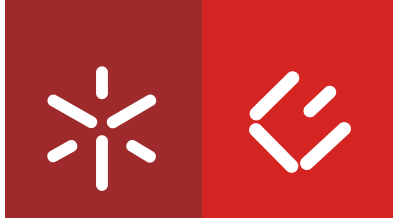


Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Francisco Roberto Cota Lima

**O Contributo do Terceiro Setor no caso da
Política Pública do Rendimento Social de
Inserção: A perspetiva da Co-produção**



Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Francisco Roberto Cota Lima

**O Contributo do Terceiro Setor no caso da
Política Pública do Rendimento Social de
Inserção: A perspetiva da Co-produção**

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Administração Pública

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Isabel Macedo

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.



Atribuição

CC BY

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

AGRADECIMENTOS

A realização de um mestrado é uma viagem com variadas etapas e inúmeros desafios. A presente dissertação só foi possível graças a uma fusão de contributos sem os quais considero não ser possível a realização desta caminhada.

Trilhar este percurso académico só foi possível graças aos colegas e professores de curso, com especial relevo para a minha orientadora. Muito agradeço, a todo vós, as aprendizagens dentro e fora da sala de aula – O companheirismo é fator relevante neste percurso.

Sem o apoio incondicional, compreensão, amor e generosidade da minha mulher a jornada seria mais dura e penosa, o meu agradecimento por tornares os meus dias mais bonitos e felizes.

Ao meu filho pelas horas de atenção que abdicou, prometo compensar.

Por fim, o meu agradecimento ao Presidente da Confederação Operária Terceirense e ao Chefe de Divisão de Ação Social do ISSA por toda a colaboração e apoio demonstrado e a todas as colaboradoras da COT e ISSA que contribuíram para a concretização deste estudo de caso, a quem reconheço o enorme profissionalismo e dedicação às causas sociais.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

RESUMO

O Contributo do Terceiro setor no Caso da Política do Rendimento Social de Inserção: A perspetiva da Co-produção

A evolução das sociedades, o papel e intervenção dos Estados na vida dos cidadãos têm sofrido alterações, criando ciclos de maior ou menor intervencionismo.

A forma como o Estado se organiza para oferecer serviços tem sofrido adaptações. Atualmente com o modelo do New Public Governance (NPG) é incentivada a criação de uma rede entre o Estado, a sociedade, agentes económicos e organizações do Terceiro Setor, na forma de implementação das políticas públicas. Este modelo ditou o surgimento do conceito de Co-produção, sob um prisma diferente do até então utilizado e que adquire características específicas que a tornam uma forma qualificada de participação ativa.

O Rendimento Social de Inserção (RSI) insere-se numa nova geração de políticas sociais, baseada na capacitação do cidadão, através da adesão a um contrato de inserção, fazendo com que os seus beneficiários adquirem um papel ativo, sendo por isso chamados a Co-Produzir e nesta senda surgem as instituições do Terceiro Setor.

Através da Co-produção o Estado demarca-se de medidas de assistencialismo puro, conseguindo a integração social do indivíduo e um aumento da cidadania através de uma rede parceira onde se destaca o Terceiro Setor.

A Co-produção é um dos pilares da reforma das políticas públicas em todo o mundo, sendo uma peça valiosa na prestação de serviços públicos eficazes. Sendo este um conceito emergente e em construção, o presente estudo de caso segue uma abordagem metodológica qualitativa de natureza exploratória, tendo demonstrado a relevância da Co-produção, realizada pelo Terceiro Setor, na implementação da política pública do RSI.

Palavras chave

Administração Pública, Co-produção, Estado, Terceiro Setor.

ABSTRACT

The Contribution of the Third Sector in the Case of the Insertion Social Income Policy: The Co-Production Perspective

The evolution of societies, the role and intervention of the States in the life of the citizens have been suffering changes, to the point of creating bigger or smaller intervention cycles.

The way of offering public services by the State has been changing through the years. Nowadays, the New Public Governance (NPG) had a major impact on establishing and promoting a network between the State, society, economic agents and Third Sector organizations. This network led to a new concept, Co-Production, under a different point of view, with different characteristics that make this concept a qualified active participation form.

Social Integration Income is a part of a new generation of social politics that is based on citizens capacity through an integration contract, on which an active role is acquired by the citizens. In this way, they co-produce, and that's what made the Third Sector institutions appear.

Through co-production, the State has demarked himself from pure welfare, managing to social integrate individuals and to increase citizenship with a partnership network in where the Third Sector is highlighted. Around the world, co-production is one of the main public political reforms, so in the effectiveness on providing public services it is a valuable piece. This is an emerging and under construction concept, that's why this case study follows an exploratory qualitative methodological approach, in which has been showed, in the public politics of Social Integration Income establishment, the importance of Co-Production performed by the Third Sector.

Keywords

Co-Production, Public Administration, State, Third Sector.

ÍNDICE

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS.....	ii
-AGRADECIMENTOS	iii
DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE	iv
RESUMO.....	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABELAS.....	x
SIGLAS E ACRÓNIMOS	xi
CAPÍTULO I – Introdução.....	1
1.1 Apresentação.....	1
1.2 Objeto de Estudo e Questão de Investigação	2
CAPÍTULO II – Revisão de literatura	5
2.1 A Co-produção no contexto da Administração Pública.....	5
2.2 <i>New Public Governance</i> (NPG).....	6
2.3 Terceiro Setor - Conceito	7
2.3.1. Formas Legais em Portugal.....	12
2.3.2. O Caso Específico das IPSS.....	12
2.3.3. Cooperação entre o Estado e o Terceiro Setor	14
2.4 Definição do Conceito de Co-produção	15
2.5 Rendimento Social de Inserção (RSI)	18
CAPÍTULO III – Metodologia	21
3.1 Delimitação e Âmbito de Estudo.....	21
3.2 Opções Metodológicas.....	22
3.3 Apresentação do Estudo de Caso	25
CAPÍTULO IV – Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados	26

4.1. Identificação do âmbito da análise.....	26
4.2. O direito ao RSI.....	26
4.3. Confederação Operária Terceirense (COT)	29
4.4. Processo de Recolha de dados Qualitativos- A realização de entrevistas	33
4.5. Identificação do âmbito da análise.....	34
4.6. Exploração das Entrevistas Colaboradoras da COT	35
4.6.1 Dos objetivos propostos na Política Pública e espaço temporal para os atingir	36
4.6.2 Da Experiência profissional e relacionamento com os beneficiários do RSI e	
necessidades primárias para operar a mudança positiva.....	38
4.6.3 Da eficaz implementação da politica pública e a cooperação do Terceiro Setor	
40	
4.6.4 Das relações de Co-produção	43
4.6.5 Resumo das Respostas Obtidas das Colaboradoras da COT	44
4.7. Exploração das Entrevistas Colaboradoras do ISSA, IPRA.....	46
4.7.1 Dos objetivos e Resultados do contrato de Inserção	46
4.7.2 Das capacidades instaladas no Estado e das respostas sociais operadas pelo	
Terceiro Setor	47
4.7.3 Da Missão das Instituições do Terceiro Setor e Contributos para a Eficaz	
implementação da política do RSI.....	48
4.7.4 Das relações de Co-produção	49
4.7.5 Resumo das Respostas Obtidas das Colaboradoras da COT	49
4.8 Análise global das Entrevistas.....	51
CAPÍTULO V – Conclusões Gerais, Contributos para a Gestão Pública e Limitações e	
Pistas para Futuras Investigações	54
5.1 Conclusões do Estudo	54
5.2 Contributo Esperado Para a Gestão Pública	59

5.3 Limitações e pistas para futuras investigações	60
Bibliografia.....	62
Apêndices	66
(C1) Colaboradora 1	66
(C2) Colaboradora 2	69
(C3) Colaboradora 3	73
(C4) Colaboradora 4	78
(C5) Colaboradora 5	80
(C6) Colaboradora 6	84
(C7) Colaboradora 7	88
(C8) Colaboradora 8	91
(C9) Colaboradora 9	97
(C10) Colaboradora 10	100

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela I	29
Tabela II	46
Tabela III	51

SIGLAS E ACRÓNIMOS

NGP	Nova Gestão Pública
NPG	New Public Governance
RMG	Rendimento Mínimo Garantido
RSI	Rendimento Social de Inserção
CRP	Constituição da República Portuguesa
TS	Terceiro Setor
LBES	Lei de Bases da Economia Social
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social
ISS	Instituto de Segurança Social
ISSA	Instituto de segurança Social dos Açores

CAPÍTULO I – Introdução

1.1 Apresentação

Este trabalho tem como principal objetivo analisar o envolvimento das instituições do Terceiro Setor na prossecução dos objetivos da política pública do Rendimento Social de Inserção (RSI) na perspetiva da Co-produção.

A evolução das sociedades o papel e intervenção dos Estados na vida dos cidadãos têm sofrido alterações ao longo da história, criando ciclos de maior ou menor intervencionismo. O Estado Social, também designado por *Welfare state*, Estado de bem-estar Social ou Estado-providência, surgiu na primeira metade do século XX, caracterizando-se por colocar o Estado como agente da promoção social e organizador da economia, acabando por se transformar num agente regulamentador de toda a vida e saúde social, política e económica do país, quer isto dizer que promove um elevado grau de intervenção na vida do cidadão (Araújo, 2007).

“O Estado Social pode ser definido como o Estado que proporciona programas de combate à pobreza, ao desemprego, à exclusão social e que leva a cabo uma política que visa a redistribuição dos rendimentos, a igualdade de oportunidade de vida entre todos os cidadãos” (Atkinson, 1996, p. 5).

O modelo de administração impulsionado pela Nova Gestão Pública (NGP), dedicou um foco especial no cidadão enquanto “cliente” do Estado-Providência. Estudos anteriores apontam que a classificação de cidadão enquanto “Cliente” levou a um défice da cidadania ativa e a uma atitude passiva do cidadão enquanto beneficiário de políticas do Estado social. O cidadão foi gradualmente adquirindo o papel de *cliente*, ou seja, de beneficiário dependente de prestações de serviços fornecidas pelo Estado-Providência (Eriksen & Weigard, 1999).

A forma como o Estado se organiza para fornecer serviços às populações tem sofrido adaptações. A evolução tem conduzido a uma rede (*network*) entre o cidadão, o Estado, agentes económicos e organizações do Terceiro Setor.

Atualmente com o surgimento de novos modelos de administração pública, designadamente a New Public Governance (NPG), surge o desenvolvimento do conceito de Co-produção sob um prisma diferente do então utilizado na NGP e que envolve uma rede de atores interrelacionados na prossecução das políticas públicas.

Sorrentino, Sicilia, & Howlett, (2018) destacam que cada modelo de administração pública é construído de acordo com especificações, valores e ideologia organizacional e que cada modelo atribui especificações para os destinatários, para os funcionários públicos e para os políticos.

A Co-produção tem características específicas que a tornam uma forma qualificada de participação ativa. Por um lado, a Co-produção atribui poder às pessoas, confiando nos seus recursos de conhecimento, tempo, competências e nas suas relações recíprocas, recursos estes que o mercado não valoriza, promovendo, desta forma, o trabalho colaborativo em vez de relações paternalistas entre a Administração Pública e cidadãos (Fonseca, 2010). Por outro lado, fatores como o aumento do desemprego e a escassez de rendimentos levaram a que pela Europa se fosse implementando sistemas de apoio social, onde se definiram mínimos garantidos com vista a subsistência digna dos cidadãos.

O RSI, anteriormente designado por Rendimento Mínimo Garantido (RMG), insere-se numa “nova geração” de políticas sociais, baseada na promoção e na capacitação do cidadão tendo em conta as redes de relações sociais em que se inserem. Esta política social, em Portugal, veio fazer face à tendência europeia, com o objetivo de combater a pobreza e promover a autonomia e a inserção social do indivíduo e do seu agregado familiar, tendo o presente trabalho como objetivo estudar o resultado da implementação do RSI na vertente da Co-produção.

1.2 Objeto de Estudo e Questão de Investigação

O crescimento do setor público, como consequência de um maior intervencionismo do Estado, despoletado pelo Estado Social, conduziu a novas relações entre os cidadãos e o setor público. Estas relações têm por consequência uma dependência do cidadão para com o Estado e um aumento dos seus direitos.

“Associado ao *Welfare State* estava o modelo administrativo burocrático webriano. O modelo webriano estava apoiado numa estrutura organizacional piramidal, hierarquizada e orientada para o cumprimento de normas, processos e procedimentos executados de forma mecanicista” (Bilhim, Correia, & Ferreira, 2019, p. 81).

Como forma de colmatar algumas das fragilidades que o *Welfare State* apresentava operacionalizou-se uma nova cultura na administração pública que foi caracterizada pela Nova Gestão Pública (NGP).

A NGP consistiu na introdução de técnicas de gestão privadas no sector público com o objetivo de derrubar o modelo burocrático, elevando-se a gestão privada como solução para os problemas com que

as organizações públicas se deparavam (Pollitt, 1990). Pretendia-se uma administração pública mais focada no cidadão, mais eficiente e eficaz. Este modelo criou uma Administração Pública menos burocrática e com serviços centrados no “cliente” e especializada na satisfação das suas necessidades (Araújo, 2007).

O foco no “cliente” vem fomentar o “paternalismo” do Estado, desmotivando o cidadão a participar ativamente na construção da sociedade o que representou uma desvalorização da cidadania (Eriksen & Weigard, 1999).

“A descentralização, a globalização, a busca da eficiência, da equidade e da transparência e a procura de novas respostas para os velhos problemas conduziram à erosão do modelo tradicional de administração pública, jurídico, hierarquizado, altamente centralizado e burocratizado. Esta implosão do modelo tradicional obrigou a reinventar a relação entre o Estado e a sociedade, e é neste contexto que emerge a nova governação pública” (Bilhim, 2017, p. 10).

A Co-produção dos serviços públicos pode estar associada à eficiência, à diminuição de custos, à gestão privada dos serviços públicos e à participação do cidadão na administração pública e na esfera pública (Denhardt & Denhardt, 2007); (Arent, 2008), mencionados por (Salm & Menegasso, 2010).

A temática da Co-produção, associada aos, emergentes, novos modelos de governação pública, aparece como um contributo para o aumento da cidadania através da participação dos cidadãos a que se associam por inerência as instituições do Terceiro Setor e de toda a sociedade civil, nas diversas etapas de uma *network*.

Neste contexto, o presente trabalho pretende explorar o relacionamento da Co-produção com a implementação de políticas sociais, através da ação das instituições do Terceiro Setor.

Por forma a atingir o objetivo proposto será analisada em específico a política social do “Rendimento Social de Inserção”.

A atuação do RSI caracteriza-se por uma prestação pecuniária de natureza transitória, variável em função do rendimento e da composição do agregado familiar e por um programa de inserção que se consubstancia num contrato, que integra um conjunto articulado e coerente de ações, com vista à plena integração social dos membros do agregado familiar (artigo 2.º e 3º da Lei 13/20103, de 21 de maio).

Esta medida, inspirada na ideologia da nova geração de políticas sociais da Europa introduz uma lógica de duplo sentido, isto é, não se trata apenas de puro assistencialismo, pois existe também uma relação

de compromisso entre o Estado e o cidadão, dado que o beneficiário assume um papel ativo para se integrar profissional e socialmente de forma eficiente.

Por esta razão o RSI é uma medida que, além de colmatar as fragilidades financeiras, acarreta consigo uma modalidade de investimento no processo de inclusão social.

É aqui que entra o campo de estudo proposto, ou seja, perceber em que medida as instituições do Terceiro Setor, através de práticas de Co-produção, contribuem para os objetivos desta política pública.

Refletindo a problemática exposta, o presente estudo será orientado pela procura de respostas à seguinte questão de investigação: “De que forma as instituições do Terceiro Setor co-produzem para a concretização dos objetivos da política pública do Rendimento Social de Inserção?”

O presente trabalho tem como objetivos:

- analisar a implementação do RSI na vertente da Co-produção.
- Contribuir para a compreensão do conceito de Co-produção;
- Aferir de que forma as instituições do Terceiro Setor Co-Produzem com o Estado na implementação de políticas públicas.

O objeto de estudo empírico será o “Rendimento Social de Inserção”, uma política social de grande impacto na esfera nacional que já conta com duas décadas desde a sua implementação, sendo que o trabalho procurará compreender a vertente da Co-produção associada à ação das instituições do Terceiro Setor, no prosseguimento dos propósitos desta política.

Este trabalho visa contribuir para o estudo de um conceito emergente nas temáticas relacionadas com a Administração pública, sendo um estudo empírico qualitativo envolvendo a análise técnica, da forma de implementação de uma política pública e dos fenómenos sociais associados a esta mesma política.

O próximo capítulo fará o enquadramento teórico em torno dos conceitos chave do presente estudo.

CAPÍTULO II – Revisão de literatura

2.1 A Co-produção no contexto da Administração Pública

O tema da Co-produção tem surgido associado aos modelos de administração pública, estando presente no modelo convencional, NGP e na NPG.

Salm & Menegasso (2010) refere que *“A Co-produção dos serviços públicos ordena-se de acordo com o modelo de administração pública que ela serve e de acordo com o grau de participação do cidadão”* (Salm & Menegasso, 2010).

A Nova Governação Pública ou New Public Governance (NPG) dá ênfase à Co-produção numa perspetiva de aumento de valor público e da cidadania. Após a abordagem do cidadão como “cliente” passivo de serviços públicos, promovido pela NGP, atualmente é considerada a participação e envolvimento do cidadão como uma poderosa ferramenta.

Tal como afirma Carreira (2018) *“carateriza-se pela horizontalidade e por estimular soluções de gestão em rede complexas, assentes em práticas cooperativas e interativas não predefinidas e que se recriam, orientando-se como um processo de negociação contínua entre Administração Pública e Sociedade (Beuren, 2000; John, 2001; Albrow, 2002; Lemos & Agrawal, 2006; Provan & Kenis, 2007; Karvonen, 2011; Emerson et al., 2012; Gottweis, & Lauss, 2012; Gilardi & Radaelli, 2012; Sabel & Zeitlin, 2012; Emerson & Gerlak, 2014; Newig et al., 2016; Dhakal & Chevalier, 2016; Buyx et al., 2017)”*, citados em (Carreira, 2018, p. 5)

A Co-produção é um elemento central da NPG, que promove a mistura de agentes de serviços públicos e cidadãos que contribuem para a prestação de um serviço público (Pestoff, 2011). Assim parece existir uma relação entre a Co-produção e a cidadania, uma vez que uma vem reforçar a existência da outra e ambas promovem o aumento de valor público.

Vigoda e Golembiewski (2001) defendem que a cidadania é uma poderosa construção da atividade humana envolvendo áreas que vão além da obediência e lealdade. O comportamento construtivo de cidadania, em sociedades modernas, engloba a participação ativa, o envolvimento e o voluntariado.

Putnam (1993) referido por Vigoda e Golembiewski (2001) conclui que as comunidades com níveis mais elevados de voluntarismo e envolvimento cívico tornam-se melhores lugares para viver, caracterizados por maior confiança no governo, melhor governo e relações positivas entre cidadãos e Estado.

No que se refere às organizações do Terceiro Setor, vários estudos já vêm referindo que são nos países que apresentam Estado-providência mais fortes em que o papel do movimento social parece mais bem desenvolvido e institucionalizado. Este fenómeno não será surpreendente uma vez que a expansão do

terceiro sector esteve fortemente ligada à expansão do Estado-Providência (Salamon, 1989) mencionado por (Ferreira, 2004).

2.2 *New Public Governance (NPG)*

Vários autores têm dedicado tempo no estudo dos modelos de Administração Pública, sendo que atualmente assiste-se a uma nova abordagem na forma de fazer políticas públicas que se baseiam numa relação de *network*.

A NPG é um modelo de gestão que envolve a organização de indivíduos ou entidades em nome de seus interesses comuns.

Trata-se de um estado plural na diversidade dos seus elementos e de um estado pluralístico na riqueza dos seus processos. Neste contexto, a equidade, a transparência e a eficácia da ação do Estado em matéria de políticas públicas são conseguidas através da complexa relação interorganizacional e da qualidade da governação dos processos. A ênfase é posta na sustentabilidade das relações interorganizacionais, onde a confiança, o capital relacional e os contratos relacionais constituem os principais instrumentos de gestão destas redes (Neves 2010) mencionado por (Bilhim, 2017).

A NPG dá ênfase no valor público e nos valores públicos, no reconhecimento de que o governo tem um papel especial como garantia de valores públicos. Uma crença na importância da gestão pública amplamente concebida, e do serviço de e para o público, e uma ênfase aumentada na cidadania e governação colaborativa democrática (Bryson, Crosby, & Bloomberg, 2014). De referir também que a NPG atribui maior destaque à participação do cidadão e oferta de serviços sociais do Terceiro Setor, relativamente à administração pública tradicional ou à NGP (Pestoff, 2011).

Neste sentido, Araújo (2008) corrobora com o afirmado realçando que atualmente assiste-se a uma abordagem da administração pública que consiste numa rede de ligações tanto verticais como horizontais e que envolvem a administração pública, organizações privadas lucrativas e sem fins lucrativos e voluntárias. Os cidadãos participam nestas organizações em vários momentos e como atores com diferentes papeis (Araújo J. F., 2008).

2.3 Terceiro Setor - Conceito

O termo Terceiro Setor tem sido foco de estudo por parte de vários autores em diferentes campos de estudo, tais como, ciências sociais, políticas e económicas, gestão e administração e direito. A definição deste conceito não tem sido consensual, entre os vários autores, e tem sido influenciado por diferentes fatores que se prendem com a cultura administrativa, tradições culturais e históricas, diferentes realidades sociais e a própria missão das entidades que se pretendem estudar. Estes diferentes fatores têm proporcionado uma profusão de classificações e definições sobre o conjunto de organizações que não são públicas e não perseguem o lucro.

Em países anglo-saxónicos, as organizações que não pertencem ao Estado e que saem fora do escopo dos objetivos do mercado tem obtido a denominação de “Setor não Lucrativo - *Non-Profit Sector*” e que tem como principal critério subjacente o princípio da não distribuição de lucro. Já a tradição francófona tem adotado o conceito de “Economia Social” evidenciando a finalidade social dos serviços prestados por estas organizações (Moreno, 2012).

De forma a justificar o emprego do termo, no presente estudo, procurou-se encontrar um “fio condutor” de forma a obter-se a segurança necessária para a adoção terminológica. Foi realizado uma análise tendo em conta a realidade nacional, o contexto europeu e em última escala uma contextualização global, tendo em conta estudos publicados.

Fazendo-se uma análise à realidade normativa nacional partiu-se do diploma constitucional.

De acordo com a alínea b) do artigo 80º da Constituição da República Portuguesa (CRP), um dos princípios da organização económico social do Estado Português, no que se refere aos meios de produção, é a coexistência do sector público, do sector privado e do sector cooperativo e social.

O artigo 82.º da CRP, tendo em conta os setores de propriedade dos meios de produção, traz como garante a coexistência de três setores de produção, o nº4, do mesmo artigo, traz a especificação das áreas abrangidas por este setor.

O texto constitucional identifica os setores de produção previstos na jurisdição portuguesa.

Reto (2001) defende que o termo Terceiro Setor vai ao encontro do defendido pelo artigo 82º da CRP, onde se considera a existência de três setores, designadamente, Público, Privado e setor Cooperativo e Social.

Licínio Lopes (2015), defende a mesma linha de entendimento e menciona que o artigo 82.º da CRP, garante a existência de todos e de cada um dos sectores e subsectores dos meios de produção, no caso do setor social e cooperativo fica-lhe assegurado o peso e dimensão necessários para ter lugar numa economia mista (Martins, 2015).

Corroborando com os últimos dois autores, Namorado (2017) menciona que a CRP encara a atividade económica num prisma tripolar do qual resulta o setor público, o setor privado e o setor cooperativo e social.

“Este Terceiro Setor cooperativo e social representa a valorização autónoma de um espaço nem público nem privado (...)” (Namorado, 2017, p. 3)

Todavia as designações de Setor Cooperativo e Social, ou de Terceiro Setor, não têm sido unanimemente aceites em Portugal e em análises transnacionais tendo surgido várias designações para identificar este setor de atividade.

Para Franco, Sokolowski, Hairel, & Salamom (2005) foi defendido o termo de “Setor da Sociedade Civil” ou “Setor não Lucrativo” o termo adotado reunia entidades com as seguintes características: Organizadas; Privadas; Não Distribuidoras de Lucro; auto-governadas e voluntárias. Estes autores definem o “Setor da Sociedade Civil” como sendo abrangente, envolvendo organizações formais e informais, religiosas e seculares, organização que desempenham funções essencialmente de expressão ou funções de serviço.

“A definição estrutural-operacional do sector não lucrativo ou da sociedade civil demonstrou aplicar-se bem à realidade portuguesa. Consistente com esta definição, o sector da sociedade civil em Portugal tem uma concepção alargada, abarcando organizações prestadoras de serviços que suplementam ou complementam os serviços públicos nas áreas da saúde, educação e serviços sociais, e organizações que oferecem mecanismos através dos quais os indivíduos se podem juntar de forma a fazerem face a necessidades da comunidade, participar na vida política, e perseguir interesses individuais e de grupo. Existem conjuntos de organizações não lucrativas que são muito visíveis em Portugal, e que claramente se diferenciam tanto do sector empresarial (privado com fins lucrativos) como do sector público.” (Franco, Sokolowski, Hairel, & Salamom, 2005, p. 8).

No âmbito do trabalho realizado por Azevedo, Franco, & Meneses (2012) foi defendida a terminologia de “Organizações Sem Fins Lucrativos” defendendo-se que estas organizações poderão desenvolver atividades com o objetivo de obter retorno financeiro *“Desde que, claro, essas atividades se mantenham*

secundárias face às que servem diretamente a missão da organização” (Azevedo, Franco, & Meneses, 2012, p. 19).

Além de Terceiro Setor, Setor da Sociedade Civil, Setor Não Lucrativo, Organizações Sem Fins Lucrativos existem outras designações utilizadas para representar este setor de atividade.

Outras terminologias utilizadas com frequência são a designação de economia social e/ou solidária, Organizações Não Governamentais, Economia Alternativa (Quintão, 2004; Franco, Sokolowski, Hairel, & Salamom, 2005), Terceiro Sistema (Quintão, 2004), Economia de Comunhão e Setor voluntário (Azevedo, Franco, & Meneses, 2012).

No que se refere a realidade normativa portuguesa a Lei de Bases da Economia Social (LBES) aprovada pela Lei 30/2013, de 8 de maio, vem adotar, a partir desta data, a terminologia de Economia Social definindo-a como um conjunto de atividades económico-sociais, livremente levadas a cabo por cooperativas, associações mutualistas, misericórdias, fundações, instituições particulares de solidariedade social (IPSS), entre outras com fins altruísticos que atuem no âmbito cultural, recreativo, do desporto e do desenvolvimento local (artigos 2º e 4º).

A LBES procurou estabelecer os princípios norteadores que distinguem da Economia Social das entidades do setor privado. Conforme Tavares da Silva & Soares (2015) tem como principais características o primado das pessoas e dos objetivos sociais; o controlo democrático (interno e externo); a adesão e a participação livre e voluntária; a conciliação de interesses, dos beneficiários e dos membros, com o interesse geral; respeito por valores éticos; autonomia da gestão e a garantia do princípio da cooperação e da subsidiariedade; e a utilização de excedentes na consecução dos objetivos sociais da entidade (Tavares da Silva & Soares, 2015)

Tendo em consideração a CRP e a LBES a terminologia de Organizações Sem Fins Lucrativos ou Setor não Lucrativo parecem cumprir com os desígnios daqueles normativos, na opinião de Rui Namorado.

