longo da vida, em promovendo instrumentos que estimulam a formação profissional, o que irá permitir que os profissionais tenham qualificações e competências adequadas à prestação de cuidados de pessoas idosos. Permite também que as entidades tenham apoios para fornecer formação aos seus trabalhadores de forma acessível, melhorando o trabalho desenvolvido e tornando a instituição mais sustentável e com recursos humanos mais qualificados.

#### *Modelo português – qualificação dos cuidadores de idosos*

No que se refere ao modelo português, a preocupação pelos recursos humanos não é tão evidente como no modelo inglês. Há pouca informação no que se refere à formação e qualificação dos recursos humanos, principalmente dos que pertencem ao quadro das IPSS.

No entanto, assume particular relevância o Programa Nacional para a Saúde de Pessoas Idosas (DGS, 2004), em que defende que os profissionais de saúde e do social devem frequentar formação adequada para prestar serviços de qualidade e promover parcerias entre estes dois setores, de forma a prestarem apoio a esta população vulnerável de maneira mais correta, promovendo o bem-estar físico, psicológico e social.

No que concerne à educação e formação do sistema português foi criado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, IEFP, um documento com as profissões existentes no país, o CNP – Classificação Nacional das Profissões. Este documento tem como base dois conceitos: o de natureza do trabalho realizado e o de competência. O primeiro conceito está relacionado com as tarefas efetuadas no posto de trabalho e o segundo conceito refere-se à capacidade de desempenhar as tarefas. Este conceito caracteriza-se pelas seguintes dimensões: o nível de competências, que são função da complexidade e da diversidade das tarefas; e o tipo de competências que se relaciona com a amplitude dos conhecimentos exigidos, os instrumentos utilizados, o material sobre o qual se trabalha, assim como a natureza dos bens produzidos e serviços prestados.

Em relação às qualificações dos profissionais existe uma ferramenta de regulação da oferta formativa, a Agência Nacional para a Qualificação, ANQ, hoje denominada ANQEP – Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional. A ANQ pretendia coordenar a execução das políticas de educação e formação profissional de jovens e adultos e assegurar o desenvolvimento e a gestão do sistema de reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC), assumindo um papel dinamizador do cumprimento das metas traçadas pela iniciativa Novas Oportunidade.

No quadro da estratégia de qualificação da população portuguesa, a intervenção da ANQ era dirigida à concretização das metas definidas e à promoção da relevância e qualidade da educação e da formação profissional. Esta intervenção é realizada através de dois instrumentos: a Rede de Centro de Novas Oportunidades e o Catálogo Nacional de Qualificações, CNQ.

Um dos objetivos do CNQ é contribuir para o desenvolvimento de um quadro de qualificações legível e flexível e promover a produção de competências para aumentar a sustentabilidade das organizações, permitindo, também, a identificação dos perfis profissionais por parte das organizações de forma adequar as competências dos trabalhadores às categorias que exercem no posto de trabalho.

Os CNO vieram permitir que os indivíduos pudessem adquirir habilitações literárias mais elevadas, tendo em conta a sua história de vida, os seus saberes e competências que foram adquirindo ao longo da vida, através dos RVCC e dos percursos de educação e formação de adultos.

No que diz respeito às ações de formação que os profissionais devem frequentar para progressão de carreira e aquisição de novos conhecimentos nas áreas em que trabalham, realçando neste caso os profissionais das IPSS, é a própria instituição que deve promover e

fomentar a participação destes nestas formações. Isto porque, segundo o Código de Trabalho, este exige um mínimo de 35 horas de formação profissional dos colaboradores o que causa um certo grau de dificuldade no planeamento da própria formação. Esta dificuldade surge a vários níveis: na falta de preparação de algumas direções das IPSS na gestão de um plano de formação adequado à dimensão da organização e do seu campo de ação; na pouca oferta de formação específica na área; na falta de recursos humanos com competências adequadas na área dos cuidados aos idosos; e uma certa resistência dos colaboradores em aceitarem frequentar cursos de formação, quer no horário laboral, quer pós-laboral.

Nos últimos tempos têm-se reunido esforços para fazer face a estas dificuldades, com a criação de várias medidas políticas na área da economia social. Uma das medidas surgiu através do Instituto de Segurança Social, com a criação dos Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais, aplicáveis nas várias vertentes da ação social. Estes manuais têm como objetivo garantir aos cidadãos o acesso a serviços com qualidade, adequados à satisfação das suas necessidades e expectativas. São manuais que servem de guias práticos às instituições para melhorarem o seu desempenho organizacional e, conseqüentemente, aumentar o nível de satisfação dos seus utentes, profissionais e parceiros.

Nestes manuais é promovido e valorizado a formação dos profissionais das IPSS através de vários critérios. Estes critérios servem de orientação para a gestão de topo destas instituições, em que especificam que é importante que os seus colaboradores tenham o perfil adequado para trabalhar com idosos, se os técnicos têm formação técnica e académica adequada para o cargo e o critério mais importante que demonstra a importância que é dada à formação profissional é se a gestão de topo incentiva os seus colaboradores a participarem em atividades de melhoria contínua.

No que corresponde às formações profissionais que são de maior relevo para estas instituições, especificaram-se algumas áreas que devem ser aplicadas nestas entidades e que são de maior importância para o seu funcionamento. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST) corresponde a uma das formações que devem fazer parte do repertório das formações profissionais para estas entidades, isto porque irá permitir uma melhoria das condições de trabalho e de vida dos seus profissionais.

A SHST tem vários objetivos que, se forem cumpridos por estas entidades, irá permitir que haja uma sustentabilidade da instituição e conseqüentemente melhor qualidade de serviços. Esses objetivos são os seguintes: oferecer condições de trabalho que garantam a segurança e saúde dos colaboradores e que contribuam para uma maior realização profissional e qualidade de vida; contribuir para o desenvolvimento da competitividade da instituição

através do aumento da produtividade e da qualidade; diminuição de acidentes de trabalho através de uma política de prevenção de riscos, permitindo que a instituição não tenha elevados custos económicos e sociais daí resultantes; garantir que os colaboradores não sejam expostos a elevados níveis de fatores nocivos do ambiente de trabalho, pondo em perigo a sua saúde e bem-estar; prevenir situações de marginalização, inadaptação e discriminação profissional, resistência à mudança ou outra conflitualidade no trabalho, que tenham como causa a perda do equilíbrio psíquico e da aptidão física provocadas pelas condições em que o trabalho é prestado; combater a concorrência desleal e permitir que haja um aumento da capacidade financeira da instituição através da redução da sinistralidade.

Formação em Gestão de Conflitos e Relações Interpessoais são duas áreas interligadas e que se complementam. Os indivíduos tendem a ter uma melhor relação entre si se houver camaradagem no local de trabalho. Um ambiente de trabalho conflituoso tende a ser bastante desmotivador para a maioria dos indivíduos, o que irá afetar todo o desempenho na instituição.

É normal haver conflitos no local de trabalho, isto porque cada um tem a sua personalidade, pontos de vista diferentes, experiências distintas. A chave está em saber gerir assertivamente toda essa diferenciação e ultrapassar os conflitos de forma saudável. No entanto, os colaboradores não têm de lidar com estas situações sozinhos, é necessário haver um líder. Este líder tem de ter um comportamento assertivo, ser comunicativo e bom ouvinte, que saiba incentivar discussões saudáveis e avaliar de forma objetiva todos os problemas juntamente com os colaboradores.

As formações nestas áreas irão permitir que os colaboradores compreendam melhor os conceitos referentes às relações interpessoais, incentivando os indivíduos a apreender a gerir a sua relação com o outro de uma forma assertiva e que consigam gerir os conflitos de maneira saudável.

A formação em Gerontologia e Geriatria são as áreas chave para os profissionais que trabalham nas IPSS que dão apoio aos idosos. São duas ciências complementares, em que é perentório os colaboradores terem conhecimento de ambas quando se trabalha nestas instituições. Isto porque, enquanto a Geriatria trata da patologia do idoso, a Gerontologia foca-se no estudo do envelhecimento. Assim, para se poder tratar das doenças dos idosos é necessário conhecer todo o processo de envelhecimento. Daí as duas áreas complementarem-se.

Adquirir competências nestas áreas permite que a assistência aos idosos seja efetuada corretamente, tendo sempre em conta todos os fatores envolventes. Desta forma, estar-se-á a

promover um melhor bem-estar ao idoso e ao mesmo tempo ao profissional por executar corretamente as tarefas.

Os Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida é uma formação importante, que deve ser promovida e organizada através da instituição visto que se trabalha com um grupo de risco.

O conhecimento em primeiros socorros poderá, muitas das vezes, fazer a diferença entre lesões ligeiras ou graves ou entre situações de vida ou morte. Ao promover competências nesta área os colaboradores saberão agir em situações de emergência e atuar até à chegada de socorro especializado, prevenindo o agravamento da situação.

Uma formação que é bastante promovida pela gestão das IPSS é o HACCP, que é um sistema preventivo de controlo da segurança alimentar em que atua através de uma abordagem sistemática, documentada e verificável. Esta abordagem procura identificar os perigos específicos e as medidas preventivas para o seu controlo em todas as etapas de produção dos alimentos, desde a sua receção na instituição até à conceção. Esta formação irá consciencializar os trabalhadores para os perigos existentes na conceção dos alimentos e quais são as medidas necessárias para prevenir situações de riscos alimentares.

Portugal dispõe de um sistema laboral semelhante aos outros membros da União Europeia. Em termos legislativos a lei que regulamenta o sistema laboral é o Código de Trabalho (Lei 7/2009 de 12 de Fevereiro). Além disso, a par desta lei destaca-se outros conjuntos de regulamentos, como os contratos coletivos de trabalho.

Estes contratos são acordos realizados entre os sindicatos e as entidades patronais, com o objetivo de regulamentar as atividades dos respetivos setores.

As leis laborais procuram defender vários valores e direitos referentes à proteção do trabalhador, tais como, na doença, em acidentes de trabalho, à não discriminação de género ou etnia, proteção da maternidade e paternidade, à igualdade de oportunidades, à participação dos trabalhadores na vida da empresa e o direito a formação profissional.

Assim, ao promover ações de formação na área da legislação laboral, os colaboradores tomam conhecimentos dos seus direitos e deveres para com a organização em que trabalham, de forma a pô-los em prática corretamente.

Estas são as formações principais que uma instituição deve promover, no entanto, deve procurar valorizar outras áreas que considere importantes para o seu bom funcionamento.

## 2. Economia Social e Terceiro Sector

### 2.1. Economia Social

Nas últimas décadas do século XX passou-se a dar uma maior atenção a um conjunto de organizações de carácter cooperativo, mutualista ou associativo. Estas organizações encontram-se geralmente incluídas no Terceiro Setor (TS).

Este conceito é um dos termos mais utilizados quando se fala de Economia Social, já que é um conceito com variações terminológicas bastante diversificadas. Esta diversidade deve-se às características políticas, sociais, económicas, culturais e religiosas de cada país.

Um pouco por todo o mundo e na Europa, o TS está bastante enraizado na história económica e social da maioria dos países, e em alguns desde os primórdios da sua origem. É devido ao seu crescimento e à sua dimensão nas sociedades modernas que o TS constitui hoje uma importante reconfiguração da história da economia e do social.

Em relação a Portugal, o TS apresenta uma dimensão menor em relação aos países mais desenvolvidos, porém, e como indica Almeida (2011: 15) “apresenta-se como uma *força económica maior*” no nosso país.

Este sector de atividade económica situa-se entre o domínio público e o sector privado com fins lucrativos, constituindo um dos setores que tem vindo a contribuir para o desenvolvimento económico do país. A centralidade do TS, a sua contribuição para a economia de cada sociedade deve-se à passagem de governos de estrutura hierárquica para formas mais horizontais de governação. Ou seja, devido à mudança, à complexidade e à diferenciação da vida social, tornou-se necessário a emergência de novos processos, atores e mecanismos na coordenação das economias, já que a relação entre estes sofre contantes modificações, assim como as áreas em que atuam e as suas relações. Deste modo, as organizações do TS tornam-se nas parceiras ideais na governação do país, já que os processos de coordenação socioeconómica são cada vez mais difusos.

São algumas as divergências em relação às funções do TS, mas subsistem duas perspetivas apresentadas por Anheier e Seibel (1990) citados por Nunes, et al (2001) que vale a pena destacar. Na primeira perspetiva consideram que o TS tem uma função de compensar o fracasso do Estado na resposta às necessidades da população mais desfavorecida; na segunda perspetiva, apresentam-no como um “tampão” para os problemas/fracassos económicos do Estado, dando apoio às comunidades que não conseguem ter apoio estatal e que sozinhas não têm capacidades económicas, ou seja, é reservado ao terceiro setor um lugar residual no sistema económico.

Pode-se, assim, verificar que o TS contribui para a economia nacional, redistribuindo serviços que pertenciam ao Estado de forma gratuita ou com baixos custos, promovendo para a regulação económica através da criação de postos de trabalho. É um setor sem fins lucrativos, em que as organizações que dele fazem parte têm uma gestão autónoma, algumas com carácter privado e que procuram satisfazer as necessidades das populações mais carenciadas.

No que se refere às organizações que fazem parte deste setor, há uma enorme variedade de critérios e termos para definir este conjunto, visto que não sendo organizações públicas, perseguem objetivos sociais e que, sendo privadas, não têm fins lucrativos. Esta variedade deve-se aos contextos sociais e históricos de cada sociedade e dos grupos e atores sociais envolvidos.

Para demonstrar esta diversidade, Almeida (2011) apresenta duas abordagens, a americana e a europeia. A abordagem americana apresenta as organizações do setor não lucrativo como entidades organizadas, particulares (defende que estas organizações são institucionalmente separadas do Estado. No entanto, podem receber apoio financeiro deste), não distribuidoras de lucros (as receitas devem ser reinvestidas nas organizações), auto – governadas (têm o seu próprio sistema de gestão interno) e voluntárias. Todavia, esta abordagem exclui as cooperativas e as mutualidades devido à distribuição dos lucros, já que são organizações de membros.

No que se refere à abordagem europeia há uma delimitação destas organizações através de um conjunto de princípios definidos no conceito de economia social. Destes princípios destacam-se os seguintes: autonomia destas organizações em relação ao Estado, a finalidade social dos bens ou serviços produzidos para os membros ou para as coletividades, a democracia na gestão e na participação, o predomínio do fator trabalho sobre o capital e a não distribuição de excedentes. Desta forma, verifica-se que já se inclui as cooperativas e as mutualidades, ao contrário da anterior abordagem.

Deste modo, a delimitação não deve ser feita entre as organizações não lucrativas e lucrativas, mas sim entre as organizações de economia social e as capitalistas, já que as primeiras estão vocacionadas para a produção de serviços que promovem o bem-estar e as últimas direcionam-me mais para o retorno de investimento.

### *Teorias Dominantes*

As investigações realizadas sobre o TS centram-se em três preocupações essenciais: porque surgem as organizações do TS, ou seja, a problemática de origem; o que as distingue dos outros tipos de organizações; e qual o contributo do setor em relação às outras organizações. No seu conjunto, observa-se porém uma maior preponderância na primeira problemática. No campo da pesquisa, é nesta centralidade que surgem quatro teorias fundamentais das organizações sem fins lucrativos, as ONL, e que contribuem para o estudo deste setor.

Segundo Anheier (1996) as quatro teorias são: Teoria dos Bens Públicos, Teoria da Confiança, Teoria dos Stakeholders e a Tese da Heterogeneidade.

*Teoria dos Bens Públicos* – o sector público satisfaz as necessidades do eleitor mediano, deixando a procura específica sem resposta devido à heterogeneidade da população. Desta forma, a ONL surgem para satisfazer uma procura residual que não é coberta nem pelo Estado nem pelo mercado. Podemos assim dizer que as ONL surgem para dar resposta à insatisfação de um grupo que não encontram resposta para a sua procura nas organizações públicas ou privadas devido à sua heterogeneidade. Assim, quanto mais heterogénea for a população, a níveis políticos, religiosos, raciais e étnicos, maior será o número destas organizações.

Contudo, têm surgido várias críticas a esta teoria, as principais incidem em dois problemas i) a maioria dos serviços fornecidos pelas ONL não provêm de bens públicos, ou seja, uma parte significativa destas organizações produz bens e serviços não públicos, como indica Almeida (2011:36) “são *comercial nonnprofit*, ou seja, aquelas cujo rendimento provém maioritariamente ou exclusivamente da venda de bens e serviços”; ii) para que surgem estas organizações não basta haver consumidores insatisfeitos, é preciso que haja também um grupo de interessados, os *stakeholders*, com as mesmas preferências, estas distintas do Estado e do mercado.

*Teoria da Confiança* – esta teoria defende que os mercados são transparentes e a informação ao cliente é perfeita. No entanto, casualmente essas condições podem não ser atingíveis, quer devido à natureza do bem, quer devido às condições em que o produto é comprado. Desta forma, o consumidor tem grande dificuldade em avaliar com rigor a qualidade e a quantidade do bem ou serviço oferecido. Esta situação, a competição no mercado poderá permitir que uma empresa lucrativa tenha a oportunidade para se aproveitar dos seus clientes fornecendo um bem com baixa qualidade ou em menor quantidade. É então que surgem uma ONL, já que a restrição da não distribuição torna as organizações sem fins

lucrativos mais fiáveis comparativamente às de fins lucrativos, em condições de assimetria de informação que acresce os custos de supervisão e os riscos de abuso.

