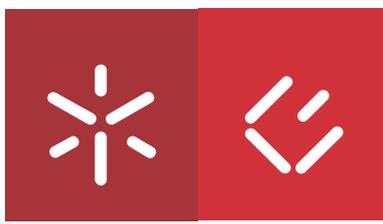


Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Júlia da Graça Lopes

**A Adoção das Tecnologias de Informação e
Comunicação nas Instituições da Economia
Social em Portugal**



Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Júlia da Graça Lopes

**A Adoção das Tecnologias de Informação e
Comunicação nas Instituições da Economia
Social em Portugal**

Dissertação de Mestrado
Economia Social

Trabalho efetuado sob a orientação da
**Professora Doutora Natália Maria Sá Figueiredo
Pimenta Monteiro**

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.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações

CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

AGRADECIMENTOS

À minha família! É a ela que dirijo o meu primeiro e mais profundo agradecimento. Eles são a minha força e a minha motivação. Não é possível colocar em palavras tudo o que sinto...obrigada pelo carinho, pela paciência, pela confiança, pelo apoio...

Agradeço à minha orientadora, Professora Doutora Natália Monteiro, pelo conhecimento que me transmitiu, pela confiança em mim, pelas opiniões, pela liberdade, pela orientação e tempo disponibilizados ao longo destes meses de trabalho.

Um agradecimento à Diretora de Curso, Professora Doutora Sílvia Sousa e a todos os professores que fizeram parte deste caminho, obrigada pelos ensinamentos.

Um sincero obrigada aos meus colegas e amigos por me ouvirem, me aconselharem, me apoiarem e acreditarem em mim!

Um agradecimento muito especial a todos os que, direta ou indiretamente, colaboraram na elaboração da presente dissertação. Aos municípios do distrito de Braga, à UminhoExec e, principalmente, a todas as entidades do setor da Economia Social por toda a disponibilidade e participação!

*“Sou grata pela vida, pelas pessoas que estão comigo e por
poder viver cada novo amanhecer.”*

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.

A adoção das Tecnologias de Informação e Comunicação nas instituições da Economia Social em Portugal

RESUMO

As Tecnologias de Informação e Comunicação mudaram a nossa forma de encontrar informações, de comunicar, interagir, realizar negócios. Conseguiram alterar a nossa vida nas suas diversas dimensões. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) afetaram o dia-a-dia dos indivíduos, mas não só. Elas têm um forte impacto no crescimento macroeconómico, na medida em que vieram alterar a realidade das empresas, o que, por sua vez, afeta a sociedade. Isto permite uma melhoria do nível de vida e do bem-estar social dos indivíduos.

Com esta investigação pretendeu-se descrever e quantificar como as entidades do setor da Economia Social veem as TIC e as adotam no seu dia-a-dia, através os dados primários obtidos através de um inquérito por questionário, conseguimos auferir que 81,8% das entidades tem um website próprio e 61,1% utiliza as redes sociais. Cerca de 66,7% das entidades não possuem pessoal ao serviço especialista em TIC. Perto de 1/5 das entidades (18,2%) utiliza dispositivos interconectados que podem ser motorizados ou controlados remotamente através da Internet das coisas (IoT). Cerca de 94% das entidades não utilização a robótica nem efetuam análise de big data. Os dados secundários provenientes do Inquérito ao Setor da Economia Social e do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas permitiram-nos ter uma visão da adoção das TIC pelas empresas.

As entrevistas foram essenciais no momento de perceber qual a importância que os profissionais da Economia Social lhe atribuem, descrevendo benefícios e possíveis dificuldades neste processo. Todos os entrevistados descrevem positivamente o impacto da tecnologia na realização do serviço e cumprimento da sua missão enquanto entidade da Economia Social, tenha ela sido adotada antes ou após a pandemia COVID-19. Os principais desafios levantados pelos entrevistadas no que concerne à adoção das TIC são a resistência à mudança, a iliteracia digital do pessoal ao serviço, orçamentos limitados e a necessidade de alteração da visão sobre a Economia Social.

O uso de diferente tipo de dados foi imperativo aquando das conclusões do presente estudo.

Palavras-Chave: Economia Social, Tecnologias de Informação e Comunicação

Classificação JEL: L86, O33, O35

The adoption of Information and Communication Technologies in Social Economy institutions in Portugal

ABSTRACT

Information and Communication Technologies have changed the way we find information, communicate, interact, do business. They affected our life in many of its different dimensions. Information and Communication Technologies have affected the daily lives of those in need, but not only. They have a strong impact on macroeconomic growth, as they change the reality of companies, which, in turn, affects society. This allows for an improvement in the standard of living and social well-being of individuals.

The purpose of this research is to describe and quantify how the Social Economy sector sees ICTs and how they adopt them in their day-to-day, through data that seek entities through a survey by primary, through entities they intend to obtain that 81.8% of the entities have their own website and 61.1% use them as social networks. Around 66.7% of the entities do not have staff specialized in ICT. 1/5 of the entities (18.2%) use interconnected devices that can be motorized or separated through the Internet of Things (IoT). About 94% of entities do not use robotics or perform big data analysis. Secondary data from the Survey on the Social Economy Sector and the Survey on the Use of Information and Communication Technologies in Companies allow us to have a view of the adoption of ICT by companies.

The interviews were essential when it came to understanding the importance that Social Economy professionals attribute to difficulties, describing the benefits and possible difficulties in this process. All cost-effective technology processes significantly impact service delivery and fulfillment of its social mission, whether it was adopted before or after the COVID-19 pandemic. The main challenges raised by the interviewees regarding the resistance to personal change of ICT, the digital illiteracy from service to service, budgets are limited and the need for vision on the social economy.

The use of a different type was mandatory when present in the study.

Keywords: Social Economy, Information and Communication Technologies

JEL Classification: L86, O33, O35

Índice

Introdução.....	16
Objetivos gerais do estudo	16
Justificação do tema/pertinência da questão.....	17
Estrutura do projeto	17
PARTE I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	18
Capítulo 1. Tecnologia de Informação e Comunicação	18
1.1. Contextualização.....	18
1.2. Importância das TIC	20
1.3. Impacto da Pandemia Covid-19 no uso das TIC.....	21
1.4. Vantagens e desvantagens do uso das TIC	23
1.5. Caracterização das TIC.....	24
Capítulo 2. Economia Social	27
2.1. Contextualização.....	27
2.2. Organizações sociais.....	28
2.3. Economia Social em Portugal.....	31
2.4. Competitividade vs sustentabilidade socioeconómica.....	33
PARTE II. ESTUDO EMPÍRICO	35
Capítulo 3. Metodologia de investigação	35
3.1. Problemática	35
3.2. Metodologia e Método de investigação	35
3.2.1 Amostragem.....	37
3.3. Técnicas/instrumentos de recolha de informação	37
3.3.1 Inquérito por questionário.....	37
3.3.2 Entrevistas	38
3.4. Técnicas de tratamento de informação.....	39
3.4.1 Análise estatística	39