“Na verdade, no caso português, à luz da ordem jurídica atual, as entidades cuja forma jurídica seja a de sociedades comerciais, (forma por excelência das entidades com fins lucrativos), não cabem, em regra, na economia social à luz da LBES, nem no setor cooperativo e social consagrado na CRP.” (Namorado, 2017, p. 17).

Quintão (2004) já identificava que o conceito de Terceiro Setor vem agregar esta diversidade terminológica, embora sendo um conceito com fronteiras difusas para o qual não existe uma definição conceptual única e consensual, sendo a designação que vem reunir maior consenso entre os

investigadores a nível internacional por ter um carácter aberto e neutro face às tradições regionais mais enraizadas.

No mesmo sentido, Diogo Freitas do Amaral defende que:

“Julgamos mesmo que para o conjunto formado pelos milhares de associações e fundações de utilidade pública – que se dedicam, sem móbil lucrativo e em cooperação com a Administração Pública, à prossecução de fins de interesse geral – deve utilizar-se o conceito anglo-saxónico de third sector (Terceiro Setor). Porque, ao lado do sector público e sector privado lucrativo, que se dedica à economia, é indispensável sublinhar e valorizar a existência de um sector privado muito diferente – um sector não lucrativo, de fins altruístas, que se entrega a actividades humanitárias, culturais e de solidariedade social.

As pessoas colectivas de utilidade pública, que são o coração e o nervo deste terceiro sector, estão tão longe do sector público pelo seu espírito quanto o estão do sector privado pelos seus objectivos.” (Amaral, 2016, p. 611).

Ao nível europeu foi este também o termo adotado pelo projeto *“Third Sector Impact”*¹.

O *“Third Sector Impact”* é um projeto de pesquisa², financiado pelo sétimo programa quadro da união Europeia, que visa compreender a abrangência e dimensão do Terceiro Setor na Europa, seu impacto atual e potencial, e as barreiras que o impedem de contribuir de forma plena para o bem estar do continente (Third Sector Impact, 2020).

O quadro conceitual, adotado pelo *“Third Sector Impact”*, para a definição do termo, foi desenvolvido por uma equipa de especialistas europeus, que definiram o conceito de Terceiro Setor nos seguintes termos:

“Conjunto de atividades organizacionais e individuais que atendem às noções de:

I. Iniciativa Privada- i.e., formas de ação individual ou coletiva que estão fora da esfera e do controle do governo;

II. Finalidade Pública- i.e. servir á comunidade em geral e não principalmente para gerar lucro ou criar algo de valor principalmente para as pessoas que realizam as atividades ou para os membros da família dessas pessoas;

III. Livre escolha.

Essa conceitualização inclui organizações caracterizadas por cinco recursos operacionais:

¹ <https://thirdsectorimpact.eu/>

² Sob a coordenação de Bernard Enjolras.

- a) É uma organização, isto é, envolvem grupos de pessoas que buscam um ou mais propósitos comuns, institucionalizada até certo ponto, embora sem necessidade de ser legalmente registada ou constituída;*
- b) Com limitação na distribuição de excedente decorrente das suas atividades;*
- c) Autónoma, isto é, controle da sua missão e propósitos básicos, institucionalmente separada do governo e capaz de controlar suas políticas, possuir ativos e incorrer em passivos;*
- d) “Non-compulsory” os envolvidos na organização fazem-no por livre escolha, por defenderem ou acreditarem em determinadas causas, e não por influência ou pressões externas;*
- e) Privada, ou seja, não controlada pelo governo.” (Salamon & Sokolowski, 2016)*

Os mesmos autores aditam, ao entendimento acima explicito, que além das organizações, o Terceiro Setor abrange também as atividades individuais não remuneradas, para benefício social ou público (Salamon & Sokolowski, 2015) (Salamon & Sokolowski, 2016).

No que se refere ao corpo do conhecimento a nível internacional, tal como refere Carlota Quintão, o termo Terceiro Setor é uma designação relativamente recente, sendo que uma das abordagens mais antigas e difundidas no plano da produção de conhecimento a nível internacional, tem sido a da economia social. Não obstante abordagens provenientes de países anglo-saxónicos operaram-se com base em quadros teóricos de Setor não Lucrativo ou Setor voluntário, concluindo que as diferentes abordagens refletem diferentes tradições culturais, históricas e sociais. A designação de Terceiro Setor tem sido particularmente utilizada em investigações internacionais procurando-se obter uma maior neutralidade, hibridação e abertura, relativamente a tradições teóricas (Quintão, 2011).

Tendo em conta a abordagem nacional, europeia e internacional, será privilegiada no presente trabalho a terminologia de Terceiro Setor, por se considerar reunir maior consenso e, indiscutivelmente, uma maior abrangência.

Nas palavras de Quintão “(...) a abordagem de Terceiro Setor surge com maior capacidade heurística, pelas características de flexibilidade e pluralidade que perfilha.” (Quintão, 2011).

Apesar do generalizado consenso na utilização do termo, o mesmo é suscetível de ser confundido com setor terciário, também designado por setor dos serviços, que é um campo delimitado pela natureza da atividade económica e que é diferente de atividades exercidas por um conjunto de agentes independentemente das atividades económicas exercidas.

2.3.1. Formas Legais em Portugal

Ainda dentro do que se refere ao texto constitucional, o artigo 80º fixa os sete princípios fundamentais da organização económico-social, destacando-se pela sua importância, o princípio da coexistência dos três setores (alínea b) e o princípio da proteção do setor cooperativo e social (alínea f).

“O princípio da coexistência implica que esteja garantida a existência de cada um dos setores de propriedade dos meios de produção e consequentemente a sua convivência com os outros. Coexistência dos três setores — e, portanto, também do setor cooperativo e social com os outros dois. A importância relativa atribuída a cada um dos setores cabe na discricionariedade política legítima de cada Governo ou de cada maioria parlamentar, mas fica vedado o desaparecimento de qualquer deles.

O princípio da proteção consagra a cominação de que o setor cooperativo e social tem direito a ser especialmente protegido e estimulado pelo Estado, devendo este discriminá-lo positivamente nos planos fiscal, financeiro, creditício e técnico. Está assim plenamente legitimada qualquer discriminação positiva que possa beneficiar este setor, quer como resultado de políticas públicas com incidência exclusiva nele, quer por decisões fomentadoras avulsas.” (Namorado, 2017, pp. 13-14).

De acordo com Costa (2016) pode-se compreender o Terceiro Setor fixado à forma legal de “Pessoas Coletivas de Utilidade Pública”, com as seguintes subespécies: (i) Pessoas Coletivas de Utilidade Pública Administrativa, (ii) Pessoas Coletivas de Mera Utilidade Pública, e (iii) Instituições Particulares de Solidariedade Social (PSS) (Costa, 2016).

2.3.2. O Caso Específico das IPSS

O já foi mencionado n.º 4 do artigo 82º da CRP outorga força jurídico-constitucional à caracterização específica de cada um dos subsetores que compõem o setor cooperativo e social, designadamente o subsector Cooperativo, Comunitário, Autogestionário e Solidário.

No que se refere ao subsector solidário o artigo 63.º da CRP sob a epígrafe “Segurança Social e Solidariedade” dispõe no seu n.º 5 que:

“O Estado apoia e fiscaliza, nos termos da lei, a atividade e o funcionamento das instituições particulares de solidariedade social e de outras de reconhecido interesse público sem carácter lucrativo, com vista à prossecução de objetivos de solidariedade social consignados,

nomeadamente, neste artigo, na alínea b) do n.º 2 do artigo 67.º, no artigo 69.º, na alínea e) do n.º 1 do artigo 70.º e nos artigos 71.º e 72.º.”

Do texto constitucional resulta que o Estado valoriza de forma expressa as IPSS, “*apontando para concretização de um conjunto de direitos sociais que são nucleares na materialização de uma cidadania consubstanciada na sistemática atenuação das sequelas mais dramáticas da desigualdade e da injustiça social*” (Namorado, 2017).

De acordo com o Estatuto das IPSS aprovado pelo Decreto-Lei n.º119/83, de 25 de fevereiro, revisto pelo Decreto-Lei 172-A/2014, de 14 de novembro, consideram-se IPSS as pessoas coletivas que não tenham finalidade lucrativa e constituídas por particulares com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de justiça e de solidariedade, contribuindo para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos, desde que não sejam administradas pelo Estado ou por outro organismo público, sendo a sua atuação regulada por este normativo em complemento com a LBES (artigo 1º).

O artigo 1º-A³, do Estatuto das IPSS, clarifica os fins e atividades principais para a concretização dos objetivos destas instituições e que se concretizam mediante a concessão de bens, prestação de serviços e de outras iniciativas de promoção do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades, nos domínios de: a) Apoio à infância e juventude, incluindo as crianças e jovens em perigo; b) Apoio à família; c) Apoio às pessoas idosas; d) Apoio às pessoas com deficiência e incapacidade; e) Apoio à integração social e comunitária; f) Proteção social dos cidadãos nas eventualidades da doença, velhice, invalidez e morte, bem como em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho; g) Prevenção, promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação e assistência medicamentosa; h) Educação e formação profissional dos cidadãos; i) Resolução dos problemas habitacionais das populações; j) Outras respostas sociais não incluídas nas alíneas anteriores, desde que contribuam para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos.

As IPSS são constituídas, sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, tendo como objeto dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e desde que não sejam administradas pelo Estado. Quanto à forma legal as IPSS podem revestir a forma de associações de solidariedade social; associações de voluntários de ação social; associações de socorros mútuos; fundações de solidariedade social; ou irmandades da misericórdia (Andrade & Franco, 2007).

³ Aditado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro.

No que se refere às formas de apoio do setor público, menciona que o Estado aceita, apoia e valoriza o contributo das IPSS, na efetivação dos direitos sociais dos cidadãos individualmente considerados, sendo que este relacionamento é concretizado em formas de cooperação estabelecidas mediante acordos, salvaguardando que o apoio do Estado não constitui limitação ao direito de livre atuação das IPSS. No entanto as instituições ficam obrigadas ao cumprimento das cláusulas dos acordos de cooperação que vierem a celebrar com o Estado (artigo 4º-A).

Sobre as formas de apoio e cooperação desenvolveremos este tópico no ponto que se segue.

O presente ponto teve como propósito desmistificar o conceito de IPSS e enquadrar as suas funções e traços diferenciadores em relação às demais formas legais que podem assumir as instituições do Terceiro Sector.

2.3.3. Cooperação entre o Estado e o Terceiro Setor

Em 2013 com a entrada em vigor da LBES, a que já nos referimos, e conforme mencionado por Namorado (2017), constituiu-se um espaço jurídico para afirmar a autonomia das organizações do Terceiro Setor, nas suas várias componentes, em articulação com a CRP.

“E essa articulação facilitou a valorização de um todo, sem que daí resultasse um artificial apagamento das diferenças que separam as várias constelações da economia social, a cada uma das quais, em regra, corresponde uma legislação comum específica.” (Namorado, 2017, p. 3)

A LBES vem estabelecer na alínea b) do artigo 9.º o princípio da cooperação considerando a capacidade instalada material, humana e económica das entidades do Terceiro Setor e da sua competência técnica.

No seguimento, também, da política de cooperação surge a alteração ao Estatuto das IPSS, operado pelo Decreto-Lei 172-A/2014, de 14 de novembro e o Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho que veio estabelecer os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do Terceiro Setor⁴.

Em desenvolvimento do regime do Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, a Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, vem definir os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação entre Instituto de Segurança Social, I.P., e as IPSS. Com a publicação desta portaria o Estado,

⁴ De uma forma mais específica o Decreto-Lei n.º 138/2013, de 9 de outubro, vem definir as formas de articulação do Ministério da Saúde e dos estabelecimentos e serviços do Serviço Nacional de Saúde com as IPSS.

especificamente no que à segurança Social diz respeito, vem valorizar o papel das IPSS promovendo a cooperação e assumindo como nuclear a construção de uma sólida parceria entre o Estado e o setor social e desta forma revendo as normas reguladoras da cooperação contidas no Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio.

Licínio Lopes Martins (2015) identifica que no contexto da União Europeia as IPSS têm merecido também relevante destaque, tanto na perspetiva legislativa, com a publicação da Diretiva 2014/24/EU, como na atividade jurisprudencial do Tribunal de Justiça da União Europeia, sendo que o plano legislativo português tem acompanhado e realizado uma transposição desta diretiva (Martins, 2015).

“A especial relação destas organizações com a Administração Pública determina a sua inclusão numa espécie de “cláusula de salvaguarda” que é reconhecida a cada um dos Estados-Membros, a significar a disponibilidade para, livremente, (auto) definirem os modos organizativos e funcionais da prestação de determinados serviços, em especial, no caso, os que (ainda) refletem características típicas do modelo de Estado Social (serviços de saúde, de caráter social e outros serviços de natureza similar).” (Martins, 2015, p. 144)

2.4 Definição do Conceito de Co-produção

O conceito de Co-produção foi originalmente desenvolvido por Elinor Ostrom e Wokshop em Teoria Política e Análise Política da Universidade de Indiana, na década de 1970, para descrever e delimitar o envolvimento dos cidadãos na produção de serviços públicos.

O termo Co-produção, desenvolvido por estes autores, predominando o modelo da NGP, foi utilizado para descrever a relação potencial que poderia existir entre o 'produtor regular' (polícia, professores ou profissionais de saúde) e seus “clientes” que pretendem mais segurança, ser mais instruídos ou pessoas mais saudáveis. Tendo em conta o modelo de administração em vigor a esta época, Co-produção é caracterizada pela mistura de atividades que ambos os agentes de serviços públicos e os cidadãos contribuem para a prestação de serviços públicos. Os primeiros estão envolvidos como profissionais ou produtores regulares, enquanto “produção cidadão” é baseada em esforços voluntários de indivíduos ou grupos para melhorar a qualidade e / ou quantidade de serviços que recebem (Parks et al., 1999) citado por (Pestoff, 2011).

Brandsen & Pestoff (2006) identificam que o conceito de Co-produção, nas décadas de 1970 e 1980, relacionava-se essencialmente com o envolvimento dos cidadãos ou “clientes” na produção, ou seja, o

envolvimento direto do usuário no setor público ou privado. Tendo como referência as mesmas décadas Ostrom (1996) menciona que a Co-produção era uma forma pela qual poderia ocorrer sinergia entre o que um governo faz e o que os cidadãos fazem.

Tendo em conta o modelo de administração em que nos situamos, Co-produção é um elemento estruturante da NPG na medida em que promove o relacionamento de uma *network* de atores. É possível relacionar a Co-produção com o cidadão, com instituições do Terceiro Setor, com agentes do mercado e com agentes da própria administração.

São afastadas as formas hierárquicas de organização e competição, existentes na NGP, reconhecendo uma nova forma de arranjos colaborativos em diferentes níveis de governação, colocando ênfase nas relações interorganizacionais, redes, parcerias colaborativas, governança participativa e outras formas de relações multi-atores (Howlett & Ramesh, 2017; Agranoff & McGuire, 2003; Emerson, Nabatchi, & Balogh, 2012; Huxham & Vangen, 2013; Kickert, Klijn, & Koppenjan, 1997; Stoker, 2006; Wu, Ramesh, & Howlett, 2015) mencionados em (Sorrentino, Sicilia, & Howlett, 2018).

No trabalho produzido por Pestoff (2011), é referido que muitos países na Europa procuram novas formas de envolver os cidadãos e o Terceiro Setor no fornecimento e gestão dos serviços sociais a fim de atender aos principais desafios demográficos, políticos e económicos do Estado no século XXI. A coprodução fornece um modelo para a combinação de agentes de serviços públicos e cidadãos, que contribuem para a prestação de um serviço público.

Para Fonseca (2010) co-produzir significa produzir em conjunto, é a relação entre o Estado e a Sociedade, uma forma específica de fazer as coisas: produzir serviços, produzir políticas, produzir medidas que satisfaçam necessidades sociais de forma apropriada, utilizando o esforço conjunto dos prestadores (entidades públicas) e os utentes (cidadãos, famílias, empresas, associações, comunidades). O mesmo autor defende que:

“A Co-produção é muito mais do que o simples envolvimento dos cidadãos, é mais do que informá-los ou dar-lhes voz, é torná-los parceiros na conceção de serviços e de políticas públicas. Assim, a Co-produção tem características específicas que a tornam uma forma qualificada de participação ativa.” (Fonseca, 2010, p. 18).

Fonseca (2010) argumenta ainda que a Co-produção ajuda a desenvolver redes mais fortes quebrando barreiras entre diferentes tipos de pessoas e aumentando a capacidade de todos os intervenientes para que todos se apoiem mutuamente quando existam responsabilidades recíprocas, promovendo o trabalho

colaborativo em vez de relações paternalistas entre administração pública e cidadãos. Desta forma o Setor-Público torna-se catalisador de mudança e não o principal prestador.

Salm & Menegasso (2010) corroboram com a ideia, afirmando que a Co-produção é uma estratégia para a produção dos serviços públicos por meio da partilha de responsabilidades e poder entre agentes públicos, agentes privados e cidadãos na criação de sinergias. Os mesmos autores acrescentam que o estudo dessa temática exige, no mínimo, a compreensão sobre a participação do cidadão na esfera pública, as organizações formais e as do Terceiro Setor, além de estudos sobre redes e políticas públicas (Salm & Menegasso, 2010).

Brandsen & Pestoff (2006), fazem a decomposição do conceito original de Co-produção em três potenciais manifestações de cooperação do Terceiro Setor: Co-governance⁵, Co-management⁶ e Co-production⁷. Os mesmos autores salvaguardam que os conceitos não são mutuamente exclusivos, sendo possível que as organizações do Terceiro Setor, que prestam serviços públicos, tenham estruturas participativas, de modo que a co-management e a co-production se combinam (Brandsen & Pestoff, 2006).

No estudo de Osborne, Radnor, & Strokosch (2016) é desenvolvida outra derivação do termo -A co-created. Que identificam como sendo a co-criação de valor para o beneficiário de um serviço, co-criação coletiva para outros beneficiários e co-criação do aumento de valor público (Osborne, Radnor, & Strokosch, 2016).

Sorrentino et al.(2018), afirmam que este é um conceito em constante evolução e com uma ampla variedade de aplicações identificando que a Co-produção poderá ocorrer em quatro fases diferentes: *co-commission*⁸, *co-design*⁹, *co-delivery*¹⁰ e *co-assessment*¹¹.

Brandsen & Pestoff (2006) concluem que os estudos realizados compartilham a ideia de que o envolvimento do Terceiro Setor transforma a prestação de serviços públicos e que a relação que se estabelece entre o Terceiro Setor e o processo produtivo é dinâmica.

⁵ O terceiro setor participa do planeamento e da prestação de serviços públicos.

⁶ As organizações do terceiro setor produzem serviços em colaboração com o Estado.

⁷ São os próprios cidadãos a produzir, em parte, os seus próprios serviços.

⁸ Identifica de forma estratégica as prioridades dos serviços públicos.

⁹ Captar e incorporar o trabalho desenvolvido por utilizadores e suas comunidades na construção de serviços públicos, neste mesmo trabalho é identificado que esta modalidade pode ainda resultar em *co-construction* e *co-innovation*.

¹⁰ Juntar esforços de atores estatais e leigos no fornecimento dos serviços públicos.

¹¹ Monitoramento e avaliação dos serviços públicos.

“O envolvimento dos cidadãos transforma o serviço, mas eles próprios são transformados pelo serviço” (Brandsen & Pestoff, 2006, p. 496).

Os referidos autores acrescentam, ainda, que o conceito de Co-produção enfatiza o carácter partilhado do processo de produção (Brandsen & Pestoff, 2006).

A presente revisão de literatura permite concluir que este não é um conceito estanque. Vários estudos fizeram contribuições importantes, mas será relevante perceber em que modelo de administração pública se situaram os seus autores, se na NGP ou na NPM. No modelo da NPG, onde atualmente nos situamos, este conceito vem introduzir uma gestão em rede envolvendo vários parceiros na concretização de políticas públicas, tais como a sociedade civil, o Terceiro Setor, voluntários, cidadãos e a própria administração pública.

Especificamente no que concerne às respostas sociais e concretamente ao trabalho desenvolvido pelo Terceiro Setor, a Co-produção pode andar lado a lado com a inovação social e isto implica uma mudança de comportamentos, para os beneficiários, que são incentivados à mudança em troca de benefícios, não se limitando apenas a uma mudança na esfera individual, mas gerando benefícios coletivos futuros (Osborne & Strokosch, 2013).

No próximo ponto descreveremos a política pública sobre a qual se pretende estudar os contributos oferecidos pelo Terceiro Setor na perspectiva da Co-produção.

2.5 Rendimento Social de Inserção (RSI)

Fatores como o aumento da taxa de desemprego e insuficiência de rendimentos nos agregados familiares fizeram com que a Europa implementasse e promovesse sistemas de apoio social, com prestações que pudessem assegurar os mínimos garantidos para a vida com dignidade de todos os cidadãos (Pato, 2011).

Para fazer face à tendência europeia de políticas que pudessem assegurar mínimos garantidos à subsistência¹², foi criado em Portugal, pela Lei n.º 19-A/96, de 29 de junho, o então designado Rendimento Mínimo Garantido (RMG) que instituiu uma prestação de regime não contributivo da

¹² O Rendimento Social de Inserção, aparece como continuidade do Rendimento Mínimo Garantido, uma medida de proteção social que até então estava em vigor e em recomendação do Conselho das Comunidades Europeias (92/441/CEE).

Segurança Social e um programa de inserção social. A Lei n.º 19-A/96, foi mais tarde revogada pela Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, que instituiu o Rendimento Social de Inserção, e “*que consiste numa prestação incluída no subsistema de solidariedade e num programa de inserção por forma a assegurar às pessoas e seus agregados familiares recursos que contribuam para a satisfação das suas necessidades mínimas e para o favorecimento de uma progressiva inserção social, laboral e comunitária*” (artigo 1.º, da Lei 13/20103, de 21 de maio).

Conforme já referido, o RSI é regulamentado pela Lei nº 13/2003, de 21 de maio, surgindo em substituição do inicialmente denominado RMG.

Nos seus primórdios o RMG apareceu como uma prestação do regime não contributivo da Segurança Social, foi desenvolvido a título experimental, através da implementação de Projetos Piloto, e a sua generalização ocorreu em todo o território português a 1 de julho de 1997.

A criação do RSI insere-se numa “nova geração” de políticas sociais, baseada na promoção e na capacitação de cada cidadão, tendo em conta as redes de relações sociais em que se inserem, a sua posição na estruturação das classes e, sobretudo, as modalidades de participação e de exercício de poder, assim superando as políticas estritamente economicista (Ferreira, 2015, p. 148).

Trata-se ainda de uma medida que, além de atenuar as dificuldades económicas, acarreta consigo uma modalidade de investimento no processo de inclusão social com a variante de ser um compromisso entre Estado e cidadão.

O desenvolvimento dos indivíduos permite a existência de condições para a inclusão social, porquanto “reforça a relação da pessoa com os sistemas sociais” (Costa, 2008) citado por (Ribeiro, 2009).

Nesta senda, o RSI, contempla um contrato de inserção com o objetivo de integrar o indivíduo no campo profissional, mas também social, e uma prestação em dinheiro para satisfação das necessidades básicas (artigo 18.º).

O programa de Inserção é negociado e acordado com o beneficiário através do técnico que o acompanha nas ações do requerente nos domínios do emprego, formação, saúde e habitação, numa tentativa de criação de uma atitude de autonomização.

Tal como salienta Pacheco (2009), o objetivo de inserção do indivíduo no mercado de trabalho é a grande finalidade comum à maioria das políticas europeias de assistência social, por causar nas economias um impacto satisfatório e propício ao crescimento das mesmas.

Ferreira (2015), caracteriza esta política social da seguinte forma:

“A implementação do RMG inaugura uma “nova geração” de políticas sociais, criando um novo conceito de ação social que é baseado na ideia da promoção, apoiando o desenvolvimento de cada cidadão(ã). O RMG não só tinha como objetivo atenuar a pobreza e inserir socialmente pessoas excluídas, mas também reforçar a coesão social ao reforçar a própria cidadania.

Este novo mecanismo social caracterizava-se por três pilares que rompiam com o antigo sistema de políticas sociais, ao aplicar uma nova metodologia de intervenção e a construção de uma rede de apoio: primeiro, promovendo “um conceito de cidadania que incluísse o direito ao trabalho e o direito a um rendimento mínimo”; segundo, reconhecendo a “importância da igualdade de oportunidades como uma forma de combater as desigualdades e a fragmentação social”; e, por último, adotando “uma abordagem mobilizadora para erradicar a pobreza e a exclusão social” (Batista e Cabrita, 2009: 5).

Ao aplicar esta nova metodologia, o RMG construía uma nova modalidade de funcionamento do Estado-Providência assente na “intervenção e construção de uma rede de apoio social ativo e preventivo” e, simultaneamente, “diferenciando os apoios em função das necessidades dos beneficiários” e incrementando a “participação ativa de muitos dos que tenderiam a reduzir-se à condição de ‘assistidos’ (Rodrigues, 2010a: 213).” (Ferreira, 2015, p.150).

Parece não existirem dúvidas, entre os vários autores, que esta política pública pretende a autonomização dos indivíduos, através de um investimento no desenvolvimento das suas capacidades, ao mesmo tempo que é garantido a atribuição de uma prestação pecuniária para fazer face aos mínimos essenciais à sua subsistência, pretendendo-se diminuir o “paternalismo” do Estado.

Uma das “ideias-força” apontadas no Primeiro Congresso Distrital sobre Inovação Social¹³ foi a do “Fim do assistencialismo e afirmação do princípio da capacitação e envolvimento das pessoas enquanto agentes do seu próprio desenvolvimento.” (Azevedo, Franco, & Meneses, 2012, p. 16).

¹³ Realizado em dezembro de 2009 pela União Distrital das Instituições Particulares de solidariedade Social do Porto.

CAPÍTULO III – Metodologia

3.1 Delimitação e Âmbito de Estudo

O presente capítulo pretende explicar os procedimentos metodológicos utilizados neste estudo enquanto abordagem à própria temática e ao desenvolvimento do estudo empírico.

Após descrever a delimitação do âmbito do estudo, serão descritas as opções metodológicas, justificando a aplicação daquelas que se consideraram adequadas à investigação que se pretendeu levar a cabo.

A delimitação do âmbito de estudo teve subjacente três conjeturas:

- A Co-produção é um dos pilares da reforma das políticas públicas em todo o mundo, sendo uma peça valiosa na prestação de serviços públicos eficazes, sendo este um conceito emergente e em construção - Esta foi a motivação para a realização deste estudo;
- Integrado numa nova forma de organização dos Estados, operada pela NPM e fazendo face a uma tendência europeia de combater a pobreza, surge em Portugal a Política Pública do RSI, inserida numa nova geração de políticas sociais, baseada na promoção e na capacitação do cidadão tendo em conta as redes de relações sociais em que os seus beneficiários se inserem;
- O desenvolvimento e inovação do Terceiro Setor conduziram a uma crescente e qualificada forma de resposta a questões sociais, sendo que o próprio Estado incentiva a participação destas organizações na prossecução de atribuições que estão na sua esfera.

Combinando as três condições acima enunciadas surge a pergunta de investigação: “De que forma as instituições do Terceiro Setor co-produzem para a concretização dos objetivos da política pública do Rendimento Social de Inserção?”

A procura de respostas a esta pergunta permitirá analisar o efeito da Co-produção realizada pelo Terceiro Setor na implementação da política pública do RSI, o que eventualmente poderá resultar num aumento de cidadania, por parte dos seus beneficiários.

A procura de respostas levará à formulação dos seguintes objetivos gerais do estudo:

- Analisar a implementação do RSI na vertente da Co-produção
- Contribuir para a compreensão do conceito de Co-produção;
- Aferir de que forma as instituições do Terceiro Setor Co-Produzem com o Estado na implementação de políticas públicas.