Tal como a teoria dos bens públicos, a teoria da confiança também foi alvo de várias críticas. O facto de uma ONL oferecer uma garantia de proteção ao consumidor contra comportamentos oportunistas é exagerada. Isto porque há instituições em que os interesses de gestores, diretores e empregados não estão alinhados com os interesses da organização. Por outro lado, esta teoria defende que as empresas lucrativas não estão interessadas em construir uma reputação de não exploração dos consumidores. O que muitas das vezes não é isso que acontece às várias empresas lucrativas que defendem uma ligação entre os produtores e os consumidores na base da confiança.

*Teoria dos Stakeholders* – é com a combinação das teorias de economia das ONL com as análises organizacionais que surge a teoria dos stakeholders, esta teoria foi bastante desenvolvida por Ben-Ner. Segundo esta teoria os autores defendem que as condições de oferta desenvolvem um papel importante na criação das ONL. Assim, é a convergência entre a produção e a oferta que determina como se relacionam as organizações lucrativas com as outras organizações. Neste relacionamento, o lado da oferta enfatiza o papel dos stakeholders do lado da procura, ou seja, como indica Ben-Ner, citado por Almeida (2011: 44), “O fator mais importante ligado à oferta consiste na capacidade que alguns stakeholders pelo lado da procura (consumidores, patrocinadores ou doadores) têm para assegurar que as organizações não lucrativas do seu interesse atuem de acordo com os seus desejos, dentro das restrições económicas possíveis”.

Desta forma, as ONL são apresentadas como uniões de indivíduos que se associam para adquirirem bens ou serviços que não são produzidos, nem pelo Estado, nem pelo mercado.

O estudo desta teoria, que combina as teorias dos bens públicos e da confiança, assenta em quatro pontos principais, como indica Almeida (idem: 45) “i) qualquer transação económica gera simultaneamente uma unidade e um conflito de interesses entre os vários stakeholders; ii) o controlo de uma organização permite aos controladores a promoção dos seus interesses; iii) os benefícios e os custos do controlo dependem das características dos indivíduos e dos bens e iv) se o controlo puder ser livremente trocado, será adquirido por aqueles para quem o valor líquido é maior.”

*Tese de Heterogeneidade* – as ONL refletem a heterogeneidade observada no seio da sociedade criada e servida por empreendedores que maximizam os benefícios de natureza não financeira. São vários os autores que defendem esta teoria, mas como Almeida (idem:41) refere, o autor que mais defendeu esta teoria foi Schumpeter. Este defende que os empresários

são indivíduos que criam novas combinações dos meios de produção e tornam, assim, uma força inovadora da economia e são um obstáculo ao sistema capitalista. Os empresários introduzem uma nova qualidade ou um novo bem, que iniciam um novo método de produção, captando novos consumidores, entrando num novo mercado e fundando, assim, uma nova organização.

Surge, então, uma nova figura, a do empresário social, alguém que é um agente de mudança mas tem uma missão social. No entanto, este empresário social trabalha em ONL fundadas por grupos religiosos e outras organizações ideológicas, que desejam maximizar a fé ou outros valores ideológicos e não o lucro, e que funcionam sem apoio do Estado.

Contudo, muitas das ONL trabalham em parceria com o Estado, em que mesmo tendo uma gestão autónoma recebem apoios financeiros e mantêm um sistema de cooperação com este. Por outro lado, esta teoria apenas se centra nas organizações religiosas. É verdade que elas constituem uma parte significativa do setor, no entanto, há um vastíssimo número de organizações que não são incluídas.

## **2.2. Terceiro Setor em Portugal**

Em Portugal, as origens das iniciativas caritativas sempre tiveram uma forte ligação com a Igreja. Contudo, o que difere em relação aos outros países e que moldou a evolução do TS é que em Portugal nunca houve uma separação entre o Estado e a Igreja. Desde o século XII que existem diversas organizações ligadas à Igreja ou fortemente inspiradas na doutrina das Obras da Misericórdia e que hoje se encontram incluídas no TS. Um exemplo de uma organização que demonstra a forte ligação de cooperação entre o Estado e a Igreja são as Misericórdias.

No século XIX, no período da industrialização, o movimento mutualista sofre uma enorme expansão, ligadas aos movimentos socialistas e operários, emergindo as mutualidades nos sectores da educação e da saúde, no crédito e nas atividades culturais. Nesta altura surge, também, o movimento cooperativo que teve a sua lei basilar em 1867.

Com o Estado Novo, inicia-se um período inspirado no corporativismo italiano e representado por um setor financeiro centralizado, um mercado fortemente regulado e uma industrialização com salários baixos e com uma mão-de-obra pouco qualificada. Nesta época, as mutualidades quase estagnaram e o movimento cooperativo foi alvo de hostilidade do Estado. Este controlo da sociedade civil teve como consequência a que ação de previdência

ficasse reduzida a um mero assistencialismo cooperativista e a assistência passou a ter um cunho mais caritativo.

Com o fim da Ditadura em 1974 e com a entrada de Portugal na União Europeia, a vida política, social e económica sofrem uma reviravolta. Nas políticas sociais, o Estado torna-se o seu principal produtor e financiador e o ambiente económico torna-se, então, favorável ao crescimento do TS.

O Terceiro Setor corresponde a um espaço social entre o Estado e o mercado económico e procura responder às necessidades da população mais desfavorecida ou excluída, levando à criação de postos de trabalho e, conseqüentemente, ao crescimento económico.

Segundo Anheier e Seibel (1990), citado por Nunes, et al (2001), o Terceiro Setor assumiu a função de dar resposta às necessidades de bens públicos ou semipúblicos das camadas mais desfavorecidas, visto que o Estado deixou de ter capacidade de dar essa resposta. Esta perda de funções deve-se ao facto de haver uma maior preocupação com o crescimento económico e uma certa desmarcação com a área social, ou seja, deixa de haver um Estado Social, passando a ser um Estado Liberal.

Desta forma, o Estado cria medidas políticas para fomentar o crescimento económico do país mas com poucos apoios às pequenas e médias empresas, originando a que estas tenham dificuldades em conseguir produzir matéria-prima e ter crescimento económico. Conseqüentemente, irá destabilizar o mundo do trabalho com o aumento do desemprego, aumento do trabalho precário e ao encerramento de muitas empresas. Isto vai originar um aumento da exclusão social de uma população já de si desfavorecida.

É neste sentido que as organizações do TS são importantes para a economia nacional, visto que criam postos de trabalho e dão resposta às necessidades básicas desta população. Assim, estas organizações desempenham um papel de complementaridade das responsabilidades do Estado.

As organizações do TS surgem devido à forte valorização das relações de comunidade e de entajuda. E vão desde Associações de solidariedade social, de voluntários, mutualidades, cooperativas, associações de desenvolvimento local, etc.

Todas elas têm como objetivos comuns o bem-estar social, a solidariedade e o desenvolvimento local.

### 2.3. Organizações do Terceiro Sector

Em Portugal existem três tipos de sectores que contribuem para a economia nacional segundo o art.º 82 da CRP: i) Setor Público, que é constituído pelos meios de produção cujas propriedade e gestão pertencem ao Estado ou a outras entidades públicas; ii) Setor Privado, que é constituído pelos meios de produção cuja propriedade ou gestão pertence a pessoas singulares ou coletivas privadas, sem prejuízo do sector a seguir mencionado; iii) Setor Cooperativo e Social.

Este último representa o Terceiro Setor na sociedade portuguesa e que segundo o art.º 82 nº4 da CRP compreende especificamente: i) os meios de produção possuídos e geridos por cooperativas em obediência aos princípios cooperativos, sem prejuízo das especificidades estabelecidas na lei para as cooperativas com participação pública, justificadas pela sua especial natureza; ii) os meios de produção comunitários, possuídos e geridos por comunidades locais; iii) os meios de produção objeto de exploração coletiva por trabalhadores; iv) os meios de produção possuídos e geridos por pessoas coletivas, sem carácter lucrativo, que tenham como principal objetivo a solidariedade social, designadamente entidades de natureza mutualista.

As organizações que pertencem ao Terceiro Setor são as seguintes: i) *Cooperativas*, associações que contribuem com bens ou serviços para a realização de uma atividade económica mutualista. A sua finalidade reside em satisfazer o interesse dos associados, obtendo determinados bens a preços inferiores aos do mercado ou vendendo os seus produtos sem intermediários.

As cooperativas estão divididas nas seguintes áreas, conforme o estabelecido no Código Cooperativo (Lei nº 51/96 de 7 de Setembro): artesanato, habitação, agricultura, pesca, cultura, crédito agrícola, consumo, comercialização, ensino, produção operária, serviços e solidariedade social; ii) *Mutualidades*, movimento associativo (de instituições de solidariedade social privada) que também abrange a doutrina relativa a essas instituições. Doutrina que se caracteriza pela força anímica para a prática de ações solidárias e que designa, por igual, quer o teor da ideologia básica (liberdade, democracia, independência e solidariedade), princípios e valores de proteção social no sentido da realização dos ideais de cidadania; iii) *Misericórdias*, organizações da sociedade civil, designação mais consagrada de Instituições, inspiradas na doutrina da Igreja Católica, a qual lhes confere personalidade jurídica e são apoiadas pelo Estado em cooperação e complementaridade.

A sua assistência assenta desde a área da saúde até à área social, em que as suas respostas sociais são dirigidas a idosos e a crianças e jovens; iv) *Associações de Bombeiros Voluntários*, associações constituídas maioritariamente por voluntários que exercem serviços de apoio à comunidade; v) *Associações de Desenvolvimento Local*, associações que promovem a igualdade de oportunidade no acesso ao desenvolvimento da qualidade de vida e na redução das assimetrias. Valorizam a utilização dos recursos materiais e humanos de um território em risco de desertificação, criando estratégias para o seu desenvolvimento e tornando-o num local potencialmente económico; vi) *Fundações*, têm um carácter comunitário e os seus objetivos assentam, principalmente, na solidariedade social, atuando também na área da educação e na promoção do desenvolvimento regional; vii) *Instituições Particulares de Solidariedade Social*, são instituições reguladas pelo Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro, sem finalidade lucrativa e que assentam em várias formas jurídicas, desde associações de solidariedade social, socorros mútuos, de voluntários de ação social, fundações de solidariedade social e irmandades da misericórdia. Dão resposta, principalmente, na área do social, mas também no campo da saúde; viii) Outras (associações culturais, desportivas e recreativas).

### **3. Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)**

#### **3.1. Evolução do Quadro Legislativo**

Desde o início que as relações entre as IPSS e o Estado foram sendo reguladas por diversos diplomas legislativos. No entanto, o enquadramento institucional mais geral desta relação é dado pela Lei de Bases da Segurança Social e a Constituição, que reconhecem e estruturam a atividade das organizações no sistema socioeconómico e facultam apoio através dos vários serviços de ação social.

De forma mais específica, foi criado o Estatuto das IPSS que define a natureza e os objetivos destas organizações, estabelece as regras de criação, extinção e estruturação interna e organiza as relações com o Estado.

Como podemos verificar existem três principais diplomas que gerem estas organizações, e que ao longo do tempo têm sofrido alterações devido às constantes mudanças políticas, económicas e sociais, procurando adaptá-las de instrumentos adequados para o seu trabalho com os grupos mais carenciados.

Para perceber como estes diplomas influenciaram a evolução destas organizações, procedemos a uma breve caracterização de cada um deles.

### *A relação das IPSS com a Constituição*

O primeiro diploma é o da Constituição e a sua relação com as IPSS. Após 1974 as iniciativas da sociedade civil multiplicaram-se, surgindo diversas associações, desde associações de pais ou profissionais, comissões de moradores, entre outras, que tinham como principal objetivo a criação de melhores condições de vida ou a afirmação dos direitos de cidadania.

No que se refere às Instituições Particulares de Assistência, provenientes do Estado Novo, estas foram incluídas no campo da proteção social. Estas organizações foram integradas no sistema de segurança social na Constituição de 1976 no artigo 63, como indica o nº3:

*“A organização do sistema de segurança social não prejudicará a existência de instituições privadas de solidariedade social não lucrativas que serão permitidas, regulamentadas por lei e sujeitas à fiscalização do Estado”*

Este artigo foi sofrendo sucessivas revisões constitucionais, devido a vários fatores provenientes da evolução do papel do Estado e do papel das IPSS na provisão do bem-estar social. No que se refere ao papel do Estado, a sua evolução teve sempre a tendência de complementar o fornecimento de bens públicos ou quase públicos com entidades privadas não lucrativas, num raciocínio de contratualização. Do lado das IPSS, estas focaram-se essencialmente no reforço da sua autonomia, no comprometimento do apoio do Estado e na expansão das suas atividades.

Em 1982, com a 1ª revisão constitucional as instituições privadas de solidariedade social passam a ser intituladas por instituições particulares de solidariedade social.

Quando a Constituição sofre nova revisão em 1989, as IPSS passam a ver o seu direito de existência reconhecido. Em 1997 passa a estar incluído o apoio do Estado a estas organizações, além da fiscalização. Esta preocupação mostra claramente o comprometimento do Estado na execução de uma economia em que se preocupa pelo bem-estar social, tendo como prioridade a produção de bens.

### *A relação das IPSS com o sistema de segurança social*

No que se refere à relação do sistema de segurança social com as IPSS, esta tem início no período pós 25 de Abril quando é aprovada a primeira lei de bases da segurança social.

Esta lei apresenta uma estrutura tripartida, em que contempla o regime contributivo, não contributivo e o de ação social. É neste último que as IPSS se encontram inseridas.

O regime de ação social tem como objetivo suprir lacunas que os outros dois regimes não conseguem preencher. Este regime destina-se a assegurar especial proteção aos grupos mais vulneráveis, principalmente crianças, idosos, jovens e deficientes, bem como grupos em desigualdade económica. A ação social é financiada pelas transferências do Orçamento de Estado.

Todas as alterações que a lei de bases sofreu, em 2000, 2002 e 2007, demonstram que as revisões foram elaboradas de acordo com princípios políticos no que diz respeito aos direitos sociais. Segundo o art.º 29 n.º 3:

*“A ação social deve ainda ser conjugada com outras políticas sociais públicas, bem como ser articulada com a atividade de instituições não públicas.”*

Desta forma, as IPSS, para desenvolver os serviços de ação social, recebem apoio do Estado através dos acordos de cooperação que celebram com os Centros Distritais de Segurança Social.

Assim, é claro que as relações entre o Estado e as IPSS têm como base o princípio institucional da subsidiariedade, como indica o art.º 11:

*“O princípio da subsidiariedade assenta no reconhecimento do papel essencial das pessoas, das famílias e de outras instituições não públicas na prossecução dos objetivos da segurança social, designadamente no desenvolvimento da ação social.”*

### *O Estatuto das IPSS*

O primeiro Estatuto das IPSS surgiu apenas em 1979, nos termos constitucionalmente previstos (Decreto-Lei n.º 519-G2/79). Este estatuto tem vindo a sofrer diversas alterações devido às diferentes conjunturas políticas de cada época.

As últimas alterações foram efetuadas com o intuito de incluir todas as instituições criadas na base da solidariedade social. Isto porque a solidariedade social é exercida em diversos domínios, além da segurança social, como o da saúde, da habitação, da educação e onde as necessidades sociais dos indivíduos encontram apoio e resposta para alcançar um bem-estar social, psicológico e físico.

O Estatuto das IPSS caracteriza estas instituições como organizações sem finalidade lucrativa, com o intuito de prestar serviços de segurança social e criadas por iniciativa particular.

Estas organizações apresentam formas específicas, como indica o art.º 2 n.º1: associações de solidariedade social, associações de voluntários de ação social, associações de socorros mútuos, fundações de solidariedade social e irmandades das misericórdias. E podem agrupar-se em Uniões, Federações ou Confederações.

São organizações autónomas que, no âmbito da legislação aplicável, têm a possibilidade de escolher as áreas de intervenção. Estas são apoiadas e valorizadas pelo Estado tendo como base a defesa dos direitos sociais.

### **3.2. Missão e Objetivos**

*As Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)* são instituições constituídas sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e desde que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico. De acordo com o artigo 1.º do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (EIPSS) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro.

No entanto, podem também prosseguir de forma secundária outros fins não lucrativos desde que sejam compatíveis com o citado anteriormente, assim como outras atividades que auxiliem para a sua sustentabilidade financeira.

Têm como objetivo o exercício de Ação social no apoio e prevenção nas mais diversas situações de carência humana, exclusão e instabilidade, promovendo a integração e inclusão social, desenvolvendo diversas atividades de apoio à população necessitada. Estes objetivos são alcançados através de respostas sociais em equipamentos e serviços e também entre parcerias com várias entidades estabelecidas através de projetos e programas, e casualmente em cooperação com o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS).

Para seguir os objetivos da segurança social e de acordo com as necessidades locais, o Instituto de Segurança Social, pode celebrar Acordos de Cooperação com as IPSS, através dos quais garantem a concessão direta de prestações em equipamentos e serviços à população, ou Acordos de Gestão nos quais transferem a gestão de serviços e equipamentos pertencentes ao Estado. Além destes apoios financeiros previstos nos acordos, são ainda concedidos apoio técnico específico e outros apoios financeiros destinados a investimentos na criação ou remodelação dos estabelecimentos, através de vários programas e medidas.

### **3.3. Práticas e Respostas Sociais**

As IPSS têm várias respostas sociais, consoante a população alvo e a área em que aplica esse apoio. Essas práticas podem ser no âmbito da segurança social, da proteção na saúde, da educação e na habitação.