3.4.2	Análise de conteúdo	39
3.5.	Limites e validade da investigação.....	39
Capítulo 4.	Análise e Discussão de Resultados.....	41
4.1.	Caraterização da amostra	41
4.2.	Acesso e utilização da internet	47
4.3.	Comércio eletrónico.....	59
4.4.	Recursos humanos e competências TIC	60
4.5.	Partilha eletrónica de informação dentro da entidade	63
4.6.	Segurança das TIC	66
4.7.	Computação em nuvem (cloud computing)	70
4.8.	Big Data	72
4.9.	Faturação	74
4.10.	Internet das Coisas (IoT)	75
4.11.	Impressão 3D.....	77
4.12.	Utilização da Robótica.....	77
4.13.	Inteligência Artificial	79
4.14.	Impacto da pandemia COVID-19	82
Capítulo 5.	Discussão e interpretação de resultados	88
	Conclusão/considerações finais	90
	Referências bibliográficas	93
	Legislação e Normas	96
	Ligações úteis.....	96
	ANEXOS.....	97
	Anexo I. Inquérito por questionário	98
	Anexo II. Entrevista 1	120
	Anexo III. Entrevista 2	125
	Anexo IV. Entrevista 3	129

Anexo V. Entrevista 4	132
Anexo VI. Entrevista 5	139
Anexo VII - Pedido de Colaboração Municípios	143
Anexo VIII - Pedido de Colaboração Entidades	144

Índice de Tabelas

Tabela 1: Dados vs Informação.....	19
Tabela 2: Revoluções Industriais.....	21
Tabela 3: Grupos de Entidades (2016).....	31
Tabela 4: Classificação Internacional de OSFL e do Terceiro Setor (2016).....	32
Tabela 5: ISES 2018 Família da Economia Social.....	41
Tabela 6: ISES 2018 Dimensão das entidades.....	41
Tabela 7: ISES 2018 Localização geográfica do desenvolvimento de atividade.....	42
Tabela 8: Caraterização instituições entrevistadas.....	43
Tabela 9: Caraterização da amostra.....	44
Tabela 10: Acesso à <i>internet</i>	47
Tabela 11: Ligação fixa de banda larga no acesso à <i>internet</i>	47
Tabela 12: IUTICE 2021 Ligação fixa de banda larga no acesso à <i>internet</i>	47
Tabela 13: Velocidade da ligação fixa à <i>internet</i> suficiente.....	47
Tabela 14: Velocidade máxima de ligação fixa à <i>internet</i>	48
Tabela 15: IUTICE 2021 Velocidade máxima de ligação fixa à <i>Internet</i>	48
Tabela 16: Disponibilização de dispositivos portáteis que permitam o acesso à <i>Internet</i> através de ligação móvel de banda larga, para fins profissionais.....	49
Tabela 17: IUTICE 2021 Disponibilização de dispositivos portáteis que permitam o acesso à <i>Internet</i> através de ligação móvel de banda larga, para fins profissionais.....	49
Tabela 18: Utilização de <i>website</i> e/ou página eletrónica.....	50
Tabela 19: ISES 2018 Utilização de <i>website</i> e/ou página eletrónica.....	50
Tabela 20: Teste Kruskal-Wallis - Utilização de <i>website</i> - Família da Economia Social.....	51
Tabela 21: ISES 20218 Utilização de <i>website</i> e/ou página eletrónica por família.....	51
Tabela 22: IUTICE 2021 Utilização de <i>website</i> e/ou página eletrónica.....	52
Tabela 23: Utilização de informação proveniente da análise do comportamento dos visitantes do <i>website</i>	52
Tabela 24: Elaboração de documentos e divulgação no <i>website</i>	53
Tabela 25: ISES 2018 Utilização de redes sociais.....	53
Tabela 26: ISES 2018 Utilização de redes sociais por família.....	53
Tabela 27: Teste Kruskal-Wallis - Utilização de redes sociais - Família da Economia Social.....	54
Tabela 28: ISES 2018 Objetivo da utilização do <i>website</i> e/ou redes sociais.....	55

Tabela 29: Anúncios pagos na <i>internet</i>	58
Tabela 30: Utilização da <i>Internet</i> para interagir com entidades públicas.....	58
Tabela 31: IUTICE 2021 Utilização da <i>Internet</i> para interagir com entidades públicas.....	59
Tabela 32: Método de medição do impacto social da entidade	59
Tabela 33: IUTICE 2021 Vendas por <i>website</i> ou apps da empresa	59
Tabela 34: IUTICE 2021 Vendas por portal de comércio eletrónico ou apps utilizadas por várias empresas	60
Tabela 35: Pessoal ao serviço especialista em TIC	60
Tabela 36: Recrutamento de pessoal especialista em TIC.....	61
Tabela 37: Dificuldades no preenchimento de postos de trabalho para pessoal especialista em TIC...	62
Tabela 38: Execução das funções TIC da entidade (%).....	62
Tabela 39: ISES 2018 Utilização de sistema de gestão documental.....	63
Tabela 40: Teste Kruskal-Wallis - Utilização de um sistema de gestão documental - Família da Economia Social.....	64
Tabela 41: ISES 2018 Utilização de sistema de gestão documental por família	64
Tabela 42: IUTICE 2021 Utilização de <i>software</i> ERP	65
Tabela 43: Utilização de <i>software</i> ERP	65
Tabela 44: IUTICE 2021 Utilização de <i>software</i> CRM para a gestão da recolha, armazenamento e partilha de informação sobre clientes às diversas áreas da empresa	65
Tabela 45: IUTICE 2021 Utilização de <i>software</i> CRM para a gestão da análise da informação sobre clientes para fins de marketing	66
Tabela 46: Recomendações documentadas (manuais, notas internas, etc.) sobre medidas, práticas ou procedimentos de segurança das TIC	69
Tabela 47: Definição e revisão das recomendações sobre medidas, práticas ou procedimentos de segurança TIC	70
Tabela 48: Seguro contra incidentes de segurança nas TIC?.....	70
Tabela 49: IUTICE 2021 Compra serviços de computação em nuvem na <i>Internet</i>	70
Tabela 50: Compra serviços de computação em nuvem na <i>Internet</i>	71
Tabela 51: Análise de Big Data	72
Tabela 52: Análise de big data no futuro	73
Tabela 53: Venda do acesso aos Big data da entidade	74
Tabela 54: Compra do acesso a Big data.....	74