3.2 Opções Metodológicas

Uma das questões fulcrais para a realização de uma investigação é a opção metodológica adotada, fazendo também parte deste acervo as técnicas de recolha de dados, igualmente relevantes na pesquisa científica uma vez que irão desenvolver formas para a obtenção de respostas.

Para Raupp & Beuren (2003) as metodologias de investigação são possíveis de agrupar em três blocos: (i) no que se refere aos objetivos, poderá ser exploratória, descritiva e explicativa, (ii) quanto à abordagem do problema poderá envolver a pesquisa qualitativa, quantitativa e mista, (iii) quanto aos procedimentos poderá enquadrar-se o estudo de caso, a pesquisa de levantamento, a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental, a pesquisa participante e a pesquisa experimental.

Seguindo o agrupamento adotado no parágrafo anterior passar-se-á à descrição dos métodos que serão aludidos tendo em conta a direção tomada na presente investigação.

a) Quanto aos objetivos

Lembrando a questão de partida, pretende-se perceber o papel das instituições do Terceiro Setor na Co-produção para a eficaz implementação da política pública do RSI.

Embora o conceito de Co-produção não seja propriamente uma novidade certo é que não mereceu, ainda, a atenção merecida.

“Estudos empíricos sobre Co-produção ainda são escassos, existem poucas evidências disponíveis sobre as condições facilitadoras ou seus impactos relativos nos atores da Co-produção envolvidos e na sociedade como um todo” (Sorrentino, Sicilia, & Howlett, 2018, p. 278).

Estamos perante um conceito em construção daí que é expectável que todos os ensinamentos, experiências, vivências, dados e informações que se pretendem obter neste estudo possam contribuir de forma fundamental para a construção deste conceito que o modelo de Administração, em que nos encontramos, tanto pretende explorar

Necessariamente terá de se recorrer a um tipo de pesquisa que permita a familiarização com as premissas subjacentes à construção deste conceito, ainda pouco explorado, pelo que se considera que este estudo se adequa a um tipo de pesquisa exploratória.

O Tipo de pesquisa exploratório revela-se interessante quando a informação sobre o assunto é escassa e quando se procura aprofundar determinado assunto de forma a torna-lo mais claro (Raupp & Beuren, 2003).

Andrade (2002) acrescenta que este tipo de método tem por finalidade facilitar o aprofundamento do assunto que se pretende investigar, auxiliar a delimitação do tema, esclarecer a fixação de objetivos e a formulação das hipóteses, ou então encontrar um novo tipo de abordagem acerca da matéria.

b) Quanto à abordagem do Problema

Nesta perspetiva destacam-se os métodos qualitativos, quantitativos e mistos.

Das três estratégias a quantitativa pretende identificar os fatores que poderão influenciar os resultados, a técnica qualitativa tem a pretensão de compreender melhor um conceito ou fenómeno e tendo carácter exploratório, quanto aos métodos mistos estes são compostos pelo uso integrado da estratégia quantitativa e qualitativa (Creswell, 2007).

O método qualitativo utiliza a obtenção de dados sem medições numéricas com o desígnio de aperfeiçoar as questões de pesquisa, pelo que os estudos qualitativos compreendem a recolha de dados, usando técnicas como a observação, entrevistas abertas, análise de documentos, debate em grupo, recolha de experiências pessoais, histórias de vida, etc (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006)

Tendo em conta o objetivo do estudo pretendido entende-se adequado a opção pelo método qualitativo.

c) Quanto aos procedimentos

Associadas à técnica qualitativa de investigação existem várias estratégias associadas. Creswell (2007) refere:

- A etnografia- o investigador estuda um grupo durante um período, recolhendo dados através de observação;
- Teoria embasada- o investigador tenta deduzir uma teoria geral e abstrata de um processo, ação ou interação com base nas visões dos participantes;

- Estudos de caso- o investigador explora em profundidade um tema;
- Pesquisa fenomenológica- o investigador procura entender as experiências vividas pelos participantes;
- Pesquisa narrativa- é solicitado aos participantes que relatem histórias.

O estudo de caso é apropriado em investigações que buscam saber e compreender um fenómeno ou evento social. É uma estratégia comum em investigações em diversas áreas como a psicologia, sociologia, ciência política e gestão (Yin, 2018).

O autor acima referido expõe três condições para o definir qual o método a usar numa investigação: i) tipo de pergunta de investigação; ii) o controlo do investigador sobre os eventos a investigar; iii) grau de foco em eventos contemporâneos em vez de eventos históricos. Refere ainda que num Estudo de Caso o investigador não tem qualquer controlo sobre o evento a investigar e foca-se em eventos contemporâneos (Yin, 2018).

Para Matos & Pedro (2011) o estudo de caso deverá ser encarado como uma forma de organização da investigação e que pode ser levada a cabo numa variedade de perspectivas, poderá ser a forma de implementação de uma metodologia, mas não devendo ser confundida com a metodologia de investigação. Ponte (1994) salientou que um estudo de caso refere-se a um design de investigação, que pode ser desenhado à luz de vários paradigmas (Ponte, 1994) mencionado por (Matos & Pedro, 2011).

Mesmo considerando o estudo de caso uma forma de organização da investigação, certo é que embora incidindo num caso único, o estudo terá sempre que se focar em elementos fundamentais para compreender o problema em estudo e para isso incorpora as vozes dos participantes diretamente envolvidos e as de outros mais periféricos, com vista a produzir uma visão integrada e rica do fenómeno em estudo (Matos & Pedro, 2011).

A presente investigação procurará compreender o fenómeno alvo de estudo, concretamente o efeito da Co-produção praticada por instituições do Terceiro Setor. Para atingir o objetivo proposto serão analisados os contributos de uma instituição do Terceiro Setor na prossecução dos objetivos da política social do RSI, enquanto entidade que faz o acompanhamento de indivíduos beneficiários desta política pública e com respostas sociais inovadoras, disponibilizadas pelas suas diferentes valências. De forma a fortalecer as conclusões serão também realizadas entrevistas a técnicas do departamento governamental responsável pela implementação desta política pública.

O presente estudo não pretende, nem contempla, a análise de situações concretas de beneficiários do RSI por dois motivos de ordem: por um lado são dados sensíveis de invasão da esfera privada, por outro lado surge a dificuldade de definição de uma amostra de estudo uma vez que a entidade detentora dos dados está sujeita a um dever sigiloso.

Os dois parâmetros, acima descritos, vêm reforçar a opção metodológica a empregar, lembre-se: um estudo qualitativo, sendo que a técnica utilizada será a de um estudo de caso.

3.3 Apresentação do Estudo de Caso

O estudo que se pretende levar a cabo não se baseia na avaliação das medidas implementadas, para a prossecução da política pública do RSI, antes pelo contrário pretende descrever e interpretar o fenómeno da Co-produção realizada pelo Terceiro Setor. Para isso foi eleita a Confederação Operária terceirense (COT), uma instituição do Terceiro Setor, com protocolo de cooperação com a Segurança Social e com um leque variado de respostas sociais.

Numa fase preliminar do estudo será fomentada a compreensão do objeto de estudo e do fenómeno que pretende ser estudado junto da organização alvo e dos técnicos envolvidos no acompanhamento dos beneficiários do RSI, bem como dos responsáveis pelas diferentes valências, de forma a promover a compreensão do processo de acompanhamento efetuado aos beneficiários, os meios e formas de integrar socialmente e profissionalmente os indivíduos e suas famílias e por último a descrição de eventuais resultados da Co-produção.

Por forma a testar as conclusões será estudada a abordagem ao mesmo problema, mas na perspetiva da entidade pública que tem a seu cargo a implementação desta política, no caso em concreto o ISSA.

O próximo capítulo será dedicado à análise e interpretação dos resultados obtidos nas entrevistas às colaboradoras selecionadas.

CAPÍTULO IV – Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

4.1. Identificação do âmbito da análise

Neste capítulo pretende-se apresentar os resultados com base na análise das entrevistas realizadas tendo em conta a forma encontrada pelo Estado para implementação desta política pública e a forma como a organização, alvo de estudo, encontrou respostas sociais adequadas para fazer face aos objetivos da política pública do RSI.

Esta é uma importante fase que compõe o processo investigativo, estando subjacente a questão e os objetivos da investigação.

Chegados a este ponto é que verificamos em que medida os propósitos iniciais foram alcançados e a questão de investigação encontrou resposta, tendo subjacente a forma como os mesmos foram atingidos elaborando-se, posteriormente, uma explicação baseada na revisão bibliográfica efetuada previamente.

As respostas encontradas serão analisadas e confrontadas com as referências dos autores abordados na revisão bibliográfica. Após a interpretação das respostas, será estabelecida, a necessária, ponte entre as referências da literatura com os objetivos propostos na pesquisa.

O presente capítulo no ponto 4.2. pretende fazer a descrição sumária da forma que o Estado encontrou para implementação da política pública do RSI, o ponto 4.3. fará a descrição e apresentação da Organização do Terceiro Setor alvo de estudo – A Confederação Operária Terceirense (COT), no ponto 4.4. pretende-se fazer a apresentação dos entrevistados, segue-se a análise às entrevistas nos pontos 4.6. e 4.7. no o último ponto será realizada a análise global do presente estudo, realizando-se a comparação entre as evidências recolhidas no trabalho de campo com o levantamento teórico efetuado na revisão de literatura. Esta comparação permitirá identificar os pontos em concordância entre a teoria e prática.

4.2. O direito ao RSI

De forma a contextualizar a forma como o estado encontrou para implementação da política pública, na qual recai o estudo empírico, faremos neste ponto a apresentação das estruturas públicas onde foram delegadas a aplicação e controlo desta medida.

Conforme já anteriormente descrito a política pública do RSI pertence à categoria das políticas sociais e dentro da forma organizacional, encontrada pelo Estado Português, esta é implementada pelo Instituto de Segurança Social (ISS, I.P) que prossegue atribuições do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, sob superintendência e tutela do respetivo ministro.

O Decreto-Lei 83/2012, de 30 de março, veio publicar a atual orgânica do ISS, I.P., que a nível territorial é um organismo central, com jurisdição sobre todo o território nacional, sem prejuízo das atribuições e competências das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (n.º 1 do artigo 2º), sendo as atribuições deste instituto público descritas no artigo 3º, destacando-se, para a matéria alvo do presente estudo, as alíneas b); k); l); m); n); o); r); u); e bb), respetivamente:

- Garantir a realização dos direitos e promover o cumprimento das obrigações dos beneficiários do sistema de Segurança Social;
- Apoiar o Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade, Voluntariado, Família, Reabilitação e Segurança Social na promoção, desenvolvimento e execução das políticas de garantia e valorização do voluntariado;
- Desenvolver e executar as políticas de ação social, bem como desenvolver medidas de combate à pobreza e de promoção da inclusão social;
- Desenvolver a cooperação com as instituições particulares de solidariedade social e exercer, nos termos da lei, a sua tutela, bem como desenvolver a cooperação com outras entidades;
- Assegurar o apoio social às famílias, através do financiamento direto, nos termos da lei;
- Desenvolver e apoiar iniciativas que tenham por finalidade a melhoria das condições de vida das famílias e a promoção da igualdade de oportunidades, designadamente as dirigidas à infância, à juventude, ao envelhecimento ativo, dependência, imigração, minorias étnicas e outros grupos em situação de vulnerabilidade;
- Celebrar acordos ou protocolos de cooperação;
- Exercer a ação fiscalizadora no cumprimento dos direitos e obrigações dos beneficiários e contribuintes do sistema de Segurança Social, das instituições particulares de solidariedade social e de outras entidades privadas que exerçam atividades de apoio social;
- Assegurar a promoção de respostas e o apoio à produção de respostas na área da inclusão social, com vista a prevenir e combater as situações indiciadas e ou sinalizadas de crianças e jovens em risco de exclusão social, compaginando a mobilização de medidas já existentes com medidas específicas;

No caso específico da Região Autónoma dos Açores o Decreto Legislativo Regional n.º 14/2013/A, de 3 de outubro, cria o Instituto da Segurança Social dos Açores (ISSA), que nesta região autónoma executa as competências cometidas ao ISS.

O sítio eletrónico do ISS, I.P., <https://www.seg-social.pt>, descreve o RSI como¹⁴:

“Um apoio destinado a proteger as pessoas que se encontrem em situação de pobreza extrema, sendo constituído por uma prestação em dinheiro para assegurar a satisfação das suas necessidades mínimas, e um programa de inserção que integra um contrato (conjunto de ações estabelecido de acordo com as características e condições do agregado familiar do requerente da prestação, visando uma progressiva inserção social, laboral e comunitária dos seus membros). As pessoas ou famílias que necessitam de apoio para melhor integração social e profissional, que se encontrem em situação de pobreza extrema e que cumpram as demais condições de atribuição. Se viver sozinho ou sozinha, a soma dos rendimentos mensais não pode ser igual ou superior a 189,66€.

Se viver com familiares, a soma dos rendimentos mensais de todos os elementos do agregado familiar não pode ser igual ou superior ao valor máximo de RSI, calculado em função da composição do agregado familiar.”

Ainda no mesmo sítio eletrónico é possível observar que o valor máximo de RSI corresponde à soma dos seguintes valores, por cada elemento do agregado familiar:

Tabela I: Valor máximo de RSI

Pelo titular	189,66€ (100%) do valor do RSI
Por cada indivíduo maior	132,76€ (70%) do valor do RSI
Por cada indivíduo menor	94,83€ (50%) do valor do RSI

Fonte: <https://www.seg-social.pt/rendimento-social-de-insercao>

¹⁴ Disponível em <https://www.seg-social.pt/rendimento-social-de-insercao>, Consulta efetuada em 10 de junho de 2021.

Os dados disponíveis, na tabela supra, permitem concluir, tomando como exemplo de um casal com dois filhos, ambos desempregados e sem outra fonte de rendimento que não seja o trabalho, que a prestação pecuniária irá equivaler a 512,08€.

No próximo ponto faremos a apresentação da IPSS onde será desenvolvido o Estudo de Caso.

4.3. Confederação Operária Terceirense (COT)

A Confederação Operária Terceirense, associação de socorros mútuos, foi fundada em 03 de agosto de 1918, pelas classes operárias com o fim de lhes ser prestada assistência na doença e no funeral. Em 1933 modificou os seus estatutos e alargou o seu âmbito de ação, passando também a conceder subsídios de inabilidade. Face ao clima florescente e ao importante auxílio que prestava, em 1939, procurou-se converter esta associação, adaptando-a a Caixa de Reforma e Previdência, passando em 1946 a disponibilizar outros serviços, tais como subsídio de reforma e assistência geral médica e medicamentosa.

Com o desenvolvimento do Estado de providência, em Portugal, e as regalias da Segurança Social aos seus beneficiários, a instituição foi-se esvaziando de competências¹⁵.

Fazendo face a novos desafios emergentes da sociedade a associação foi-se adaptando às necessidades sociais de forma a oferecer serviços e respostas que os tempos foram ditando, contando atualmente com 11 valências, que abaixo se descrevem:

➤ Creche e Jardim de Infância "O Golfinho"

O início de funcionamento data a 2 de janeiro de 1990 funcionando inicialmente no edifício Sede, e a partir de setembro de 2006, em novas instalações subsidiadas pelo Governo Regional dos Açores. Atualmente conta com uma creche, com capacidade para 34 crianças dos 3 meses aos 3 anos e 2 salas de Jardim de Infância com capacidade para 50 crianças.

➤ Centro de Atividades e Tempos Livres (CATL) "O Golfinho"

Esta valência entrou em funcionamento em 1992 sendo destinada a crianças que frequentam o ensino básico com idades compreendidas entre os 6 e os 11 anos e que necessitam de estar neste espaço até à hora de saída dos empregos dos pais. A instituição tem capacidade para 40

¹⁵ <https://www.bportugal.pt/arquivo/details?id=17710>

crianças fornecendo o almoço e o lanche, acompanha no trajeto escola-CATL nas horas de almoço e fim de aulas e dinamizando uma variedade de atividades exteriores e interiores.

➤ Novo Rumo (Abrigo Amigo)

Em agosto de 1995 iniciou a sua atividade, preenchendo uma lacuna sentida ao nível das respostas à problemática das pessoas sem-abrigo ou exclusão social, albergando indivíduos autónomos do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 18 e os 65 anos.

Tem como principais objetivos garantir as necessidades básicas de subsistência (alojamento, alimentação, higiene, vestuário e cuidados de saúde); trabalhar a reintegração social, promovendo a ocupação criativa de acordo com as motivações e potencialidades individuais e procurar meios ou espaços de realização e de qualificação profissional.

➤ Casa de Emergência

Criada em 2006 consiste num de alojamento coletivo de utilização temporária, que visa garantir o acolhimento de indivíduos autónomos do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 18 e os 65 anos em situação de vulnerabilidade e exclusão social e que se enquadrem num dos seguintes grupos: Repatriados, Deportados e Imigrantes.

Tem como principais objetivos:

- Promover a melhoria da qualidade de vida e a inserção dos indivíduos em situação de risco ou exclusão social;
- Proporcionar condições de bem-estar e qualidade de vida saudável;
- Satisfazer, com dignidade, as necessidades básicas dos residentes num ambiente o mais familiar possível;
- Manter os residentes ativos e interessados na dinâmica da Residência;
- Potenciar a integração social do residente.

A Casa de Emergência garante aos seus residentes os serviços de alojamento; alimentação; higiene pessoal; proteção e segurança; serviço de lavandaria e rouparia; acompanhamento social (ligação à família; documentação pessoal; encaminhamento para outras respostas de apoio social; articulação interserviços, nomeadamente, na área da saúde e da formação; integração profissional; apoio à definição de projetos de vida); acompanhamento psicológico (motivação, orientação, intervenção em crise, definição de projetos de vida) pela Equipa de Apoio a Grupos de Risco.

➤ Rumo Certo – Residência de Autonomização

A valência iniciou a atividade a 24 de fevereiro de 2016. Tem por missão promover a Autonomia individual do «sem abrigo», com vista a uma preparação para a absoluta reintegração social.

Tem como objetivo possibilitar a experimentação de uma gestão individual do «sem abrigo», pela capacidade de angariar competências na gestão da vivência responsável em ambiente familiar e comunitário, destinando-se a indivíduos do sexo masculino, preferencialmente oriundos do AA, que tenham dado, pelo seu trajeto na instituição, garantias de capacidade e responsabilidade no seu percurso de integração independente na sociedade.

➤ Equipa de Apoio a Grupo de Risco (EAGR)

Esta equipa foi criada em 2006, pretendendo dar resposta a cidadãos com idade superior a 18 anos sujeitos a deportação ou repatriamento; cidadãos imigrantes em situação de exclusão; cidadãos sem-abrigo; cidadãos com dependências de substâncias; outros públicos em situação de mobilidade e de exclusão social.

Tem como objetivos promover um conjunto de respostas de suporte sociocultural que contribuam para integração dos cidadãos; desenvolver a autonomia e valorização pessoal dos indivíduos; especializar e adequar recursos e metodologias de intervenção à realidade do público-alvo.

Trata-se de uma equipa multidisciplinar constituída por (2 assistentes sociais, uma psicóloga e uma educadora social) e que intervêm no atendimento e encaminhamento; acolhimento de deportados/repatriados no aeroporto (sempre que sinalizados) e posterior integração na Casa de Emergência; acompanhamento psicológico e social; apoio na legalização e documentação; apoio na inserção laboral; apoio e acompanhamento na integração social do indivíduo e acolhimento institucional.

➤ SOS Vítima

A valência foi criada a 24 de março de 2000, inicialmente com o objetivo de dar apoio a mulheres vítimas de violência doméstica, auxiliando-as e dando-lhes apoio jurídico, social e psicológico.

Em 2004 o objetivo passou a ser o apoio a todas as vítimas de violência doméstica, independentemente do género.

A equipa é constituída por funcionários especialmente formados para atendimento de vítimas de violência doméstica, tais como: Monitora de Inserção Social, Assistente Social, Psicóloga e Jurista.

O apoio passa desde o simples escutar, a informação sobre os direitos das vítimas, o apoio psicológico, bem como aos recursos de apoio que existem e onde se dirigir.

➤ Casa Abrigo "Renascer"

Em funcionamento desde 2008 a sua principal função é o acolhimento temporário de mulheres vítimas de violência doméstica e seus filhos menores, proporcionando-lhes proteção, segurança, higiene, alimentação, apoio social, jurídico e psicológico, e a sua reinserção social e profissional.

➤ Centro de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial das Famílias Beneficiárias do Rendimento Social de Inserção (CAAP's - RSI)

Em 2001, por acordo de cooperação com o ISSA, iniciou-se a designada equipa de Rendimento Social de Inserção (RSI), que tinha como público-alvo famílias carenciadas, e o seu objetivo era o de promover a autonomia e inserção dos beneficiários de RSI.

Mais tarde, no âmbito de um novo acordo de cooperação de 2004, foi criada a valência do Centro de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial das Famílias Beneficiárias do Rendimento Social de Inserção (CAAP's-RSI).

Este protocolo foi celebrado ao abrigo do artigo 37.º da Lei 13/2003, de 21 de maio, republicada no artigo 5.º do Decreto 133/2012, de 27 de junho.

O objetivo deste protocolo é assegurar o acompanhamento psicossocial às famílias beneficiárias da prestação do RSI, nomeadamente na celebração e acompanhamento dos contratos de inserção, cujo objetivo último é promover a autonomia e inserção dos beneficiários. Tem ainda como objetivo garantir a realização de trabalho socialmente necessário ou atividade socialmente útil para a comunidade de acordo com o Decreto-Lei n.º 221/2012, de 12 de outubro.

A equipa do CAAP's-RSI é constituída por três Assistentes Sociais, duas Psicólogas e quatro Ajudantes Sociofamiliares. Esta equipa divide-se em três subequipas, acompanhando cada uma entre noventa a cem famílias beneficiárias da prestação, abrangendo o espaço geográfico da maioria do concelho de Angra do Heroísmo.

A intervenção da equipa realiza-se através de atendimentos/sessões ou visitas domiciliárias, quer no espaço da instituição, quer junto da própria comunidade ou ainda através do desenvolvimento e acompanhamento da implementação de projetos comunitários.

➤ Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Tribunais (EMAT)

O Protocolo da EMAT, foi assinado a 1 de Janeiro de 2008, em parceria com o ISSA e a COT, visando a criação de uma parceria entre as duas entidades para o desenvolvimento das atribuições da Intervenção Tutelar Cível, de forma cooperada e integrada, no âmbito da Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Tribunais, atualmente extinto desde 30 de Março de 2016.

4.4. Processo de Recolha de dados Qualitativos- A realização de entrevistas

O estudo de caso tem a particularidade de na seleção da amostra ter-se como objetivo a obtenção da máxima informação possível para a fundamentação do projeto de pesquisa. Ao contrário da amostra quantitativa, baseia-se em critérios pragmáticos e teóricos, procurando a máxima variação e por esta razão a amostragem acaba por ser intencional baseando-se, o investigador, em unidades de amostragem a partir de critérios específicos (Aires, 2015).

A amostra selecionada para o presente estudo é composta por técnicas, que fazem acompanhamento de beneficiários de RSI sob duas perspetivas diferentes:

- De forma direta intervindo no próprio processo de instrução e acompanhamento do contrato de inserção;
- Na forma indireta contribuído como garante das mudanças esperadas pela execução do contrato de inserção.

A primeira abordagem prática à temática foi realizada através de uma reunião entre o signatário e o chefe de Divisão de Ação Social do ISSA. Após apresentação do conceito alvo de estudo foi promovido um novo encontro desta feita incluindo-se a coordenadora de Ação Social e o Presidente da Direção da COT.

De forma a particularizar a atuação de cada uma das entidades foi realizada uma entrevista não estruturada separadamente aos dois interlocutores designados para representar o ISSA, na pessoa da coordenadora de ação social, e a COT, na pessoa do Presidente da Direção.

Após este momento procedeu-se a seleção da amostra, tendo a mesma sido constituída por duas técnicas superiores, pertencentes ao serviço do RSI do ISSA e oito técnicas da COT, pertencentes a diferentes valências desta instituição estando subjacente o critério de representatividade.

Para a presente pesquisa foi adotado o modelo da entrevista semi-estruturada, tendo a preparação da entrevista incluído a elaboração de dois guiões, constantes nos pontos 4.6.5. e 4.7.5., que serviram como referência e guia para o entrevistador. As questões desenvolvidas foram concebidas tendo por base a procura de respostas à questão de partida, tentando englobar a amplitude do objeto de estudo, expondo cada pergunta de forma aberta por forma a dar cobertura ao interesse da pesquisa.

A amostra é constituída por colaboradoras do sexo feminino com uma média de idades situada nos 41 anos de idade e média de tempo de serviço de 14 anos. As áreas de formação são variadas e incluem o direito, psicologia, gestão, educação de infância e serviço social, sendo esta a área predominante.

4.5. Identificação do âmbito da análise

Da entrevista com a coordenadora de ação social do ISSA, foram enunciados os procedimentos iniciais para a avaliação e atribuição do RSI.

Dos esclarecimentos prestados resultou que o início de um processo de RSI é sempre iniciado por um requerimento que poderá partir de um particular ou surgir de casos sinalizados por técnicos de ação social, que idealmente, deverá ser fundamentado com documentação.

Quando obtido o deferimento ao requerimento procede-se ao acompanhamento psicossocial e a confirmação social da situação do particular, ou agregado familiar. Os primeiros contactos realizados entre o técnico social e o(s) beneficiário(s) do RSI têm o propósito de identificar as situações de melhoria, para a construção uma de integração social e profissional daquele agregado, a incluir no contrato de inserção, sendo que ao longo da linha temporal de duração deste contrato poderá haver lugar a aperfeiçoamentos, resultantes de evoluções positivas registadas ou dificuldades que eventualmente possam vir a surgir.

O processo de acompanhamento inclui conhecer a família e criar uma relação, pelo que este não é um processo estanque, antes pelo contrário, inclui um dinamismo próprio que está constantemente a ser co-construído, sempre numa perspetiva de incentivar a própria atividade da família e não de ser o técnico social a resolver os problemas, dito de outra forma, ser o técnico social a mostrar ferramentas que determinado agregado poderá utilizar para ultrapassar determinada situação.

Nas palavras da Coordenadora do ISSA, IP, “*O Contrato de inserção apesar de materialmente consistir num documento, deverá idealmente ser construído com a família incentivando-se à sua*

capacidade critica, ou de autoanálise, de forma a esta perceber o que poderá fazer para tentar melhorar a sua vida, ou sair de uma situação menos positiva”.

Numa primeira fase incentiva-se que a própria família identifique o que seria importante acontecer para existir uma mudança de vida. Depois de identificadas áreas de atuação as famílias são direcionadas para as eventuais soluções que são incluídas nos contratos de inserção. Estas são áreas muito diversas, mas que poderão ser incluídas nos contratos de inserção desde que o técnico social e a família entendam ser importantes e que podem abranger melhorias na habitação, a procura de emprego, o encaminhamento a profissionais de saúde, a procura de apoios ao arrendamento, organização doméstica, entre outras.

“Idealmente procura-se que estas soluções partam da iniciativa da família, embora o técnico social, utilizando da formação que possui, vai-a gerindo a situação”.

O contrato de inserção é um documento basilar que o técnico vai lembrando da sua existência, ao longo do processo, para que o beneficiário se sinta comprometido funcionando como um compromisso a ser satisfeito, sendo função do técnico ir trabalhando e incentivando o seu cumprimento.

O acompanhamento psicológico é também fundamental para a família se ir adaptando e motivando, por exemplo ao mundo do trabalho. A nível do RSI o apoio psicológico é fornecido através das IPSS protocoladas, embora não se fazendo acompanhamento clínico, podem-se trabalhar determinadas questões bloqueadoras de possíveis melhorias esperadas, tais como saber gerir frustração, saber estar no local de trabalho, etc.