No que se refere às respostas sociais no âmbito da segurança social é prestado apoio a crianças e jovens, apoio à família, apoio à integração social e comunitária e na proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho.

O ministério da segurança social apresenta várias respostas sociais consoante as diversas áreas. Assim, na área da infância e juventude as respostas sociais são direcionadas conforme as especificidades desta população, com o objetivo de apoiar-las e protegê-las das mais diversas situações de risco e apoiar a família na sua educação. Desta forma, além dos equipamentos que apoiam este grupo em situações normais, existem uns que prestam apoio a crianças e jovens com deficiência e outros que estão direcionados para situações de perigo.

Na proteção na saúde, as respostas sociais têm como objetivo a promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação. Na educação, promove atividades que valorizam a educação e formação profissional dos cidadãos.

Já no âmbito da habitação, pretende-se que as respostas tenham o objetivo de resolver os problemas habitacionais das populações

Para alcançar os objetivos pretendidos nas respostas sociais acima enumeradas, são criados equipamentos e serviços, de forma a satisfazer as necessidades dos indivíduos. Estes podem ou não ser beneficiários da segurança social. No entanto, o ministério da segurança

social criou uma medida que se traduz na atribuição automática de um número de beneficiário a cada cidadão, aquando o seu registo civil.

No que se refere aos equipamentos, estes são estruturas físicas da instituição e que podem possuir mais que um serviço. Os serviços são atividades desenvolvidas pela instituição, com o intuito de satisfazer as necessidades dos indivíduos que recorrem a elas, e que podem ser praticados, quer a nível interno, quer a nível externo.

### **3.4. Envelhecimento**

Nas últimas décadas, a esperança média de vida teve um aumento extraordinário, principalmente nos países industrializados. Este aumento deveu-se aos progressos da medicina e na melhoria dos cuidados de saúde. No entanto, este aumento levou a que os paradigmas face ao envelhecimento evoluíssem para uma nova perspetiva, de mais tempo de vida com saúde e com independência, de funcionalidade, de intergeracionalidade e de participação. Esta realidade é um fenómeno a que todos os países se estão adaptar, devido ao seu carácter recente.

Contudo, este aumento da esperança média de vida apresenta dois aspetos: um positivo e outro negativo. Ou seja, permite que haja mais tempo para o desenvolvimento pessoal, o que significa simultaneamente um aumento do risco de doenças crónicas e incapacitantes. O que torna perentório o desenvolvimento de novas medidas de apoio e de novas técnicas para diminuir e combater estas vulnerabilidades.

O envelhecimento é um processo complexo mas ao mesmo tempo universal, gradual e irreversível de variadas transformações psicológicas, sociais e biológicas que ocorrem com o passar do tempo. É um processo ligado ao crescimento, visto que ocorrem vários fatores internos e externos, ou seja, além do património genético, o estilo de vida, o ambiente em que vive e a educação vão influenciar o desenvolvimento do indivíduo. Como salienta Daniela Figueiredo (2007: 30) “a principal característica do envelhecimento é a variabilidade inter e intra-individual, ou seja, existem vários padrões de envelhecimento diferentes, tanto entre os indivíduos com a mesma idade cronológica, como nas distintas funções de um mesmo indivíduo (fisiológicas, psicológicas, sociais, etc.)”.

### 3.4.1. Envelhecimento demográfico

O envelhecimento da população mundial tem vindo a ter um enorme impacto nas sociedades atuais devido ao seu drástico crescimento.

Sendo uma realidade cada vez mais premente na vida dos países, a Organização das Nações Unidas na II Assembleia Geral (2002, Madrid) alerta para o facto de que o envelhecimento demográfico é uma situação com grande impacto nas mudanças socioeconómicas, culturais, políticas e tecnológicas que irão afetar os valores das sociedades. Para fazer frente a esta realidade, as sociedades terão de adaptar as políticas sociais para darem resposta à problemática do envelhecimento da população humana a nível mundial.

As implicações desta realidade irão afetar, principalmente, as estruturas das relações familiares, a economia, os estilos de vida, as relações de socialização, etc.

Esta realidade, juntamente com a globalização e a urbanização, afeta e irá afetar o futuro de todos os seres humanos no mundo, quer nos países desenvolvidos, quer nos menos desenvolvidos. Nestes últimos, a taxa de população com mais de 65 anos será elevada, devido ao baixo índice de natalidade. Nos países mais desenvolvidos, a população idosa também irá aumentar, ultrapassando os 80 anos de idade. O índice da esperança média de vida dos seres humanos irá igualmente aumentar.

#### Envelhecimento demográfico em Portugal

Portugal encontra-se próximo dos países da Europa Ocidental, onde existe mais idosos do que jovens. Tal situação levará a que a estrutura etária continue a sofrer alterações e que a população residente no interior do país diminua, em contraste com o aumento da esperança média de vida.

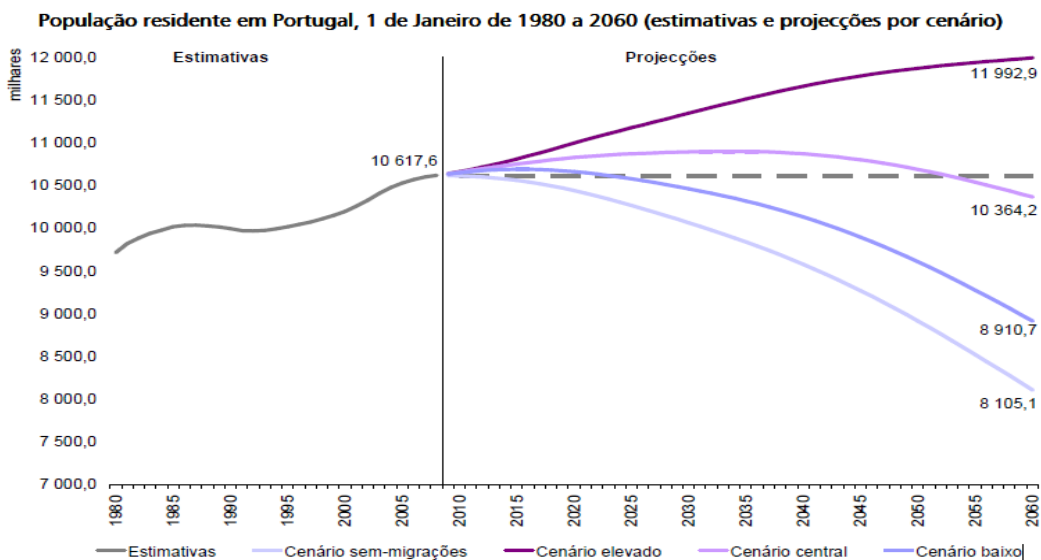
Assim, em Portugal espera-se uma acentuação dos níveis de envelhecimento e um elevado desequilíbrio entre homens e mulheres idosos. Face a este quadro sociodemográfico, torna-se perentório, mais uma vez, a criação de novas formas de solidariedade e proteção desta população envelhecida.

A maioria da população encontrar-se-á, principalmente, nas zonas interiores do país. Esta população apresentará um desfavorecimento social acentuado pela idade, elevada iliteracia, baixos rendimentos, isolamento social, precariedade das condições habitacionais, entre outras características. No entanto, este perfil sociológico poderá sofrer alterações futuramente, ou

seja, se a políticas de solidariedade e proteção social forem adaptadas a esta realidade e com os avanços tecnológicos e da medicina, os idosos terão um maior acompanhamento na saúde, com níveis de habilitações literárias elevados, com consciencialização dos seus direitos enquanto cidadãos, etc.

O Instituto Nacional de Estatística realizou sobre esta realidade um estudo – “Projeções de população residente em Portugal, 2008 – 2060” (INE, 2009), no qual se indica que “nos próximos 50 anos, Portugal poderá continuar com cerca de 10 milhões de residentes, mas manter-se-á a tendência de envelhecimento demográfico, projetando-se que em 2060 residam no território nacional cerca de 3 idosos por cada jovem.”

Gráfico nº 1



Fonte: INE, 2009

No cenário central, a população residente irá aumentar até meados do ano de 2034, sendo que a partir daí os valores populacionais diminuirão, projetando-se que em 2060 os valores serão de 10364,2 milhões de indivíduos.

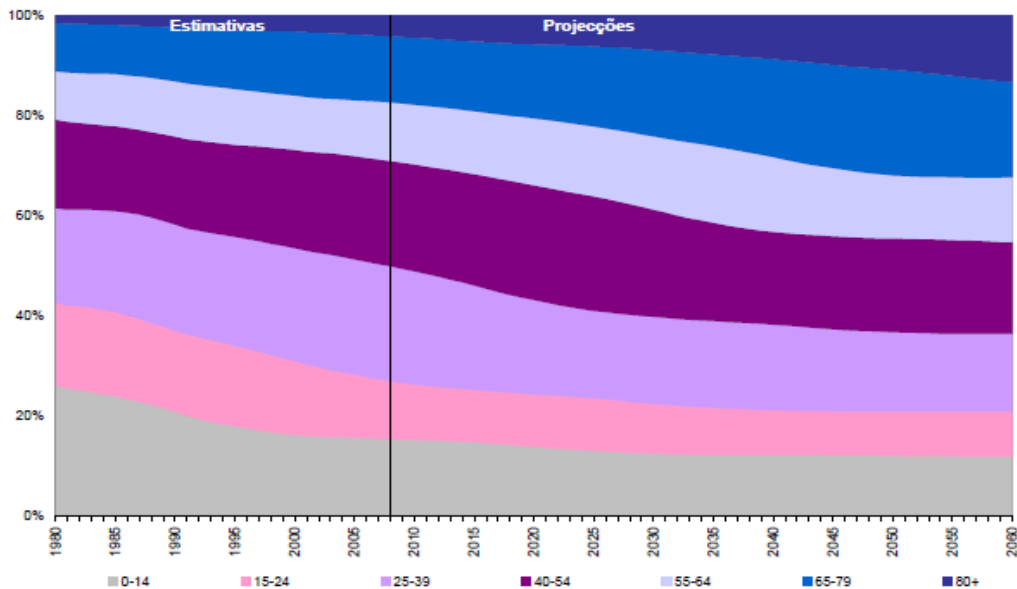
No cenário elevado estima-se que a população residente irá aumentar continuamente até 2060. Este cenário será devido ao aumento da população envelhecida, às migrações das camadas jovens e à baixa taxa de natalidade, provocando um desequilíbrio entre as faixas etárias mais velhas e mais jovens.

No cenário baixo, se a realidade for oposta à do cenário elevado, em 2016 verificar-se-á um decréscimo da população residente, que continuará até 2060, que apresentará uma taxa populacional de 8910,7 de indivíduos.

No cenário sem migrações, ou seja, se não houver fluxos migratórios externos, a população residente irá ter uma drástica queda, proporcionada pelas baixas taxas de natalidade e com o aumento do envelhecimento. Isto porque estas taxas de migração externa permitem diminuir o desequilíbrio existente entre as faixas etárias; se esta situação acontecer a lacuna entre estas faixas será muito significativa.

**Gráfico nº 2**

**Distribuição percentual da população por grupos etários – cenário central, 1980-2060 (estimativas e projecções)**



Fonte: INE, 2009

No gráfico 2, referente à distribuição populacional por grupos etários, é visível que até 2008 a população dos diferentes grupos etários foi diminuindo. O mesmo estudo projeta que até 2060 a distribuição populacional dos grupos etários mais jovens irá ser muito baixa, em contraste com o grupo etário dos 65-79 anos, que irá sofrer um aumento significativo.

Gráfico nº 3

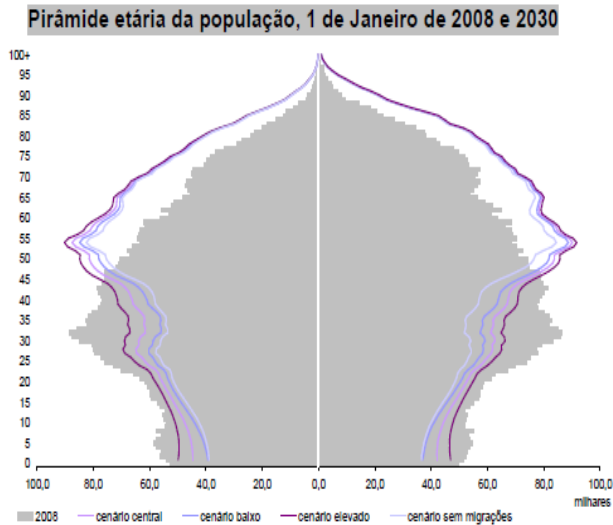
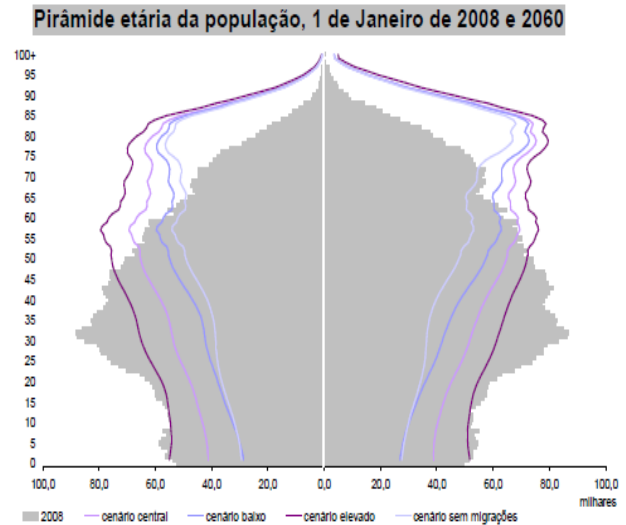


Gráfico nº 4



Fonte: INE, 2009

No gráfico 3, referente às pirâmides etárias, é notável que, quer em 2030, quer em 2060, estas irão sofrer alterações.

Nas projeções referentes a 2030, verifica-se que nas faixas etárias mais jovens e nas faixas etárias mais ativas a população irá diminuir.

Nos valores referentes a 2060, é visível que todas as faixas etárias irão sofrer alterações bastante acentuadas, sendo evidente o aumento da população mais envelhecida, demonstrando, assim, um desequilíbrio entre as camadas mais jovens e as mais velhas.

Segundo os dados obtidos nos Censos 2011, a população residente aumentou 10.562.178 em relação aos dados obtidos em 2001, ou seja, houve um aumento de 2 %, em que 52,22 % da população é feminina e 47,78 % é masculina.<sup>1</sup>

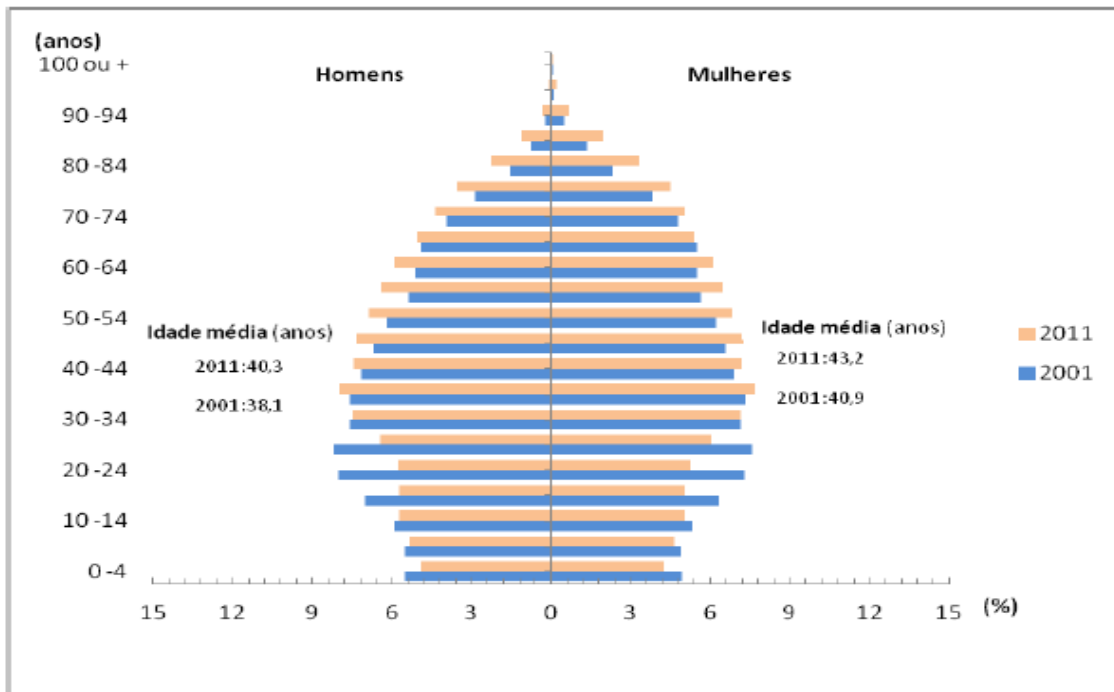
A maioria da população residente encontra-se, principalmente, nas zonas litorais do país, o que demonstra que no interior a desertificação tem aumentado.

Referente à elevada taxa populacional, verifica-se que a população mais envelhecida é cada vez maior, ao contrário da jovem. Segundo os dados dos Censos de 2011, referentes aos indicadores demográficos, a percentagem de jovens reduziu 15 % e a população idosa aumentou 19 %. Estes indicadores demonstram que a base da pirâmide da estrutura etária da população continua a diminuir e o topo com tendência a ser cada vez mais largo, como podemos verificar no gráfico nº 5.