Tabela 55: IUTICE 2021 Dispositivos ou sistemas interconectados que podem ser monitorizados ou controlados remotamente através da <i>Internet</i>	75
Tabela 56: Dispositivos ou sistemas interconectados que podem ser monitorizados ou controlados remotamente através da <i>Internet</i>	75
Tabela 57: IUTICE 2021 Pondera utilizar tecnologias de Inteligência Artificial?.....	80
Tabela 58: Utilização tecnologias de inteligência artificial no futuro.....	81
Tabela 59: IUTICE 2021 Aumento da percentagem de pessoas ao serviço com acesso remoto ao sistema de correio eletrónico	82
Tabela 60: IUTICE 2021 Aumento da percentagem de pessoas ao serviço com acesso remoto aos sistemas de TIC, com exceção do correio eletrónico.....	82
Tabela 61: IUTICE 2021 Aumento o número de reuniões à distância conduzidas pela empresa.....	83
Tabela 62: IUTICE 2021 Início ou aumento dos esforços para vender bens ou serviços através da <i>Internet</i> , devido à pandemia	84
Tabela 63: Iniciou ou aumentou os esforços para vender bens ou serviços através da <i>Internet</i> , devido à pandemia.....	84
Tabela 64: IUTICE 2021 Aumento do investimento nas TIC, devido à pandemia COVID-19	85
Tabela 65: Aumento do investimento nas TIC, devido à pandemia COVID-19.....	85
Tabela 66:A digitalização no futuro	87

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Localização das entidades	42
Gráfico 2: Objetivos da utilização do <i>website</i> e/ou redes sociais	55
Gráfico 3: IUTICE 2021 Utilização de meios digitais de comunicação (social media)	56
Gráfico 4: Utilização de meios digitais de comunicação (social media)	56
Gráfico 5: Objetivos da utilização de meios digitais de comunicação (social media)	57
Gráfico 6: ISES 2018 Divulgação dos principais resultados de desempenho	57
Gráfico 7: Divulgação dos principais resultados de desempenho.....	58
Gráfico 8: Objetivos da utilização do <i>website</i> e/ou redes sociais para vendas	60
Gráfico 9: Formação para desenvolver as competências TIC.....	61
Gráfico 10: Dificuldades no recrutamento de especialistas TIC	62
Gráfico 11: Utilização de <i>software</i> CRM.....	66
Gráfico 12: Medidas de segurança das TIC	67
Gráfico 13: Consciencializa o pessoal ao serviço para as suas obrigações em matéria de segurança das TIC.....	68
Gráfico 14: Atividades relacionadas com a segurança das TIC na entidade	68
Gráfico 15: Assuntos nas recomendações.....	69
Gráfico 16: IUTICE 21 Serviços de Computação em nuvem.....	71
Gráfico 17: Serviços de computação em nuvem	72
Gráfico 18: Métodos de análise de Big data?	73
Gráfico 19: Fatores para não efetuar análise de big data	74
Gráfico 20: Tipos de Fatura	75
Gráfico 21:IUTICE 2021 Objetivos dos dispositivos ou sistemas interconectados (IoT)	76
Gráfico 22: Objetivos dos dispositivos ou sistemas interconectados (IoT)	76
Gráfico 23: Utilização de impressão 3D.....	77
Gráfico 24: Objetivos da utilização de impressão 3D	77
Gráfico 25: Utilização de robôs	78
Gráfico 26: IUTICE 2021 Utilização de tecnologias de Inteligência Artificial	79
Gráfico 27: Utilização de tecnologias de Inteligência Artificial	80
Gráfico 28: Motivos para a entidade não utilizar nenhuma das tecnologias de inteligência artificial.....	81
Gráfico 29: IUTICE 2021 Impacto da pandemia COVID-19	83
Gráfico 30: Impacto da pandemia COVID-19	84

Gráfico 31: IUTICE 2021 Aumento do investimento nas TIC devido à pandemia COVID-19.	85
Gráfico 32: Aumento do investimento nas TIC devido à pandemia COVID-19	86
Gráfico 33: Medidas de conciliação da vida profissional e pessoal das pessoas ao serviço adotadas pela entidade.....	86
Gráfico 34: Medidas de conciliação da vida profissional e pessoal das pessoas ao serviço adotadas pela entidade devido à pandemia	87

Índice de Figuras

Figura 1: Exemplos de Tecnologias de Informação e Comunicação.....	24
Figura 2: Canva para ONGs	89
Figura 3: Microsoft para ONGs.....	89

Índice de Siglas e Acrónimos

APDSI – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação

CASES – Cooperativa António Sérgio para a Economia Social

CIRIEC – Centro Internacional de Pesquisa e Informação sobre Economia Pública, Social e Cooperativa

CSES – Conta Satélite da Economia Social

DGS – Direção-Geral de Saúde

INE – Instituto Nacional de Estatística

ISES – Inquérito ao Setor da Economia Social

IUTICE – Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas

LACES – Laboratorios de apoio á criación de emprego e empresas de economía social.

NTIC – Novas Tecnologias de Informação e Comunicação

TI – Tecnologias de Informação

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

VAB – Valor Acrescentado Bruto

SI – Sistemas de Informação

UE – União Europeia

Introdução

“If your business is not in the internet, then your business will be out of business”

(Bill Gates)

Nos últimos anos temos assistido a uma rápida evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o que traz muitos desafios às empresas. A sociedade está cada vez mais dependente da tecnologia e, como tal, temos presenciado um aumento da importância e do impacto desta na vida dos indivíduos, quer a nível pessoal, quer, a nível profissional.

As TIC são, hoje, parte constituinte de quase todas as organizações e, a Economia Social não é exceção. De forma muito simplista, a Economia Social é o setor cooperativo e social da economia portuguesa. É muito abrangente uma vez que diferentes tipos de entidades, cuja principal distinção é não possuírem uma finalidade lucrativa. A Economia Social está presente em todo o mundo.

As TIC são um motor de crescimento, criadoras de emprego e de instrumentos que ajudam nas trocas comunicacionais e na difusão do conhecimento. “De uma ótica da Economia Social, as TIC podem fazer-nos trabalhar de uma forma mais social, ajudam-nos a relacionar-nos, a inovar em rede e a construir uma sociedade mais justa. (Laboratorios de apoyo a la creación de empleo y empresas de economía social [LACES], s.d., p.20).

Objetivos gerais do estudo

A presente investigação tem como objetivo identificar, descrever e estabelecer as relações entre a adoção das TIC e as instituições da Economia Social. Perante a problemática apresentada, a investigação assentará em três objetivos essenciais:

- i.* Descrever e quantificar a adoção das TIC no setor social e nas empresas;
- ii.* Compreender qual a importância que as os profissionais deste setor atribuem à utilização das TIC e, fazer o levantamento dos benefícios e possíveis dificuldades em adotar as TIC;
- iii.* Descrever e compreender comparativamente as razões das diferenças na adoção de tecnologia entre os vários grupos.

Para alcançar estes objetivos iremos utilizar dados secundários como o Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas (IUTICE) e o Inquérito ao Setor da Economia Social (ISES) e dados primários através da elaboração de um questionário que terá como base os inquéritos mencionados. Para além do inquérito por questionário, recorreremos à técnica da entrevista. Este “casamento” permitir-nos-á perceber não só quais as principais TIC utilizadas pelos trabalhadores

na Economia Social e a importância que lhe atribuem, mas também, realizar a comparação já mencionada.