Outras profissionais que desempenham uma função basilar são as ajudantes socio familiares que em situações muito práticas e de dia-a-dia, através da direção do técnico de serviço social, vai orientando a família a adquirir determinadas competências.

Quanto melhor for feito o diagnóstico social de determinado caso, mais se consegue trabalhar e orientar a família e fazer um melhor acompanhamento podendo resultar na persecução deste objetivo o funcionamento de equipas mistas com técnicos das IPSS protocoladas e técnicos da Segurança Social.

No que concerne às questões colocadas às colaboradoras que fazem parte da amostra é possível retirar variadas conclusões, como se verá, e que irão responder à questão que se pretende responder.

4.6. Exploração das Entrevistas Colaboradoras da COT

Conforme já referido as entrevistas realizadas às colaboradoras da COT tiveram como participantes oito técnicas desta organização do Terceiro Setor, pertencentes a diferentes valências, na amostra seleciona esteve subjacente o critério de representatividade onde ficaram contempladas variadas áreas de

formação onde se incluem o direito, psicologia, gestão, educação de infância e serviço social, sendo que a experiência, o entusiasmo e a paixão demonstrados foram primordiais para a obtenção dos elementos a tratar.

As entrevistas foram iniciadas com perguntas com uma vertente mais pessoal de modo a proceder-se a uma apresentação do entrevistado e a sua ligação à instituição. Tratando-se de uma entrevista semiestruturada, esta decorreu de forma informal, sem grandes preocupações com a ordenação das perguntas e rigidez de tempo.

Nos próximos subpontos serão expostas as temáticas abordadas nas entrevistas, bem como as respostas obtidas, para tal optou-se por agrupar as perguntas por áreas temáticas, sendo que no subponto 4.6.5. serão apresentadas as tendências de resposta, acompanhadas do respetivo guião, de forma a fazer-se um resumo dos contributos recolhidos.

4.6.1 Dos objetivos propostos na Política Pública e espaço temporal para os atingir

As duas primeiras questões debruçam-se sobre o conhecimento da política pública do RSI, dos seus objetivos e se estes se conseguem atingir de forma imediata.

No que se refere aos objetivos da política pública, alvo de estudo, todas as entrevistadas identificaram a dualidade de objetivos a que esta política se propõe.

Na visão das entrevistadas os objetivos do RSI consistem, numa primeira componente, por um apoio destinado a proteger as famílias em situação de pobreza extrema e falta de condições de vida, materializada numa prestação pecuniária, sendo a resposta que existe para poderem sair desta situação (C1, C3 e C6).

O primeiro eixo desta política consiste numa forma de subsistência para que estes agregados, ou indivíduos, não estejam completamente desprovidas de meios económicos, sendo a forma mais imediata de fazer face à subsistência económica e realização das suas necessidades primárias (C5 e C7).

As entrevistadas identificam, ainda, que o segundo eixo desta política prende-se com o acompanhamento psicossocial através de um contrato de inserção que é assinado pelos membros adultos do agregado familiar, de forma a trabalhar estas pessoas, explorando competências e tornando-as mais proactivas,

responsabilizando o beneficiário por um conjunto de ações que o levem a curto/médio prazo a se tornarem mais autónomos e responsáveis no seu processo pessoal e profissional (C5, C6 e C7).

“Por um lado, visa melhorar as condições materiais dos indivíduos e famílias e possibilita o desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais. A atribuição da prestação monetária é o principal atrativo para a candidatura, mas depois acontece que (...) promove-se o ensinamento e descoberta de capacidades, explorando também estas capacidades”.C2

“Acabar com a precaridade e dar um empoderamento à população mais precária para se autonomizarem e neste sentido existir uma menor dependência do Estado (...)” C8

No que se refere ao alcance imediato dos objetivos a que se propôs o RSI, as respostas foram igualmente consonantes – Os objetivos do RSI não são atingidos de forma imediata.

Para justificar as respostas foram apresentados os seguintes argumentos:

- Esta política pública é muito afetada por toda a envolvência onde o indivíduo está inserido, as questões de saúde, questões laborais, desemprego, etc. O histórico familiar tem um peso a ter em conta, bem como as características das famílias que se vão trabalhar. Um dos primeiros passos será o de incentivar a motivação para a mudança e as mudanças de mentalidades nunca são imediatas (C1);
- No imediato só a prestação pecuniária, mas depois é necessário que exista alguma vontade de mudança, porque existem beneficiários que já vem sendo acompanhados desde o início desta política pública e já foram criando alguma habituação existindo os que apresentam determinadas limitações o que torna muito difícil que não permaneçam dentro desta medida (C2);
- O valor da própria prestação é demasiado baixo para dar resposta a todas as necessidades do indivíduo. Na forma imediata não se consegue reinserir ninguém, os avanços que se conseguem são muito pequenos porque existem muitas outras dificuldades, não é só circunscrita à parte financeira, e temos de trabalhar as potencialidades de cada um. Existem dificuldades em termos de saúde quer mental e física, falta de escolaridade e falta de hábitos de trabalho. Existem muitas outras condicionantes que não têm propriamente a ver com a parte económica (C3);
- Existem beneficiários que se sentem extremamente confortáveis em receber RSI e que acham que não é necessário mais esforço, pelo que tudo vai da mentalidade das pessoas e da forma como elas encaram a vida (C4);

- Na forma imediata está o apoio económico que vem facilitar no facto da pessoa não ficar completamente desprovida de um meio de sobrevivência. Existem situações incluídas no contrato de inserção que exigem tempo, como sejam os casos de abuso de substância, adquirir uma postura ativa face ao emprego e mesmo a nível de saúde (C5);
- Na vertente do contrato de inserção levará tempo uma vez que exige uma avaliação, serem trabalhadas questões que são detetadas na avaliação e perceber quais são as vulnerabilidades e potencialidades da família (C6);
- Estas pessoas precisam de ser trabalhadas e acompanhadas de forma a explorar capacidades dando-lhes um incentivo, porque muitas delas já são derrotadas, possuindo poucas condições de trabalho e pouca instrução (C7);
- para se atingir os objetivos a que esta política se propôs são necessários, por vezes, anos e irá envolver todo o agregado implicando uma mudança de mentalidades. É necessário existir uma série de fatores à volta de um beneficiário para ser-lhe inculcado o empoderamento necessário e trabalhar competências profissionais. Existem agregados que estão formatados de que é um dever do Estado promover o RSI e por isso não é necessário trabalhar (C8).

4.6.2 Da Experiência profissional e relacionamento com os beneficiários do RSI e necessidades primárias para operar a mudança positiva.

A terceira e quarta questão colocada às entrevistadas pretende obter informações sobre a forma que as suas funções se relacionaram com os beneficiários do RSI e quais as necessidades primárias que consideram importantes garantir para que um indivíduo ou família possa modificar positivamente a sua situação profissional e pessoal.

No que se refere à experiência profissional com envolvimento direto com beneficiários de RSI, todas as entrevistadas tiveram, e ainda têm, contacto direto e funcional com beneficiários desta política pública.

As diferentes valências e diversificadas respostas sociais que a COT apresenta fazem desta instituição um *primus inter pares* no que se refere a respostas sociais.

Da experiência profissional das entrevistadas fazem parte colaboradoras das seguintes valências da COT:

- Centro de Atendimento e Acompanhamento de Famílias Beneficiárias do RSI;
- Agentes de Educação Socio-Familiar;

- Equipa de Apoio a Grupos de Risco;
- Colégio e ATL “O Golfinho”;
- Casa Abrigo Homens;
- Casa Abrigo Mulheres vítimas violência doméstica;
- SOS Vítima;
- Apoio à Vítima.

A experiência destas profissionais, no relacionamento com situações de acompanhamento de beneficiários do RSI é muito diversificada e, não raras vezes, vão-se entroncando com diferentes profissionais de diferentes valências dentro da COT ou mesmo entre organismos do Estado e outras organizações do Terceiro Setor, desde que possa colmatar uma necessidade.

A experiência profissional das entrevistadas identificaram algumas situações que são necessárias colmatar de forma a que esta política pública possa ser executada com êxito, desde logo:

Colmatar situações de saúde (algumas destas pessoas nunca consultaram um médico), a educação com ações destinadas à frequência à escola de forma a valorizar a educação e desta forma dar um salto qualitativo na educação e literacia (C1); a existência de uma habitação estável (C3) (C5); ensinar tarefas domésticas e confeccionar alimentação, no caso específico das assistentes sociofamiliares, acompanhamento de todas as áreas que possam estar contempladas no contrato de inserção, desde o encaminhamento de uma criança para uma creche ou ATL, encaminhamento para um tratamento de alcoologia, um abrigo temporário, no caso de violência doméstica, encaminhamento de uma situação para um lar residencial ou para um centro de dia (C6) apoio jurídico à vítima de violência doméstica (C7).

A entrevistada C7, referindo as funções das assistentes sociofamiliares, menciona, entre o demais, que são funções destas profissionais acompanhar de forma muito direta os utentes beneficiários de RSI, auxiliando-os a resolver situações mais burocráticas nos serviços do Estado, ajudar a reunir documentos necessários para instruir processos, demonstrar e ensinar as atividades básicas na lide diária de uma casa.

“Para isso vamos dando pequenas dicas, ideias para aproveitamento de objetos como por exemplo pedir nas mercearias caixotes de fruta para servir de arrumação de brinquedos ou de sapatos, dar uma nova utilização a frascos de vidro, incentivando a utilização de vários recursos que existem e que não são necessários despende dinheiro e desta forma ir reciclando o que existe também em casa.

(...)

Toda a ajuda fornecida é sempre no sentido de fornecer ferramentas de forma a autonomizar estas pessoas e também incutir a cultura de que elas têm direitos, mas também existem deveres, de forma a integra-los na sociedade, ensinando que existem recursos - Porque existem muitos recursos na nossa sociedade!" (C7)

Corroborando com o acima referido a entrevistada C8 afirma que:

"As senhoras ajudantes sociofamiliares são uma mais valia, porque elas estão no terreno então na própria casa e observando de perto e é bom ver o evoluir destas pessoas (...)" (C8)

No que se refere às necessidades primárias consideradas importantes garantir para que um indivíduo ou família possa modificar positivamente a sua situação profissional e pessoal, foram identificadas as seguintes áreas:

- Alimentação, habitação, cuidados de saúde, higiene, segurança, motivação pessoal e aumento das habilitações literárias para poder ser trabalhada a questão do emprego garantindo Creche e ATL para os pais se tornarem ativos perante uma situação laboral (C1);
- Recursos financeiros mínimos, cuidados de saúde e motivação (C2);
- Habitação Estável, alimentação, acesso a cuidados de saúde física e mental, estabilidade emocional, formação e programas protegidos de emprego (C3);
- Uma habitação condigna, alimentação e emprego estável (C4);
- Habitação permanente, segurança e incutir a ideia de organização pessoal em detrimento da ideia de sobrevivência imediata (C5);
- Alimentação, saúde, habitação estável, educação, formação, emprego e as necessidades afetivas (C6);
- Formação (C7);
- Garantir as necessidades básicas, desde a habitação, a água, a luz, o gás, bens alimentares, segurança, educação, etc. Investir na estabilização do agregado para depois se poder trabalhar as outras competências (C8).

4.6.3 Da eficaz implementação da política pública e a cooperação do Terceiro Setor

A quinta, sexta e sétima perguntas dedicaram-se a compreender a sensibilidade das inquiridas quanto à capacidade do Estado na eficaz implementação desta política pública sem a cooperação das instituições do Terceiro Setor.

Todas as entrevistadas consideram que o Estado não terá capacidade, por si só, para a eficaz implementação desta política pública e que as instituições do Terceiro Setor darão melhores respostas sociais.

C1 considera importante que o Estado esteja dividido pelas instituições sociais, que estas se tornem os “braços do Estado”, através de parcerias e trabalho em conjunto para garantir a eficaz implementação desta política pública.

“Todos são precisos e importantes desde os trabalhadores do Estado, aos trabalhadores das instituições, passando pelas próprias pessoas da comunidade que muitas vezes em regime de voluntariado têm muita vontade de ajudar o próximo. É o trabalho de todos em prol da melhoria de cada um.” (C1)

O principal papel do Estado deverá ser regulador e fiscalizador não tendo de assumir para si todas as funções. O Terceiro Setor terá maior *know how* para lidar com esta franja da população, pelo que, no que se refere à execução pode fazê-lo de forma indireta (C5 e C6).

As instituições têm a vantagem de fazer um trabalho de maior proximidade e conhecer melhor a realidade de alguns lugares. Uma instituição estando inserida em determinado meio acaba por perceber melhor as respostas que são necessárias e os próprios técnicos acabam também por fazer um trabalho de maior proximidade (C3).

O Estado apresenta-se como um agente macro e mais burocrático, enquanto as instituições são micro e isso torna mais fácil o acompanhamento trazendo uma maior humanização e familiarização. As instituições são importantes agentes para coadjuvar o Estado, formando equipas multidisciplinares no sentido de acompanhar no terreno e traçar um plano específico para cada família (C7) (C8)

A políticas sociais dependem muito dos profissionais que a trabalham. Para o Estado existe a tentação de animar as estatísticas, dedicando uma atenção na satisfação de metas matemáticas. (C2)

“(...) para uma política social funcionar tem de existir uma dedicação às causas, agir também com o coração, não pensar só em números e estatísticas.” (C2)

Não existindo o trabalho em parceria esta política seria uma solução muito mais pobre e não chegaria a todos os que necessitam deste apoio (C4).

Da mesma forma que consideram que o Estado não terá capacidade de sozinho implementar esta política social, também consideram que este não daria melhores respostas sociais que o Terceiro Setor, sustentando as respostas em variados argumentos.

C3 considera que o Estado nunca conseguiria dar a resposta personalizada a cada indivíduo ou agregado. Sendo difícil para o Estado perceber as respostas adequadas tendo em conta os diferentes meios onde estas pessoas se enquadram.

“(...) não existe política pública que consiga prever de forma tão específica determinadas necessidades de determinado grupo ou determinado meio social” (C3)

O estado em conjunto com as instituições dará melhores respostas, o complemento de ambas as partes será a forma ideal. A união das duas partes é que permite alcançar os objetivos, necessariamente com relações de proximidade e acompanhamento dando uma resposta que se quer célere. O Estado dificilmente teria esta capacidade (C1, C4 e C7).

As Instituições do Terceiro Setor têm um core e motivações diferentes, e por esta razão apresentam soluções diferentes, tendo um maior foco na solidariedade e na entrega. Os serviços do estado serão mais limitados porque têm uma estrutura mais pesada e com mais regras, nas instituições existe maior abertura para prestar solidariedade e desta forma cumprir com a sua missão (C5).

“Caso assumisse esta responsabilidade penso que seria quase impossível arcar com todas estas obrigações e considero que seja positivo que a comunidade esteja envolvida e que seja dinâmica (...). A não ser assim o Estado tornava-se demasiado pesado e intervinha em tudo o que é a esfera privada da vida das pessoas.” (C6)

Questionadas se a COT é uma instituição importante para a eficaz implementação da política do RSI, o entusiasmo e concordância foi generalizado.

A essência da COT é promover a autonomização do indivíduo e cada um dos técnicos, independentemente da valência onde presta funções, trabalha para este fim. Existe um trabalho minucioso de acompanhar a par e passo as famílias beneficiárias. Entre todas as valências existe sempre uma articulação pelo que o trabalho em conjunto está sempre presente (C1, C2, C5).

Inclusivamente é realizado um trabalho com utentes que além de beneficiários de RSI têm problemas de exclusão social e a COT possui este tipo de respostas (C3).

Para além de ter acordos de cooperação, no que se refere ao acompanhamento dos beneficiários do RSI, também as outras valências vão colmatar situações que ficam a descoberto. O contato com os

utentes está sempre presente e de forma muito célere consegue-se resolver uma situação e avançar com soluções para processos que por vezes parecem burocráticos (C4 e C6)

Existe todo um trabalho em rede e o RSI por vezes acaba por promover a solução de muitos outros problemas. Tomando o exemplo da violência doméstica, por vezes muitas destas vítimas, são pessoas que nunca lhes foi permitido trabalhar nem exercer uma profissão, nem sabem ir aos próprios serviços do Estado pedir qualquer informação, a COT apresenta soluções integradas para todas estas problemáticas (C7).

A COT é fundamental em todo o processo, todos os técnicos são próximos dos restantes colegas e quando algum tem conhecimento de algo que possa ajudar o utente que outra colega acompanha, a informação é de imediato transmitida (C8).

4.6.4 Das relações de Co-produção

A oitava e nona pergunta são relacionadas diretamente com o conceito alvo do presente estudo – A Co-produção. Pretende-se com estas questões aferir o conhecimento existente em relação ao conceito e se este apresenta semelhanças com as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do Terceiro Setor, no caso específico da política pública do RSI.

Apesar de nenhuma das entrevistadas conhecer o conceito, depois de explicado, todas conseguiram encontrar ligações de Co-produção entre as relações formais estabelecidas com o Estado, através dos acordos de cooperação existentes, mas também com relações informais que se estabelecem com organizações do Terceiro Setor, com organizações cívicas, comunitárias e mesmo relações de vizinhança, tudo isto tendo presente a política pública do RSI.

É uma relação à complementaridade é o trabalhar em conjunto para atingir objetivos (C1, C3).

A relação existente é tão próxima, que por vezes os técnicos da COT conseguem mais facilmente identificar necessidades de alguns grupos que os próprios serviços do Estado, a parceria entre a COT e o ISSA, é sólida trabalhando-se em grande proximidade. No caso das políticas sociais não existindo estas relações de parceria não haverá benefícios nem ganhos para a sociedade (C4 e C5).

A colaboradora 2 identificou redes comunitárias e redes de vizinhança.

“Por exemplo existem pessoas idosas que podem estar em condições de poderem ser minimamente cuidadas pelo vizinho se for o caso de ir fazer uma pequena visita para ver do estado

de saúde ou apenas preparar a medicação e por vezes tentamos socorrer-nos destas relações de boa vizinhança (...). Nos casos dos beneficiários do RSI, as situações de feítos mais conflituosos podem ser superadas por relações de vizinhança que criam elos de amizade e interajuda e criam boas referências a estes indivíduos (...)

A nível de instituições obtém-se muita colaboração de juntas de freguesia e casas do povo, muitas vezes são eles que têm conhecimentos das situações e identificam e pedem-nos ajuda, mas o contrário também acontece nós pedimos a intervenção deles em determinadas situações.

(...) recorremos a várias associações que ajudam com muito - como por exemplo roupas e outros bens. Nós utilizamos as nossas valências e recorremos a outras instituições, muitas vezes de voluntários, formando uma rede de apoio.

Sim, existe claramente um trabalho em comum que é feito e no caso das relações entre o ISSA e a COT existe um trabalho em parceria.” (C2)

O caso específico da valência que apoia o RSI está no domínio da Segurança Social, mas que é complementada com outras valências da COT, existindo outras situações de Co-produção entre a COT e outras IPSS, mesmo aquelas com voluntariado (C6).

“Por exemplo as Casas de Saúde, se um dos objetivos do contrato de inserção for, por exemplo, o tratamento de alcoolismo para depois poder avançar para uma integração profissional. Recorremos também a Bancos de Roupas, Associação Nascer e Crescer Feliz, a nível de Formação também à Cáritas.” (C6)

“Por vezes temos que garantir alimentação a alguém, no imediato, e neste caso eu mesma vou pedir à valência ao lado ou vou bater à porta de outra instituição, o que eu não posso permitir é que esta família fique sem alimentação.” (C8)

4.6.5 Resumo das Respostas Obtidas das Colaboradoras da COT

De forma a apresentar o questionário elaborado para guião das entrevistas realizadas às colaboradoras da COT e as tendências de resposta foi realizado um resumo que será esquematizado na tabela seguinte.

Tabela II – Guião de Entrevistas às Colaboradoras da COT e Tendência de Resposta

Pergunta	Tendência de Resposta
1) conhece a política pública do Rendimento Social de Inserção (RSI)?	Sim, o RSI destina-se a atenuar situações de pobreza extrema com dois grandes eixos, sendo o primeiro consubstanciado numa prestação pecuniária, o segundo no acompanhamento psicossocial através de um contrato de inserção no sentido de promover a inserção social e profissional.
2) Tendo em conta os objetivos desta política, considera que esta consegue atingir os seus objetivos de forma imediata?	Os objetivos do RSI não são atingidos de forma imediata, sendo muito afetada pelo ambiente social, questões de desemprego, motivação pessoal, baixa escolaridade e formação profissional, tratamentos de uso abusivo de substância e questões de saúde.
3) Ao longo da sua atividade profissional, de que forma as suas funções se relacionaram com os beneficiários do RSI?	Todas as entrevistadas tiveram, e ainda têm, contacto direto e funcional com beneficiários do RSI, a atividade profissional vai-se entroncando com diferentes valências dentro da COT ou mesmo entre organismos do Estado e outras organizações do TS.
4) Quais as necessidades primárias que considera importantes garantir para que um indivíduo família possa modificar positivamente a sua situação profissional e pessoal?	Alimentação, habitação, cuidados de saúde, higiene, segurança, motivação pessoal e estabilidade emocional, aumento das habilitações literárias e profissionais.
5) Considera que o Estado tem capacidade, por si só, para a eficaz implementação desta política pública? Porquê?	O Estado não tem capacidade, por si só, para a eficaz implementação desta política pública, as instituições do TS dão melhores respostas sociais, tem know how, fazem um trabalho de maior proximidade e com menor burocracia.
6) Considera que a instituição onde desempenha funções, é importante para a eficaz implementação da política do RSI?	Entusiasmo e concordância, generalizado. Existe um trabalho minucioso de acompanhamento e uma articulação entre todas as valências pelo que o trabalho em conjunto está sempre presente. O trabalho em rede acaba por promover a solução de muitos outros problemas.
7) Considera que o estado daria melhores respostas sociais, do que as instituições do TS?	Não, o TS tem motivações diferentes o que lhes permite encontrar soluções sociais mais adequadas e inovadoras, sendo que as melhores respostas estão na articulação entre o estado e o TS.
8) Conhece o conceito de Co-produção?	Nenhuma das colaboradoras conhecia o conceito.
9) Tendo em conta o conceito de Co-produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do TS, no caso específico da política pública do RSI?	Depois de explicado, todas conseguiram encontrar ligações de Co-produção entre as relações formais estabelecidas com o Estado, mas também com relações informais que se estabelecem com organizações do TS, com organizações cívicas, comunitárias e mesmo relações de vizinhança.

O próximo ponto dedica-se a fazer a exploração das entrevistas às técnicas da entidade pública responsável pela implementação da política pública, procurando a asserção dos contributos e visão, recolhidos na instituição do Terceiro setor.

4.7. Exploração das Entrevistas Colaboradoras do ISSA, IPRA

Conforme já referido anteriormente no ponto 4.4, foram selecionadas duas técnicas superiores de serviço social, do ISSA no sentido de obtermos a perceção dos trabalhadores dos Estado no âmbito do estudo que se pretende desenvolver.

As entrevistas foram iniciadas com questões com uma vertente mais pessoal de modo a proceder-se a uma apresentação do entrevistado e a sua ligação à instituição. Tratando-se de uma entrevista semiestruturada, esta decorreu de forma informal, sem grandes preocupações com a ordenação das perguntas e rigidez de tempo.

No presente ponto desta dissertação serão expostas as temáticas abordadas nas entrevistas, bem como as respostas obtidas, para tal optou-se por agrupar as perguntas por áreas temáticas, sendo que no subponto 4.7.5. serão apresentadas as tendências de resposta, acompanhadas do respetivo guião, de forma a fazer-se um resumo dos contributos recolhidos.

4.7.1 Dos objetivos e Resultados do contrato de Inserção

As três primeiras perguntas pretendem averiguar dos objetivos e resultados do contrato de inserção, tendo em conta a experiência profissional das colaboradoras.

No que se refere aos objetivos do contrato de inserção as entrevistadas identificam a co-responsabilização, providenciando o que será uma integração plena dos indivíduos a nível social e profissional, através de uma autonomização e capacitação de competências (C9 e C10)

Na opinião das entrevistadas os principais resultados deste contrato consistem em desenvolver competências e solucionar vulnerabilidades, tentando que seja o mais ajustado possível à família, conhecendo-se primeiro a família para poder ser ajustado (C9 e C10).

“Umas áreas porque necessitam estar previamente acauteladas, outras para manutenção” (C9)

Prevêem-se nos contratos ações relacionadas com o emprego, inserção escolar e social, saúde, habitação, etc. No entanto alguns objetivos podem não ser atingidos devido a condicionantes externas como por exemplo a procura de emprego (C9 e C10).

“(...)este é um trabalho contínuo para capacita-los para eles próprios conseguirem atingir estes objetivos.”(C10)

Identificam que neste processo se estabelecem relações de confiança e empatia, sendo que esta ligação empática que tem por base uma relação de ajuda em que o utente se vê empoderado pelas suas competências que podem a dada altura ser potenciadas pelo técnico que o acompanha numa perspetiva holística. (C9 e C10).

4.7.2 Das capacidades instaladas no Estado e das respostas sociais operadas pelo Terceiro Setor

A quarta, quinta e sexta pergunta do questionário a este grupo de colaboradoras pretende obter elementos sobre as respostas que o Terceiro Setor disponibiliza à sociedade e as necessidades dos beneficiários do RSI.

No que se refere a situações possíveis de surgir num acompanhamento psicossocial em que o Estado não tenha respostas de forma imediata a colaboradora 9 salienta que nem todas as ações previstas no contrato de inserção irão depender do Núcleo de Ação Social, mas sim de uma articulação entre uma rede parceira, que a lei também prevê.

“Prevê as parcerias porque o objeto da lei é extremamente coerente e claro: que é promover a inserção plena dos beneficiários nas diferentes áreas em que o ser humano se constitui. Sem estas entidades parceiras não se efetiva esta integração” (C9)

A colaboradora 10 identifica que na forma imediata só em colaboração com as IPSS, depois poderão ser acionados apoios complementares *“(...) porque o RSI não chega para tudo.” (C10)*

Questionadas sobre as respostas existentes nas instituições do Terceiro Setor e a intervenção destas entidades as respostas foram objetivamente claras:

“(...) nós precisamos deles para efetivar os contratos de inserção. Quando temos situações de carência alimentar são muitas das vezes eles que nos ajudam bem como nos projetos de intervenção comunitária (...)” (C9)

“Por vezes são as instituições que percebem alguma dificuldade e comunicam para o ISSA no sentido de ser ativado outra ajuda adequada e muitas vezes a solução está na articulação conjunta.” (C10)

Identificam como situações típicas em que o estado poderá recorrer a estas instituições no estabelecimento conjunto de planos de intervenção junto das famílias e das comunidades para promover a inserção dos utentes tentando minimizar os efeitos da pobreza, como por exemplo a Cáritas no acompanhamento a jovens e fornecimento de alimentos, a AMI no fornecimento de refeições e material escolar, a COT com muitas valências designadamente com as casas abrigo, a Associação Nascer e Crescer Feliz na preparação de enxovais para bebés, o banco de Alimentos, etc.

4.7.3 Da Missão das Instituições do Terceiro Setor e Contributos para a Eficaz implementação da política do RSI

A sétima, oitava e nona questão pretende correlacionar a missão das instituições do Terceiro Setor com as respostas sociais oferecidas, a sua importância para a eficaz implementação do RSI e do *Know How* existente em comparação com os serviços do Estado.

No que se refere à adequação das respostas sociais oferecidas ambas as colaboradoras consideram adequadas e importantes as soluções apresentadas pelo Terceiro Setor no âmbito desta medida social.

“Sim, cada vez mais. Antes havia uma visão muito distinta do que era o Estado e o que eram as instituições do Terceiro Setor existindo barreiras muito definidas. Com o avançar dos anos a visão passou a ser conjunta entendendo-se que todos trabalham para o mesmo fim- que é minimizar os efeitos da pobreza, e esta é uma excelente medida para atingir estes objetivos” (C9).