<sup>1</sup> INE (2012), XV recenseamento geral da População – Censos 2011, Informação à comunicação social. pp. 1-41

Gráfico nº 5

Estrutura etária da população residente, por sexo, 2001 e 2011



Fonte: Censos, 2011

E como previsto no estudo atrás apresentado, constata-se que o envelhecimento demográfico é uma realidade bastante presente nas nossas sociedades, e que no caso de Portugal, este será um país bastante envelhecido e com uma elevada esperança de vida.

Esta tendência leva à necessidade de mudanças nas políticas de solidariedade e proteção dos cidadãos, de forma a corrigir os desequilíbrios das assimetrias demográficas com consequências nas relações familiares e sociais.

### 3.4.2. Envelhecimento Ativo

Existem formas distintas de envelhecer. Um envelhecimento “bem-sucedido”, “satisfatório” ou “ativo” não depende apenas de fatores como a sorte ou o património genético, mas também de cada um de nós, das responsabilidades e ações individuais.

Estes fatores ou características ligadas ao envelhecimento quando sofrem uma falha, não significa que haja uma modificação nos outros, ou seja, se uma função psicológica sofre uma alteração não ocorre necessariamente uma modificação noutra função psicológica (por

exemplo). Podemos, assim, verificar que o envelhecimento é um processo bastante complexo que resulta da interação dos fatores biológicos, psicológicos e sociais. Como indicam Schroots e Birren (1980) citados por Figueiredo (2007: 31), pode-se distinguir três principais categorias de envelhecimento: i) Biológico, que resulta da vulnerabilidade crescente e de uma maior probabilidade de morrer, a que os autores denominaram de *senescência*; ii) Psicológico, definido pela autorregulação do indivíduo no campo de forças, pelo tomar decisões e opções, adaptando-se ao processo de senescência; iii) Social, relativo aos papéis sociais apropriados às expectativas da sociedade para os idosos.

É com base nestas características que são criadas as medidas de proteção e apoio à população mais idosa.

Mas não são só as entidades políticas, médicas e académicas que se preocupam com o problema do envelhecimento e com as alterações socioculturais, económicas e políticas que dele advêm. Os próprios cidadãos desenvolveram uma consciencialização sobre esta problemática, preocupando-se com o seu futuro, designadamente com a possibilidade de aspirarem a uma velhice com qualidade e bem-estar.

Devido a esta consciencialização e há preocupação em criar novas oportunidades para a população idosa, apostou-se na criação de medidas que tornassem os idosos pessoas ativas, mesmo com as suas limitações. Surge, assim, um novo conceito ligado ao envelhecimento, o Envelhecimento Ativo.

Este novo paradigma surge como sendo mais consensual, já que recomenda a qualidade de vida e a saúde dos mais velhos, com manutenção da autonomia física, social e psicológica, em que os idosos estejam integrados em sociedades seguras e que desempenhem uma cidadania plena.

Ser ativo não é apenas a capacidade de estar fisicamente ativo, mas também estar envolvido nas várias questões sociais, culturais, civis, económicas e espirituais. Esta participação permite que o indivíduo tenha a noção do seu potencial, promovendo o bem-estar social e, especialmente, a qualidade de vida.

Segundo a OMS (Organização Mundial de Saúde), o envelhecimento ativo é um processo de otimização das oportunidades para saúde, participação e segurança, a fim de melhorar a qualidade de vida durante o envelhecimento. Aplica-se tanto aos indivíduos como a grupos populacionais. Como indicam Ribeiro e Paúl (2011: 2) “(...) o envelhecimento ativo é considerado numa perspetiva de curso de vida, em que envelhecer não se inicia algures num ponto específico, como seria, por exemplo, a idade legal da reforma (...), mas corresponde

antes a um processo que se estende ao longo de toda a vida e em que a história individual se constrói progressivamente e se materializa em resultados profundamente heterogêneos e idiossincráticos”. Todos os momentos e experiências de um indivíduo contribuem para uma adaptação mais ou menos positiva aos desafios do envelhecimento.

O envelhecimento ativo depende de diversos fatores, designadamente: i) fatores sociais (apoio social, educação, prevenção da violência, etc.); ii) fatores pessoais (fatores genéticos, psicológicos e biológicos); iii) fatores comportamentais (estilos de vida saudável e preocupação com a própria saúde); iv) fatores económicos (proteção social, rendimentos, oportunidades de trabalho); v) fatores do meio físico (acesso a moradias seguras e apropriadas, a serviços de transporte, a alimentos, água e ar puro seguros); vi) e fatores de serviços sociais e de saúde (direcionadas à promoção da saúde e prevenção de doenças).

Todos estes fatores têm sido alvos de várias medidas políticas, em que procuram promover mecanismos adaptativos, de aceitação e de autonomia, para que os indivíduos sejam capazes de uma tomada de consciência acerca do poder e controlo que têm sobre a sua vida

O conceito de envelhecimento ativo assenta sobre quatro conceitos-chave, que são os seguintes: i) a autonomia, no sentido do controlo individual sobre a vida e a capacidade de decisão; ii) a independência, nas atividades da vida diária; iii) a expectativa de vida saudável; iv) e a qualidade de vida, em que há uma preocupação com a saúde, o estado psicológico, o nível de dependência, as crenças sociais, as relações sociais e as características do ambiente em que o indivíduo está inserido.

A abordagem do envelhecimento ativo reconhece a importância dos direitos humanos dos idosos, em que merecem ser tratados com dignidade e respeito, tendo em conta os seguintes princípios criados pelas Nações Unidas, que se encontram na Resolução 46/91 Aprovada na Assembleia Geral das Nações Unidas 16 de Dezembro de 1991: i) direito à Auto-realização – aproveitar as oportunidades para total desenvolvimento das suas potencialidades e ter acesso aos recursos educacionais, culturais, espirituais e de lazer da sociedade; ii) direito à Independência – poder viver em ambientes seguros adaptáveis à sua preferência pessoal, que sejam passíveis de mudanças, poder viver em sua casa pelo tempo que for viável, etc.; iii) direito à Assistência – beneficiar da assistência e proteção da família e da comunidade, de acordo com os seus valores culturais, ter acesso a serviços sociais e jurídicos que lhe assegurem melhores níveis de autonomia, proteção e assistência, etc.; iv) direito à Participação – permanecer integrado na sociedade, transmitir aos mais jovens conhecimentos e habilidades, aproveitar as oportunidades para prestar serviços à comunidade, poder formar movimentos ou associações de pessoas idosas; v) direito à Dignidade – poder viver com

dignidade e segurança, sem ser objeto de exploração e maus-tratos físicos e/ou mentais e ser tratado com justiça, independente da idade, sexo, raça, etnia, deficiências, condições económicas ou outros fatores.

Para poder promover estes direitos há que realizar ações em três pilares básicos: a participação social, a segurança e a saúde, que são determinantes do envelhecimento ativo.

Com a elevada tendência para o aumento da população idosa e tendo em conta estes pilares o Parlamento Europeu e a Comissão Europeia proclamaram o ano de 2012 como o “Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações”, demonstrando uma elevada preocupação pela população idosa.

Desta forma, Portugal comprometeu-se a desenvolver diversas ações que sensibilizem a opinião pública para as alterações culturais, que estimulem o debate entre os parceiros sociais e promovam o intercâmbio de boas práticas, visto que uma sociedade-cidadã deve ser constituída por homens e mulheres que desempenhem o seu papel como cidadãos de forma plena e contínua.

O Governo Português definiu, então, as seguintes dimensões no âmbito deste programa: i) o reforço do papel das famílias; ii) a valorização do papel da pessoa idosa na sociedade por mecanismos que favoreçam a sua participação ativa e o exercício dos seus direitos; iii) reforço das relações intergeracionais; iv) a facilitação do acesso ao mercado de trabalho e permanência neste; v) investimento na aprendizagem ao longo da vida; vi) a promoção do voluntariado social; vii) a permanência no meio habitual de vida, o mais tempo possível; viii) e uma maior e melhor prevenção e cobertura das situações de dependência.

Tendo por base as dimensões acima citadas, destaca-se, então, as principais medidas criadas pelo governo: i) *oportunidade de ganhos em saúde ao longo da vida*, destacando-se o Plano Nacional de Saúde e o Programa Nacional para a Saúde das Pessoas Idosas; ii) *acessibilidade para todos, dentro e fora de casa*, com a criação do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA), do Programa Conforto Habitacional para Pessoas Idosas, da Rede Europeia de Desenho para Todos e Acessibilidade Eletrónica - *European Design for All e-Accessibility Network (EDeAN)*; iii) *segurança social perante eventualidade de vida*, ajustando as prestações sociais e familiares, atualização as pensões mínimas, sociais e rurais, criação do Complemento Solidário para Idosos e do Complemento de Dependência; iv) *conhecer, ganhar mais sabedoria e divertir-se* com o aumento das Universidades Sêniores e o Turismo Sénior; v) *novas tecnologias de informação e comunicação*, destacando-se os seguintes projetos, Net@vó, ProjectoTIO e IdadeMaior; vi) *informação útil e oportuna*, com a criação dos sistemas de “Linha do Cidadão Idoso”, Linha Nacional de Emergência Social

(LNES) e o Serviço de Atendimento a Pessoas com Necessidades Especiais (APNE); vii) voluntariado e o diálogo entre gerações, sendo promovido através de projetos como “V.I.P.- Voluntariado Intergeracional de Proximidade” e de planos e atividades intergeracionais em autarquias.

Nesta linha de preocupação, e em parceria com o governo e vários parceiros sociais, as IPSS procuram promover o envelhecimento ativo com a prestação dos vários serviços direcionados para esta população. Estas respostas sociais têm o objetivo de promover a autonomia e bem-estar dos idosos, favorecendo a sua permanência no domicílio e no meio familiar e privilegiando a inserção social e comunitária.

Desta forma, as respostas sociais são direcionadas, quer para pessoas mais autónomas, quer para pessoas em situação de dependência, que vivem sós ou com a família. Em relação às pessoas idosas autónomas, que vivem sozinhas ou com a família, existem as seguintes respostas sociais: Apoio Domiciliário, Centro de Convívio, Centro de Dia, Centro de Noite, Centro de Férias e Lazer, Lar e Residência. Para as pessoas idosas em situação de dependência, que vivem sós ou com a família, as respostas sociais mais adequadas são o Apoio Domiciliário, Lar e o Acolhimento Familiar.

Em cada resposta social os serviços prestados procuram responder às várias necessidades que cada idoso apresenta, tendo sempre em conta a individualidade de cada caso.

### **3.4.3. Respostas Sociais**

Como podemos verificar, existem várias respostas sociais que constituem soluções ajustadas às necessidades da população idosa que se encontra em situações de isolamento social, de dependência, carência económica e/ou em desigualdade social. Proceder-se-á em seguida a uma breve caracterização de cada uma das respostas para compreender a sua funcionalidade, conforme o grau de autonomia do idoso.

A resposta social de Apoio Domiciliário promove medidas de combate e prevenção do isolamento, exclusão e dependência de uma pessoa idosa, promovendo também ações de solidariedade intergeracional.

Esta resposta, além de abranger a população idosa, presta serviços a indivíduos em situação de dependência devido a doenças crónicas, deficiências ou demências, independentemente da sua idade. A implementação desta resposta procura evitar a

institucionalização da pessoa idosa, permitindo que possam permanecer no seu meio social e familiar. Este serviço é prestado por uma equipa de profissionais que se dirige ao domicílio do utente, quando este já não consegue cuidar de si e/ou a sua família não têm capacidade de resposta às necessidades básicas do seu familiar. Prestam serviços a nível da alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupa. Acompanham ainda o utente ao exterior quando este precisa de cuidados de saúde e de resolver assuntos pessoais ou para adquirir géneros alimentares ou outros bens.

Ainda neste âmbito, pretende-se melhorar a qualidade de vida do indivíduo e da sua família, promovendo a autonomia da pessoa idosa e prestando apoio social e psicológico.

A resposta social Centro de Convívio é um local onde se organiza atividades recreativas e culturais que envolvem as pessoas idosas das comunidades. Procuram combater a solidão e o isolamento, promover as relações pessoais e os encontros intergeracionais, incentivar a uma participação mais ativa dos idosos na vida social da comunidade em que se encontram inseridos.

Estes centros procuram adiar a institucionalização dos indivíduos que ainda têm autonomia para realizar as tarefas domésticas e que têm capacidade de cuidar de si próprios.

No que se refere à resposta social de Centro de Dia, estes funcionam durante o dia e prestam serviços que satisfaçam as necessidades básicas, promovem animação e ajudam a manter as pessoas idosas no seu meio social e familiar, evitando a sua institucionalização. Realizam atividades que promovem as relações intergeracionais, a autonomia e prestam apoio social e psicológico. Prestam, ainda, acompanhamento ao exterior para aquisição de bens ou serviços.

Os Centros de Noite são centros de acolhimento noturno, prioritário para pessoas idosas e autónomas, que, por estarem sozinhas, isoladas ou inseguras, precisam de acompanhamento durante a noite. Foram criados com o objetivo de acolher pessoas idosas durante a noite que ainda apresentam autonomia, oferecendo-lhes segurança. São locais em que não há institucionalização, visto que durante o dia a pessoa permanece no domicílio.

Os Centros de Férias e Lazer são locais onde as pessoas idosas e as suas famílias podem passar algum tempo e quebrar a rotina, promovendo relações sociais e culturais.

A resposta social de Lar tem como objetivo o alojamento coletivo, temporário ou permanente, para pessoas idosas em situação de risco de perda da sua independência ou autonomia. Ou seja, acolhe pessoas idosas que não têm condições de estar em casa devido à sua situação social, familiar, económica e/ou de saúde. Procuram, contudo, promover a preservação das relações familiares.

Prestam serviços que respondem às necessidades básicas do utente e realizam atividades que promovem a autonomia e a independência destes.

A resposta de Residência corresponde a apartamentos com alojamento temporário ou permanente e com espaços e/ou serviços de utilização comum, para pessoas idosas com autonomia, com vista a garantir uma vida confortável num ambiente calmo e humanizado.

O Acolhimento Familiar refere-se ao alojamento temporário ou permanente de pessoas idosas em casa de famílias capazes de lhes proporcionar um ambiente estável e seguro, quando não podem ficar em suas casas. São casas com capacidade máxima para três idosos, que se encontram dependentes, vivam isoladas e em que a família não tem capacidade para dar resposta às necessidades básicas do seu familiar. São casas que promovem um ambiente mais familiar, ao contrário das instituições.

Como se verifica, existem diversas respostas sociais de apoio à população idosa, dependendo do seu grau de autonomia e das suas necessidades.

Para os idosos mais autónomos, mas que se encontram sozinhos, existem os Centros de Convívio de Lazer e os Centros de Dia. São respostas que servem para que os utentes estejam ocupados durante o dia e em contato com os outros idosos e realizem atividades que os ajudem a tornarem-se mais autónomos e que melhor a sua autoestima e o seu bem-estar.

No caso de idosos que recusam a estar numa instituição, mas que necessitem de apoio na realização de tarefas e na satisfação das suas necessidades básicas (como a alimentação ou a higiene pessoal), a resposta social mais adequada é a de Apoio Domiciliário, em que a instituição presta os serviços de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa e higiene habitacional.

Caso o utente seja totalmente autónomo, mas que esteja sozinho ou viva isolado com o seu cônjuge, a resposta de Centro de Noite é a mais adequada. Mas se o idoso necessita de apoio total na satisfação das suas necessidades básicas e não tenha condições físicas, habitacionais e/ou familiares, o ideal seria a sua institucionalização na resposta social de Lar, ou caso a família não consiga vaga neste tipo de instituição, e precise urgentemente de apoio institucional para o seu familiar, existem as casas de Acolhimento Familiar. Estas são ideais para as famílias que queiram institucionalizar o idoso por pequeno período de tempo até arranjam vaga num Lar.

Estas são, então as respostas sociais mais procuradas pela população idosa e pelos seus familiares e que melhor satisfazem as suas necessidades básicas, tendo sempre em conta a sua autonomia e as condições que os rodeia, como as condições habitacionais.

## II Parte – Investigação Empírica

### 1. Objetivos

O principal objetivo deste estudo é aprofundar conhecimentos sobre a formação profissional nas IPSS e procurar demonstrar a sua importância para a qualidade dos serviços prestados por estas organizações, constituindo um fator chave para a sustentabilidade das mesmas.

Neste sentido, procura-se-á recolher informação que permita ir ao encontro dos objetivos do estudo que pretendemos levar a cabo.

A estratégia de investigação definida persegue então os seguintes objetivos:

- Perceber se os indivíduos sem formação têm capacidade de executar as suas funções profissionais com a qualidade exigida na sua área de trabalho;
- E, em caso contrário, compreender, então, o que é necessário para que estes executem as suas tarefas com qualidade;
- Compreender se a formação terá de ser igual para todos, ou, em alternativa, se tem de incidir em áreas específicas;
- Relacionar as condições socioeconómicas e familiares com a motivação em frequentar as formações destinadas pela organização;
- Caracterizar o tipo de formações mais adequadas às IPSS;
- O que motiva os profissionais a apostarem na formação para aumentarem/complementarem os seus conhecimentos e competências.

É com base nestes objetivos que se irá verificar se a hipótese de partida, isto é, se a formação profissional tem impacto na qualidade dos serviços prestados nas IPSS, se confirma ou não.

### 2. População-Alvo

Esta investigação irá incidir no Concelho do Gavião, em Centros Sociais de apoio a idosos, com as respostas sociais de Centro de Dia, Apoio Domiciliário e Lar.