Justificação do tema/pertinência da questão

A pertinência da questão prende-se com *i)* ser um tema atual e em mudança, atualmente, assistimos a um crescimento na oferta das novas tecnologias o que, sem dúvida, irá alterar os interesses e rotinas das organizações. Após dois anos de pandemia, tornou-se mais inquestionável a expansão das TIC. Assim, é fundamental conseguir identificar quais as tecnologias mais adequadas a cada trabalhador e ao desempenho das suas funções, o que conseqüentemente, gerará novas necessidades no que diz respeito às competências e qualificações dos mesmos; *ii)* aborda os avanços tecnológicos realizados no setor da Economia Social e, deste modo, a evolução do próprio setor e, *iii)* em termos de investigação, podemos encontrar vários trabalhos e dissertações que se debruçam sobre o impacto das TIC em diversas áreas, contudo, no que diz respeito à relação entre as TIC e a Economia Social relativamente pouco se tem estudado.

Estrutura do projeto

O presente trabalho encontra-se organizado em duas grandes partes, correspondendo a primeira ao enquadramento teórico e a segunda ao estudo empírico.

A primeira trata a revisão da literatura e está dividida em duas grandes partes, *i)* Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no qual expomos conceitos, caracterizamos as TIC assim como redigimos algumas vantagens e desvantagens e, *ii)* Economia Social, de forma sucinta, pode ser definida como um setor ambíguo em termos de definição, para clarificar recorreremos à exposição de conceitos e explicitação das diversas formas jurídicas das organizações sociais.

Na segunda parte deste trabalho, começamos por definir a metodologia de investigação, ou seja, o percurso metodológico a efetuar; esta parte é fundamental na medida em que nos permite definir objetivos e traçar um caminho e metas para os alcançar. Em seguida, tratamos e analisamos todos os dados recolhidos e, através da interpretação da informação podemos conjeturar ideias e pensamentos para o futuro.

PARTE I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Uma das tarefas mais importantes numa investigação é a revisão da literatura. Trata-se de um levantamento exaustivo e respetiva síntese de literatura existente sobre o estudo. As TIC são um mundo, constituem mudança e inovação, existe muita bibliografia e estudos sobre o tema. Relativamente à Economia Social, os estudos são mais escassos. Porém, este cenário tem vindo a alterar-se ao longo dos últimos anos e um dos objetivos do presente estudo, para além de dar a resposta à questão central da investigação, é precisamente contribuir a nível de investigação sobre o universo da Economia Social.

Capítulo 1. Tecnologia de Informação e Comunicação

Vivemos numa sociedade cada vez tecnológica e mais digital, convergindo em mudanças nas relações sociais e empresariais e respetivas consequências, tanto na democracia como na cidadania. De facto, conseguimos observar diversas mudanças nos últimos anos, uma das principais transformações foi a passagem de uma sociedade industrial para a sociedade da informação (Carneiro, 2009). Podemos definir esta última como uma “sociedade que já não assenta, primordialmente, na produção de bens materiais, mas antes na produção de conhecimento. A noção de que a sociedade de informação está estreitamente ligada ao desenvolvimento e à difusão das tecnologias de informação”, (Giddens, 2013, p.1255), todavia a sociedade encontra-se em constante mudança e evolução.

Vivemos numa era digital, onde o domínio sobre a informação e a comunicação gera poder. Porque atualmente, a informação é a energia que faz girar o mundo. Assim sendo, no âmbito desta investigação, torna-se necessário fragmentar e definir individualmente o acrónimo TIC.

1.1. Contextualização

Certamente, muitos de nós já ouvimos falar em Tecnologias da Informação (TI) ou em TIC e, apesar de serem usados como sinónimos, temos que compreender que são diferentes e devem utilizar-se em situações diferentes. O termo TI é mais utilizado na indústria, enquanto TIC é mais utilizado nos negócios e educação.

O termo TI refere-se a todas as formas de tecnologia usadas para recolher, criar, processar, proteger, armazenar, trocar e usar informação em vários formatos visuais como dados de negócios, imagens, apresentações multimédia, entre outras, (Celibic e Rendulic, 2011). Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE, 2018, p.12), TIC é o “ramo da ciência da computação e da sua utilização prática que tenta classificar, conservar e disseminar a informação (...) são os aparelhos de hardware e

de *software* que formam a estrutura eletrónica de apoio à lógica da informação.” Concluindo, a principal diferença reside na comunicação.

A tecnologia consiste “na aplicação do conhecimento à produção do mundo material. A tecnologia envolve a criação de instrumentos materiais (como máquinas) utilizadas na interação humana com a natureza” (Giddens, 2013, p.1258). Por sua vez, as tecnologias de informação são formas de tecnologia que assentam no processamento de informação.

Mas quando falamos em informação, estamos a falar concretamente sobre o quê? Segundo Laudon e Laudon (2014), a informação são dados apresentados de forma significativa e útil. Os dados são a matéria-prima da informação, que quando analisados de forma isolada não possuem qualquer significado, isto é, não constituem por si só uma informação. Só depois de agrupados, processados e analisados é que é constituem informação, ganham utilidade.

Tabela 1: Dados vs Informação

Dados	Informação
3	A empresa X é constituída por 3 funcionários no departamento A, 10 no departamento B e 9 no departamento C em janeiro de 2022.
10	
9	

Elaboração Própria

A comunicação é “a transmissão de informação de um indivíduo ou grupo para outro. A comunicação é a base necessária de toda a interação social. Nos contextos face a face, a comunicação faz-se através da linguagem, mas também por meio de sinais corporais” (Giddens, 2013, p. 1225), a tecnologia permite fazer face a muitas dificuldades de comunicação como, por exemplo, a distância.

Assim, as TIC não são apenas um sinónimo dos tempos modernos, surgiram de uma necessidade e, evoluem pelas necessidades dos tempos atuais. A informação existe desde sempre, pois o crescimento é a consciência e compreensão de um conjunto de informações e o modo como usamos essas informações em prol das nossas ações e decisões. Ou seja, é com base na informação que se gera conhecimento e que se evoluiu até ao que somos hoje. Contudo, a diferença reside no facto de que hoje possuímos uma quantidade ampla e volumosa de informação.

Recentemente surgiu o termo de novas tecnologias de informação e comunicação (NTIC). No fundo, deixamos de ver as TIC como meras ferramentas e, passamos a percebê-las como um modo de ser, de se relacionar e se organizar.