“Considero, que sozinhos não conseguimos fazer nada, quantas mais parcerias mais bem-sucedidos seremos (...)” (10)

Questionadas se o Estado daria melhores sociais:

“Julgo que não, durante algum tempo pensei que o Estado deveria ter uma maior responsabilidade neste sentido, agora entendo que deve existir uma co-responsabilidade entre Estado, Utentes e entidades parceiras (...) Estas instituições fazem um trabalho louvável junto das populações e isso é visível não só no caso do RSI. Se fossem só as respostas públicas não teríamos tanta capacidade” (C9)

“(...) não se conhece o Estado a fazer estes serviços, poderia até ser igual mas como a resposta das entidades parceiras é boa nem se coloca esta necessidade” (C10)

4.7.4 Das relações de Co-produção

As duas últimas questões são relacionadas diretamente com o conceito alvo do presente estudo – A Co-produção. Pretende-se com estas questões aferir o conhecimento existente em relação ao conceito e se este apresenta semelhanças com as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do Terceiro Setor, no caso específico da política pública do RSI.

A colaboradora 9 identifica que o conceito tem afinidades com o conceito de co-responsabilidade, afirmando que será a forma com que cada um poderá contribuir para uma mesma causa de forma a beneficiar todos sendo uma equação onde todos têm algo a dar e a receber e que mantendo esta relação a um nível equilibrado trará benefícios para todos.

Relativamente às semelhanças entre o conceito de Co-produção e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do Terceiro Setor, ambas as colaboradoras encontram analogias.

“Completamente e cada vez mais, porque foi dado poder às instituições. Antes estas instituições tinham uma relação de dependência do setor público e não de Co-produção. Atualmente assiste-se que estas instituições cada vez mais oferecem à comunidade serviços inovadores” (C9).

4.7.5 Resumo das Respostas Obtidas das Colaboradoras da COT

À semelhança do realizado no ponto 4.6.5. será aqui também apresentado o questionário elaborado para guião das entrevistas realizadas às colaboradoras do ISSA com as tendências de resposta, esquematizadas na tabela seguinte.

Tabela III – Guião de Entrevistas às Colaboradoras do ISSA e Tendência de Resposta

Pergunta	Tendência de Resposta
1) Para si, qual o principal objetivo do contrato de inserção?	A co-responsabilização, providenciando o que será uma integração plena dos indivíduos a nível social e profissional
2) Tendo em conta a sua experiência profissional, quais considera serem os principais resultados do contrato de inserção?	Desenvolver competências e solucionar vulnerabilidades, sendo que alguns objetivos podem não ser atingidos devido a condicionantes externas
3) Que tipo de relação se estabelece com os beneficiários?	Relações de confiança e empatia
4) Num acompanhamento psicossocial, de determinado indivíduo ou agregado familiar, que tipo de situações poderão surgir em que, desde logo, se preveja que o Estado não tenha respostas de forma imediata?	Existe uma articulação entre uma rede parceira e que na forma imediata só em colaboração com o TS.
5) Existindo uma instituição do 3º setor com uma resposta cabal ao problema identificado, por norma esta instituição é consultada para intervenção no caso?	Nem todas as ações previstas no contrato de inserção irão depender do Núcleo de Ação Social, sendo procuradas soluções no TS.
6) Quais as situações que normalmente poderá o Estado recorrer a instituições do 3º setor, no âmbito do RSI?	Estabelecimento conjunto de planos de intervenção e ainda no fornecimento alimentos e refeições, material escolar, alojamento temporário, tratamentos de saúde, etc.
7) Na sua perceção, considera que estas instituições dão respostas adequadas para a missão a que se propuseram?	Adequadas e importantes.
8) Considera que estas instituições são importantes para a eficaz implementação da política do RSI?	
9) Considera que o Estado daria melhores respostas do que estas instituições?	Não se conhece o Estado a oferecer estas respostas, e como as respostas das entidades parceiras são adequadas não se questiona outra solução.
10) Conhece o conceito de Co-produção?	Foram identificadas afinidades com o conceito de co-responsabilidade.
11) Tendo em conta o conceito de Co-produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do 3º setor, no caso específico da política pública do RSI?	Foram encontradas analogias e identificado o empoderamento do TS na apresentação de respostas inovadoras e a existência de uma rede parceira.

No próximo ponto faremos uma análise global dos contributos obtidos nas entrevistas realizadas tanto à instituição do Terceiro Setor, como à entidade pública.

4.8 Análise global das Entrevistas

Neste ponto, serão apresentados os resultados das entrevistas realizadas às colaboradoras da COT e do ISSA, no âmbito do acompanhamento realizado aos beneficiários do RSI e em duas perspetivas diferentes: por um lado as colaboradoras da COT, sendo uma IPSS que possui várias valências de apoio social, designadamente uma dedicada ao acompanhamento de beneficiários de RSI. Por outro lado, avaliaremos o entendimento que subjaz às técnicas que acompanham estes mesmos beneficiários, mas exercendo a sua atividade no serviço público.

A análise terá sempre o foco na questão de investigação que serviu de base ao presente estudo e aos objetivos a que nos propusemos, ou seja, perceber como as instituições do Terceiro Setor Co-Produzem com o Estado, neste caso em específico através da implementação da política pública do RSI.

Através da análise ao conteúdo das entrevistas é possível constatar a convergência de opiniões das entrevistadas, em diferentes domínios:

- ✓ No que se refere à dualidade de objetivos, tal como a própria política prevê, o primeiro eixo consiste num apoio destinado a proteger as famílias em situação de pobreza extrema que é materializado numa prestação pecuniária, sendo que este apoio trará como contrapartida a adesão a um contrato de inserção que se traduzirá num investimento nas capacidades e competências destes indivíduos, dando-lhes o empoderamento necessário para os tornar mais proactivos;
- ✓ No que se refere a necessidades primárias, que são necessárias garantir no imediato, como seja a escassez de alimentos ou fornecimento de refeições, falta de abrigo, institucionalização de crianças e adultos, falta de vestuário, segurança, etc. Na forma imediata só em colaboração com as IPSS se poderá garantir estas necessidades, podendo depois ser acionados apoios complementares, uma vez que a prestação pecuniária é manifestamente reduzida para fazer face a muitas das necessidades que são identificadas na avaliação dos processos.
- ✓ No que se refere ao espaço temporal para a concretização dos objetivos propostos, tornou-se claro que as medidas constantes nos contratos de inserção, e que irão permitir a aquisição de competências necessárias à sua inserção profissional e social, necessitam de um tempo que não será igual para todos os beneficiários desta política. Estamos concretamente a referir-nos a

situações de falta de emprego, melhoria de condições de saúde, investimento em escolaridade e formação profissional, mudança de mentalidades, motivação pessoal, tratamentos de abuso de substância, falta de habitação condigna, entre tantas outras situações que poderão ser consideradas.

Nesta parte empírica do trabalho foi consensual que o Estado não terá capacidade instalada para fazer face às exigências desta política pública, tendo de socorrer-se de protocolos de cooperação com Entidades do Terceiro Setor e estas por sua vez irão socorrer-se de outras entidades do mesmo setor mesmo que não protocoladas, ou de organizações cívicas, comunitárias e de redes de vizinhança, amigos e família.

“Todos são precisos e importantes desde os trabalhadores do Estado, aos trabalhadores das instituições, passando pelas próprias pessoas da comunidade que muitas vezes em regime de voluntariado têm muita vontade de ajudar o próximo. É o trabalho de todos em prol da melhoria de cada um.”

“(...) recorreremos a várias associações que ajudam com muito - como por exemplo roupas e outros bens. Nós utilizamos as nossas valências e recorreremos a outras instituições, muitas vezes de voluntários, formando uma rede de apoio”

Conclui-se que nem todas as ações previstas no contrato de inserção irão depender do Estado, mas sim na articulação com uma rede parceira, que a lei também prevê.

As entrevistas foram consensuais no que diz respeito à motivação para as respostas sociais tendo-se obtendo as convicções das entrevistadas no que diz respeito à obtenção de mais e melhores respostas sociais por parte das instituições do Terceiro Setor, pelo que não deverá, na opinião das entrevistadas, ser o Estado a assumir todas as funções, mas podendo atuar enquanto entidade fiscalizadora e reguladora.

Ficou ainda clarificado a existência de um trabalho em rede e que a política pública do RSI acaba, indiretamente por promover a solução de muitos outros problemas com a utilização desta *network*.

“Não existindo o trabalho em parceria esta política seria uma solução muito mais pobre e não chegaria a todos os que necessitam deste apoio”

O estudo empírico conseguiu, de forma clara, encontrar ligações de Co-produção entre as relações formais estabelecidas com o Estado, através dos acordos de cooperação existentes, mas também com

relações informais que se estabelecem com outras organizações do Terceiro Setor, com organizações cívicas, comunitárias e mesmo relações de vizinhança, família e amigos.

Quanto ao papel que o Terceiro Setor representa para o Estado identificou-se que uma anterior visão impunha uma fronteira entre o que era o Estado e o que eram as instituições do Terceiro Setor, sendo que atualmente esta distinção começa a desvanecer e que o próprio Estado foi empoderando as instituições de forma a dar-lhes uma maior liberdade de atuação e uma co-responsabilização, que também é exigida aos próprios beneficiários contribuindo ativamente para a sua integração social e profissional e desta forma aumentando os níveis de cidadania.

CAPÍTULO V – Conclusões Gerais, Contributos para a Gestão Pública e Limitações e Pistas para Futuras Investigações

5.1 Conclusões do Estudo

O presente estudo, possui como motivação a perceber, na prática, a evolução do conceito de Co-produção associado aos emergentes modelos onde a Administração Pública atualmente permanece, tendo em conta o envolvimento das instituições do Terceiro Setor na prossecução dos objetivos da política pública do RSI.

A atualidade impõe uma forma de elaboração e implementação de políticas públicas que envolvem uma *network*, derivado à natural evolução dos modelos onde se permanecem a Administração Pública, Portugal não será exceção.

Sendo a NPM o modelo de gestão que pretende desenvolver esta rede e que chama vários atores para a concretização de políticas públicas, envolvendo o cidadão, o Estado, agentes económicos e organizações do Terceiro Setor, em nome de interesses comuns. Este modelo vem confiar no cidadão os seus recursos de conhecimento, tempo, competências e nas suas relações recíprocas, promovendo um trabalho colaborativo em vez de relações “paternalistas” entre a Administração Pública e cidadãos.

O RSI, insere-se numa “nova geração” de políticas sociais, que se baseia na promoção e na capacitação do cidadão tendo em conta as redes de relações sociais em que se inserem, esta política social, em Portugal, veio fazer face à tendência europeia, com o objetivo de combater a pobreza e promover a autonomia e a inserção social do indivíduo e do seu agregado familiar.

O RSI introduz uma lógica de duplo sentido, dado que além de colmatar as fragilidades financeiras, acarreta consigo uma modalidade de investimento no processo de inclusão social e profissional do indivíduo, com a variante de ser um compromisso entre Estado e cidadão

A Co-produção é um elemento central da NPG, promovendo uma mistura de agentes de serviços públicos e cidadãos que contribuem para a prestação de um serviço público e por esta razão são um contributo para o aumento da cidadania uma vez que envolve a participação dos cidadãos, a que se associam por inerência as instituições do Terceiro Setor e de toda a sociedade civil, nas diversas etapas de uma *network*.

Definimos no ponto 2.3. do capítulo II o termo utilizado no presente trabalho para nos dirigirmos ao sector cooperativo e social, optando pela terminologia de “Terceiro Setor” por se entender que vai de encontro ao estipulado no artigo 82º da CRP, que considera a existência de três setores, designadamente,

Público, Privado e setor Cooperativo e Social, sendo que o terceiro dos setores será o cooperativo e social. Além disso, e apesar da falta de consenso, o termo Terceiro Setor tem sido particularmente utilizado em investigações internacionais procurando-se obter uma maior neutralidade, hibridação e abertura, relativamente a tradições teóricas.

Dentro das formas previstas legalmente, em Portugal, de instituições do Terceiro Setor, distinguem-se as IPSS que são as pessoas coletivas sem finalidade lucrativa e constituídas por particulares com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de justiça e de solidariedade, contribuindo para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos e que podemos afirmar serem nucleares na materialização da cidadania e atenuação das sequelas da desigualdade e da injustiça social.

Não será de surpreender que a instituição à qual nos dedicamos, no presente Estudo de Caso, seja uma IPSS e que apresenta um grande e variado leque de respostas sociais, contribuindo ativamente para a promoção da justiça social e aumento da cidadania ativa.

No que concerne à cooperação entre o estado e as IPSS, recorde-se aqui que a LBES vem estabelecer na alínea b) do artigo 9.º o princípio da cooperação considerando a capacidade instalada material, humana e económica das entidades do Terceiro Setor e da sua competência técnica, sendo que na mesma linha da política de cooperação surge a alteração ao Estatuto das IPSS, que veio estabelecer os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do Terceiro Setor, culminando com a publicação da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação entre Instituto de Segurança Social, I.P., e as IPSS. Com a publicação desta portaria o Estado, especificamente no que à segurança Social diz respeito, vem valorizar o papel das IPSS promovendo a cooperação e assumindo como nuclear a construção de uma sólida parceria entre o Estado e o setor social

Relembrando o conceito que motivou este estudo, a Co-produção é uma estratégia para a produção dos serviços públicos através da partilha de responsabilidades. A partilha de responsabilidades vai ajudar a desenvolver uma *network* e quebrar barreiras, aumentando a capacidade de todos os intervenientes e promover o trabalho colaborativo em vez de relações “paternalistas” entre administração pública e cidadãos.

A Co-produção faculta um modelo para a combinação de agentes de serviços públicos, agentes privados, sociedade civil e cidadãos, na prestação de um serviço público. Usando estas ferramentas é possível produzir em conjunto: produzir serviços, políticas e medidas que satisfaçam necessidades sociais utilizando-se um esforço conjunto.

De forma a efetuar o estudo proposto optou-se por correlacionar este conceito com a implementação de uma política pública, tendo-se optado pela política social do “Rendimento Social de Inserção”, estudando-se a forma como as instituições do Terceiro Setor Co-produzem com o Estado e com os próprios beneficiários de forma a sua eficaz implementação.

No âmbito do estudo proposto, foi realizado um estudo de caso tendo presente uma instituição do Terceiro Setor que dedica a sua atuação às causas sociais e no apoio a famílias e indivíduos em situação de carência económica.

A COT possui vários acordos de cooperação com o Estado, sendo que um deles é especificamente destinado ao acompanhamento da implementação do RSI. Se umas das valências desta organização é inteiramente dedicada a acompanhamento de beneficiários de RSI, todas as outras valências vão-se entroncando num objetivo comum que consiste na autonomização e empoderamento das famílias e indivíduos, e que vai sendo concretizando através da execução do Contrato de Inserção assinado entre o ISSA e os beneficiários em cumprimento de uma das condições para atribuição da prestação pecuniária.

Na concretização da sua missão, a COT, socorre-se de uma rede informal de atores que vão desde organismos do Estado, passando por outras organizações do Terceiro Setor e até voluntários.

O presente estudo veio demonstrar existência de uma rede plural e eficaz na implementação da política pública do RSI.

A ênfase é posta na sustentabilidade das relações interorganizacionais, onde a confiança, o capital relacional e os contratos relacionais constituem os principais instrumentos de gestão destas redes (Neves 2010) mencionado por (Bilhim, 2017).

A política pública do RSI é mais um investimento nas capacidades humanas do que propriamente uma política com efeitos a curto prazo, embora o seu intuito passe por ser uma medida transitória, na prática só serão atingidos os seus objetivos depois de percorrida uma linha temporal, que não é igual para todos os beneficiários, mas que nunca será a curto prazo. O grande objetivo do contrato de inserção é o de proporcionar uma mudança positiva na vida destes cidadãos. Acontece que esta mudança está condicionada à resolução de uma série de questões que se situam a “montante” do momento em que os técnicos começam a intervir ou então estão condicionadas a fatores exógenos a estes agregados como seja o meio envolvente do agregado, a situação socioeconómica do país, etc.

As situações que podem ser contempladas num contrato de Inserção são múltiplas e complexas e na maioria dos casos vão-se encadeando umas nas outras, foram identificadas áreas como a saúde, quer mental quer física; formação profissional; frequência de escolaridade; falta de hábitos de trabalho; desemprego; habitação estável, organização doméstica, economia doméstica, hábitos de higiene, tratamento de consumo abusivo de substância, apoio jurídico à vítima de violência doméstica, entre outras.

Além das áreas identificadas têm de ser trabalhadas problemáticas como a motivação para a mudança, incitar a utilização de potencialidades e abnegação das vulnerabilidades, desenvolver competências profissionais, necessidades afetivas, só para identificar alguns exemplos.

Como será compreensível todo este percurso não será realizado de forma mecanizada, sendo necessário um tempo, mas que nunca será a curto prazo uma vez que as mudanças de mentalidades nunca são imediatas.

As mudanças sociais e de comportamentos levam, necessariamente, tempo e um investimento na construção e aquisição de competências. No que se refere à postura ativa perante o emprego é necessário em primeiro plano promover o empoderamento destes indivíduos e trabalhar outras questões como sejam hábitos de higiene e saúde.

"(...) se não tiverem saúde não conseguem dar o salto. Garantir que a pessoa tenha acesso a cuidados de saúde de forma a modificar a sua vida social e profissional. Por exemplo existem pessoas com os dentes completamente estragados e isso numa entrevista de emprego é fator prejudicial."(C2)

Além das situações acima identificadas, outras existem e que têm, estas sim, de ser colmatadas a muito curto prazo, como seja a falta de alimentos, a segurança, roupas, alojamento/habitação, entre outras necessidades básicas do dia-a-dia.

O rol de situações exposto é muito diversificado não sendo possível ao Estado ter resposta para muitas destas situações, ou tendo terá de existir um tratamento e acompanhamento personalizado.

A solução encontrada passa necessariamente por chamar outros atores a este cenário e que o próprio quadro legal português prevê. Referimo-nos concretamente aos acordos de cooperação entre o Estado e o Terceiro Setor. Aliás foi identificado que nem todas as ações previstas no contrato de inserção dependeriam do Núcleo de Ação Social, mas sim de uma articulação entre uma rede parceira.

Além do Estado sozinho não conseguir dar resposta a esta política pública também parece claro que não daria melhores respostas sociais que o Terceiro Setor. O Terceiro Setor tem um core e motivações diferentes, e por esta razão apresentam soluções diferentes, tendo um maior foco na solidariedade e na entrega, são elementos essenciais para efetivar os contratos de inserção sendo igualmente chamadas no estabelecimento conjunto de planos de intervenção junto das famílias e das comunidades para promover a inserção dos utentes, tentando minimizar os efeitos da pobreza. Além disso a carga procedimental na Administração pública é prejudicial neste tipo de situações que exigem uma intervenção rápida e personalizada, podendo em determinados casos, a intervenção do Estado, cingir-se ao papel de regulador e fiscalizador, sendo que noutras situações são os próprios serviços do Estado que prestam a ajuda necessária como sejam cuidados de saúde, rede escolar, centros de emprego, etc.

Particularizando com a instituição alvo do presente estudo de caso, a essência da COT é promover a autonomização do indivíduo e cada um dos técnicos, independentemente da valência onde presta funções, trabalha para este fim. Existe um trabalho metódico de acompanhar a par e passo as famílias e indivíduos beneficiários. Entre todas as valências existe sempre uma articulação pelo que o trabalho em conjunto está sempre presente e até colmatando situações que ficam a descoberto do contrato de inserção. A celeridade parece ser o lema, conseguem-se resolver situações e avançar com soluções para processos que por vezes parecem burocráticos, porque todos os técnicos trabalham com relações de proximidade e interajuda e quando algum tem conhecimento de uma solução para o utente que outra colega acompanha, a informação é de imediato transmitida. Neste processo são frequentes as situações em que a resposta possa estar em outra instituição do Terceiro Setor, na esfera da organização do Estado, em organizações cívicas, de voluntários, nas famílias, nas relações de vizinhança, etc.

As entrevistadas identificaram de forma clara e inequívoca vários destes atores como sejam: redes de vizinhança; a própria família; o banco de alimentos; banco de Roupas; centro de emprego; hospitais; centros de saúde; escolas; creches e ATL; a Associação Nascer e Crescer Feliz, a Cáritas; Casas do Povo; Juntas de Freguesia, a AMI; Liga Portuguesa Contra o Cancro, Cozinha Económica, Instituto São João de Deus, Lar D. Pedro V, etc.

Consegue-se ainda identificar a mudança operada na visão do que era o Estado e o que eram as instituições do Terceiro Setor existindo, anteriormente, barreiras muito definidas e que com o avançar dos anos a visão passou a ser conjunta.

Após apresentação do conceito, todas as entrevistadas identificam inequivocamente relações de Co-produção entre as ligações estabelecidas entre o ISSA e o Terceiro Setor para a prossecução dos objetivos da política pública do RSI.

O estudo desenvolvido identificou que a prossecução dos objetivos da política pública do RSI é efetivada através de uma rede parceira onde são envolvidas determinadas instituições do Terceiro Setor através do estabelecimento de parcerias. Além das parcerias oficializadas por protocolo, estas ainda conseguem acionar outras instituições do Terceiro Setor, organizações cívicas, comunitárias, voluntários, redes de vizinhança, amigos e família. Ficou ainda demonstrado que os esforços produzidos, pelo Estado, Terceiro Setor, sociedade civil e os próprios beneficiários, levam, na maioria dos casos, a mudanças positivas na vida destes indivíduos e seus agregados, designadamente a sua inclusão social e profissional, o que significa um aumento da cidadania ativa.

Chegados aqui encontramos resposta à questão de partida que, lembre-se é “De que forma as instituições do Terceiro Setor Co-produzem para a concretização dos objetivos da política pública do Rendimento Social de Inserção?”

5.2 Contributo Esperado Para a Gestão Pública

“A Co-produção torou-se uma palavra da moda tanto para académicos quanto para profissionais na última década” (Sorrentino, Sicilia, & Howlett, 2018, p. 277). No entanto “estudos empíricos sobre Co-produção ainda são escassos, existem poucas evidências disponíveis sobre as condições facilitadoras ou seus impactos relativos nos atores da Co-produção envolvidos e na sociedade como um todo” (Sorrentino, Sicilia, & Howlett, 2018, p. 278).

O desenvolvimento deste estudo procurou descrever a forma como está sendo operacionalizada a Co-produção, especificamente na condução da política pública do RSI.

Contando já com duas décadas de implementação, o RSI é uma política pública com um duplo sentido, tentando-se desmarcar das medidas de assistencialismo puro, tendo como objetivo final a integração social do individuo de forma eficiente, e nesta senda aparecem as instituições do Terceiro Setor como entidades facilitadoras e promotores da eficaz integração dos beneficiários desta medida.

O presente estudo procura contribuir para o corpo do conhecimento da temática em análise, descrevendo a forma como as instituições do Terceiro Setor Co-produzem com o Estado na implementação de políticas

públicas e desta forma fornecendo, importantes contributos à estimulação da cidadania ativa e consequentemente no aumento do valor público.

A Co-produção é atualmente um dos pilares da reforma das políticas públicas em todo o mundo, sendo uma peça valiosa para as reformas, planeamento e prestação de serviços públicos eficazes (Horne and Shirley 2009; OCDE 2011; Boyle and Harris 2009; Nambisan and Nambisan 2013; Pestoff 2006) mencionados em (Osborne, Radnor, & Strokosch, 2016). “Apesar destas funções variadas e do crescente corpo de pesquisas empíricas, a Co-produção continua a ser mal formulada e tornou-se em mais uma de uma série de “palavras confusas” nas políticas públicas” (Osborne, Radnor, & Strokosch, 2016, p. 640).

Este estudo de caso, pretende contribuir com mais uma gota de água num oceano onde ainda existem limites por descobrir.

5.3 Limitações e pistas para futuras investigações

Como limitação deste estudo poderão ser apontadas as decorrentes dos eventos abaixo identificados.

Em primeiro lugar trata-se de um estudo de caso único o que desde logo poderá limitar as conclusões extraídas. Depois a nível geográfico ficamos limitados à atuação dos acordos de cooperação estabelecidos com o instituto de segurança Social dos Açores e dentro deste, à atuação de uma estratégia implementada para uma determinada realidade social, designadamente a Ilha Terceira, especificamente o concelho de Angra do Heroísmo.

As realidades sociais são variadas e exigem respostas adequadas e personalizadas, ou até mesmo inovadoras, para poderem corresponder às exigências e necessidades de determinados grupos ou contextos sociais.

No caso específico dos Açores, estamos a referir-nos a uma diversidade de contextos sociais que tanto poderão estar relacionados com a insularidade dos Açores em relação ao continente Português, como de diferenças entre as ilhas do arquipélago, como identifica (Diogo, 2019).

“Nesse sentido, temos vindo a refletir no conceito de poli-insularidade. Este define-se não apenas como insularidade em relação ao continente, mas também como insularidade inter-arquipélago, isto é das ilhas mais pequenas em relação às maiores.

Ao analisarmos a incidência dos beneficiários por ilha podemos encontrar grandes diferenças. Em particular destaca-se S. Miguel, a maior ilha dos Açores, quer em tamanho (sensivelmente o mesmo da ilha da Madeira), quer em população, com 55,9% do total dos residentes no arquipélago (censos 2011). É, de resto, a única ilha com uma percentagem de beneficiários na sua população residente superior à média regional.” (Diogo, 2019)

Outro fator a ter em consideração é a Insuficiência de estudos na realidade nacional, ainda assim, estamos convictos da existência de Co-produção operada entre a Segurança Social e o Terceiro Setor em diferentes concelhos do país, trabalhos futuros deveriam estudar outras entidades em diferentes realidades sociais por forma a consolidar conclusões.

Bibliografia

- Aires, L. (2015). *Paradigma Qualitativo e Práticas de Investigação Educacional* (1ª ed.). Universidade Aberta.
- Araújo, J. (2007). *Avaliação da Gestão Pública: a Administração Pós Burocrática*. Coruña, España: CONFERÊNCIA DA UNED. Obtido de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/8309>
- Atkinson, A. B. (1996). The Economics Of The Welfare State. *The American Economist*, 40, pp. 5-15.
- Azevedo, C., Franco, R., & Meneses, J. W. (2012). *Gestão de Organizações Sem Fins lucrativos- o desafio da inovação social* (3ª Edição ed.). PositivAgenda.
- Bilhim, J. (2017). Nova Governação Pública e Meritocracia. *Sociologia Problemas e Práticas*, vol.40, pp. 9-25.
- Bilhim, J., Correia, P., & Ferreira, I. (2019). O papel dos códigos de ética na administração do setor da saúde em Portugal: a visão dos dirigentes. *n.º 89*, pp. 79-95.
- Brandsen, T., & Pestoff, V. (2006). Co-production, the third sector and the delivery of. *Public Management Review*, 8: 4, pp. 493-501.
- Bryson, J., Crosby, B., & Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public Administration Review*, 445-456.
- Carreira, V. (2018). *A Participação Pública: Factores e Comportamentos de Cidadania Ativa na Construção e Gestão de Territórios Sustentáveis (Tese de Doutoramento)*. Lisboa: Faculdade de Ciências e Tecnologia da universidade Nova de Lisboa. Obtido de https://run.unl.pt/bitstream/10362/37029/1/Carreira_2018.pdf
- Eriksen, E., & Weigard, J. (1999). *The End of Citizenship? New Roles Challenging the Political Order*. Arena Working Papers.
- Ferreira, R. (2015). Rendimento Social de Inserção, tolerância zero: o embrutecimento do estado. *Sociologia [online]*, Vol.29, 147-169.
- Ferreira, S. (2004). *O papel de movimento social das organizações do terceiro sector em Portugal*. Associação Portuguesa de Sociologia, V Congresso Português de Sociologia.
- Fonseca, F. (2010). Co-produção: Uma Abordagem Transformadora do Setor Público. *Interface Administração Pública*, N.º56, pp. 16-20.
- Franco, R., Sokolowski, S., Hairel, E., & Salamom, L. (2005). *Sector Não Lucrativo Português numa Perspectiva Comparada*. Johns Hopkins University, Baltimore e Universidade Católica, Porto.
- Namorado, R. (2017). A Economia Social e a Constituição. *Economia Social em Textos*.
- Osborne, S., & Strokosch, K. (2013). It takes two to tango? Understanding the Co-production of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives. *British Journal of Management*, vol.24, pp. S31 - S47.