São instituições que se encontram em pequenas localidades, que procuram responder às necessidades básicas da população mais envelhecida. Possuem várias povoações bastante dispersas entre si, havendo uma grande incidência do isolamento social.

O concelho de Gavião encontra-se na região do Alto Alentejo, na confluência do Alentejo com o Ribatejo e a Beira Interior e pertencendo ao distrito de Portalegre. É formado por cinco freguesias: Gavião, Atalaia, Belver, Comenda e Margem. Cada uma é ainda constituída por várias localidades.

É uma região com uma população bastante envelhecida, assim como a maioria das regiões do interior. Sendo assim, é importante a existência de estruturas de apoio a esta população, de forma a dar resposta às suas necessidades e promovendo o combate do isolamento social das pessoas idosas.

As IPSS onde o presente estudo foi realizado situam-se em Belver, Comenda e Margem.

Belver é uma freguesia famosa pelo seu castelo medieval, é a última localidade pertencente ao Norte Alentejo. Devido às necessidades da população foi criada a Instituição Centro Social Belverense. Possui o Estatuto de IPSS e dá apoio nas respostas sociais de Centro de Dia, Apoio Domiciliário e Lar de Idosos. Tem parcerias com a Câmara Municipal de Gavião, Junta de Freguesia e Segurança Social, além da participação em vários projetos sociais.

No que se refere à freguesia da Comenda, esta chamava-se inicialmente Nossa Senhora da Graça, mas quando passou a ser Comenda do Grão-priorado do Crato ficou com o nome de Nossa Senhora da Graça da Comenda. Mais tarde, chamou-se simplesmente Comenda.<sup>2</sup> Torna-se assim evidente a origem do nome desta Freguesia.

Por Decreto Lei de 26 de Setembro de 1896 foi anexada ao concelho do Crato, por ter sido extinto o de Gavião. Voltou a pertencer ao concelho de Gavião quando este foi restaurado, em 1898.

Possui uma Instituição de apoio à população mais envelhecida, o Lar de Idosos da Comenda, que pertence à Santa Casa de Misericórdia de Gavião.

A freguesia de Margem está localizada a Sul do concelho, tem como limite o concelho de Ponte de Sôr e Crato, dista 12 km de Gavião e encontra-se na margem da ribeira que lhe deu nome. É uma freguesia constituída por várias localidades com uma população bastante envelhecida. Assim, foi criada uma Instituição para dar apoio a esta população tão necessitada – Centro Social de Margem.

---

<sup>2</sup> Uma Comenda era um benefício que se dava aos cavaleiros das ordens militares ou ao clero

O Centro Social de Margem abriu portas em 2001, constituindo uma Associação de Solidariedade Social. Possui o estatuto de IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social), contemplando as respostas sociais de Centro de Dia e Apoio Domiciliário. Além de receber apoio da Segurança Social, é também apoiada pelo Município de Gavião e pela Junta de Freguesia. Brevemente, irá ter uma nova resposta social - Lar de Idosos.

A população-alvo escolhida para esta investigação corresponde aos funcionários dos Centros Sociais acima descritos. Estes vão desde o pessoal técnico aos trabalhadores auxiliares. Além destes, procurar-se-á envolver os membros de cada Direção, de forma a poder-se saber se estes promovem a formação profissional dos seus funcionários, qual a importância que dão a estas e quais as formações que acham mais importantes para uma melhor prestação dos serviços, no âmbito das atividades desenvolvidas pelas organizações que dirigem.

A identidade dos Centros não será revelada, sendo estes identificados por Centro Social A, Centro Social B e Centro Social C.

O universo sobre o qual irá ser aplicado o questionário corresponde a 85 funcionários. Esta será indicada por Centro, identificando a categoria Profissional, visto cada um ter diferentes números de funcionários.

No que se refere ao Centro Social A, o seu quadro de pessoal é constituído por 14 funcionários, que são: uma Diretora Técnica, uma Animadora Cultural, um Encarregado de Serviços Gerais, quatro Ajudantes de Ação Direta, duas Cozinheiras e cinco Trabalhadoras Auxiliares.

O Centro Social B possui um quadro de pessoal de 26 Funcionários, que são os seguintes: uma Técnica de Serviço Social, um Encarregado de Serviços Gerais, quatro Cozinheiras, onze Ajudantes de Ação Direta, sete Trabalhadoras Auxiliares e duas Administrativas.

Já o quadro pessoal do Centro Social C é o maior dos três centros, que conta com 45 funcionários: uma Técnica de Serviço Social, uma Técnica de Animação Sociocultural, um Encarregado Geral, três Encarregados de Serviços Gerais, duas Cozinheiras, duas Ajudantes de Cozinha, quinze Ajudantes de Lar, seis Trabalhadoras Auxiliares, quatro Ajudantes Familiares/Domicílio, três Ajudantes de Enfermagem, duas Operadoras de Lavandaria, quatro Empregadas de Refeitório e um Motorista.

### 3. Instrumentos

Foi aplicado um questionário aos funcionários das três organizações em estudo, composto por perguntas maioritariamente fechadas, tendo apenas algumas questões abertas, onde os inquiridos são chamados a pronunciar-se de forma livre.

Este instrumento integra variáveis de caracterização socioprofissional, de forma a obter a informação sobre a opinião dos indivíduos a respeito da importância da formação profissional na qualidade dos serviços que prestam na instituição em que trabalham.

Assim, procurar-se-á saber se o facto de ter frequentado formação trouxe algum benefício na sua vida a nível profissional e social; se as formações que frequentou foram por iniciativa própria ou se foi através da entidade empregadora; identificar quais as necessidades formativas dos inquiridos e quais as motivações que os levam a participarem nas formações.

Paralelamente, pretende-se incidir na problemática da qualidade, procurando compreender se os conhecimentos adquiridos através da frequência de ações de formação permitem que o serviço seja executado com melhor qualidade e se consideram as mesmas importantes para as relações com os utentes/familiares, os colegas de trabalho e com os técnicos e gestão de topo.

Este estudo prevê também a aplicação de entrevistas aos representantes das Direções de cada instituição e aos respetivos diretores técnicos. Com esta metodologia de índole qualitativa, pretende-se obter informação da gestão de topo sobre o nível de importância que dedicam à problemática abordada nesta pesquisa. Ou seja, se consideram importantes as ações de formação, se as promovem e se acham que os profissionais com mais competências realizam um trabalho com melhor qualidade face aos profissionais com menos competências. Irá, também, procurar-se saber se a formação profissional é considerada uma mais-valia para a gestão da instituição visando, por exemplo, contribuir para a sua sustentabilidade.

De entre o leque de modelos de entrevistas, optou-se pela entrevista semi – diretiva e semi – estruturada, visto que se pretende que os entrevistados tenham alguma liberdade nas respostas, mas que sigam o fio condutor das questões que lhes é colocada pelo entrevistador.

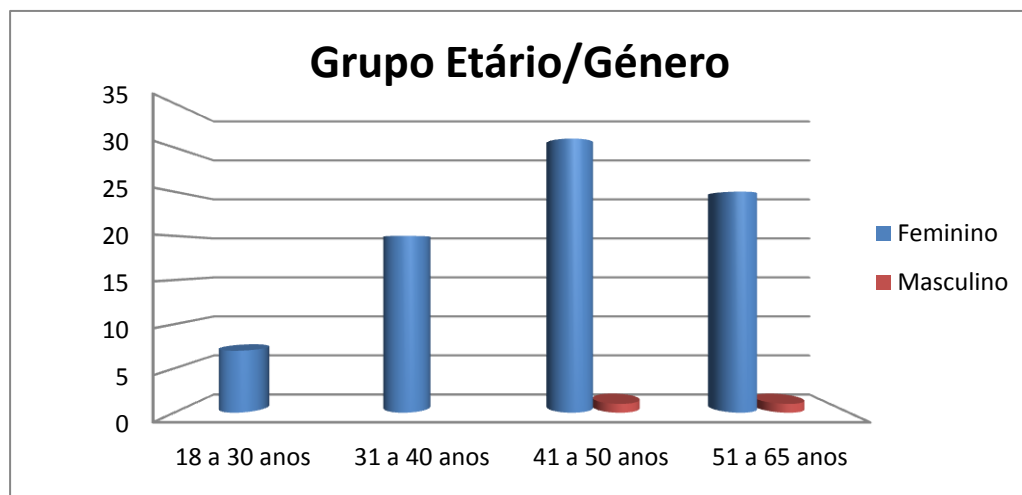
## 4. Resultados e Discussão

### 4.1. Perfil dos Colaboradores

No que concerne aos resultados obtidos na aplicação dos instrumentos metodológicos às instituições, verificou-se que, em relação aos colaboradores, estes são maioritariamente do género feminino e com idade entre os 41 e os 65 anos.

Como podemos verificar no gráfico nº 6, os únicos colaboradores masculinos apresentam idade entre os 41 anos e os 65 anos. Este resultado demonstra que esta profissão é desempenhada, principalmente, pela população feminina devido ao facto dos cuidados que se prestam às pessoas idosas.

Gráfico nº 6

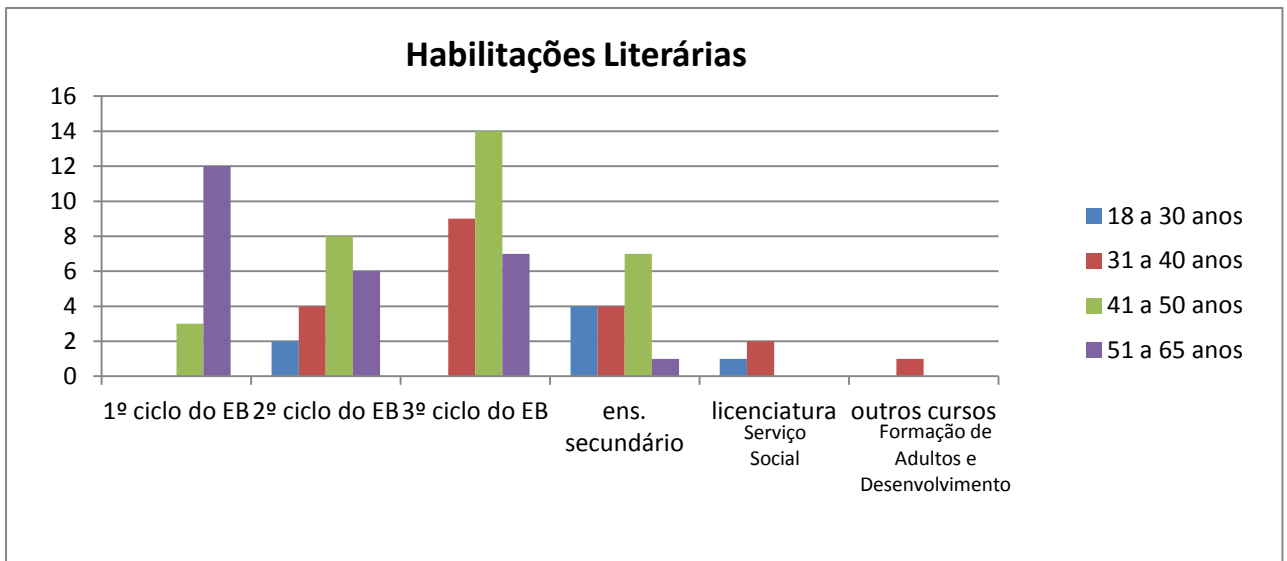


Fonte: Inquérito aos colaboradores

No gráfico nº 7, verificamos que a maioria dos colaboradores possui o 3º ciclo do ensino básico, principalmente os do grupo etário dos 41 a 50 anos. Os colaboradores mais velhos possuem apenas o 4º ano do 1º ciclo do Ensino Básico.

No entanto, podemos verificar a existência de um pequeno grupo com o nível de habilitações mais elevado, 12º ano, o que demonstra que as próximas gerações que irão trabalhar nestas instituições terão mais qualificações, o que poderá indicar que haja mais interesse em aprofundar os conhecimentos de forma a prestar os serviços de cuidados a pessoas idosas com mais qualidade.

Gráfico n° 7



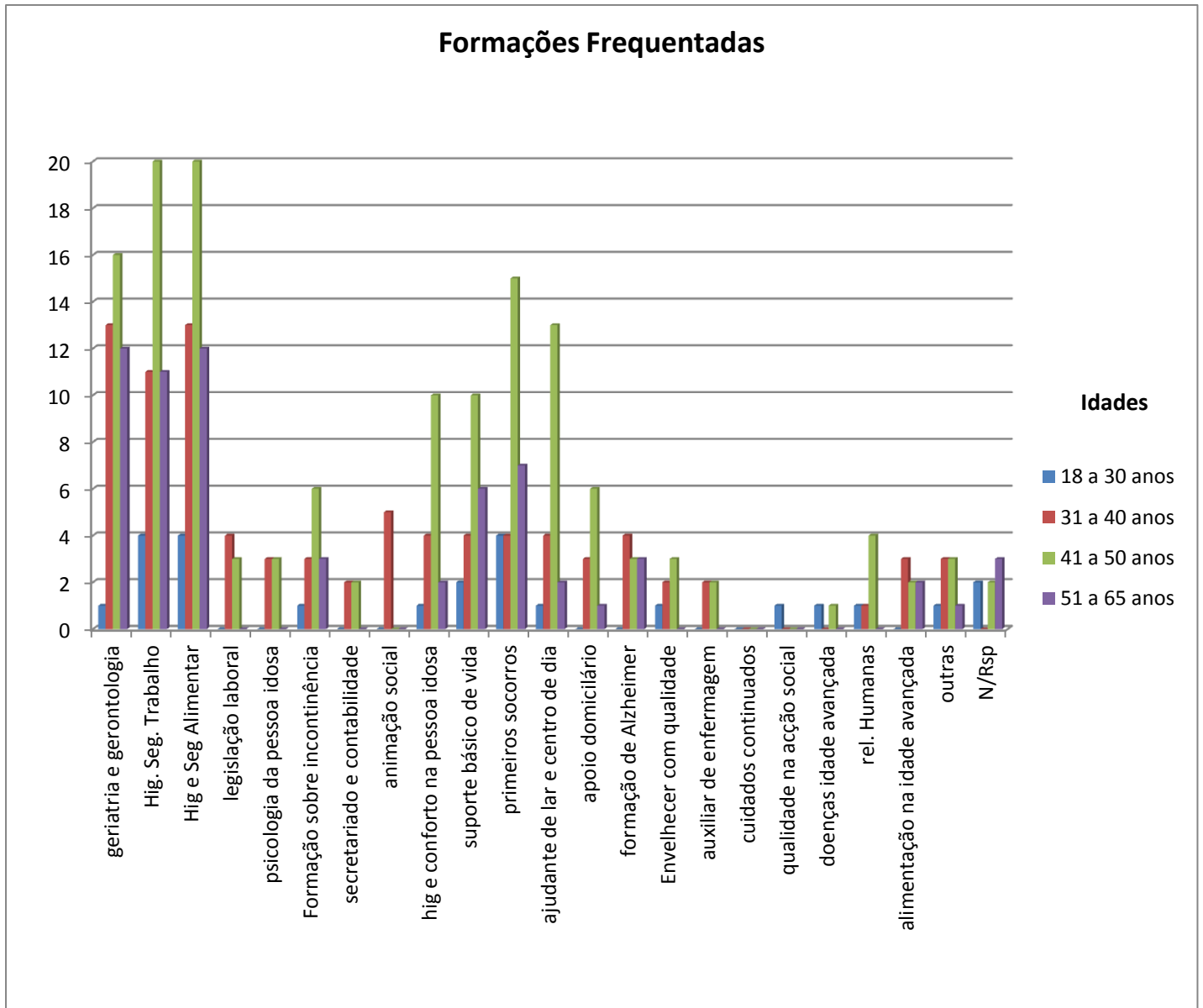
Fonte: Inquérito aos colaboradores

#### 4.2. Formação Profissional dos Colaboradores

Esta investigação pretende demonstrar que os indivíduos que exercem esta profissão têm formação adequada no cuidado a pessoas idosas e que as gestões de topo incentivam a aquisição de novas competências nesta área.

Como podemos verificar no gráfico n° 8, as formações mais frequentadas foram de Geriatria e Gerontologia, Higiene e Segurança no Trabalho, Higiene e Segurança Alimentar e Primeiros Socorros. Esta incidência deve-se ao fato desta formações serem obrigatórias para quem inicia esta profissão, além de serem a base para prestar os cuidados aos utentes com o mínimo de qualidade.