Os computadores surgiram como processadores de cálculos complexos, com fins militares, mas depressa se percebeu a sua utilidade para a troca de informações diversas. Em conformidade com

Abdullah e Ambedker (2017), os computadores nas empresas começaram a ser utilizados em meados da década de 40. Nessa época, a maioria das empresas possuía os chamados sistemas de informação não integrados. Por outras palavras, uma empresa teria um sistema de informação para cada área de trabalho. Ademais, toda a documentação era processada manualmente. A Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação (APDSI, 2019) define um sistema de informação (SI) como um “sistema constituído por recursos humanos (o pessoal), recursos materiais (o equipamento) e procedimentos que possibilitam a aquisição, o armazenamento, o processamento e a difusão da informação pertinente ao funcionamento de uma organização, quer o sistema esteja informatizado ou não”. Podemos deste modo concluir que os sistemas de informação computacionais resultaram do produto da integração de pessoas, tecnologias e organizações

Com o avanço tecnológico, as novas exigências do mercado e a competitividade, as empresas procuram cada vez mais, a maximização dos resultados e a racionalização e otimização dos seus processos. Daí o aumento pelo interesse das empresas em sistemas integrados de gestão.

1.2. Importância das TIC

O papel da tecnologia nas empresas é cada vez mais estratégico. Hoje em dia, não podemos ver a adoção da tecnologia como inovação, mas sim como atualização. Num mundo cada vez mais digitalizado, “o avanço tecnológico e as novas exigências do mercado leva as empresas a procurarem cada vez mais, a maximização de resultados e a racionalização de processos” (Francisco, 2019). Ao longo do tempo, as TIC têm vindo a estar relacionadas com as mudanças organizacionais nas empresas (Bjørn-Andersen & Raymond, 2014).

As TIC são utilizadas em todas as esferas da sociedade: governo, administração pública, empresas públicas e privadas, meios de transporte, educação, famílias e indivíduos. Hoje, as TIC assumem grande importância na nossa vida enquanto indivíduos, mas também enquanto sociedade. Os avanços tecnológicos proporcionaram a simplificação de processos e tarefas, redução de custos e maximização do lucro, agilizaram a comunicação entre os indivíduos, entre as empresas e entre ambos, seja a nível local, regional, nacional ou internacional.

A *internet* é, atualmente, a tecnologia mais utilizada por todos nós. A *internet* permite-nos comunicar, aceder e partilhar informação à escala mundial. Segundo o INE (2020b), “em 2020, 84,5% dos agregados familiares em Portugal têm ligação à *internet* em casa e 81,7% utilizam ligação através

¹ “Entende-se por *internet* a ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, www, e-mail, etc.)” (IUTICE, 2021).

de banda larga”. No mesmo ano, os dados apontam que “cerca de 97% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço e 42,8% das pessoas ao serviço utilizam computador com ligação à *Internet* para fins profissionais.” INE (2020a)

A Indústria 4.0, também denominada 4º Revolução Industrial, consiste numa evolução das revoluções anteriores.

Tabela 2: Revoluções Industriais

	PRINCIPAIS CARATERÍSTICAS:
1ª Revolução Industrial (1760-1840)	Mecanização dos processos usando energia hidráulica, uso do vapor e do carvão.
2ª Revolução Industrial (1850-1945)	Desenvolvimento indústria química; meios de transporte; produção em massa; energia elétrica; telefone.
3ª Revolução Industrial (1950-2010)	Substituição do analógico pelo digital; criação da <i>internet</i> ; viagem à Lua; novas fontes de energia; telemóvel.
4ª Revolução Industrial (2011-presente)	<i>Internet</i> das coisas (IoT); inteligência artificial; robótica; impressão 3D; nanotecnologia; <i>big data</i> .

Elaboração Própria

Os avanços tecnológicos como a *internet* das coisas (IoT), a inteligência artificial, a robótica, a impressão 3D, a nanotecnologia, os *big data*, entre outros, constituem uma alteração intensa nos meios de produção. Hoje em dia, podemos produzir alimentos, aprimorar processos e solucionar problemas utilizando a tecnologia. Os indivíduos estão totalmente dependentes da tecnologia e as empresas também. Para percebermos o quanto basta perguntarmos “como seria a sua vida sem telemóvel?”; as redes sociais vieram frisar esta possibilidade de comunicação global e acentuar a nossa constante vontade de estar informados e saber o que se passa no dia-a-dia das outras pessoas. Esta realidade aplica-se igualmente às empresas. O aumento das tecnologias disponíveis e sinergias entre elas proporcionam oportunidades de novos serviços ou inovação nos existentes o que leva a um aumento na geração de riqueza.

1.3. Impacto da Pandemia Covid-19 no uso das TIC

A pandemia da COVID-19² gerou muitos impactos na sociedade, especialmente no que diz respeito à adoção de tecnologia por parte das empresas e das organizações. Esta crise veio agitar a realidade das

² “O novo coronavírus, o SARS-CoV-2, que origina a doença designada COVID-19, foi identificado pela primeira vez em dezembro de 2019, na China” (DGS, 2020).

empresas, que tiveram de se adaptar rapidamente aos impactos desta, de modo a assegurar o funcionamento das mesmas, mantendo-se, assim, competitivas no mercado.

A pandemia teve consequências imediatas em diversas áreas, tomemos como exemplo a educação. Em março de 2020 foi decretado o fecho das escolas. Mas as crianças e jovens têm a necessidade e direito ao acesso à educação, portanto as soluções encontradas para colmatar este problema passaram pela adoção de diversas TIC, tanto pelas famílias como pelas organizações de ensino. As crianças e jovens passaram a ter aulas *online* através de diversos *softwares* específicos para vídeo chamadas, implementou-se uma solução de aulas *online* através de um dos principais meios de comunicação: a televisão, denominado “Estudo em Casa” e transmitido pela RTP1. Os docentes, de todos os ciclos de estudo, de todos os níveis de qualificação tiveram de se adaptar a esta nova realidade. Já existiam inúmeras ferramentas disponíveis para os fins mencionados, mas foram criadas novas, foram melhoradas para os fins necessários. Mas nem sempre foi fácil, foi necessária criatividade, vontade de aprender, paciência por parte de todos. As aulas *online* apresentaram dificuldades acrescidas, uma vez que estamos, muitas vezes, a falar de crianças e jovens em idades em que a desconcentração e a falta de atenção são comuns e, neste cenário, a situação tendia a pior. Alguns docentes apontam também dificuldades de aprendizagem por parte das crianças e jovens.

O trabalho remoto ou teletrabalho foi imperativo para as empresas e organizações de todos os setores, contudo, trabalhar em casa carece de um sistema de organização e, é deste modo, essencial possuir infraestruturas e plataformas baseadas, por exemplo, na nuvem ou adquirir estes serviços que permitam o teletrabalho, garantindo a segurança e rapidez. Um exemplo claro da necessidade das TIC é um agregado familiar de 4 pessoas, dois pais e dois filhos, em que todos eles necessitavam da tecnologia, o seu trabalho, as suas funções dependiam completamente dela. A realidade é que a grande maioria das famílias não possuía a quantidade de equipamentos necessários e, podemos falar em outras condições que, à partida, como o acesso à *internet*, se partia do pressuposto que todos, sem exceção tem acesso, mas percebeu-se que essa não é a realidade.