- Osborne, S., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, Vol.18, n°5, pp. 639-653.
- Ostrom, E. (1996). Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development. *World Development*, Vol.24, n°6, pp. 1087-1087.
- Pacheco, V. (2009). *Entre a fobia da cigarra e a apologia da formiga: a Inclusão Activa e os Esquemas de Rendimento Mínimo na Europa*. Coimbra: Tese de Mestrado Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Pato, M. T. (2011). *O Rendimento Social de Incerção: Instrumento Facilitador da Incersão? (Dissertação de Mestrado)*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Obtido de <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/3392>
- Pestoff, V. (2011). Co-production, New Public Governance and Third Sector Social Services In Europe. *Ciências Sociais Unisinos*, Vol.47, 15-24.
- Pollitt, C. (1990). *Managerialism and the Public Services - The Anglo-american Experience*. Oxford/Massachusetts: Basil Blackwell.
- Quintão, C. (2004). *Terceiro sector - elementos para referenciação teórica e conceptual*. Universidade do Minho. Braga: Vº Congresso Português de Sociologia.
- Quintão, C. (2011). *O Terceiro Setor e a sua renovação em Portugal. Uma abordagem preliminar*. Porto: Instituto de Sociologia da Universidade do Porto.
- Reto, L. (2001). O Terceiro Setor em Portugal: Delimitação, Caracterização e Potencialidades. *Pensamento Cooperativo*, 2, pp. 69-94.
- Ribeiro, M. H. (2009). *Rendimento Social de Inserção – uma política social de desenvolvimento humano?* Cadernos de Pedagogia Social.
- Salamon, L., & Sokolowski, W. (2015). *What is the 'Third Sector'? A New Consensus Definition for Europe*. Third Sector Impact-Policy Brief n° 01/2015. Obtido em 22 de 10 de 2020, de https://thirdsectorimpact.eu/site/assets/uploads/documentations/first-tsi-policy-brief-defining-the-third-sector/TSI_PolicyBrief1_ThirdSectorDefinition.pdf
- Salamon, L., & Sokolowski, W. (2016). *The Size and Scope of the European Third Sector*. Third Sector Impact - Working Paper n.º 13/2016. Obtido de http://thirdsectorimpact.eu/site/assets/uploads/documentations/tsi-working-paper-no-12-size-scope-third-sector-europe/TSI-Working-Paper-12_Size-and-Scope.pdf
- Salm, J., & Menegasso, M. (2010). *Proposta de Modelos para a Coprodução do Bem Público a Partir de Tipologias de Participação*. Rio de Janeiro: XXXIV encontro da ANPAD.
- Sorrentino, M., Sicilia, M., & Howlett, M. (2018). Understanding co-production as a new public governance tool. *Policy and Society*, vol.37.
- Third Sector Impact. (21 de 10 de 2020). *Third Sector Impact*. Obtido de Third Sector Impact: <https://thirdsectorimpact.eu/>

Vigoda, E., & Golembierwski, R. (2001). Citizenship Behavior and the Spirit of New Managerialism: A Theoretical Framework and Challenge for Governance. *The American Review of Public Administracion*, Vol.31, 273-295.

Legislação

- Constituição da República Portuguesa, na redação conferida pela Lei constitucional n.º1/2005, de 12 de agosto;
- Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro;
- Recomendação n.º 92/441/CEE, Jornal Oficial das Comunidades Europeias;
- Lei 96-A/96, de 29 de junho, Diário da República;
- Lei 13/2003, de 21 de março, Diário da República;
- Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
- Lei n.º 30/2013, de 8 de maio, Diário da República;
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro;
- Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho;
- Portaria n.º 196/2015, de 1 de julho;

Apêndices

(C1) Colaboradora 1

1) Conhece a política pública do Rendimento Social de Inserção (RSI)?

Sim, é um apoio destinado a proteger as famílias em situação de pobreza. Tem uma parte que consiste numa prestação em dinheiro complementada com um contrato que é feito com as famílias para garantir que exista uma integração social, laboral e comunitária.

O objetivo é que seja uma medida de curta duração e otimizando o individuo

2) Tendo em conta os objetivos desta política pública, considera que esta consegue atingir os seus objetivos de forma imediata? Porquê?

De forma imediata não. Tem muito a ver as características das famílias que se vai trabalhar, o histórico familiar tem um peso a ter em conta. Existem situação em que os pais são acompanhados e os filhos também, já em idade adulta, também se tornam beneficiários. No entanto existem situações de fácil e rápida resolução, mas na generalidade não o são porque esta política pública é muito afetada por toda a envolvência onde o individuo está inserido e por questões de saúde, questões laborais e desemprego, sendo que nos últimos anos derivado aos programas de emprego temporário esta última condicionante tem vindo a decrescer

3) Ao longo da sua atividade profissional, de que forma as suas funções se relacionaram com os beneficiários do RSI?

Antes das atuais funções estava a exercer atividade na casa abrigo de vítimas de violência doméstica e SOS vítima. Nestas valências encontrei de tudo, tanto beneficiários como não beneficiários. Nos casos de violência doméstica existem muitos casos de pessoas de que não exercem qualquer profissão e nestes casos a prestação monetária torna-se muito importante numa primeira fase para poderem sair desta situação.

Desde 2016 as minhas funções são diretamente relacionadas com beneficiários de RSI. Acompanho desde a chegada do requerimento, posteriormente a contratualização com a família do contrato de inserção, com vista a cumprir determinados objetivos. Os objetivos são sempre em função do suprimento de determinadas situações que se consideram importantes modificar em determinado agregado. De forma maioritária surgem situações de desemprego, depois situações de problemas de saúde (algumas pessoas que nunca na vida consultaram um médico), educação com ações destinadas à frequência à

escola de forma a valorizar a educação e desta forma dar um salto qualitativo na educação e literacia. A prestação em dinheiro não irá por si só resolver todos os problemas de um individuo ou família, existem muitas coisas intrínsecas, um dos primeiros passos será o de incentivar a motivação para a mudança e as mudanças de mentalidades nunca são imediatas. São articulados formas e meios, de forma a motivar estas pessoas promovendo o empoderamento das famílias. A nível psicológico é frequente encontrar pessoas que precisam de ajuda e que em determinadas situações são encaminhadas para profissionais da área.

4) Quais as necessidades primárias que considera importantes garantir para que um indivíduo família possa modificar positivamente a sua situação profissional e pessoal?

Por vezes encontramos estas pessoas sem nada. Em primeiro lugar é necessário garantir que exista alimentação e habitação, em segundo lugar a saúde a higiene e a segurança. Depois de garantir os mínimos assegurados são avaliadas as habilitações literárias para poder ser trabalhada a questão do emprego.

No que toca à higiene por vezes é difícil abordar a questão porque a higiene pessoal e habitacional não é a que se considera ideal o que terá reflexos em futuras entrevistas de emprego, a aparência menos cuidada tem reflexos diretos e este é um importante campo de intervenção dos técnicos do RSI de forma a poder dar o passo para o mundo laboral, mas que por vezes não é fácil.

A nível da segurança a COT tem a grande vantagem de poder promover o encaminhamento para outras valências. Especificamente nos casos de violência doméstica as pessoas têm muita dificuldade em sair daquela situação e que tem de ser trabalhada, por vezes de forma gradual, chamando-se o apoio da psicologia e dos técnicos do SOS Vítima, mas em primeiro lugar terá de ser trabalhada a motivação pessoal.

A COT possui várias valências e todas elas são, de uma forma ou de outra, importantes para garantir a mudança positiva de um individuo ou família, desde por exemplo a creche, porque uma das grandes dificuldades para a procura de emprego, no caso das mulheres, é o facto de não se conseguirem inscrever no centro de emprego por causa dos horários. No caso de situações de violência doméstica o facto de a criança frequentar o colégio torna-se num fator positivo para a sua segurança, o mesmo se diga a nível do ATL que também vem garantir o acompanhamento e segurança da criança enquanto os pais trabalham. No caso do *“Novo Rumo”* vem garantir, nos casos extremos em que as pessoas ficam sem abrigo, o abrigo necessário e alimentação tentando-se sempre que o individuo se tente autonomizar sendo este uma rampa de lançamento para uma mudança construtiva

5) Considera que o Estado tem capacidade, por si só, para a eficaz implementação desta política pública? Porquê?

Não, no caso específico da inserção social e profissional é importante que o Estado esteja dividido pelas instituições sociais, que estas se tornem os braços do Estado, sendo as parcerias e o trabalho em conjunto muito importante para se garantir a eficaz implementação desta política pública.

Todos são precisos e importantes desde aos trabalhadores do Estado, aos trabalhadores das instituições passando pelas próprias pessoas da comunidade que muitas vezes em regime de voluntariado têm muita vontade de ajudar o próximo. É o trabalho de todos em prol de uma situação de melhoria de cada um.

Embora a COT não tenha mão de obra voluntária é muito comum relacionarmo-nos com instituições que funcionam com este voluntariado, como é o exemplo dos vários Bancos de Roupas e Bancos Alimentares instituições que ajudam grávidas, como é o caso da instituição “*Nascer e Crescer Feliz*”. Dentro das próprias comunidades conseguem-se identificar casos de pessoas que acabam por fornecer exemplos positivos a estas pessoas que estão numa fase de transição de mudanças positivas nas suas vidas essencialmente porque as pessoas aprendem vendo o exemplo de outros ou tornando como referência determinados comportamentos.

6) Considera que a instituição onde desempenha funções, é importante para a eficaz implementação da política do RSI?

Sim, cada técnico e nas diferentes áreas acabam por lidar com muitas situações de RSI. A essência desta instituição é promover a autonomização do indivíduo e cada um dos técnicos independentemente da valência onde presta funções trabalha para este fim. No caso concreto do RSI de forma a que os indivíduos usufruem o melhor possível desta medida.

7) Considera que o estado daria melhores respostas sociais, do que as instituições do 3º setor?

Não, e é mesmo por isso que existem as parcerias. O estado em conjunto com as instituições dará melhores respostas, o complemento de ambas as partes será a forma ideal

8) Conhece o conceito de Co-Produção?

Não.

9) Tendo em conta o conceito de Co-Produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do 3º setor, no caso específico da política pública do RSI?

Sim, faz todo o sentido é o que já referia em relação à complementaridade, é o trabalhar em conjunto para atingir objetivos.

(C2) Colaboradora 2

Função Dentro da Organização: Agente de Educação Socio-Familiar.

Acompanhar de forma muito direta os utentes beneficiários de RSI e Ação Social. São algumas atribuições acompanhar os utentes aos lugares necessários de forma a operacionalizar uma mudança, como por exemplos serviços do Estado como Junta de Freguesia, centro de Saúde. Nota que quando se fazem acompanhar pela Agente Socio-familiar existe uma diferença no atendimento, quando se deslocam sozinhos a estes lugares é notório alguma desilusão com a forma como foram atendidos, quando acompanhados o atendimento é melhorado. As funções passam também por ajudar a reunir de vários serviços os documentos necessários para instruir processos como sejam os de pensões. Toda a ajuda fornecida é sempre no sentido de fornecer ferramentas de forma a autonomizar estas pessoas e também incutir a cultura de que elas têm direitos, mas também existem deveres, de forma a integra-los na sociedade, ensinando que existem recursos, porque existem muitos recursos na nossa sociedade.

A nível do lar e da economia doméstica as funções consistem em fazer com que estas pessoas vejam como as coisas são feitas, porque encontramos muitas famílias com sérias dificuldades em fazer atividades básicas na lide diária de uma casa, neste sentido fazem-se demonstrações de como fazer estas atividades. Existe um provérbio que descreve muito bem esta atividade e que faz todo o sentido “Se me disserem esqueço, se me mostrarem talvez não me lembre, mas se me envolverem ei-de compreender”, neste sentido vamos dando pequenas dicas, ideias para aproveitamento de objetos como por exemplo pedir nas mercearias caixotes de fruta para servir de arrumação de brinquedos ou de sapatos, dar uma nova utilização a frascos de vidro, incentivando a utilização de vários recursos que existem e que não são necessários despende dinheiro e desta forma ir reciclando o que existe também em casa.

Dentro de um caso que possa surgir pode acontecer ter uma intervenção primária, mas sempre em primeiro lugar há que criar empatia com esta família, uma vez que estamos a entrar na sua casa, de

forma a não criar a sensação de invasão fazendo-os perceber que estamos para ajudar, o que nem sempre é muito fácil, mas na maioria dos casos tem-se conseguido. De uma forma imediata por vezes acontece observar logo uma mudança porque a nível de vizinhança observam uma mudança em determinada família e por vezes acontece que outra família venha a pedir também uma intervenção porque já veem uma ajuda em nós, existindo uma publicidade positiva na nossa intervenção. A nós as famílias não nos veem como dinheiro, porque nós não atribuímos qualquer quantia monetária, apenas utilizamos e ensinamos a utilizar os recursos que eles têm e que a própria comunidade tem, quanto muito podemos ajudar a reunir as despesas de forma a calcular algum eventual apoio, porque por vezes nem existe a noção das despesas mensais. Ajudamos a gerir a casa e também a gerir o orçamento.

1) Conhece a política pública do Rendimento Social de Inserção (RSI)?

Por um lado, visa melhorar as condições materiais dos indivíduos e famílias e possibilita o desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais. A atribuição da prestação monetária é o principal atrativo para a candidatura, mas depois acontece que se desenvolvem as capacidades já referidas promove-se o ensinamento e descoberta de capacidades, explorando também estas capacidades.

2) Tendo em conta os objetivos desta política pública, considera que esta consegue atingir os seus objetivos de forma imediata? Porquê?

Logo de imediato só pelo facto da verba monetária poder ser atribuída sem grandes demoras e se foi a família a pedir é porque sentiam esta necessidade, mas depois é necessário que exista alguma vontade de mudança, porque também existem aqueles que já vem sendo acompanhados desde o início desta política pública e já foram criando alguma habituação que já não abdicam, existem ainda os que apresentam determinadas limitações e por mais que se tente é muito difícil que não permaneçam dentro desta medida até passarem para uma situação de pensionista, outros existem que conhecem muito bem os seus direitos no sentido de virem a recorrer no caso de deixarem de receber RSI, mas não conhecem os seus deveres. Já existem casos de acompanharmos os filhos daqueles que acompanhamos logo no início desta política. Mas existem exceções! Existem os que aproveitam para mudar positivamente a sua vida e conseguem dar o salto

3) Ao longo da sua atividade profissional, de que forma as suas funções se relacionaram com os beneficiários do RSI?

Em tudo, e acabo por ter uma relação muito positiva, eles já me conhecem e por vezes até me telefonam. Tenho famílias que já não precisava acompanhar porque já estão orientadas, mas que continuam a procurar-me por vários motivos porque acabei por ficar para estas famílias como uma referência.

4) Quais as necessidades primárias que considera importantes garantir para que um indivíduo família possa modificar positivamente a sua situação profissional e pessoal?

Recursos, saúde e motivação. Encontramos muitas situações em que existem pessoas que nem médico de família têm, e nem ligam a isso, no entanto se não tiverem saúde não conseguem dar o salto. Garantir que a pessoa tenha acesso a cuidados de saúde de forma a modificar a sua vida social e profissional. Por exemplo existem pessoas com os dentes completamente estragados e isso numa entrevista de emprego é fator prejudicial.

A sociedade tem muitos recursos nós é que temos de aprender a valorizar o que existe. Por exemplo o trabalhar a terra ou o aprender a tirar partido do facto de existir um pedaço de terra junto à casa, de forma a contribuir com alimentos para o sustento da família, porque em regra estas pessoas compram tudo. Já chegou a existir um programa vocacionado exatamente para isso para ensinar, os beneficiários do RSI, a cultivar a terra. O ver as sementeiras a produzir e a servir para alimentar a família tornou-se gratificante para estas pessoas, foi pena não haver o seguimento disso. Por acaso a Cáritas agora está com uma medida semelhante, entregando plantios às famílias para elas poderem cuidar, mas é essencial existir um seguimento, no caso do nosso projeto faltou verba, só tínhamos um carro e tínhamos de ir buscar estes beneficiários a casa. É pena faltarem os recursos porque estas formações são muito importantes para elas verem que todos formamos um todo e que elas não estão à parte.

No caso da motivação é muito importante transmitir a ideia de que tudo é possível, que basta acreditar, terem a segurança de saberem que eu estou ali para as ajudar – desde fazer um curriculum ou ajudar a desbloquear outra qualquer coisa – alimentando a sua motivação porque muitas destas pessoas trazem passados difíceis.

No que refere às escolas sinto que não estão preparadas para receber as crianças destas famílias, sendo certo que a educação tem de vir de casa no caso destas crianças pode ser necessária outro tipo de preparação, com dinâmicas diferentes porque estas crianças precisam por vezes de coisas diferentes e a escola não está a conseguir ajudar.

5) Considera que o Estado tem capacidade, por si só, para a eficaz implementação desta política pública? Porquê?

As políticas sociais dependem muito dos profissionais que trabalham nesta política, para funcionar uma política social tem de existir uma dedicação às causas, agir também com o coração, não pensar só em números e estatísticas, mas dedicar-se às pessoas e isso só depende dos profissionais que estão no terreno da humanidade e espírito social. Para o estado é mais difícil trazer estas características, o Estado é sempre mais superficial e mais focado nos números.

6) Considera que a instituição onde desempenha funções, é importante para a eficaz implementação da política do RSI?

Sim, porque nós temos várias valências e acabamos por nos articularmos uns com os outros e acabamos por trabalhar todos em conjunto, embora tenhamos consciência que somos as barrigas de aluguer do Estado

7) Considera que o estado daria melhores respostas sociais, do que as instituições do 3º setor?

Depende sempre das pessoas envolvidas, quanto ao saber fazer nós somos muito diretas muito no terreno e isto é diferente - O espírito é diferente.

8) Conhece o conceito de Co-Produção?

Não.

9) Tendo em conta o conceito de Co-Produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do 3º setor, no caso específico da política pública do RSI?

O ISSA faz a sua parte e nós temos de fazer a nossa. Para fazer a nossa parte teriam de descer um bocadinho, o Estado com a verba que atribui às IPSS não conseguiria fazer o mesmo que nós fazemos – Nós acabamos por fazer um milagre. A nível de remunerações os trabalhadores das IPSS recebem menos vencimento em comparação com os trabalhadores do Estado.

Quanto às redes comunitárias são utilizadas redes de vizinhança. Por exemplo existem pessoas idosas que podem estar em condições de poderem ser minimamente cuidadas pelo vizinho se for o caso de ir fazer uma pequena visita para ver do estado de saúde ou apenas preparar a medicação, por vezes tentamos socorrer-nos destas relações de boa vizinhança e considero isso importante. Nos casos dos beneficiários do RSI, as situações feitas mais conflituosas podem ser superados por relações de vizinhança que criam elos de amizade e interajuda e criam boas referências a estes indivíduos. No caso

de indivíduos isolados tentamos sempre que a família se envolva de alguma forma de uma forma mais simples tentamos muitas vezes envolver a vizinhança e a família.

A nível de instituições obtém-se muita colaboração de juntas de freguesia e casas do povo. Muitas vezes são eles que têm conhecimentos das situações e identificam e pedem-nos ajuda, mas o contrário também acontece nós pedimos a intervenção deles em determinadas situações.

No caso de adolescentes grávidas faço acompanhamento às consultas para garantir que não existem falhas dando a necessária sensibilização na utilização de contraceptivos para relacionamentos futuros e recorremos a várias associações que ajudam com muito como por exemplo roupas e outros bens. Nós utilizamos as nossas valências e recorremos a outras instituições, muitas vezes de voluntários, formando uma rede de apoio.

Na COT são 3 agentes socio familiares existindo mais em outras IPSS como a Caso do Povo do Porto Judeu e Lar D. Pedro V.

(C3) Colaboradora 3

1) Conhece a política pública do Rendimento Social de Inserção (RSI)?

Tem por objetivo dar respostas quer a agregados familiares como a indivíduos isolados. O RSI é a resposta que existe para poderem sair de uma situação de pobreza extrema e de falta de condições de vida. Pode servir para dar uma resposta de habitação, quando não sejam as casas abrigo, é uma alavanca para se começar a trabalhar a inserção social, ou a reinserção social. Uma prestação para sair de uma situação pobreza extrema e a inserção do individuo que é operada através do contrato de inserção delineando metas a atingir e começando a trabalhar as capacidades de forma a cumprir o contrato.

2) Tendo em conta os objetivos desta política pública, considera que esta consegue atingir os seus objetivos de forma imediata? Porquê?

Não, por um lado o valor da própria prestação é demasiado baixo para dar resposta a todas as necessidades do indivíduo. Na forma imediata é dar resposta a necessidades básicas, chamando a atenção que muitas vezes esta prestação nem dá para alojar um utente num quarto de renda, para não falar em outras respostas como seja a alimentação, saúde. Na forma imediata não se consegue reinserir alguém com esta prestação de RSI (quando estamos a falar em agregados a prestação aumenta).

Trabalho com pessoas que são beneficiárias há anos e os avanços que se conseguem são muito pequenos porque existem muitas outras dificuldades, não é só circunscrita à parte financeira e temos de trabalhar as potencialidades de cada um. Existem dificuldades em termos de saúde, quer mental quer física, a falta de escolaridade, a falta de hábitos de trabalho, existem muitas outras condicionantes que não têm propriamente a ver com a parte económica. Por vezes o próprio programa não vem contemplar todas as necessidades do beneficiário porque por vezes não existem respostas para elas a nível de instituições que as disponibilizem - tanto social como de saúde.

3) Ao longo da sua atividade profissional, de que forma as suas funções se relacionaram com os beneficiários do RSI?

Em primeiro lugar ter uma habitação estável, muitas pessoas chegam em situação de sem abrigo.

4) Quais as necessidades primárias que considera importantes garantir para que um indivíduo família possa modificar positivamente a sua situação profissional e pessoal?

Em primeiro lugar uma habitação **estável** (sublinhado). Existem situações que a solução imediata passa pelo aluguer de um quarto num caso com vários indivíduos a habitar e com variadas situações desde consumos a doenças mentais o que acaba por ser desmotivante surgindo a necessidade de encontrar outro quarto e isto provoca instabilidade e insegurança. É necessária estabilidade que seja prolongada no tempo.

A nível de alimentação, ter alimentação garantida. Se a verba atribuída for gasta na renda irá precisar de outra ajuda.

Acessos a cuidados de saúde quer física quer mental, 90% das pessoas que acompanho têm problemas de saúde mental, tem de existir medicação para estabilizar e programas para inserir estas pessoas a nível de uma ocupação.

Depois, deverá existir a garantia do acima descrito. Existe a necessidade de formação ou programas protegidos de emprego porque muitos destes indivíduos não se conseguem inserir num emprego dito normal, porque existe muitas situações de absentismo ao trabalho, vão ter dificuldades em estabelecer relações profissionais com os colegas de trabalho, falta de entendimento para cumprir o que lhes é mandado, problemas em gerir a autoridade, pessoas que estejam a fazer medicações mais pesadas têm mais dificuldade em acordar cedo. São várias as condicionantes que são necessárias gerir.

5) Considera que o Estado tem capacidade, por si só, para a eficaz implementação desta política pública? Porquê?

Se for para trabalhar com o mesmo programa e com o mesmo número de pessoas não dá. É muito importante existir o recurso às instituições do Terceiro Setor, até porque as instituições têm a vantagem de fazer um trabalho de maior proximidade e conhecer melhor a realidade de alguns lugares. A instituição estando inserida em determinado meio acaba por perceber melhor as respostas que são necessárias e os próprios técnicos acabam também por fazer um trabalho mais próximo. Nós trabalhamos muito em proximidade, nós vamos atrás deles somos mais personalizadas.

6) Considera que a instituição onde desempenha funções, é importante para a eficaz implementação da política do RSI?

Sim, no caso da COT existe mesmo um protocolo de cooperação no âmbito de RSI. As ajudantes socio familiares poderão aqui fazer uma grande diferença no tipo de serviço que o ISSA poderá prestar. Trabalhamos inclusivamente com utentes que além de beneficiários de RSI têm problemas de exclusão social e a COT possui este tipo de respostas, existindo depois o problema de perderem o direito aos RSI quando entram numa casa abrigo e esta acaba por ser uma dificuldade acrescido porque existem indivíduos que se recusam a entrar numa casa abrigo para não perderem o RSI, e neste caso é uma consequência negativa da prestação em dinheiro porque para estes utentes valorizam mais o dinheiro do que a estabilidade.

7) Considera que o estado daria melhores respostas sociais, do que as instituições do 3º setor?

Na forma como está organizado, não. O Estado não consegue garantir o trabalho de proximidade quer com os agregados quer com os indivíduos isolados, e desta forma não conseguirá perceber as reais necessidades, a não ser que integrassem mais profissionais e diferentes óticas de gestão. Tudo depende do número de pessoas que temos a trabalhar e da resposta que queremos dar. Neste momento e com as condições que existem não parece que o Estado sozinho conseguisse dar a resposta a que esta política se propôs.

Mesmo que o Estado tentasse nunca iria conseguir dar a resposta personalizada a cada individuo ou agregado, é difícil ao estado perceber dar as respostas adequadas tendo em conta os diferentes meios onde estas pessoas se enquadram, não existe politica publica que consiga prever de forma tão específica determinadas necessidades de determinado grupo ou determinado meio social. São as instituições que conhecem o terreno, o Estado dificilmente está no terreno desta forma, está presente de uma forma mais abrangente, não de uma forma tão específica. Acontece com frequência no desenvolver do nosso

trabalho depararmo-nos com situações de necessidades de respostas que não existem, nós gostaríamos que elas existissem, e somos nós que vamos criar estas respostas, o Estado é uma máquina mais pesada e burocrática para conseguir criar estas respostas de uma forma imediata e com esta facilidade, as instituições tem esta facilidade porque conhecem de uma forma muito particular o meio e os próprios utentes.

Quanto ao facto do Estado ser uma máquina mais pesada e demorar mais a dar determinadas respostas sociais e que são identificadas de forma específica pelos técnicos, que conhecem muito bem determinados grupos sociais ou determinadas realidades, considera que o estado tenta ouvir da parte dos técnicos estas necessidades que são encontradas e perceber quais é que são?

Acho que somos pouco ouvidos, quem trabalha nestas áreas, e há muitos anos, com indivíduos com tantas problemáticas e necessidades nós enquanto técnicas fazemos vários pedidos que julgamos ser transmitidos superiormente tal como as nossas frustrações, mas é difícil fazer ouvir a nossa voz, são poucos os pedidos que vem sendo atendidos, no meu caso há anos que luto para que se crie um centro de dia com formação para indivíduos isolados que lhes pudesse dar competências. Não poderemos acreditar que um individuo consiga fazer uma reintegração plena sem lhe darmos competências – este individuo chegou a esta situação exatamente por causa disso, derivado aos problemas que têm e pela falta de competências- se não trabalharmos as competências o meu trabalho foi infrutífero, vejamos também o exemplo de programas de combate a toxicodependências que apresentam fragilidades que já foram identificadas e que ainda assim não foram introduzidas alterações, não é possível reintegrar indivíduos com estes problemas de saúde se eles não forem completamente tratados e que irá trazer mais tarde problemas para toda a sociedade ou por problemas de segurança pública, descatos, vão recorrer mais vezes a serviços de urgência, etc. Existem muitas áreas que precisam de ser trabalhadas de outra forma e que o Estado ainda não adaptou as suas políticas a estas realidades e estes dois exemplos são claros de perceber, outras situações são mais complexas de perceber e para isso o Estado deveria sentar-se à mesa com os técnicos porque colocar pessoas a fazerem programas e a criarem leis mas sem conhecerem o terreno não irão surgir soluções adequadas à própria realidade, porque uma coisa é a teoria e outra coisa muito diferente é a prática.