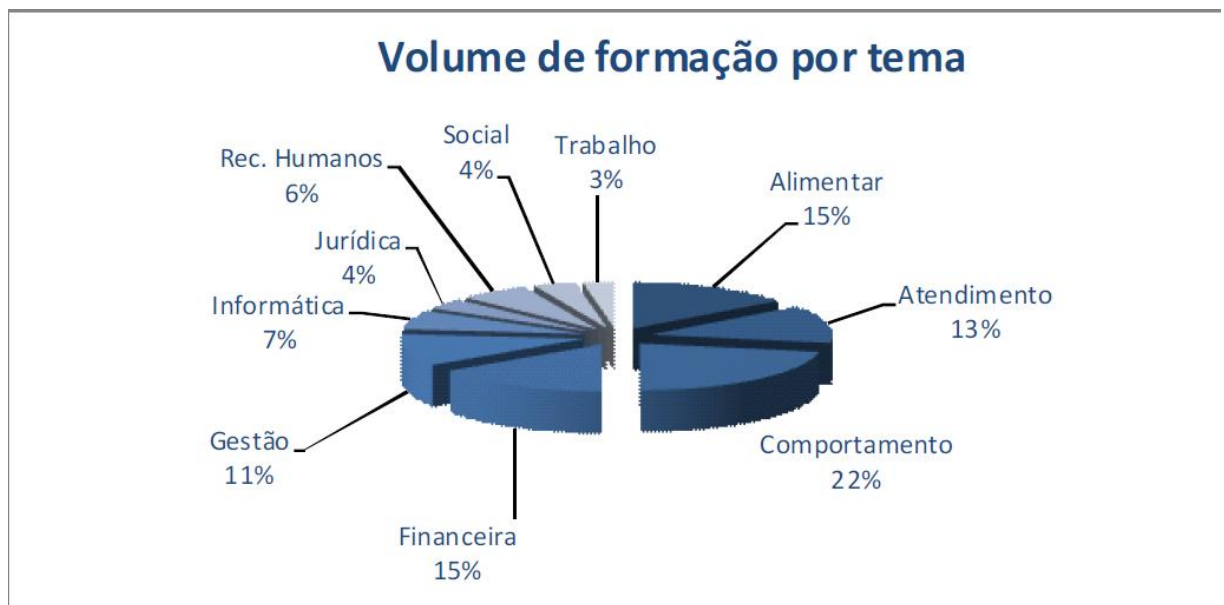
Gráfico nº 8



Fonte: Inquérito aos colaboradores

No relatório de atividades da entidade EntrAjuda, entidade de Apoio a Instituições de Solidariedade Social, realizado no ano de 2010, foi analisado a participação nas formações profissionais desenvolvidas, de forma a compreender a procura destas formações e o nível de incidência por género com maior incidência. Desta maneira, para complementar o gráfico referente aos inquéritos aplicados à população-alvo desta investigação, podemos verificar no gráfico referente ao volume de participantes por tema apresentado no relatório de atividade desta entidade que há uma maior incidência nas áreas de atendimento, alimentação, financeira e gestão.

Gráfico nº 9



Fonte: Relatório de Atividades 2010 – Área de Formação (2011)

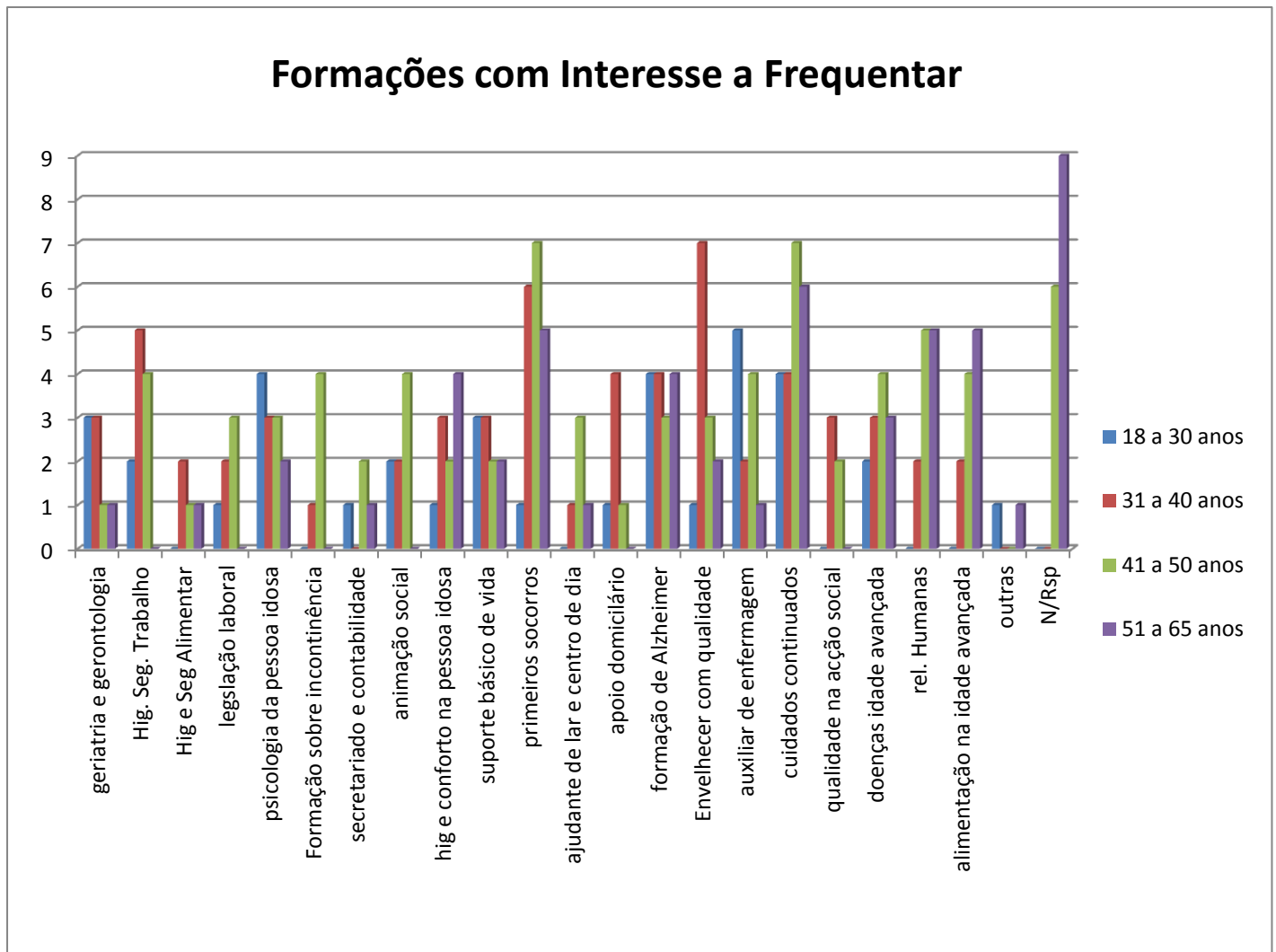
Comparando com o gráfico da investigação, verifica-se que as áreas alimentares e de gestão são as mais frequentadas, ou seja, pode-se verificar que há uma elevada incidência nas formações de higiene e segurança no trabalho e higiene e segurança alimentar.

Segundo a investigação teórica realizada, para que haja qualidade na prestação dos serviços aos idosos é importante que os colaboradores possuam formações nas mais diversas áreas direcionadas à população idosa e que estejam em contante atualização. Desta forma, questionou-se os colaboradores se tinham interesse em frequentar, futuramente, novas formações direcionadas para os idosos. Assim, segundo o gráfico nº 10, constatamos que os colaboradores inquiridos não demonstraram vontade de frequentar novas ações de formação.

Apenas alguns inquiridos evidenciaram vontade de frequentar novas ações de formação, considerando essencial para prestar o serviço com qualidade.

Esta falta de interesse poderá dever-se à falta de motivação que os colaboradores apresentam em adquirir novos conhecimentos.

Gráfico nº 10



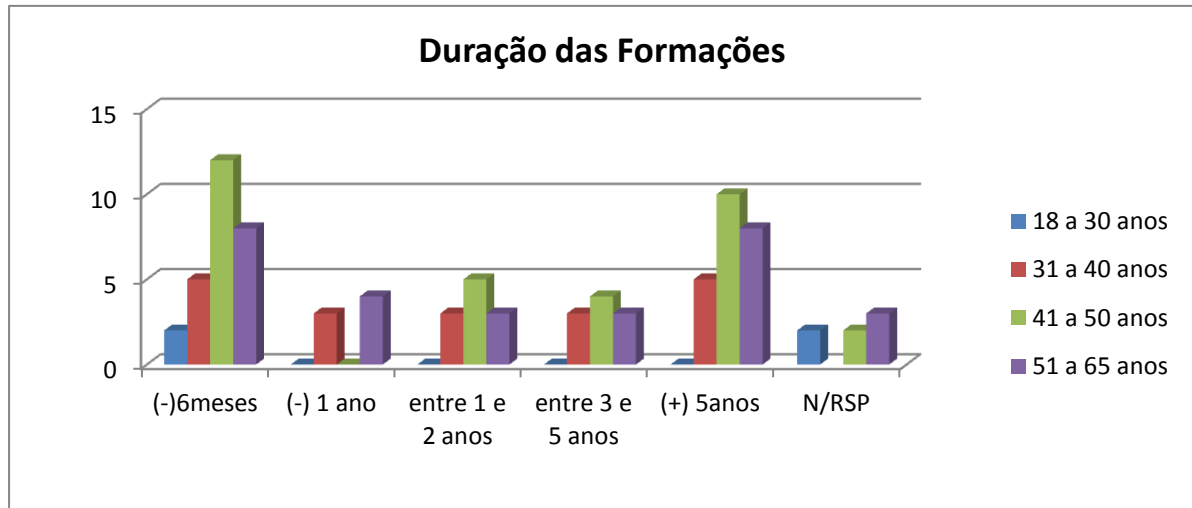
Fonte: Inquérito aos colaboradores

No que se refere às formações já frequentadas, procuramos saber qual a duração destas, ou seja, se as últimas formações foram frequentadas nos últimos meses ou se há mais tempo. Podemos, então, constatar no gráfico nº 11 que uma parte dos inquiridos frequentou formação há menos 6 meses e que a maioria dos inquiridos frequentou formações há mais de 5 anos.

Este resultado só demonstra que além da falta de motivação por parte dos colaboradores em adquirir novas competências, as próprias direções não motivam os seus funcionários a

aprofundar os seus conhecimentos de forma a prestarem o serviço com qualidade, sempre em prol do bem-estar dos idosos.

Gráfico nº 11



Fonte: Inquérito aos colaboradores

Como podemos verificar nos gráficos anteriores as formações indicadas pelos colaboradores foram frequentadas há bastante tempo, excluindo um pequeno grupo que frequentou há menos de 6 meses. Desta forma, tentou-se saber se estas formações foram propostas pela entidade empregadora ou se foi o próprio colaborador que procurou aprofundar os seus conhecimentos por iniciativa própria. Como podemos, então, verificar nos gráficos nº 12 e 13, a maioria dos colaboradores indicou que as formações frequentadas foram propostas pela entidade empregadora. Isto só demonstra que, apesar do Código de Trabalho exigir um mínimo de 35 horas de formação profissional dos colaboradores por ano, as entidades empregadoras não acautelam a frequência de ações formações por parte dos seus colaboradores.

Para procurar entender a que se deve esta aparente falta de interesse por parte das gestões de topo, entrevistaram-se os responsáveis por estas três instituições no sentido de conhecer as razões subjacentes à promoção (ou não) de ações de formação nas diversas áreas direcionadas à população idosa. Estas indicaram que não seguem a lei do trabalho como deveriam devido aos fracos recursos económicos e à falta de pessoal para assegurar o serviço dos colegas que se encontram em formação, quando estas ocorrem em horário laboral.

Gráfico nº 12

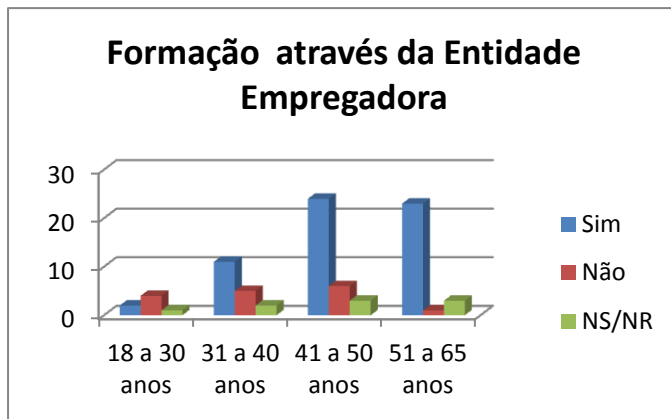
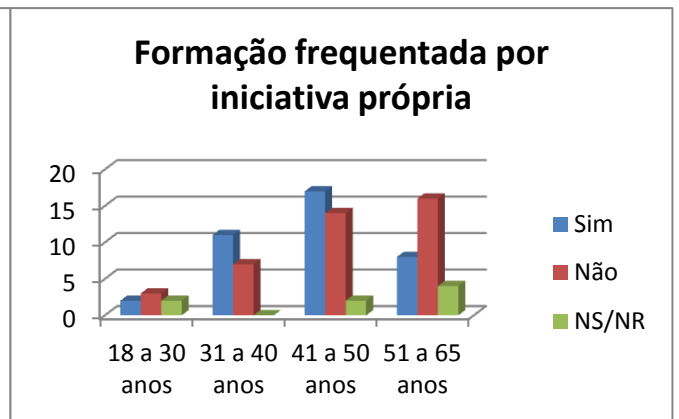


Gráfico nº 13



Fonte: Inquérito aos colaboradores

### 4.3. Enquadramento Socioprofissional dos Colaboradores

Apesar da fraca frequência dos colaboradores nas formações, estes indicaram que as poucas ações que frequentaram trouxeram benefícios, quer a nível sociofamiliar, quer a nível profissional. Como podemos verificar nos gráficos nº 14 e 15, a nível social e familiar os inquiridos indicaram que os conhecimentos adquiridos permitiram uma melhor gestão da economia familiar, melhores capacidades relacionais e capacidade em gerir situações de risco. Já a nível profissional a maioria dos inquiridos indicaram que as ações de formação proporcionaram melhor qualidade nos serviços prestados devido aos novos conhecimentos de cuidados a idosos.

Gráfico nº 14

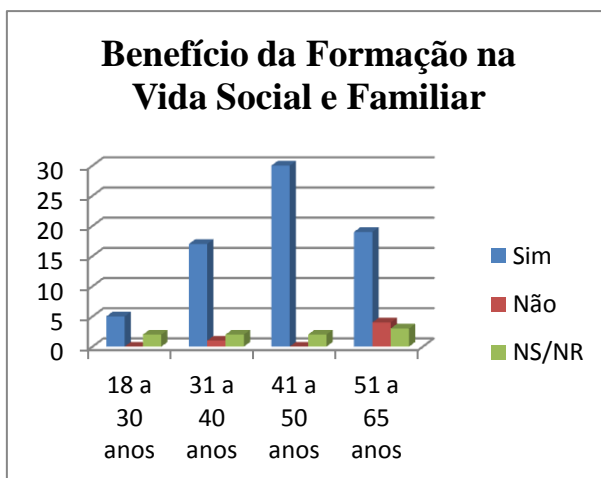
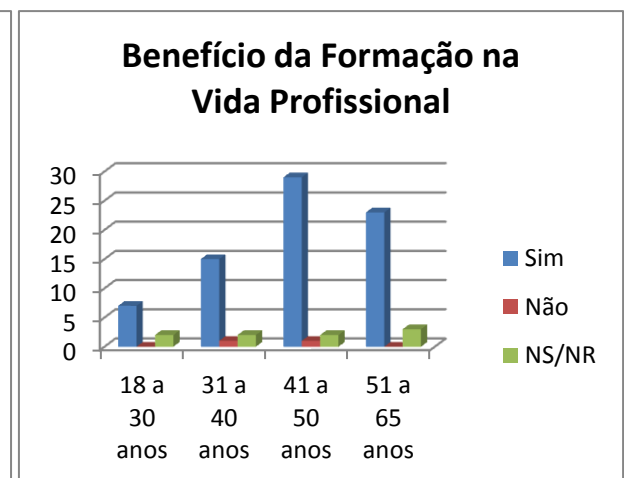


Gráfico nº 15



Fonte: Inquérito aos colaboradores

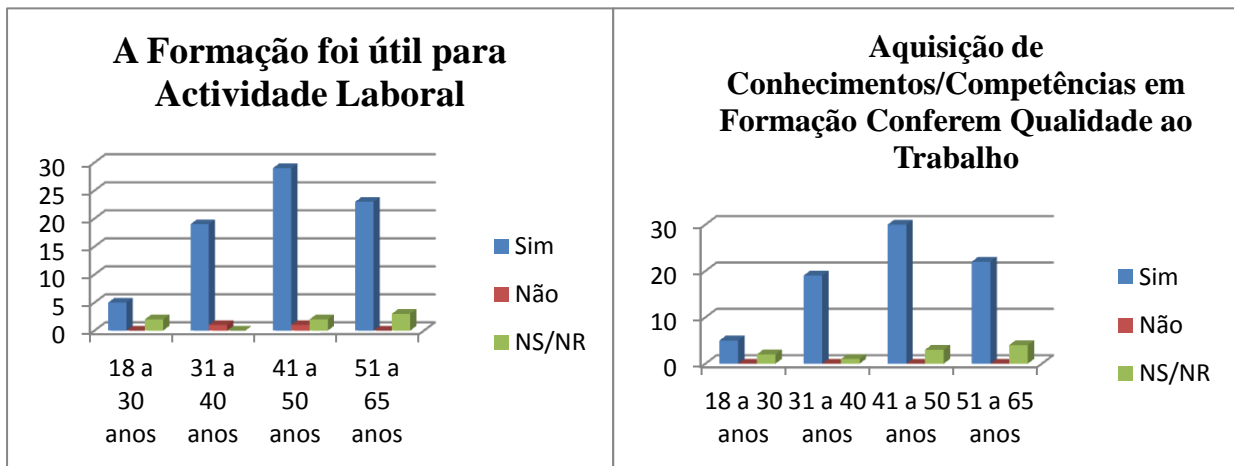
#### 4.4. Formação Profissional versus Qualidade

Se as formações que os inquiridos frequentaram trouxeram benefício na vida profissional, como indicaram no gráfico anterior, então significa que as ações foram úteis para a atividade laboral, como podemos verificar no gráfico nº 16. Desta forma, inquirimos os colaboradores, no sentido de aferir se a aquisição de conhecimentos/competências adquiridas nas formações conferiram qualidade no trabalho. A resposta a esta questão foi, na sua generalidade, afirmativa, como se verifica no gráfico nº 17.