O isolamento social é uma das grandes consequências desta pandemia. Com a necessidade de reduzir o contacto, a grande maioria das empresas, organizações e estabelecimentos encerrou e ficámos confinados às nossas residências. A população de maior risco era (é) a população idosa, consequentemente, os cuidados foram redobrados e o isolamento aumentou. Para minimizar estes impactos negativos muitas organizações sociais recorreram à tecnologia, colocando deste modo, esta população mais vulnerável em contacto com os seus familiares e amigos. A tecnologia permitiu não só

a inclusão social, mas também digital destas pessoas, uma vez que se recorreu a ferramentas que promoviam as atividades cognitivas dos idosos, proporcionando um isolamento menos agressivo.

Todavia, nem todas as organizações têm os mesmos recursos. Antes da pandemia, existiam inúmeras desigualdades quanto ao uso da tecnologia pelas empresas, instituições e famílias, nacional e internacionalmente. O avanço tecnológico, assim como a fome, o desenvolvimento sustentável, o acesso à educação e à justiça, entre outros temas, estão diretamente ligados com a temática das desigualdades sociais. A pandemia veio, também, acentuar estas desigualdades.

“As novas tecnologias, desde a inteligência artificial à edição genética, têm potencial para melhorar a vida de milhares de pessoas, mas podem abrir caminho a uma maior desigualdade social, segundo um relatório da ONU” (Lusa, 2018).

1.4. Vantagens e desvantagens do uso das TIC

A tecnologia concede uma série de vantagens às empresas, desde logo gera eficiência devido à redução ou racionalização dos custos. Deste modo, auferem vantagem competitiva no mercado a uma empresa. A *internet* é, hoje, um meio estratégico para a operação de negócios, permite um maior e mais rápido acesso à informação. Adicionalmente, existe uma maior facilidade de manipulação de dados, em primeiro lugar porque conseguimos aceder a tudo num *click* e, em segundo lugar, conseguimos analisar uma grande quantidade de dados muito mais facilmente. Tudo isto permite aumentar a produtividade de uma empresa.

A comunicação é essencial nas nossas vidas, é impossível realizar negócios sem comunicar. Atualmente, podemos comunicar com pessoas em qualquer parte do mundo e isto permite uma globalização dos negócios das organizações.

Devido aos avanços tecnológicos, as empresas têm a necessidade de contratar trabalhadores mais qualificados, de atrair talentos, isto contribui para um aumento da produtividade e da qualidade dos serviços, conseqüentemente, melhora a reputação da empresa. Olhando para o outro lado da moeda e, não desvalorizando o crescimento económico gerado devido ao uso das TIC, a verdade é que o uso das tecnologias e a necessidade de contratar trabalhadores mais especializados pode levar ao aumento de diferenças salariais e ao despedimento de trabalhadores pouco qualificados.

Apesar de todas as vantagens, não deixa de ter pontos negativos, a verdade é que vivemos num mundo desigual e, existe um acesso e utilização desiguais aos meios tecnológicos, o que faz com que determinados grupos detenham a riqueza e o poder.

As empresas devem acompanhar as mudanças tecnológicas e ajustar-se às necessidades. Com os últimos avanços, existem alguns cuidados que as organizações devem ter, concretamente *i)* proteção

de dados: integridade, confidencialidade, autenticidade e confiabilidade; *ii)* backups periódicos; *iii)* manutenção da política de segurança, assegurar uma estrutura contra ciberataques e *iv)* monitorização, manutenção, atualização, substituição de *hardware* e *software*.

Obviamente, este processo acresce algumas dificuldades e necessidades porque estamos em constante atualização, é necessária uma certa visão estratégica e operacional. Nem sempre é necessário ter a última tecnologia do mercado.

Uma outra dificuldade ou desafio está relacionada com os trabalhadores não qualificados ou com poucas competências TIC, isto exige investimento a nível de formação, mas apesar de as empresas ou instituições conseguirem fazer este investimento, deparamo-nos com outras dificuldades como a resistência à mudança, a comodidade, a falta de interesse, a desvalorização do impacto positivo que as tecnologias têm no dia-a-dia, o medo de serem substituídas pelas “máquinas”.

O lado social? Efetivamente, a tecnologia aproxima e afasta! Não conseguimos evitar. Apesar de nos possibilitar falar com clientes que vivem do outro lado do mundo, de trocar informações com parceiros sem termos de nos deslocar, acaba por afastar das pessoas. Com a pandemia, ficámos isolados em casa, afastados dos colegas de trabalho, de familiares e amigos, podemos dizer que com os telefones foi fácil, afinal, com uma simples chamada telefónica e/ou videochamada falámos com qualquer outra pessoa...não é bem assim. Nem todos sabem ou têm acesso a estas tecnologias e, falamos, por exemplo, da população sénior, para quem o isolamento foi mais duro. O contacto físico é importantíssimo e a tecnologia ainda não o permite à distância.

Por fim, a desmaterialização é um ponto muito importante no que diz respeito à sustentabilidade e ao meio ambiente. O facto de conseguirmos trabalhar, partilhar informação e fazê-lo totalmente no digital permite às organizações usar menos papel, evitar deslocações (menos poluição, maior rapidez).

1.5. Caracterização das TIC

À medida que surgem as ferramentas digitais, os instrumentos manuais e tradicionalmente usados tornam-se obsoletos. Os telemóveis, portáteis e tablets são hoje indispensáveis na realização do trabalho. Existe um mundo infinito de alterações na rotina das empresas com a adoção das TIC.

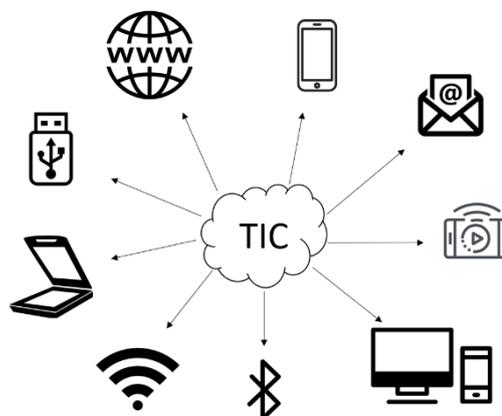


Figura 1: Exemplos de Tecnologias de Informação e Comunicação

Elaboração Própria

Para uma melhor caracterização das TIC, neste trabalho iremos seguir a linha de pensamento do IUTICE de 2020 e 2021. A cada ano, o inquérito sofre pequenas alterações, para esta investigação é benéfico agrupar as dimensões em que ambos se dividem, pelo que seriam formadas onze áreas de análise:

- a.** O **acesso e utilização da internet** é, nos dias de hoje, um comportamento adotado universalmente. Nesta dimensão estão incluídas o acesso à *internet* pelos diversos tipos de ligação, uso do *website* e funcionalidades disponibilizadas e utilização dos meios digitais de comunicação;
- b.** No **comércio eletrónico** de bens ou serviços apenas são “consideradas as vendas efetuadas através de encomendas via *website*, apps ou por intercâmbio eletrónico de dados (EDI), por métodos concebidos especificamente para receber encomendas. Exclui as vendas efetuadas através de encomendas por e-mail” (IUTICE, 2021);
- c.** Quando falamos em **partilha de informação eletrónica de informação** na empresa referimo-nos à utilização de *softwares para este fim* como, por exemplo, ERP (Enterprise Resource Planning) ou CRM (Customer Relationship Management);
- d.** A **faturação** é um processo de gestão financeira efetuado após a emissão de faturas devido à compra ou venda de bens e serviços. Este processo pode ser manual em formato de papel ou em formato digital;
- e.** A **computação em nuvem (cloud computing)** ainda não é dos serviços mais procurados pelas empresas. Concretamente, a nuvem é uma estrutura formada por diversas máquinas remotas que estão interligadas via *internet*. É vantajosa na medida em que permite que a empresa não tenha que investir nem na aquisição nem em manutenção de uma infraestrutura própria, permite deste modo, que a empresa se foque e direcione os seus esforços para o negócio em si. Surge assim o “*Data Center Virtual*” que apresenta vantagens como a redução dos custos, escalabilidade, disponibilidade, segurança, mobilidade, recursos avançados, no fundo isto é uma alternativa a investir numa infraestrutura própria.
- f.** O termo **big data** tem vindo a ser conhecido nos últimos anos, diz respeito a uma grande quantidade de dados, complexos pela sua diversidade e que estão constantemente a ser gerados. Assim, surge a análise de big data. Este recurso é mais utilizado em grandes empresas.

- g. Os recursos humanos e competências TIC** é um conjunto de pessoal que possui determinadas funções, o pessoal informático como programadores, analistas de sistemas, técnicos de *software*, o pessoal responsável pela manutenção e configuração da infraestrutura de comunicações, *etc*;
- h.** “A **Internet das Coisas** (IoT) refere-se a dispositivos ou sistemas interconectados, normalmente denominados por dispositivos ou sistemas "inteligentes". Estes dispositivos ou sistemas recolhem e partilham dados e podem ser monitorizados e controlados remotamente através da *Internet*” (IUTICE, 2020);
- i.** A **utilização da impressão 3D** consiste em fabricar um objeto a partir de modelos digitais em 3D.
- j.** No que diz respeito à **utilização robótica** podemos considerar os robôs industriais e os de serviço.
- k.** A “**inteligência artificial** diz respeito a sistemas que utilizam tecnologias, tais como: mineração de texto (text mining), visão computacional, reconhecimento de voz, criação de linguagem natural, aprendizagem automática (machine learning), aprendizagem profunda (deep learning)” (IUTICE, 2021).
- l.** A **pandemia COVID-19** afetou todos os setores sem exceção.

Podemos afirmar que, hoje em dia, praticamente todas as empresas utilizam a *internet*. Infelizmente, a localização geográfica pode impedir o acesso à *internet* ou originar dificuldades na velocidade e qualidade da ligação. Um outro ponto relevante, é a utilização de redes sociais, de um *website* para divulgar o negócio ou até mesmo, fazer negócio. A faturação das empresas é cada vez mais feita utilizando os recursos digitais e deixando o papel para trás.

As competências em TIC são cada vez mais procuradas, são um ponto chave no perfil de um candidato a um determinado cargo. As empresas podem não procurar um especialista em TIC, mas recrutam indivíduos com conhecimentos “mínimos” nestas ferramentas.

Capítulo 2. Economia Social

A noção de Economia Social é muito vasta e encontra-se em expansão em toda a União Europeia (UE) e pelo mundo, as diversas tentativas de definição surgem com o intuito de criar um conceito consistente e coeso. Portugal é um dos países europeus com “maior aceitação do conceito de Economia Social” (Centro Internacional de Pesquisa e Informação sobre Economia Pública, Social e Cooperativa, CIRIEC, 2000), a par da França, Itália, Espanha, Bélgica, Irlanda e Suécia.

2.1. Contextualização

A Economia Social está sujeita a diferentes abordagens teóricas e muitos são os debates entre os autores com o objetivo de definir o conceito. Enquanto alguns autores veem a Economia Social como o desenvolvimento de uma alternativa ao sistema capitalista, outros apenas a encaram como um simples procedimento de regulação do sistema. Porém, as opiniões são consensuais quanto ao facto de que as organizações da Economia Social produzem bens e serviços criadores de emprego constituindo um impacto económico e social de grande importância junto das comunidades onde essas organizações estão inseridas.

Para além do debate sobre a definição do conceito, encontramos também alguma dificuldade relativamente à “distinção entre Economia Social e os outros conceitos relacionados de uma ou outra forma com as atividades ligadas à intervenção social, especialmente o de ‘terceiro sector’, ‘organizações sem fim lucrativo’ ou ‘economia solidária” (Caeiro, 2008).

Todas elas são “expressões que designam organizações situadas entre o Estado, o mercado e a comunidade, o social e o económico, nos seus objetivos e modelos organizacionais, procurando organizar o trabalho de outras formas que não as impostas pela exclusiva racionalidade capitalista” (Ramos, 2011).

De acordo com o artigo n.º 82³ da Constituição da República Portuguesa, relativamente à estrutura económica e social de Portugal, verifica-se a “coexistência de três setores de propriedade dos meios de produção” que estruturam a economia portuguesa: a economia pública, a economia privada (capitalista) e a economia cooperativa e social, sendo esta terceira igualada ao setor da Economia Social. Estas duas últimas são ambas de natureza privada, mas no caso da economia capitalista o valor produzido é apropriado por cada organização, ou seja, existe apropriação do lucro. Já o mesmo não se passa na Economia Social que, por razões de contexto histórico, a Constituição Portuguesa designa como “cooperativo e social”. Este setor prima a pessoa ao capital, “a apropriação da riqueza produzida é

³ Artigo n.º 82. Diário da República n.º 86/1976, Série I de 1976-04-10. Disponível em <https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/337/202105311046/73938609/diploma/indice>

exclusivamente coletiva, ou seja, não existe apropriação individual dessa riqueza pelos membros associados numa organização da Economia Social. Nem mesmo no caso das cooperativas (...) se verifique a devolução aos membros de eventuais excedentes gerados nas atividades cooperativas realizadas exclusivamente entre membros” (Fernandes, 2016).

A Economia Social em Portugal, e não só, leva-nos numa viagem no tempo de mais de 500 anos até a criação das Misericórdias no século XV. Antes disto, ela estava presente em mercearias, confrarias, entre outras. Já no século XIX, emergiram movimentos de associativismo. No século XX, “O movimento cooperativo português foi, até à implantação da República, essencialmente um movimento de cooperativas de consumo.”

Depois da Segunda Guerra Mundial, “a Europa viveu uma época de recuperação e prosperidade, em que o Estado desempenhou um papel muito relevante de prestador regulador das atividades de prestação de serviços de utilidade pública, desenvolvimento de políticas sociais e compensação da atividade do mercado” (Fernandes, 2016).