8) Conhece o conceito de Co-Produção?

Não.

9) Tendo em conta o conceito de Co-Produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do 3º setor, no caso específico da política pública do RSI?

Sim, porque tem de haver um trabalho conjunto. Tanto assim é que os próprios coordenadores do caso dos Grupos de Risco são Técnicos do ISSA, nós temos de trabalhar em colaboração, este grupo trabalha diretamente na dependência do ISSA, neste caso é mesmo coprodução em pleno.

Falou também num outro conceito relacionado que é a Co-Criação, de que forma é considera importante o estado recorrer aos técnicos que conhecem determinados grupos ou realidades de forma a ajustar determinadas políticas públicas a estes problemas em particular?

As necessidades destes grupos são as necessidades dos técnicos que com eles se relacionam, muitas vezes são criadas respostas para situações, que embora importantes, não são as mais importantes ou pelo menos não vão colmatar a origem do problema. Há recursos que já existem e que podem ser ajustáveis, não são necessariamente um aumento de custos porque não é necessário criar tudo de raiz, mas para isso é preciso ouvir para perceber o que é que existe e como se poderá utilizar isso de forma a criar novas respostas. Eu própria coloquei em funcionamento um centro de dia sem aumentar custos, porque socorri-me a pessoas de outras instituições, técnicos com diferentes habilitações e de áreas diferentes que pudessem vir dar um contributo, não houve aumentos de custos quer para a Instituição quer para o Estado, o lema é perceber quais as necessidades e procurar recursos existentes e que podem ser redirecionados de forma a colmatar uma necessidade. Neste caso procurei ajuda em outras IPSS na sociedade civil e no próprio Estado, tinha professores. Este projeto foi muito alimentado pela paixão de se querer modificar alguma coisa, é sempre preciso é de organização.

Acabou de abordar o conceito de network entre o Estado com o 3º setor, a sociedade e as próprias empresas considera que esta network é evidente ou ainda é muito difusa?

Existe uma rede que se chama “Rede de Apoio Integrado ao cidadão em Situação de Exclusão Social” esta rede é do ISSA, mas a única pessoa do ISSA é a coordenadora e de resto são tudo instituições. Esta rede já existe há vários anos, existe em São Miguel e na Terceira (existe ainda uma outra que se chama “Rede de Apoio à Mulher”) e vão chamar a si todas as IPSS que trabalham nessas áreas. No caso da RAICSES estão a COT, a AMI (que fornece refeições), a Cozinha Económica Angrense, A Casa de Saúde de São Rafael e Casa de Saúde Espírito Santo, o Hospital de Santo espírito da Ilha Terceira, as Casas Abrigo (COT e Sta casa da Praia da Vitória). Existe ainda o Programa Percursos que pertence ao Centro

de Saúde da Ilha Terceira de forma mais alargada temos a Cáritas, a PSP, a Direção Geral de Reinserção Social e Serviços Prisionais (ligada ao Ministério da Justiça) ,o Banco Alimentar. A rede mais restrita reúne a cada 15 dias até porque determinada situação poderá estar a ser acompanhada por mais do que uma IPSS (dependendo das necessidades) tentando sempre que os nossos utentes tenham respostas integradas, o mais possível, o facto de nos conhecermos pessoalmente vem facilitar muito e vem agilizar alguns processos acabando por ser muito importante esta proximidade e fazendo com que se criem outras respostas. Com a situação de pandemia abrandou a atividade, mas chegamos a ter programas de formação com utentes de várias IPSS ou mesmo atividades de lazer que pudessem a criar relações de confiança com os utentes e que pudessem transmitir a ideia de que os técnicos não estão ali sempre para chamar à atenção e orientar mas que também conseguimos estar ao mesmo nível dos nossos utentes neste tipo de situações. Esta rede tem de facto feito atividades muito interessantes acabando por ser bom para todos técnicos e utentes, criando-se laços entre os utentes e entre os técnicos de outras instituições.

(C4) Colaboradora 4

1) Conhece a política pública do Rendimento Social de Inserção (RSI)?

É um apoio financeiro que é dado pelo Estado a famílias com necessidades financeiras ou em situação de risco.

2) Tendo em conta os objetivos desta política pública, considera que esta consegue atingir os seus objetivos de forma imediata? Porquê?

Não é imediato, leva o seu tempo por vezes as pessoas acomodam-se ao facto de estarem a receber estas prestação, mas depende das pessoas já tive experiência de pais que eram beneficiários de RSI e que a vontade destas famílias em deixar de o receber era muito grande e consideravam que o RSI era uma passagem, mas também já lidei com pais que estavam extremamente confortáveis em receber RSI e que achavam que não seria necessário mais esforço, pelo que acho que tudo vai da mentalidade das pessoas e da forma como elas encaram a vida

3) Ao longo da sua atividade profissional, de que forma as suas funções se relacionaram com os beneficiários do RSI?

Numa primeira fase, e enquanto educadora, é diretamente com os pais. Enquanto membro da direção da COT é com o leque de utentes das várias valências

4) Quais as necessidades primárias que considera importantes garantir para que um indivíduo família possa modificar positivamente a sua situação profissional e pessoal?

Uma habitação condigna, ter emprego estável sendo que os programas de emprego não vêm trazer esta estabilidade porque têm um limite no tempo e as pessoas podem voltar à mesma situação. A própria COT tem trabalhadores neste tipo de programas e por falta de capacidade da instituição em poder continuar a trabalhar com eles, sem ser em programas de emprego, eles voltam para a situação que tinham antes.

Depois vem a alimentação, por vezes o que se recebe de RSI é tão pouco que não chega e já tivemos situações em que tivemos de ajudar alguns utentes nossos através de grupos de amigos com organização de cabazes ou mesmo confeccionar refeições para entregar a famílias.

5) Considera que o Estado tem capacidade, por si só, para a eficaz implementação desta política pública? Porquê?

Se o termo de comparação forem os colégios, porque também trabalhamos em parceria com o Governo, acho que não. O Estado não consegue dar resposta educacional a toda a gente, tendo para isso de recorrer a instituições. Com o RSI é a mesma coisa, se não tiverem parcerias, como a que têm connosco penso que seria uma solução muito mais pobre e não chegaria a todos os que necessitam deste apoio.

6) Considera que a instituição onde desempenha funções, é importante para a eficaz implementação da política do RSI?

Creio que sim, porque estamos sempre em contato com os utentes e de uma forma muito célere conseguimos resolver uma situação e estar atentos às necessidades dos utentes, avançando com processos que por vezes são burocráticos.

Acho que damos melhores respostas, quando no colégio nos apercebemos de uma família que tem necessidades acionando de imediato alguma valência de forma a colmatar determinada situação e tenho uma resposta quase de forma imediata, através do Estado isso não seria possível porque a carga procedimental seria grande e a resposta já poderia ser tardia.

7) Considera que o estado daria melhores respostas sociais, do que as instituições do 3º setor?

Acho que temos de trabalhar em parceria, não poderão ser só as instituições, mas também não poderá ser só o governo. A união das duas partes é que permite alcançar os objetivos. Entendendo que o RSI não se poderá prolongar por muito tempo, após esta medida deverão surgir outras políticas de forma a que não exista voltar à situação inicial. Sou a favor do RSI, acho que foi uma boa política, mas entendo que existem situações que se prolongam, existem até casos que passam de pais para filhos e isso não deveria acontecer, alguma coisa funcionou mal aqui.

Existem situações de trabalhadores que já passaram por aqui em programas de emprego que tinham vontade de trabalhar e eram úteis à instituição, acontece que a instituição não tem capacidade financeira para contratar estes trabalhadores eles voltam para uma situação de beneficiários de RSI, se ao invés disso apoiassem a instituição financeiramente esta por sua vez teria capacidade de contratar e estas pessoas como funcionários e desta forma adquiria-se uma cultura de vontade pelo trabalho e assim também se inculcia nos filhos a cultura de que o sustento vem do trabalho alterando-se desta forma a mentalidade da necessidade de ter uma profissão.

8) Conhece o conceito de Co-Produção?

Não.

9) Tendo em conta o conceito de Co-Produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do 3º setor, no caso específico da política pública do RSI?

Sim, existe uma relação próxima, mais depressa os técnicos da COT dão conta ao ISSA das necessidades dos utentes do que à própria entidade, existe uma parceria sólida entre estas duas organizações existindo grande proximidade.

(C5) Colaboradora 5

1) Conhece a política pública do Rendimento Social de Inserção (RSI)?

Os grandes eixos do RSI é que tenham alguma forma de subsistência não estejam completamente desprovidos de meios económicos, por outro lado permita o desenvolvimento de um contrato em que o

beneficiário de responsabilize por um conjunto de ações que o levem a curto/médio prazo a se tornarem mais autónomos e responsáveis no seu processo pessoal e profissional. É o empurrão necessário.

2) Tendo em conta os objetivos desta política pública, considera que esta consegue atingir os seus objetivos de forma imediata? Porquê?

De forma imediata, não. Vai-se fazendo cumprir.

Na forma imediata está o apoio económico que vem facilitar no facto da pessoa não ficar completamente desprovida de um meio de sobrevivência quer seja canalizado para a questão habitacional quer seja canalizado para a alimentação ou para a higiene, vem providenciar de uma forma imediata uma resposta. Claro que a contratualização dependerá das medidas que são estabelecidas com os assistentes sociais e como se irá depois trabalhar estas questões com os utentes. Poderemos encontrar diversos itens a ser contratualizados na minha experiência profissional era habitual incluir nos casos de abuso de substância uma redução de através do apoio de valências da COT, do Estado ou de outras IPSS, também a inscrição no centro de emprego estava muito presente e ter uma postura ativa face ao emprego, ao nível de saúde promover um acompanhamento pontual com o médico de família ou mesmo inscrever em médico de família.

Existe uma rede montada que vai sendo ativada à medida que forem surgindo determinadas situações, sem estes parceiros não seria possível desenvolver e contratualizar o que temos feito. Sem ser em termos de contrato RSI podemos ativar outros parceiros como sejam a AMI ou a Cozinha Económica essencialmente quando se encontram situações de falta de higiene ou falta de alimentação. Existe efetivamente uma rede de suporte bastante grande que embora incompleta já é significativa.

3) Ao longo da sua atividade profissional, de que forma as suas funções se relacionaram com os beneficiários do RSI?

Muitos utentes procuram-nos porque acabaram um vínculo laboral de forma involuntária e por esta razão ficaram sem meio de subsistência e recorrem ao RSI de forma remediativa. Existem casos de deportados que chegam sem qualquer tipo de suporte e ficam nas casas abrigo alguns meses depois acionando-se o RSI o que irá significar um passo no que diz respeito à autonomia destes senhores que será adicionado a um outro conjunto de medidas de forma a complementar esta autonomia.

Se por um lado para uns estamos perante uma situação remediativa para outros significa uma situação de maior liberdade e autonomia e infelizmente ainda para outros o sustento do vício porque preferem ficar na rua e ter aquele dinheiro, este tipo de situações exige outro tipo de ação e rigor porque isso é

algo que se pretende evitar e aliás uma das questões que surge no contrato é a existência de uma morada efetiva e condições mínimas de habitação.

4) Quais as necessidades primárias que considera importantes garantir para que um indivíduo família possa modificar positivamente a sua situação profissional e pessoal?

O acesso à habitação. Nos EUA surgiu um modelo chamado *House in first* por considerarem que uma habitação é essencial para estabilidade do individuo e por considerarem que as casas abrigo é um modelo desadequado, pretendem essencialmente que se consiga uma habitação permanente e que deixe de existir uma situação que é precária, mas que antes pelo contrário existam condições que venham transmitir segurança e que as pessoas se consigam organizar e deixem de pensar só numa forma de sobrevivência imediata.

5) Considera que o Estado tem capacidade, por si só, para a eficaz implementação desta política pública? Porquê?

Claramente não, porque o Estado tem a função de decretar o que serão as políticas que pretende implementar e nós enquanto instituições do 3 setor deveremos ter uma voz ativa para manifestar as necessidades para que estas políticas se tornam efetivas e acessíveis à população. O principal papel do estado deverá ser de mais regulador e fiscalizador. As instituições terão maior *know how* para lidar com esta franja da população.

Considero que o estado estará disponível para ouvir as sugestões que lhe são apresentadas pelas instituições, mas nem sempre conseguirá fazer face aquilo que são as reivindicações, por vezes por questões orçamentais. A prevenção será a área de maior importância pois se bem trabalhada irá evitar medidas reativas no futuro, por vezes sentimo-nos bombeiros a agir já em cima do acontecimento. Considero que a prevenção não se tem feito, existe uma falta de pessoal nas escolas que possam fazer um trabalho os mais pequenos para serem melhores cidadãos no futuro, pois as crianças são copias dos adultos que tiveram como referências e neste aspeto considero que o Estado possa ter falhado a este nível.

6) Considera que a instituição onde desempenha funções, é importante para a eficaz implementação da política do RSI?

Sem dúvida temos grande número de profissionais que desenvolvem trabalho especificamente no âmbito do RSI, através dos acordos de cooperação e têm um trabalho minucioso de acompanhar a par e passo as famílias beneficiárias.

7) Considera que o estado daria melhores respostas sociais, do que as instituições do 3º setor?

Não, o Estado tem outro papel. As Instituições do 3º setor tem um core diferente, e irão apresentar soluções diferentes porque são Instituições sem fins lucrativos com um maior foco na solidariedade e na entrega, também têm motivações diferentes. Os serviços do estado serão mais limitados e ponderados porque têm uma estrutura mais pesada e com mais regras, nas instituições temos maior abertura para podermos prestar a nossa solidariedade e cumprir com a nossa missão de uma forma um pouco diferentes e com outra atenção e mais cuidado, o Estado tem mais regras é mais limitativo e burocrático. Conseguimos observar isso em comparação com as colegas que trabalham no Estado que ficam mais limitadas na sua ação enquanto no nosso caso as coisas fluem, por vezes basta-nos um telefonema para outra instituição para solucionar um problema.

Se estamos cá pelos utentes e se é esta a nossa missão temos esta obrigação, se claro, se estivermos dentro das nossas possibilidades e dentro daquilo que também forem as motivações deles

8) Conhece o conceito de Co-Produção?

Não

9) Tendo em conta o conceito de Co-Produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do 3º setor, no caso específico da política pública do RSI?

Claro que sim, se não nos derem as diretrizes e se nós não formos capazes de fazer cumprir estas diretrizes pouco ou nada será o Estado capaz de fazer cumprir. Daquilo que serão as políticas sociais muitas delas caem em “saco roto” porque se nós não fizermos a nossa parte e não coproduzirmos não haverá benefícios nem ganhos para a sociedade. As instituições tem uma vocação diferente, além do Know how a forma de implementar também é diferente existindo uma maior liberdade para poderem desenvolverem a sua ação traz muitos mais benefícios do que isto tudo ser gerido pelo Estado.

(C6) Colaboradora 6

1) Conhece a política pública do Rendimento Social de Inserção (RSI)?

Trabalhei diretamente com beneficiários do RSI durante 13.5 anos. O objetivo principal da medida do RSI é colmatar a pobreza extrema e fazer o acompanhamento destes beneficiários uma vez que a medida tem duas componentes – A prestação pecuniária e o acompanhamento psicossocial através de um contrato de inserção que é obrigatoriamente assinado pelos membros adultos do agregado familiar. Embora possam existir situações que não sejam mesmo possíveis de realizar a integração social e profissional e nestes casos são encaminhados para determinadas valências ou instituições, é por esta razão que o lema do serviços social é “cada caso é um caso” porque não se conseguem arranjar soluções padronizadas e nem todos terão o mesmo destino. Se o individuo não reunir condições para ser integrado profissionalmente poderá ser integrado noutras medidas que existam.

2) Tendo em conta os objetivos desta política pública, considera que esta consegue atingir os seus objetivos de forma imediata? Porquê?

Consegue no sentido que vai atribuir rendimentos a um individuo ou família, na vertente do contrato de inserção levará tempo uma vez que exige uma avaliação, ser trabalhadas determinadas questões que são detetadas nesta avaliação até mesmo para se perceber quais são a vulnerabilidades e potencialidades da família e para desenharmos um projeto de vida com esta família e estabelecer o contrato adequado a este projeto que será acompanhado e revisto quando necessário.

3) Ao longo da sua atividade profissional, de que forma as suas funções se relacionaram com os beneficiários do RSI?

Durante 13.5 anos fazíamos acompanhamento direto, um assistente social e uma equipa multidisciplinar que era composta pelo assistente social, psicólogas e ajudantes socio familiares.

As psicólogas fazem um trabalho mais específico para a área da psicologia ou até para encaminhamento para outros profissionais de saúde e também na área da educação, as ajudantes sociofamiliares fazem trabalhos mais práticos quando é necessário um acompanhamento mais prático como por exemplo acompanhar a uma consulta, verificar situações dentro de casa, exemplificar e ensinar a fazer tarefas domésticas e mesmo confeccionar alimentação, tratar de assuntos específicos.

As assistentes sociais no fundo é ir acompanhando a situação de vida das famílias, fazer avaliação e reavaliação, diagnósticos, perceber o que ainda está por resolver, encaminhamento para requerer outras

prestações sociais a que possam ter direito, encaminhar para consultas, tratamentos de saúde, inscrições no centro de emprego, entrevistas e outras obrigações perante o centro de emprego. Depois também acompanhamos todas as áreas que possam estar contempladas no contrato de inserção pode passar pela habitação, saúde, educação, etc.

Falou em situações em que as famílias são encaminhadas para instituições do Estado e também para outras instituições do 3º setor, quais é que poderiam ser estas instituições?

Quando nós encaminhamos uma criança para uma creche ou ATL, quando se encaminha uma situação para um tratamento de alcoologia, um abrigo temporário no caso de violência doméstica, quando se encaminha uma situação para um lar residencial quando são situações em elas não consigam ser autónomas e não tenham resposta com a família, para centros de dia, etc.

4) Quais as necessidades primárias que considera importantes garantir para que um indivíduo família possa modificar positivamente a sua situação profissional e pessoal?

Podemo-nos basear na pirâmide de Maslow e em primeiro lugar temos de garantir a alimentação, saúde, habitação estável, educação, formação, emprego e as necessidades afetivas, ou seja em primeiro lugar garantir a sobrevivência e depois irmos avançando de forma a tentar colmatar outras dificuldades.

5) Considera que o Estado tem capacidade, por si só, para a eficaz implementação desta política pública? Porquê?

O Estado não tem de assumir para si todas as funções que a própria comunidade deve também exercer, mas deverá identificá-las, criando legislação e apoios previstos. O Estado não tem de trazer para si todas as responsabilidades no que se refere à execução e pode fazê-lo de forma indireta.

Mas se o quisesse fazer acha que teria melhor capacidade técnica?

Tudo dependeria das pessoas que executariam estas tarefas, embora o Estado já tenha muito na sua alçada (demasiado protecionista?) a sua principal função deverá ser regular e acompanhar e fiscalizar o desenvolvimento da sua política.

6) Considera que a instituição onde desempenha funções, é importante para a eficaz implementação da política do RSI?

Penso que é muito importante, para além de ter acordos de cooperação, no que se refere ao acompanhamento dos beneficiários do RSI, também possui uma série de outras valências que serve

exatamente para colmatar situações que ficam a descoberto, como por exemplo as casas abrigo, colégio, ATL, entre outras valências que garantem o acompanhamento necessário a estas pessoas.

7) Considera que o estado daria melhores respostas sociais, do que as instituições do 3º setor?

Caso assumisse esta responsabilidade penso que seria quase impossível arcar com todas estas responsabilidades e considero que seja positivo que a comunidade esteja envolvida e que seja dinâmica e que existam instituições nesta comunidade que sirvam as suas populações. A não ser assim o Estado tornava-se demasiado pesado e intervinha em tudo o que é a esfera privada da vida das pessoas.

E a nível do Know How será que o estado teria a sensibilidade para desenvolver estas tarefas, numa área tão delicada como esta, na integração do individuo a nível profissional e social, por vezes reeducando o individuo?

Depende sempre do tipo de profissionais que estiverem a desenvolver estas tarefas, porque o sucesso da inserção destas pessoas depende muito dos profissionais que o acompanham e das respostas que são encontradas para solucionar determinadas questões e nem sempre estas respostas dependem de políticas do Estado, existem situações que só a comunidade estará mais apta a resolver. Por exemplo no âmbito do emprego o estado não tem de estar a subsidiar toda a inserção profissional esta pessoa terá também uma obrigação de se envolver socialmente de forma a encontrar uma solução para o seu caso, o que poderá existir aqui é o envolvimento de equipas multidisciplinares no sentido de diagnosticar problemas e trabalha-los no sentido de encontrar soluções e as próprias equipas multidisciplinares poderiam até ser mais completas e envolver outros tipo de profissionais como por exemplo enfermeiros, médicos, juristas, etc. Não quer dizer que tenha de existir uma equipa muito extensa, mas que pudesse garantir soluções adequadas aos problemas detetados e adequada ao número de famílias que acompanha. Na verdade, estas famílias também são acompanhadas por técnicos do ISSA, ou seja, está dividida no acompanhamento que é feito e não existe diferença se o acompanhamento é realizado por técnicos do Estado ou das instituições protocoladas uma vez que todos estamos regidos pela mesma legislação, todos temos os mesmos critérios ou seja o trabalho é regulado da mesma forma.

E a nível de liberdade de ação dos técnicos, os das instituições terão maior liberdade ou a opção de acionar outros mecanismos no caso de ser necessário?

Dentro das instituições conseguimos agilizar determinados processos porque temos várias valências na instituição e conhecemos os outros técnicos e mais rapidamente e facilmente encontramos uma resposta, o que não quer dizer que se consiga sempre

8) Conhece o conceito de Co-Produção?

Não

9) Tendo em conta o conceito de Co-Produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do 3º setor, no caso específico da política pública do RSI?

Sim, existe claramente um trabalho em comum que é feito e no caso das relações entre o ISSA e a COT existe um trabalho em parceria.

A valência que apoia o RSI é um pouco distinta das outras porque está na alçada da Segurança Social que são complementados com outras valências da COT porque estamos perante objetivos comuns, no exemplo da valência do colégio esta é uma parte importante na resolução de certas situações de famílias que beneficiam do RSI porque vão precisar onde deixar as crianças para poderem trabalhar e desta forma se inserirem profissionalmente e neste caso estamos perante a coprodução porque esta valência veio colmatar uma necessidade para a eficaz implementação do RSI e vem no mesmo sentido do que é trabalhado com elas uma vez que existe um contrato e é afinal o que o Estado pretende com a política pública. Claramente estamos perante uma parceria entre estas valência e o que é a prestação do RSI e dos seus objetivos.

E em relação à casa que gere, considera que esta também vem colmatar necessidades inerentes a beneficiários?

Sim, a casa tem na sua génese vários objetivos e uns dos mais importantes é a segurança e o alojamento. Quando a pessoa não tem onde habitar esta será a solução, mesmo que provisória, de forma a ser um começo para poder organizar a sua vida e isto claramente entra dentro dos objetivos do contrato de inserção.

Consegue identificar outros tipos de coprodução entre a COT e outras IPSS, mesmo aquelas com voluntariado?

Por exemplo as Casas de Saúde, se um dos objetivos do contrato de inserção for, por exemplo, o tratamento de alcoolismo para depois poder avançar para uma integração profissional. Recorremos também à Cáritas, Bancos de Roupas, Associação Nascer e Crescer Feliz, a nível de Formação também a Cáritas.

A nível educacional, quando se percebe que as características de determinado aluno não têm resposta na oferta pedagógica das escolas públicas, quais as soluções?

A educação é sempre da responsabilidade da escola até aos 18 anos, enquanto estiver em idade de frequência obrigatória escolar, a própria escola é que tem a responsabilidade de encontrar soluções adequadas àqueles alunos, mas poderá sempre recorrer a outros projetos educativos, como é exemplo dos projetos que a Cáritas tem vindo a desenvolver, se não for o caso e poder integrar cursos profissionais, ou até programas específicos adequados às dificuldades do aluno como por exemplo os DOV – Despiste vocacional, PROFIS, que são programas específicos e mais práticos e com currículos adaptados às dificuldades. Quando estamos a falar no abandono escolar temos de chamar a intervenção de equipas específicas como por exemplo a equipa dos Jovens em Risco do ISSA.

(C7) Colaboradora 7

1) Conhece a política pública do Rendimento Social de Inserção (RSI)?

Pretende a inserção do indivíduo e dos seus agregados, na perspetiva social, laboral e económica. Inicialmente foi criado com o objetivo atribuir uma prestação pecuniária a pessoas com situação económica frágil, para fazer face à sua subsistência económica e às suas necessidades primárias, depois também trabalhar estas pessoas de forma a explorar competências por forma a serem mais proactivas e elas próprias acederem a novas condições de trabalho, mas colocando-se logo o entrave que é a reduzida instrução destas pessoas sendo pessoas mais desfavorecidas.

2) Tendo em conta os objetivos desta política pública, considera que esta consegue atingir os seus objetivos de forma imediata? Porquê?

Não, partindo do princípio que estas pessoas tem poucas condições de trabalho, pouca instrução com muitas vezes vivem em zonas consideradas destruturadas, estas pessoas precisam de ser trabalhadas e acompanhadas, não só no sentido de as orientar mas essencialmente de forma a explorar capacidades dando-lhes um incentivo, porque muitas delas já são derrotadas e habituam-se a não fazer nada conformadas com a quantia que lhe é entregue e neste sentido pode tornar-se polémico porque podem injustamente, às vezes, serem catalogadas por não quererem trabalhar e por vezes não é isto que acontece. Existem pessoas que até querem trabalhar, mas não possuem habilitações, um dos primeiros passos poderia passar pela inserção a nível laboral para poderem ser mais autónomas.

3) Ao longo da sua atividade profissional, de que forma as suas funções se relacionaram com os beneficiários do RSI?

Maioritariamente nas funções exercidas no SOS Vítila e também no exercício da advocacia, porque também estou inserida no sistema do acesso ao direito, o apoio judiciário é atribuído, normalmente, a pessoas que são beneficiárias do RSI ou não possuem rendimentos.

4) Quais as necessidades primárias que considera importantes garantir para que um indivíduo família possa modificar positivamente a sua situação profissional e pessoal?

Para mudar a sua situação profissional as pessoas teriam de ter mais habilitações para aceder a outros tipos de trabalho melhor remunerado ou com outras condições. Tudo isto depois pode estar também conjugado com o nosso sistema de direito laboral, julgo já ter existido um programa que incentivava os privados a contratar beneficiários do RSI para promover que, por um lado deixem de consumir verbas do Estado e por outro lado se tornem mais autónomos, mas isto vem colidir com outras questões porque estamos a apoiar empresas para contratar estas pessoas, mas depois outros irão ficar desempregados e por esta razão esta não seria a melhor solução.

E a nível de condições para o trabalho, considera que estas pessoas apresentam as condições para que uma empresa recorra a esta mão-de-obra?