Estes resultados só demonstram que apesar da fraca participação em ações de formação, estas permitiram que os colaboradores exercessem as suas funções com melhor qualidade possível, procurando promover um bem-estar aos seus clientes, os idosos.

Gráfico nº 16

Gráfico nº 17



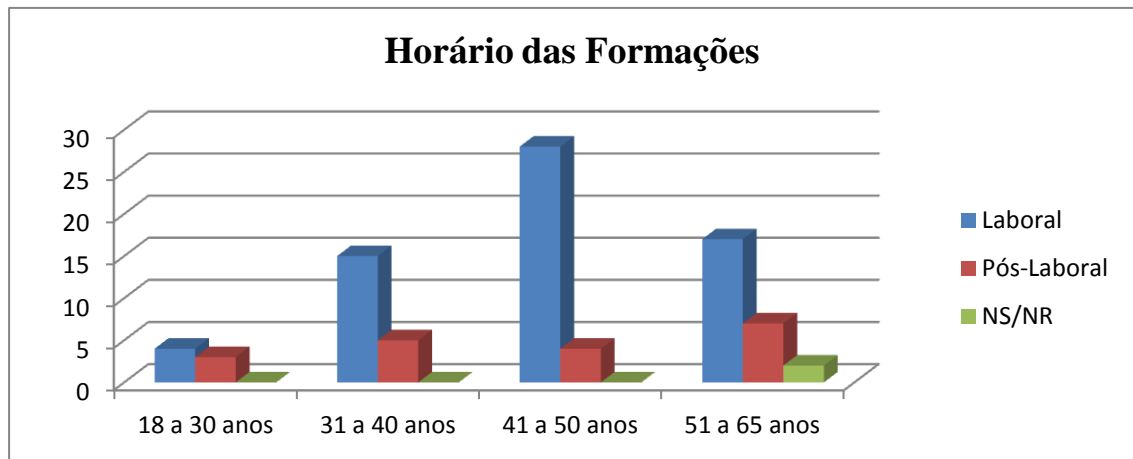
Fonte: Inquérito aos colaboradores

#### 4.5. Formação profissional versus Enquadramento Familiar

Não se deve apenas considerar as frequências das formações e se estas trouxeram benefícios profissionais e pessoais. Há que tentar entender o que é que leva à fraca participação dos colaboradores nas ações de formação. Um dos motivos que poderá estar por detrás desta desmotivação é o horário em que as ações são propostas e a localização destas. Procurou-se, então, inquirir os colaboradores sobre a sua preferência em relação ao horário das ações de formação, e como se verifica no gráfico nº 18, há uma elevada preferência pelo horário laboral, visto que não acarreta entraves à vida familiar.

No que se refere aos entraves familiares, inquiriram-se os colaboradores sobre a existência de apoio familiar aquando das ações de formação. Constatou-se, assim, que a maioria indicou que os seus familiares apoiavam a sua participação nas formações, como se verifica no gráfico nº 19. Dos que indicaram que não tinham apoio familiar, observa-se que se deve a três razões, a primeira de todas, corresponde à distância do local de realização das ações de formação; quanto mais longe são as ações de formação menos motivação têm os indivíduos de frequentá-las. A segunda razão é o facto de alguns inquiridos terem a seu cargo familiares idosos dependentes e a terceira prende-se com o facto de terem filhos menores e que não têm hipótese de deixar com nenhum familiar.

Gráfico nº 18



Fonte: Inquérito aos colaboradores

Gráfico nº 19

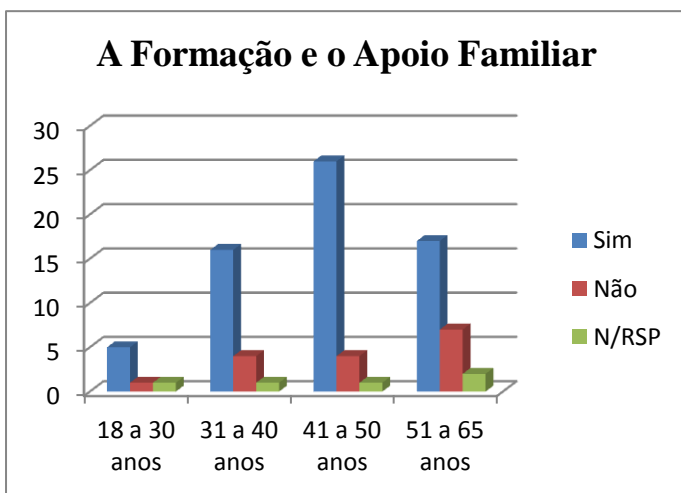
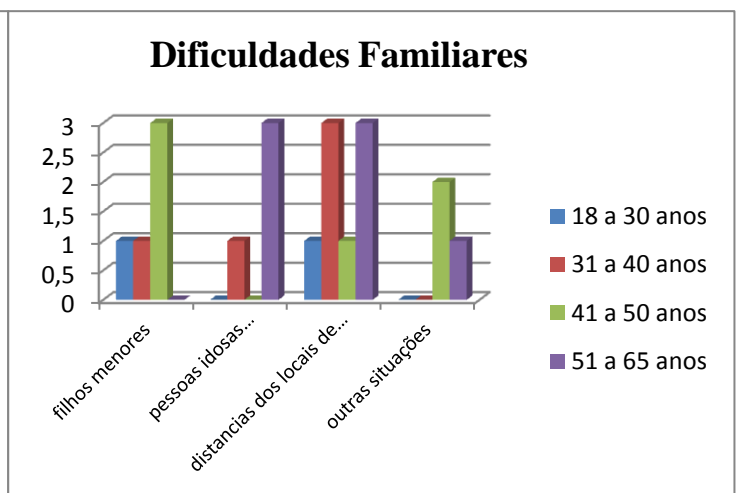


Gráfico nº 20



Fonte: Inquérito aos colaboradores

Como verificamos nos resultados dos questionários aos colaboradores, constata-se uma reduzida motivação para frequentar ações de formação; mas das poucas que frequentaram denota-se que estes afirmaram que foram bastante importantes para prestarem um serviço com melhorias na qualidade, visto que lhes conferiu conhecimentos nos cuidados a pessoas idosas.

#### **4.6. Resultado das Entrevistas**

Nas entrevistas aplicadas às diretoras técnicas, verificamos que estas também não apostam na procura de formação profissional para os colaboradores, visto que, quando questionadas sobre o número de formações que frequentam por ano, indicaram que apenas frequentam uma anualmente. Isto mesmo afirmando que as promovem. No entanto, consideram que a formação profissional é fundamental para a qualidade na prestação dos serviços aos utentes, que promove a produtividade, eficácia e viabilidade financeira da instituição, melhorando a imagem exterior.

No que se refere ao apoio pelas entidades reguladoras e de apoio destas instituições, como a Segurança Social e o IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional), foi unânime que a maioria das formações profissionais foi administrada pelo IFEP, através do POPH – formações modulares certificadas.

Contudo, quando questionadas sobre a importância da existência de um programa profissional multidisciplinar para o pessoal das IPSS concordaram que este devia ser promovido por organizações estatais ou instituições com protocolos com o Estado, o IEFP, a Segurança Social e as Associações de IPSS, e que estas formações promovidas através deste protocolo fossem gratuitas para os colaboradores e gestores destas instituições.

Por fim, questionaram-se as diretoras técnicas se as formações profissionais proporcionariam benefícios para os colaboradores a nível familiar e socioeconómico, além da enorme utilidade à instituição e aos seus utentes. Estas responderam positivamente, visto que permite que os colaboradores atinjam a valorização profissional e adquiram capacidades de gerir situações de risco. Citando uma das Diretoras sobre a importância da formação profissional, esta considera que: “a formação/educação é a base. É um instrumento que permite ao indivíduo, ao longo da sua vida, travar competências, adquirir novos valores. Prepara-nos para um melhor entendimento da realidade, de nós mesmos e dos outros”.

Outra Diretora Técnica afirmou que “a formação profissional é importante, tanto para as instituições como para as funcionárias, pois para além de darem qualidade nos serviços

prestados, as próprias funcionárias também se valorizam pessoalmente. O que irá permitir que no âmbito familiar e da sociedade em que vivem, tenham condutas socialmente mais adequadas.”

Os próprios órgãos de gestão consideram importante a formação profissional para proporcionar um serviço com qualidade, quer para os colaboradores, quer para os próprios gestores. Além da questão da qualidade, os gestores são da opinião que as ações de formação permitem melhorar a produtividade, eficácia e viabilidade financeira da instituição. Um dos gestores entrevistados considera o seguinte: “julgo muito importante que as nossas colaboradoras tenham formação profissional para o desempenho das suas funções, pois isso permitirá dar mais qualidade nos serviços que prestamos aos nossos utentes.”

No entanto, para que haja produtividade e viabilidade financeira é necessário que os órgãos gestores tenham conhecimentos a nível de gestão. Deste modo, questionou-se os entrevistados se possuíam algum conhecimento a nível da área de gestão e, caso não possuíssem nenhuma formação, qual as áreas que consideravam importantes para que os órgãos gestores tivessem uma melhor eficácia das suas decisões gestionárias das instituições. Nas respostas obtidas, no que se refere a existência de formação específica para a gestão das IPSS, apenas um gestor possui formação específica, na área da Gestão e Liderança. Os outros dois inquiridos não possuem formação específica, tendo aceitado o cargo apenas na base da solidariedade e de ajudar a população mais idosa. Contudo, são da opinião que ter formação específica na área de gestão irá ajudar a tomar decisões mais adequadas e que as áreas que consideram fundamentais investir são, principalmente, Gestão Organizacional, Gestão e Recursos Humanos, Legislação no Trabalho e noções de Direito no âmbito das IPSS (s).

No que se refere à formação dos colaboradores, apenas um dos gestores inquiridos admitiu que quando estes são contratados, a formação profissional não entra como requisito de contratação e que após a sua admissão a instituição proporciona alguma formação, quer para adquirir novos conhecimentos, quer como reciclagem destes. As áreas que costumam apostar são: a de Geriatria e Gerontologia, HACCP e Suporte Básico de Vida. Esta preocupação de contratar pessoal especializado demonstra que as equipas de gestão destas instituições procuram prestar os serviços com uma maior qualidade, promovendo o bem-estar dos idosos nos seus últimos anos de vida.

Um dos gestores mencionou ainda que proporcionou e motivou os seus colaboradores a inscreverem-se nas Novas Oportunidades, tendo aumentado o seu nível de habilitações literárias. Esta ação teve como objetivo o aumento das competências dos colaboradores, quer a nível cívico, quer a nível profissional.

Colocou-se ainda a questão aos gestores sobre a importância da existência de programa profissional multidisciplinar para o pessoal das IPSS promovido por organizações estatais, ou com entidades privadas mas com protocolos com o Estado, em que consideram importante a existência de tal programa e que os organismos promotores deste tipo de iniciativas deveriam ser a Segurança Social e o IEFP.

Um dos gestores inquiridos é da opinião de que a formação profissional dos gestores e dos colaboradores deveria ser da total responsabilidade da Segurança Social, já que é a entidade que regula estas organizações.

Assim, constata-se que os membros da direção e as diretoras técnicas defendem que a formação profissional é importante para os seus colaboradores desenvolverem o seu trabalho de maneira correta, tendo sempre em conta o bem-estar do idoso. No entanto, devido à fraca disponibilidade financeira destas instituições, não promovem mais do que uma ou duas ações de formação anualmente. A falta de formação profissional vai condicionar a sustentabilidade das próprias IPSS, já que, se o serviço for prestado com qualidade, motivada pela formação administrada aos colaboradores, irá melhorar a imagem das instituições, atraindo mais clientes. De acordo com um dos gestores de topo, questionado sobre a importância da formação, refere: “reconheço a importância da formação profissional, mas vejo muitos entraves para a sua realização pelos nossos colaboradores, pois os recursos humanos são escassos. Todos os dias temos de prestar assistência aos nossos colaboradores e os meios financeiros são diminutos. A formação profissional deveria ser liderada pela Segurança Social em colaboração com o IEFP, proporcionando apoio às IPSS (s) para levarem acabo a formação junto dos seus colaboradores.”

## Conclusão

No final desta investigação foi possível chegar a algumas conclusões. No que se refere aos colaboradores, conclui-se que estes não têm motivação para frequentar novas ações de formação. No entanto, consideram que a reduzida formação que frequentaram permitiu-lhes adquirir novas competências, proporcionando mais qualidade nos serviços prestados. Além disso, todos concordaram que os conhecimentos adquiridos lhes permitiram obter maior capacidade relacional e maior capacidade a nível da gestão familiar.

No que se refere às diretoras técnicas, estas concordam que as competências adquiridas através da formação profissional conferem qualidade ao serviço que é prestado nas instituições e ao mesmo tempo permitem às próprias colaboradoras, na sua vida particular, adquirir mais competências sociais e familiares. No entanto, admitem que o número de formações promovidas durante o ano de trabalho é reduzido.

Já os gestores de topo demonstraram preocupação em promover formação profissional aos seus colaboradores. Contudo, admitem que não fornecem mais formação devido a diversas razões. A primeira deve-se ao facto dos fracos recursos económicos, visto não haver apoios financeiros por parte do Estado à promoção da formação profissional nas IPSS (s). Outra razão é a falta de recursos humanos, ou seja, quando as formações ocorrem em horário laboral, o número de funcionárias é reduzido, correndo o risco da instituição ficar sem pessoal para prestarem os serviços aos utentes. Os gestores de topo são da opinião que a Segurança Social, entidade que tutela as IPSS (s), deveria tomar a iniciativa de criar um programa específico de formação contínua que permitisse a estas organizações públicas ou privadas, poderem dotar seus colaboradores de mais competências profissionais e sociais. Sugerem mesmo que o cumprimento deste programa deveria ser gratuito, mas a sua frequência obrigatória, de forma a poder tornar estas instituições certificadas a nível de qualidade, tal como é proposto pelos manuais criados pela Segurança Social para a regulação do respetivo setor.

No entanto, estes manuais apresentam inquéritos que medem a qualidade nos serviços, só que a Segurança Social não faz controlo destes como deveria para avaliar realmente se o que é proposto nos manuais proporciona qualidade aos serviços.

Porém, no que se refere aos reduzidos recursos humanos, o IEFP criou uma medida para apoiar as instituições, que tem como objetivo substituir os colaboradores que se encontram em formação por indivíduos inscritos no desemprego. Esta medida é uma mais-valia para as instituições, apresentando, contudo, alguns riscos. Primeiro é a dificuldade de encontrar

peçoal disponível para substituir os colaboradores, isto porque, ou se encontram em cursos profissionais ou então não estão interessados em trabalhar. Outra razão, esta a mais importante, passa por contratar colaboradores com competências adequadas para trabalhar em instituições, já que não é um serviço que se faça sem conhecimentos e competências.

Após a finalização da investigação, é possível concluir que a formação profissional é necessária para se prestar um serviço adequado à população idosa, já que esta apresenta determinadas especificidades. Na nossa sociedade não há uma preocupação em renovar os conhecimentos já adquiridos, nem de adquirir novos. É essencial que as entidades responsáveis pelas IPSS (s) tenham consciência da importância da formação profissional nestes locais, visto que as novas gerações seniores serão mais exigentes e com problemas mais complexos. É importante seguir o que está estabelecido no código de trabalho e ir mais além, ou seja, na contratação de pessoal para estas instituições deverá ter-se em conta os conhecimentos na área dos idosos, isto é, ser um requisito no ato da contratação.

Além disso, é, por várias razões, sublinhado a existência de um programa multidisciplinar, quer para colaboradores, quer para gestores, da responsabilidade da Segurança Social, em parceria com outras entidades público-privadas, sendo uma delas o IEFP. Há que apoiar estas instituições, já que nos dias que decorrem se encontram em grandes dificuldades, devido à atual crise económica, o que leva a não apostarem na formação profissional dos seus trabalhadores, pelo fato de constituir mais um grande encargo financeiro.

Por fim, deixamos em aberto a seguinte questão: apesar dos colaboradores e gestores admitirem que prestam melhor o serviço pondo em prática os conhecimentos adquiridos, poder-se-á questionar se se trata de um serviço de qualidade. A única forma de saber seria questionar os utentes e suas famílias sobre os serviços que são prestados nas IPSS (s), ou seja, através de inquéritos de qualidade. Estes teriam em conta diversos requisitos necessários para criar qualidade e bem-estar aos seus clientes seniores.

Depois de analisada a informação proporcionada pelos inquéritos, far-se-ia a comparação com os resultados obtidos com os colaboradores e gestores de topo. Assim, se poderá realmente afirmar que a formação profissional tem impacto na qualidade dos serviços prestados nas IPSS.

Desta forma, chega-se à questão principal desta investigação, que passa por saber se a formação profissional tem impacto na qualidade dos serviços prestados nas IPSS (s) ou não. Após a análise dos dados recolhidos, verifica-se que a formação profissional dos colaboradores tem impacto nos mais diversos serviços prestados nestas instituições, quer por

via dos colaboradores, quer de acordo com as análises desenvolvidas pelas técnicas e pelos membros de direção das instituições estudadas.

No entanto, é de realçar o deficiente controlo da avaliação da qualidade, pois, apesar de estar instituída oficialmente e os organismos que tutelam as IPSS (s) terem instrumentos adequados para o efeito, verifica-se que não há uma obrigatoriedade por parte das IPSS (s) na aplicação destes instrumentos. Realça-se, ainda, a baixa participação nas ações de formação, isto devido à falta de recursos humanos e financeiros. O ideal seria que estas instituições, em parceria com o organismo que as tutela e com outras entidades público-privadas, organizassem um programa de formação, de forma contínua, adaptado à estrutura económica das IPSS (s).

Chega-se assim à questão principal desta investigação, se a formação profissional tem impacto ou não na qualidade dos serviços prestados nas IPSS (s). Após a análise de toda a informação recolhida confirma-se, então, a hipótese em estudo, que a formação profissional é essencial e fundamental para prestar tarefas com qualidade e adequadas à população idosa, tendo em conta a sua especificidade.

## Bibliografia

**ALMEIDA, V** (2011). *As Instituições Particulares de Solidariedade Social: Governação e Terceiro Sector*. Coimbra: Almedina. pp. 15-135

**ANTUNES, M.** (2010). *Qualidade para Principiantes: Os primeiros passos para aprender a implementar a Qualidade na sua pequena ou média organização*. Lisboa: Sílabo. pp. 15-30

**Constituição da República Portuguesa** (1976). Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda.

**DAMIÃO, E.** (2003). *Manual de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho*. Lisboa: UGT. pp. 79-78

**Departamento de Desenvolvimento Social** (2010). *Queremos falar-lhe dos Direitos das Pessoas Idosas: o que precisa de saber para escolher uma resposta social*. ed. Instituto da Segurança Social. Lisboa. pp. 14-19

**FIGUEIREDO, D.** (2007). *Cuidados Familiares ao Idoso Dependente*. Lisboa: Climepsi. pp. 11-31

**LOPES, M. C.** (1995). *Estratégias de Qualificação e Metodologias de Avaliação*. Oeiras: Celta. pp. 1-34

**NUNES, F., Reto, L., Carneiro, M.** (2001). *O Terceiro Sector em Portugal: Delimitações, Caracterização e Potencialidades*. Instituto António Sérgio do Sector Cooperativo (INSCOOP). pp. 20-94

**OLIVEIRA, C. R.** et. al. (2008). *Estudo do Perfil do Envelhecimento da População Portuguesa*. Coimbra: GERPI. pp. 1-251

**PEREIRA, C.** (1996). *Uma Proposta de Avaliação de Acções de Formação*, in revista *Sociologia – Problemas e Práticas* (nº22). Lisboa: Centro de Investigação e Estudos de Sociologia. pp. 155-169

**PEREIRA, E.** (1999). *Portugueses com mais de 65 anos: Breve caracterização estatística*. Instituto para o Desenvolvimento Social. pp. 1-49

**RIBEIRO, O., Paúl, C.** (2011). *Manual de Envelhecimento Activo*. Lisboa: Lidel. pp. 1-

**SOBREIRO, V.** (2009). *Sou Tudo e Não Sou Nada: As Funções de Diretor Técnico nos Organismos de Apoio Social a Crianças e Idosos no Concelho de Caldas da Rainha*. Tese de Mestrado Política Social, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Lisboa. pp. 1-98

**SOUSA, M.** (2011). *Formação para a Prestação de Cuidados a Pessoas Idosas*. Cascais: Príncípa. pp. 11-69

Sites:

**Autor Desconhecido** (2005). *O Plano de Formação Anual e a Avaliação de Desempenho do Pessoal*, in Mensionário da CNIS – Solidariedade. Acedido a 1 de Setembro de 2011 em <http://www.solidariedade.pt/sartigo/index.php?x=1436>

**UNESCO** (2010). Relatório *Global sobre Aprendizagem e Educação de Adultos*, in Google. Acedido a 1 de Setembro de 2011 em <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001886/188644por.pdf>

**INE** (2009). *Projeções de População Residente em Portugal: 2008-2060 – Informação à Comunicação Social*, in APP – Associação Portuguesa de Psicogerontologia. Acedida a 2 de Setembro de 2011 em <http://www.app.com.pt/wp-content/uploads/2009/11/ine.pdf>  
[www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt) acedido a 13 de Outubro de 2011

**Gamito, C.** (2011). Entrevista A Geriatria... O envelhecimento... O doente Idoso... O morrer antes de morrer... A excelência analítica do Prof. Doutor João Gorgão Clara, in *min-saúde*. Acedido a 17 de Janeiro de 2012 em [http://www.hsm.min-saude.pt/contents/pdfs/Destaques/Entrev\\_Prof\\_Gorjao\\_Clara.pdf](http://www.hsm.min-saude.pt/contents/pdfs/Destaques/Entrev_Prof_Gorjao_Clara.pdf)

[http://images.mila6.multiply.multiplycontent.com/attachment/0/SikBewoKCCMAAEwlll41/MANUAL\\_PRIMEIROS\\_SOCORROS\\_2008.pdf?key=mila6:journal:302&nmid=251461345](http://images.mila6.multiply.multiplycontent.com/attachment/0/SikBewoKCCMAAEwlll41/MANUAL_PRIMEIROS_SOCORROS_2008.pdf?key=mila6:journal:302&nmid=251461345) acedido a 17 de Janeiro de 2012

<http://www.app.com.pt/wp-content/uploads/2009/11/ine.pdf> acedido a 13 de Outubro de 2011

<http://www.portal-gestao.com/gestao/lideranca/item/2576-gest%C3%A3o-de-conflitos-laborais.html> acedido a 17 de Janeiro de 2012

<http://www.anqep.gov.pt/default.aspx> acedido a 13 de Fevereiro de 2012

<http://www.iefp.pt/formacao/CNP/Paginas/CNP.aspx> acedido a 13 de Fevereiro de 2012

[http://www.iefp.pt/formacao/Legislacao/Documents/DECRETO-LEI%20396-2007\\_SNQ.pdf](http://www.iefp.pt/formacao/Legislacao/Documents/DECRETO-LEI%20396-2007_SNQ.pdf) acedido a 13 de Fevereiro de 2012

<http://santascasadamisericordia.blogspot.pt/2010/09/as-misericordias-portuguesas-sao.html> acessido a 20 de Fevereiro de 2012

**Direção-Geral da Saúde** (2004). *Programa Nacional para a Saúde das Pessoas Idosas*, in Google. Acessido a 20 de Fevereiro em <http://www.portaldasaude.pt/NR/rdonlyres/1C6DFF0E-9E74-4DED-94A9-F7EA0B3760AA/0/i006346.pdf>

<https://www.advita.pt/envelhecimento> acessido a 20 de Fevereiro de 2012

**Serviço de Estudos sobre a População** (2002). *O Envelhecimento em Portugal: situação demográfica e socioeconómica recente das pessoas idosas*, in advita. Acessido a 20 de Fevereiro de 2012 em <https://www.advita.pt/userfiles/file/Envelhecimento%20em%20PT%20estatistica.pdf>

[http://www.who.int/ageing/active\\_ageing/en/](http://www.who.int/ageing/active_ageing/en/) acessido a 20 de Fevereiro de 2012

**Governo Português** (2012). *Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações – Programa de Ação, 2012/Portugal*, in Google. Acessido a 10 de Novembro de 2012 em <http://www.igfse.pt/upload/docs/2012/Programa%20A%C3%A7aoAnoEuropeu2012.pdf>

**ENTRAJUDA** (2011). Relatório de Atividades – Área de Formação, Ano de 2010, in Google. Acessido a 10 de Novembro de 2012 em <http://www.entrajuda.pt/pdf/RelatorioFormacao%202010-versao%20final.pdf>

**INE** (2012), *XV recenseamento geral da População – Censos 2011*, Informação à comunicação social, in Instituto Nacional de Estatística. Acessido a 30 de Novembro de 2012 em [http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaques&DESTAQUESdest\\_boui=107624784&DESTAQUEStema=55466&DESTAQUESmodo=2](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=107624784&DESTAQUEStema=55466&DESTAQUESmodo=2)

# ANEXOS

## **Anexo 1 – Guião de Entrevista às Diretoras Técnicas e Órgãos Gestores**

1. Dados biográficos do entrevistado
2. Características da IPSS
3. Qual o seu tipo de ligação à IPSS e a motivação para o desempenho das funções de gestor desta
4. Preparação adequada a nível habilitacional e experiência profissional para a gestão da IPSS
5. A importância de formação profissional específica para os órgãos de gestão das IPSS (s), para a qualidade das instituições em relação aos utentes
6. A importância de formação profissional específica, inicial e contínua, para os colaboradores como instrumento fundamental para a melhoria da qualidade das instituições em relação aos utentes.
7. A importância da formação profissional administrada aos colaboradores das IPSS (s) na sua qualidade de vida profissional, familiar e da comunidade onde estão inseridos
8. Apoios oficiais e privados para a realização de ações de formação profissional iniciais e de reciclagem dos colaboradores e gestores
9. Iniciativas formativas tomadas pela IPSS

## Anexo 2 – Inquérito aos Colaboradores

**Escola Superior de Educação  
Instituto Politécnico de Portalegre  
Mestrado Formação de Adultos e Desenvolvimento Local**

**INQUÉRITO**

O inquérito em questão, tem como objectivo a recolha de dados para subsequente análise estatística e a elaboração de um estudo sobre "Formação Profissional nas IPSS" no âmbito do Mestrado de Formação de Adultos e Desenvolvimento Local da Escola Superior de Educação de Portalegre. Nesse sentido, pedimos a sua colaboração para responder ao presente inquérito com a maior sinceridade e clareza possíveis, pois delas dependem o sucesso do trabalho. Esclarecemos ainda que todos os dados são confidenciais, sendo unicamente usados na realização deste estudo.

<b>1. Indique a Idade</b> (Marque com X)		<b>2. Género</b> (Marque com X)		<b>3. Qual o seu Estado Civil?</b> (Marque com X)	
18 a 30 anos	<input type="checkbox"/>	Feminino	<input type="checkbox"/>	Solteiro (a)	<input type="checkbox"/>
31 a 40 anos	<input type="checkbox"/>			União Facto	<input type="checkbox"/>
41 a 50 anos	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Casado (a)	<input type="checkbox"/>
51 a 65 anos	<input type="checkbox"/>			Viúvo (a)	<input type="checkbox"/>
				Separado (a)	<input type="checkbox"/>
				Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
<b>4. Quantos Filhos tem?</b> (Marque com X)		<b>5. Quais são as suas Habilitações Literárias?</b> (Marque com X)			
0	<input type="checkbox"/>	1º Ciclo do EB	<input type="checkbox"/>	3º Ciclo do EB	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>	2º Ciclo do EB	<input type="checkbox"/>	Ensino Secundário	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	Licenciatura	<input type="checkbox"/>	Qual?	_____
+ de 2	<input type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Qual?	_____
<b>6. Qual o seu Horário de Trabalho?</b> (Marque com X)		<b>7. Indique a sua Categoria Profissional</b>			
Fixo	<input type="checkbox"/>				
Flexível	<input type="checkbox"/>				
Turnos	<input type="checkbox"/>				
Outro	<input type="checkbox"/>				
		<b>8. Indique a sua Profissão</b>			
<b>9. Indique quais das seguintes ações de formação frequentou:</b> (Marque com X)					
Geriatría e Gerontologia	<input type="checkbox"/>	Higiene e conforto na pessoa idosa	<input type="checkbox"/>		
Higiene e Segurança no Trabalho	<input type="checkbox"/>	Suporte Básico de Vida	<input type="checkbox"/>		
Higiene e Segurança Alimentar (HACCP)	<input type="checkbox"/>	Primeiros Socorros	<input type="checkbox"/>		
Legislação Laboral	<input type="checkbox"/>	Ajudante de Lar e Centro de Dia	<input type="checkbox"/>		
Psicologia da Pessoa Idosa	<input type="checkbox"/>	Apoto Domiciliário	<input type="checkbox"/>		
Formação sobre Incontinência	<input type="checkbox"/>	Formação de Alzheimer	<input type="checkbox"/>		
Secretariado e Contabilidade	<input type="checkbox"/>	Envelhecer com qualidade	<input type="checkbox"/>		
Animação Social	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Enfermagem	<input type="checkbox"/>		

Cuidados Continuados	<input type="checkbox"/>	Relações Humanos no Trabalho	<input type="checkbox"/>
Qualidade na Ação Social	<input type="checkbox"/>	Alimentação na Idade Avançada	<input type="checkbox"/>
Doenças na Idade Avançada	<input type="checkbox"/>	Outras	<input type="checkbox"/>
<b>10. Indique quais das seguintes ações de formação gostaria de frequentar:</b> (Marque com X)			
Geriatrica e Gerontologia	<input type="checkbox"/>	Higiene e conforto na pessoa idosa	<input type="checkbox"/>
Higiene e Segurança no Trabalho	<input type="checkbox"/>	Suporte Básico de Vida	<input type="checkbox"/>
Higiene e Segurança Alimentar (HACCP)	<input type="checkbox"/>	Primeiros Socorros	<input type="checkbox"/>
Legislação Laboral	<input type="checkbox"/>	Ajudante de Lar e Centro de Dia	<input type="checkbox"/>
Psicologia da Pessoa Idosa	<input type="checkbox"/>	Apoio Domiciliário	<input type="checkbox"/>
Formação sobre Incontinência	<input type="checkbox"/>	Formação de Alzheimer	<input type="checkbox"/>
Secretariado e Contabilidade	<input type="checkbox"/>	Envelhecer com qualidade	<input type="checkbox"/>
Animação Social	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Enfermagem	<input type="checkbox"/>
Cuidados Continuados	<input type="checkbox"/>	Relações Humanos no Trabalho	<input type="checkbox"/>
Qualidade na Ação Social	<input type="checkbox"/>	Alimentação na Idade Avançada	<input type="checkbox"/>
Doenças na Idade Avançada	<input type="checkbox"/>	Outras	<input type="checkbox"/>
<b>11. A formação que frequentou foi através da entidade empregadora?</b> (Marque com X)			
Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
<b>12. Há quanto tempo frequentou a última ação de formação ?</b> (Marque com X)			
Há menos de 6 meses	<input type="checkbox"/>	Entre 3 a 5 anos	<input type="checkbox"/>
Há 1 ano	<input type="checkbox"/>	+ de 5 anos	<input type="checkbox"/>
Entre 1 a 2 anos	<input type="checkbox"/>		
<b>13. A formação que frequentou foi por iniciativa própria?</b> (Marque com X) Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>			
<b>14. Se sim, o que é que o/a motivou?</b>			
<b>15. As formações que frequentou foram úteis para a sua atividade laboral?</b> (Marque com X)			
Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
Se sim, em que aspecto? _____			
<b>16. Os utentes demonstraram satisfação quando aplicou as novas técnicas de cuidados aos idosos?</b>			
Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>

<p><b>17. Considera que os conhecimentos/competências adquiridos nas formações conferem qualidade no trabalho que realiza na instituição?</b> (Marque com X)</p> <p>Sim      <input type="checkbox"/>      Não      <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>18. Na prestação dos seus serviços, indique qual o nível de qualidade que lhes atribui:</b> (Marque com X)</p> <p>Pouco Satisfatório      <input type="checkbox"/>      Satisfatório      <input type="checkbox"/>      Muito Satisfatório      <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>19. Qual a forma que presta os serviços aos utentes?</b> (Marque com X)</p> <p>Sozinho      <input type="checkbox"/>      Equipa      <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>20. Indique o grau de importância do trabalho em equipa na prestação de serviços com qualidade?</b> (Marque com X)</p> <p>Nada Importante      <input type="checkbox"/>      Pouco Importante      <input type="checkbox"/>      Importante      <input type="checkbox"/>      Muito Importante      <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>21. Além da formação, o que considera também importante para prestar serviços com qualidade?</b></p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>	
<p><b>22. Considera que um bom relacionamento entre colegas é importante para prestar serviços com qualidade?</b> (Marque com X)</p> <p>Sim      <input type="checkbox"/>      Não      <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>23. Como é o seu relacionamento com os idosos?</b> (Marque com X)</p> <p>Mau      <input type="checkbox"/></p> <p>Pouco Satisfatório      <input type="checkbox"/></p> <p>Satisfatório      <input type="checkbox"/></p> <p>Bom      <input type="checkbox"/></p> <p>Muito Bom      <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>24. Como é o nível de relacionamento com os colegas de trabalho?</b> (Marque com X)</p> <p>Mau      <input type="checkbox"/></p> <p>Pouco Satisfatório      <input type="checkbox"/></p> <p>Satisfatório      <input type="checkbox"/></p> <p>Bom      <input type="checkbox"/></p> <p>Muito Bom      <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>25. Como considera a relação entre o pessoal técnico e os colaboradores?</b> (Marque com X)</p> <p>Mau      <input type="checkbox"/></p> <p>Pouco Satisfatório      <input type="checkbox"/></p> <p>Satisfatório      <input type="checkbox"/></p> <p>Bom      <input type="checkbox"/></p> <p>Muito Bom      <input type="checkbox"/></p>	

**36. Considera relevante a qualidade da estrutura física da instituição para o desempenho do seu serviço?**

(Marque com X)

Sim  Não

Porquê? \_\_\_\_\_

**37. Recebeu formação sobre a utilização dos equipamentos a utilizar nas suas funções?** (Marque com X)

Sim  Não

Obrigado pela sua colaboração