Não, numa primeira fase não, tem de existir um trabalho preparatório. Quem nunca trabalhou vai faltar algum tipo de capacidade, terá de existir uma orientação, tem de ser ajudada, tem de ser trabalhada e é aqui que entram as instituições porque o Estado não chega para isso, refiro-me ao trabalho em proximidade. O ensinar a fazer tarefas e desenvolver capacidades é mais importante do que estar de forma constante a entregar uma quantia em dinheiro até mesmo porque têm de saber minimamente gerir o dinheiro que lhe é entregue, sendo que sou contra à entrega de bens, estaríamos a regredir no tempo, isto é indigno, mas gerir mal o dinheiro que lhes é entregue também é muito mau.

A nível das necessidades primárias tem de ser assegurado os bens essenciais.

5) Considera que o Estado tem capacidade, por si só, para a eficaz implementação desta política pública? Porquê?

Não, tem de haver as instituições para coadjuvar o estado neste sentido. Estamos a falar em famílias que estão sinalizadas e terão de existir equipas multidisciplinares no sentido de as acompanhar no terreno, porque têm um conhecimento mais adequado e por esta razão podem traçar um plano específico

para cada família, porque não são todas iguais, existem áreas que tem de ser mais trabalhadas do que outras e as instituições são fundamentais neste desenvolvimento.

6) Considera que a instituição onde desempenha funções, é importante para a eficaz implementação da política do RSI?

Sim, por a COT tem muitas valências, umas delas é o RSI, e faz um bom trabalho neste aspeto. No caso específico de violência doméstica nós acionamos os outros mecanismos dependente da situação, se existe dependência económica são acionados meios de forma a que esta pessoa possa sair de casa e posso autonomizar-se, procuramos outro colega que possa dar um encaminhamento ou para o apoio à renda e para também autonomizar-se. Nestes casos a primeira coisa a fazer é dar o necessário apoio psicológico porque normalmente são pessoas com reduzida autoestima e tem de ser motivada no sentido de perceber que ela pode e é capaz de autonomizar-se e que para isso existem meios e instituições que poderão ajudar e é por aqui que tudo começa e com vários casos de sucesso, existe todo um trabalho em rede que é acionado e o RSI acaba por ter um papel importante nestas situações, pelo menos de forma a promover o início, porque muitas destas vítimas são pessoas que nunca lhes foi permitido trabalhar nem exercer uma profissão nem sabem ir aos próprios serviços do Estado pedir qualquer informação e todo este processo de aprendizagem exige muita orientação e acompanhamento, são pessoas que estão muito fragilizadas mas que depois até percebem que têm capacidade e que a ideia que lhes foi transmitida durante uma vida, que não sabiam fazer nada, afinal é falsa. É com a ajuda das instituições que vão conseguir isso. Por vezes apresentar a queixa é muito difícil pode ser um processo muito doloroso ou mesmo moroso, por vezes estas pessoas sentem-se injustiçadas porque não percebem que a justiça funciona com factos e não com o “diz que disse”, por vezes é muito difícil obter testemunhas.

Quando falou num trabalho em rede. Nesta Net Work a que se refere quais as instituições ou valências a que mais recorrem?

Comissão de proteção de jovens em risco (CPCJ), Apoio ao idoso, Cáritas, Cozinha Económica, Bancos de roupas, PSP, Ministério Público, Juízo de Família e Menores etc.

O RSI só fará sentido quando a pessoa consegue garantir condições para conseguir uma mudança positiva na sua vida.

7) Considera que o estado daria melhores respostas sociais, do que as instituições do 3º setor?

Não, porque tudo isso implica um trabalho que só as instituições garantem até porque estamos perante uma situação de justiça social e solidariedade e o objetivo vai ser garantido com relações de proximidade e acompanhamento mais próximo por perceber quais as necessidades e dar uma resposta que se quer célere, o Estado não teria esta capacidade.

8) Conhece o conceito de Co-Produção?

Não.

9) Tendo em conta o conceito de Co-Produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do 3º setor, no caso específico da política pública do RSI?

Sim, no caso do RSI a verba afeta é do estado, as IPSS não tendo fins lucrativos, são na sua maioria sustentadas pelo Estado e neste sentido cria-se uma relação de interajuda. Através dos protocolos estas instituições poderão ser as barrigas de aluguer do Estado.

(C8) Colaboradora 8

1) Conhece a política pública do Rendimento Social de Inserção (RSI)?

Acabar com a precaridade e dar um empoderamento à população mais precária para se autonomizarem e neste sentido existir uma menor dependência do Estado e das instituições e diminuir os casos sociais apesar de se notar uma melhoria, mas ainda com muito trabalho a fazer porque parece que em algumas famílias está enraizado o que implica que estes agregados tenham de ser trabalhados.

2) Tendo em conta os objetivos desta política pública, considera que esta consegue atingir os seus objetivos de forma imediata? Porquê?

Não, porque para se atingir os objetivos a que esta política se propôs são necessários por vezes anos, isto envolve o agregado todo e nem todos os elementos têm as mesmas capacidades para absorver a informação ou as diretrizes que vão sendo transmitidas, isto vem implicar uma mudança de mentalidades. Existem agregados que estão formatados de que é um dever do Estado promover o RSI e por isso não é necessário trabalhar, e isto é uma das coisas que lido para modificar, é como uma casa de habitação social, a casa não lhes pertencem e casos há em que não se consegue intervir na violência doméstica porque marido e mulher moram na mesma casa e lutam pela posse de uma casa que nem é

deles e tal como neste exemplo também no caso do RSI é necessário desmistificar esta ideia que está muito enraizada. As senhoras das equipas multidisciplinares são uma mais valia, porque elas estão no terreno então na própria casa e observando de perto e é bom ver o evoluir destas pessoas, mas por vezes não é fácil.

Por outro lado, se o apoio for maior poderia tornar estas pessoas mais ambiciosas, porque quando se está a falar em mínimos existem opções que têm de ser feitas e entre alimentos e produtos de higiene parece-me que a opção será clara e neste sentido deveria existir uma majoração porque não consegue trabalhar com alguém que está a pensar que não tem leite para os filhos para o dia seguinte, tem de existir uma estabilidade emocional, tem de existir uma segurança. É necessário existir uma série de fatores à volta daquela vítima para podermos dar-lhe o empoderamento necessário e trabalhar competências profissionais.

Não é tão linear como possa parecer.

3) Ao longo da sua atividade profissional, de que forma as suas funções se relacionaram com os beneficiários do RSI?

São em quase todos os dias, embora também possa trabalhar com pessoas em situação de subsídio de desemprego. Atualmente já se consegue ver, nos meus utentes, pessoas com profissão o que não acontecia alguns anos atrás o que já é um começo para se começar a trabalhar outras competências e outras ambições.

Atualmente noto que já não existe tanto a ideia de quem se dirigia a um centro de apoio à vítima vinha à procura de uma casa de apoio social, porque também é verdade que já existem outros tipos de respostas como sejam o apoio ao arrendamento, mas não podemos criar mais bairros, como já aconteceu, estas pessoas têm de ficar mais dispersas de forma a não criarem “guetos” e alterar ambientes de vícios e isso fará diferença para as futuras gerações.

Quando chegam situações em que não existe meios económicos sou eu a fazer o encaminhamento ou para a Segurança Social ou para a assistente social da freguesia respetiva para uma avaliação da situação, chamando sempre a atenção que este apoio não é para o resto da vida irá servir como um trampolim para um salto maior não para viver à custa do estado e este papel todos termos de trabalhar.

Em tantos anos de profissão tive apenas uma utente que entendeu que não queria viver à custa do estado e tudo fez para isso e estou a falar de uma pessoa com défice cognitivo e é adorável e muito gratificante ver a evolução desta utente o esforço que se vê nela para garantir o seu sustento.

Outras situações existem em que pessoas que são beneficiárias de RSI e querem, por sua iniciativa, dar um ou dois dias de trabalho por semana, nota-se desde logo que estas pessoas não querem ficar presas ao sistema.

A mudança de mentalidade deveria começar exatamente pela escola primária, ensinar que fazer descontos para a segurança social será benéfico para o futuro e que é necessário, precisávamos de criar a mentalidade de que todos temos de contribuir, o mesmo se diga aos privados quando oferecem trabalho a estes utentes e propõem a inexistência de descontos. Isto vai fazer que seja a classe média a segurar o país e temos que ter a noção que somos um todo.

As pessoas habituaram-se que o Estado é que deve de estar lá para tudo e esta ideia terá de ser esclarecida no sentido que o cidadão também tem obrigações.

4) Quais as necessidades primárias que considera importantes garantir para que um indivíduo família possa modificar positivamente a sua situação profissional e pessoal?

As necessidades básicas, desde a casa, a água, a luz, o gás, os bens alimentares, a escola. Tem de existir toda uma estabilização do agregado para depois se poder trabalhar as outras competências.

Já vivenciamos situações em que não se conseguiram trabalhar determinadas competências porque existia um foco muito grande em um dos indivíduos em garantir bens alimentares para a família, deforma a colmatar esta preocupação eu fui ao banco alimentar de forma a abastecer generosamente esta família de forma a que esta preocupação não fosse interferir com o trabalho que se pretendia fazer com este agregado. Este foi só um exemplo tudo varia de agregado para agregado da personalidade dos elementos, da cultura e das vivências. No entanto arranjam sempre uma solução para tudo, se houver vontade da família nada ficará por resolver, mas existem pessoas que tem mais dificuldade porque não lhes foi educado, por vezes por não conseguirem vão pedir emprestado e com isso podem endividar-se e tudo vai ser ainda mais difícil. Eu ensino às minhas utentes a saber comprar os produtos mais baratos ou com maiores quantidades de forma a rentabilizar e mais uma vez chamo a atenção para o trabalho das ajudantes sociofamiliares em todo este processo.

Tudo isto vai criar entre nós e estas famílias relações de amizade e neste sentido mais uma vez a “rede” volta a ser chamada porque mesmo em situações que já existe alguma otimização pedem-nos conselho e se for necessário ativa-se a rede. Esta rede informal é muito importante!

Com uma vítima de violência doméstica a prioridade máxima terá de ser a segurança da vítima e do agregado que a acompanha e partir daí é avaliar prioridades porque nem sempre as prioridades das

vítimas são aquelas que nós identificamos logo à partida, no caso de não existir habitação vamos assegurar a entrada numa casa abrigo e à partida ficam também garantida a alimentação e depois disso é acionado um processo de RSI no caso de não existir rendimentos e depois é todo o processo de empoderamento da pessoa: a procura de casa, o encaminhamento para outros apoios que possam garantir esta habitação com o acompanhamento necessário de forma a que a habitação que possam encontrar seja em zona segura

5) Considera que o Estado tem capacidade, por si só, para a eficaz implementação desta política pública? Porquê?

Não, já está muito enraizado este apoio ser dado pelas IPSS. Depois o Estado é macro, as instituições são mais micro e isso torna mais fácil o acompanhamento e vem trazer mais humanização e uma maior familiarização, apesar de mantermos critérios conseguimos criar maior empatia e confiança com o utente. Isto vem fazer que a dada altura da sua vida se esta pessoa passar por um problema independentemente de tipo de apoio que irá precisar nós já sabermos onde ele deverá ser encaminhado ele não terá de contar toda a sua história novamente porque o recontar a história é fazer elas tornarem-se vítimas novamente, existe uma revitimização é bom existir um técnico de referência, e nós próprios vamos criar alguma estima por estas pessoas, especialmente quando são casos de sucesso, por também confiam-nos toda uma história de vida e toda uma bagagem de violência e isto tem de merecer o nosso respeito.

Quanto ao Know How acha que o Estado saberia lidar melhor com estas situações?

Não, acho que seria muito burocrático. Quando um caso de RSI pode demorar em média 1 a 2 meses é demasiado tempo para quem não tem dinheiro, mesmo que estejamos a falar em alguém que está numa casa abrigo estas pessoas precisam de dinheiro para fazer as suas opções, por exemplo nas escolhas de produtos de higiene íntimos, não podemos fazê-las ser mais uma vez vítimas, sendo certo que também irão existir casos de más escolhas.

Os colégios e as creches são fundamentais em todo este processo, uma criança quando vai para um colégio aos 3 anos já viu muito em casa já foram criando hábitos e rotinas, temos de trabalhar estas crianças desde a base, desde muito cedo e nós conseguimos ver o bom trabalho que é feito nos colégios, mas ainda falta mais.

6) Considera que a instituição onde desempenha funções, é importante para a eficaz implementação da política do RSI?

Eu sou ferranha da minha instituição, se eu ganhasse o euromilhões acho que investia na minha instituição. Sim sem dúvida, nós temos excelentes profissionais.

A COT é fundamental em todo este processo, nós acabamos por ser próximos de todos os restantes colegas e quando algum de nós tem conhecimento de algo que possa ajudar o utente que outra colega acompanha nós transmitimos. Estes processos são muito melhores implementados pelos técnicos do terreno do que decidido numa secretária e até existem situações atípicas que fogem ao normal e que têm de ser consideradas e contempladas temos situações de casos que têm meios económicos, mas existem dívidas associadas e estas pessoas não avançam enquanto esta situação perdurar, porque nós temos casos de pessoas que contraíram dívidas para comprar brinquedos e equipamentos de cozinha ou que estão a pagar dívidas de ex-companheiros

7) Considera que o estado daria melhores respostas sociais, do que as instituições do 3º setor?

Não, mas as remunerações dos técnicos das IPSS teriam de ser iguais aos do Estado e isto é ingrato, ainda mais quando o tipo de funções é igual, isto leva a que as IPSS fiquem sem os melhores profissionais, porque o mais normal é que as pessoas ambicionem melhores salários, neste aspeto eu sou uma sortuda eu desempenho as funções que gosto e adoro aquilo que faço - eu tenho amor à camisola.

8) Conhece o conceito de Co-Produção?

Não.

9) Tendo em conta o conceito de Co-Produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do 3º setor, no caso específico da política pública do RSI?

Nós atualmente estamos com uma série de medidas e de apoios onde funcionam equipa afetas, estas equipas articulam-se entre si. Atualmente na ilha Terceira só fica na rua quem quer porque temos imensos recursos, há 30 anos atrás por exemplo não existia nada disso, por vezes o que acontece é que poderão não ser os apoios que se ambiciona, mas que vão colmatar uma situação no imediato isso vão, e estas pessoas deverão agarrar estes apoios e absorver o máximo e perceber que podem conseguir muito mais e aproveitar os meios que estão à sua disposição. Quanto ao RSI, em entendo que consigo

fazer a mudança em algumas famílias, mesmo que a situação não se altere na medida que seria desejável, eu tenho a certeza que cada uma destas equipas marcou a diferença nestas pessoas, o que seria desejável é que estas equipas funcionem ainda com maior interligação é muito importante para mim saber o resultado de uma situação que fui eu que despoletei, mesmo sabendo que o caso não seria para mim, para quem está no terreno é importante existir este feedback e esta ligação com outras equipas, quebram-se muitas barreiras assim e por vezes até utilizamos os números de telefone pessoais dos colegas para pedir alguma ajuda numa situação que é urgente. Por vezes temos que garantir alimentação a alguém no imediato e neste caso eu mesma vou pedir à valência ao lado ou vou bater à porta de outra instituição, o que eu não posso permitir é que esta família fique sem alimentação. Por vezes a própria distribuição dos bens não é realizada de forma correta e acontece até pessoas de virem dizer eu já não preciso de determinados bens e nós intervimos no sentido de fazer a distribuição mais justa, por vezes acontece que são entregues determinados bens que as pessoas não os sabem utilizar e neste sentido também podemos intervir.

Neste tipo de serviço julgo que deveríamos ter maior voto na matéria.

Tenho situações que por vergonha as pessoas retraem-se ou pedem soluções que não são as mais adequadas, e nós temos de perceber os casos no concreto. Tenho situações que depois de conversar com as pessoas conseguimos encontrar soluções muito mais fáceis, por vezes falta pouco para de solucionar uma situação, pequenas coisas por vezes fazem grandes diferenças em vidas.

Acontece por vezes despoletarmos uma rede informal de ajuda através dos ciclos de amigos, através dos nossos amigos pessoais. Eu não tenho é infraestrutura porque se eu pudesse eu guardava tudo o que vai aparecendo para doar, porque existe sempre alguém que precisa. Para mim não peço nada, mas para ou outros peço tudo e temos uma sociedade generosa, mas as pessoas gostam de saber que as dádivas foram bem aplicadas e isto não é querer saber a quem deram, mas sim saber que teve um efeito prático na vida de alguém e que vai ser estimado e foi entregue mesmo a quem precisa.

Relativamente aos bens consegue-se observar que alguns dos nossos utentes podem ter telemóveis melhores do que o meu, e eu compreendo a ambição de ter bens materiais, mas atualmente existe uma ambição exagerada principalmente nas camadas mais jovens e isto preocupa-me estes jovens têm de ser trabalhados de outra forma os jovens de hoje são muito vazios apesar de haver vários cursos vocacionais.

Consegue-se facilmente identificar a net work

(C9) Colaboradora 9

1) Para si, qual o principal objetivo do contrato de inserção?

Corresponsabilização, providenciando o que será uma integração plena dos indivíduos a nível social e profissional.

2) Tendo em conta a sua experiência profissional, quais considera serem os principais resultados do contrato de inserção?

O contrato pretende desenvolver competências e solucionar vulnerabilidades. Estamos a falar concretamente a ações relacionadas com o emprego, inserção escolar, inserção social, problemas de saúde, habitação. Uma área porque necessitam estar previamente acauteladas, outras para manutenção.

3) Que tipo de relação se estabelece com os beneficiários?

Numa primeira entrevista é necessária logo fazer um diagnóstico social da família, tendo em conta a comunidade em que ele está integrado.

A relação deverá ser em primeiro plano de empatia e não de simpatia. É uma relação empática que tem por base uma relação de ajuda em que o utente se vê empoderado pelas suas competências que podem a dada altura ser potenciadas pelo técnico que o acompanha numa perspetiva holística.

Tem de existir um nível de confiança que é estabelecido através da empatia para que o indivíduo se sinta capaz de por em prática as ações que estão previstas no contrato de inserção

4) Num acompanhamento psicossocial, de determinado indivíduo ou agregado familiar, que tipo de situações poderão surgir em que, desde logo, se preveja que o Estado não tenha respostas de forma imediata?

Nem todas as ações previstas no contrato de inserção irão depender do Núcleo de Ação Social, mas sim de uma articulação entre uma rede parceira que a lei também prevê e daí a importância dos núcleos locais de inserção que envolvem áreas como o emprego, saúde, habitação. Muitas das vezes o que acontece é que o tempo do beneficiário não é igual ao tempo que a sociedade, onde está inserido, e que dispõe para o conseguir, o que irá gerar alguns constrangimentos designadamente frustração, porque o que se contrata nem sempre se efetiva no imediato e que vai exigir um sentido de autonomia e capacidade por parte dos utentes. Estas situações vão existir, não porque eles não o queiram, mas

porque eles não tiveram as ferramentas para o conseguir a que também se irá associar toda a burocracia associada a por exemplo inscrições no centro de emprego, as consultas de especialidade são difíceis de conseguir.

O facto de existir as parcerias e o trabalho em rede facilita para ultrapassar estes constrangimentos e obstáculos

Prevê as parcerias porque o objeto da lei é extremamente coerente e claro: que é promover a inserção plena dos beneficiários nas diferentes áreas em que o ser humano se constitui, e sem estas entidades parceiras não se efetiva esta integração

5)Existindo uma instituição do 3º setor com uma resposta cabal ao problema identificado, por norma esta instituição é consultada para intervenção no caso?

Sempre, aliás as entidades promotoras no início da implementação da medida eram as IPSS, tendo na altura sido criados protocolos.

Estas parcerias levam-nos ao objetivo principal desta lei que é a inserção e estas entidades são extremamente importantes ao nível da inserção porque prestam serviços à comunidade, nós precisamos deles para efetivar os contratos de inserção. Quando temos situações de carência alimentar são muitas das vezes eles que nos ajudam bem como nos projetos de intervenção comunitária em que a IPSS é que é a entidade de base

6)Quais as situações que normalmente poderá o Estado recorrer a instituições do 3º setor, no âmbito do RSI?

Numa primeira instancia foi na criação de protocolos de cooperação para efetivar e colocar em prática a própria lei do RSI, noutro sentido estabelecemos em conjunto planos de intervenção junto das famílias e das comunidades para promover a inserção dos utentes tentando minimizar os efeitos da pobreza, como no exemplo das cantinas sociais.

7)Na sua perceção, considera que estas instituições dão respostas adequadas para a missão a que se propuseram?

Sim, cada vez mais. Antes havia uma visão muito distinta do que era o Estado e o que eram as instituições do terceiro Setor e existiam barreiras muito definidas. Com o avançar dos anos a visão passou a ser conjunta percebendo que todos trabalham para o mesmo fim e que é minimizar os efeitos da pobreza e esta é uma excelente medida para atingir estes objetivos e já se conseguem perceber os seus efeitos

8)Considera que estas instituições são importantes para a eficaz implementação da política do RSI?

Resposta na questão 7

9)Considera que o Estado daria melhores respostas do que estas instituições?

Julgo que não, durante algum tempo pensei que o estado deveria ter uma maior responsabilidade neste sentido, agora entendo que deve existir uma co-responsabilidade entre Estado, Utentes e entidades parceiras, porque todos são importantes porque trabalhando em conjunto e se dermos o que nós temos, podemos melhorar a vida destas famílias e destas comunidades e todos temos um papel neste processo: o Estado enquanto entidade reguladora e as entidades do terceiro Setor enquanto, financiadas pelo Estado também têm esta incumbência de também melhorar os níveis de vida destas comunidades. Estas instituições fazem um trabalho louvável junto das populações e isso é visível não só no caso do RSI, se fossem só as respostas públicas não teríamos tanta capacidade

10)Conhece o conceito de Co-Produção?

Já li um pouco sobre isso porque também tem afinidades com o conceito de co-responsabilidade. Para mim é o que é que cada um pode contribuir para uma mesma causa de forma a beneficiar todos. É uma equação onde todos tem algo a dar e a receber mantendo esta relação a um nível equilibrado e trazendo benefícios para todos.

Dou o exemplo da “Cash Cows” que é uma forma de fazermos a auscultação da comunidade, onde são selecionados membros representativos da comunidade fazendo-se uma reunião no sentido de perceber quais são as dificuldades e quais são as “vacas” que se identificam nesta comunidade para se identificar quais são os problemas e perceber se eles são comuns a todos e qual os problemas que surge em maior significância, podemos igualmente fazer um “Work Café” colocando esta comunidade a pensar em conjunto. Na minha opinião deveríamos partir para a resolução de problemas comunitários em vez de problemas individuais, é que as próprias comunidades resolvem os seus problemas

11)Tendo em conta o conceito de Co-Produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do 3º setor, no caso específico da política pública do RSI?

Completamente e cada vez mais, porque cada vez mais também foi dado poder às instituições porque antes estas instituições tinham uma relação de dependência do setor público e não de co-produção. Atualmente assiste-se que estas instituições cada vez mais oferecem à comunidade serviços inovadores

(C10) Colaboradora 10

1) Para si, qual o principal objetivo do contrato de inserção?

Promover a autonomização dos indivíduos, capacita-los e dota-los de competências e ajuda-los na sua inserção, quer profissional, quer social

2) Tendo em conta a sua experiência profissional, quais considera serem os principais resultados do contrato de inserção?

Tentamos que o contrato seja sempre o mais ajustado possível à família, primeiro conhecemos a família para poder ser ajustado, sendo que alguns objetivos podem não ser atingidos devido a condicionantes externas como por exemplo a procura de emprego. Por vezes acontece que as ofertas de emprego não são ajustadas a esta população e este é um trabalho continuo para capacita-los para eles próprios conseguirem atingir estes objetivos

3) Que tipo de relação se estabelece com os beneficiários?

Principalmente uma relação de ajuda e confiança, é necessário que eles nos vejam como uma “bengala” para dar um passo em frente com vista à autonomização

4) Num acompanhamento psicossocial, de determinado indivíduo ou agregado familiar, que tipo de situações poderão surgir em que, desde logo, se preveja que o Estado não tenha respostas de forma imediata?

De forma imediata será em colaboração com as IPSS, depois poderão ser acionados apoios complementares porque o RSI não chega para tudo.

Na ilha Terceira as parcerias funcionam muito bem existe por exemplo uma associação que ajuda no enxoval para bebés “Associação Nascer e Crescer Feliz”, a Cáritas em termos de alimentos, O Banco Alimentar, a AMI com material escolar, etc. Se eles não existissem seria muito mais difícil uma ajuda imediata.

5) Existindo uma instituição do 3º setor com uma resposta cabal ao problema identificado, por norma esta instituição é consultada para intervenção no caso?

Dependente das situações, a Cáritas tem várias valências em termos de acompanhamento a jovens, a AMI no fornecimento de refeições. Por vezes são as instituições que percebem alguma dificuldade e

comunicam para o ISSA no sentido de ser ativado outra ajuda adequada e muitas vezes a solução está na articulação conjunta.

6)Quais as situações que normalmente poderá o Estado recorrer a instituições do 3º setor, no âmbito do RSI?

A Liga Portuguesa contra o Cancro também poderá colaborar em determinadas situações, a COT ajuda com muitas valências designadamente com as casas abrigo (Novo Rumo) (Casa Renascer)

7)Na sua perceção, considera que estas instituições dão respostas adequadas para a missão a que se propuseram?

Sim, no geral sim.

8)Considera que estas instituições são importantes para a eficaz implementação da política do RSI?

Considero, que sozinhos não conseguimos fazer nada, quantas mais parcerias mais bem-sucedidos seremos. Conseguimos colmatar situações, mas com a ajuda das instituições conseguimos chegar mais a fundo e mais rapidamente à solução do problema

9)Considera que o Estado daria melhores respostas do que estas instituições?

Esta análise é complicada não se conhece o estado a fazer estes serviços, poderia até ser igual mas como a resposta das entidades parceira é boa nem se coloca esta necessidade. Quanto mais pequeno o meio melhor será a articulação com as instituições, a proximidade ajuda nisso, o facto dos técnicos se conhecerem ajuda muito.

10)Conhece o conceito de Co-Produção?

Produzir em conjunto

11)Tendo em conta o conceito de Co-Produção, identifica semelhanças entre este conceito e as relações estabelecidas entre o ISSA e as instituições do 3º setor, no caso específico da política pública do RSI?

Sim, trabalhamos com o Terceiro setor e com o Estado para produzir com um objetivo comum.

Confederação Operária Terceirense

(ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÚTUOS)

FUNDADO EM 1918 PELAS CLASSES TRABALHADORAS

Sede própria: Rua da Sé, 86 – 88 – Telef.295213721 - E-mail: coterceira.geral@gmail.com

9700-191 Angra do Heroísmo – Terceira – Açores

DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos e legais efeitos que autorizo a utilização do nome da COT, na dissertação de mestrado desenvolvida por, Francisco Roberto Cota Lima, aluno do Mestrado em Administração Pública- Gestão Pública e Políticas Públicas, da Universidade do Minho.

Angra do Heroísmo, 29 de julho de 2021

O Presidente da Direção

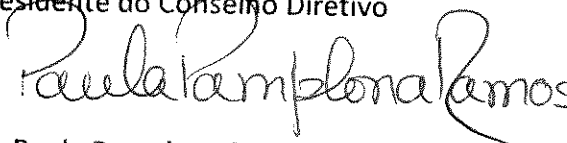
A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be 'Francisco Roberto Cota Lima'.

DECLARAÇÃO

Paula Cristina Pereira de Azevedo Pamplona Ramos, Presidente do Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social dos Açores – ISSA, IPRA, declara para os devidos e legais efeitos que autoriza a utilização do nome do ISSA, IPRA, na dissertação de mestrado desenvolvida por, Francisco Roberto Cota Lima, aluno do Mestrado em Administração Pública - Gestão Pública e Políticas Públicas, da Universidade do Minho.

Angra do Heroísmo, 29 de julho de 2021

A Presidente do Conselho Diretivo



Paula Pamplona Ramos