Em 2014, “Portugal foi o primeiro país europeu a usar os fundos comunitários para a catalisação de um ecossistema de inovação social, lançando a Estrutura de Missão Portugal Inovação Social e o correspondente Fundo Portugal Inovação Social” (Portugal Inovação Social, 2019).

Não existe uma definição única e, mesmo em Portugal já foram utilizadas diferentes definições. A definição dada pela Conta Satélite da Economia Social (CSES) publicada pelo INE (2013) em parceria com a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES, 2020), entende que a Economia Social “integra um vasto conjunto de entidades, com personalidade jurídica diversa, democraticamente organizadas, criadas para satisfazer as necessidades dos seus membros, que produzem bens ou serviços sem finalidade lucrativa.”

2.2. Organizações sociais

A Economia Social integra um vasto conjunto de instituições e/ou organizações ou entidades de utilidade pública que constituem a base essencial para o desenvolvimento desta. Uma organização é composta por indivíduos cuja participação torna o seu funcionamento possível, uma organização social difere das demais, especialmente no que toca aos seus objetivos, em que os indivíduos trabalham com uma finalidade social.

Desde o momento do nosso nascimento que a maioria das atividades em nosso redor acontecem num determinado contexto organizacional, desde os cuidados de saúde, educação, lazer, trabalho, entre outras e até na morte, recorreremos ou recorrem por nós a algum tipo de organização para obtermos o que necessitamos.

As organizações da Economia Social, comumente denominadas organizações sem fins lucrativos, estão unidas entre o setor público e o setor privado. Estas organizações, como a designação indica, não têm como objetivo o lucro, mas sim propósitos sociais visando cobrir as necessidades da população. Para Scarpelli (2004, p. 36) “as organizações sem fins lucrativos compreendem todas as atividades realizadas pelo setor privado sem vinculação direta com o Estado que não objetivam o lucro”.

Podemos concluir que as organizações sociais existem com o propósito de conseguir promover o bem-estar da população em geral. Grande parte das organizações está focada numa vertente específica, em grupos de indivíduos específicos, como as crianças, idosos, pessoas com necessidades educativas especiais etc., mas todas as organizações existentes pretendem satisfazer as necessidades sejam estas económicas, emocionais ou intelectuais.

As organizações de acordo com Bilhim (2013), existem para realizar os seus objetivos, estes não seriam possíveis de alcançar apenas por uma pessoa. Para o autor “uma organização é considerada um organismo que é criado através de uma ordem social.” Para existir deve assentar numa série de características. Uma entidade pertencente à economia social deve possuir certas características, que a distinguem das demais (Salamon e Anheier, 1997):

- **Organizada:** devem existir regras, regulamentos, registos de atividade e de avaliação, devem ocorrer reuniões regulares, entre outras atividades que perpetuem a organização da entidade;
- **Privada:** não deve fazer parte do Estado ou do sistema público;
- **Não distribuidora de lucros:** não pode ter como objetivo o lucro. Todo o excedente obtido deverá ser aplicado na própria organização;
- **Autossustentável:** deve conseguir sustentar-se a si próprio sem ser controlada por entidades externas;
- **Voluntária:** soma contribuições voluntárias de terceiros, seja mão-de-obra voluntária e/ou doações de dinheiro ou bens.

Em suma, podemos assumir que uma organização é um conjunto de recursos e pessoas, que tem como principal objetivo a prestação de um serviço de qualidade e promoção do bem-estar da população.” Nas organizações do terceiro sector existem diferentes tipos de instituições com características distintas.

Estas instituições recebem financiamento e orientações do Estado, existindo, neste setor, as organizações que funcionam como empresas (apesar do objetivo não ser o lucro, como nas cooperativas) e as que funcionam como instituições de administração privada, financiadas por donativos, quotas, voluntariado e apoios (Ramos, 2011).

O método mais apropriado para enunciar as diversas formas jurídicas do terceiro setor ou da Economia Social é baseado na proposta apresentada pelo Observatório da Economia Social Portuguesa e na Lei de Bases da Economia Social que segundo Decreto-Lei n.º 30/2013⁴ define a Economia Social como um conjunto de atividades económico-sociais, livremente levadas a cabo pelas seguintes formas jurídicas. O Terceiro Setor não possui uma Lei de Bases, mas dado que em Portugal, os dois setores se equiparam, seguirem esta linha de pensamento. Podemos, portanto, considerar as seguintes formas jurídicas (Ávila & Campos, 2001; CASES, s.d):

- a.** As **cooperativas** são associações autónomas de pessoas que se juntam voluntariamente para satisfazer necessidades económicas, sociais e culturais comuns.
- b.** As **associações** são um conjunto de e pessoas singulares que constituem uma pessoa coletiva, sem fins lucrativos, reunidas em torno de objetivos comuns.
- c.** As **associações mutualistas** - o mutualismo é um sistema de proteção privada, praticam a ajuda mútua aos seus membros, assenta em princípios como a solidariedade e o objetivo é “mutualizarem” os riscos dos seus membros. São entidades privadas com fins lucrativos.
- d.** As **fundações** sempre compostas por pessoas coletivas sem fins lucrativos dotadas de um património suficiente com um fim de interesse social, isto, traduz-se no benefício de pessoas distintas do fundador, da sua família e dos seus amigos.
- e.** Não esquecendo as **misericórdias**, estas são associações constituídas com o objetivo de satisfazer carências sociais de grupos fragilizados como crianças, idosos, pessoas portadoras de deficiência, entre outros. Elas estão ligadas e de praticarem atos de culto católico baseiam-se em princípios de doutrina e moral cristãs.
- f.** As **instituições particulares de solidariedade social** não abrangidas pelas formas anteriores como o nome indica são instituições constituídas sem qualquer finalidade lucrativa por iniciativa de pessoas particulares com o objetivo de solidariedade e de justiça entre outros indivíduos.
- g.** As **associações com fins altruísticos** que atuam no âmbito científico, cultural, educacional e recreativo do desporto amador, da defesa do meio ambiente, do desenvolvimento local e em todos os campos da sociedade de informação e desenvolvem as suas atividades nas áreas mencionadas, tal como as associações mutualistas podem ser constituídas por um número ilimitado de associados capital e duração indefinidos.

⁴ Decreto-Lei n.º 13/2013 de 8 de maio da Assembleia da República. Diário da República: Série I de 2013-05-08.

- h.** As **entidades abrangidas pelos subsetores comunitário e autogestionário** constitucionalmente integrados no sector cooperativo e social estão relacionadas com organizações de natureza comunitária e coletivos de trabalhadores, entre outros.
- i.** Temos ainda, **outras entidades dotadas de personalidade jurídica** que respeitam os princípios orientadores da Economia Social apesar de atualmente nenhuma instituição constituir esta categoria ela está inscrita na lei.

Em síntese, “este setor tem contribuído para a coesão social, combatendo o desemprego, a instabilidade laboral, bem como a exclusão social entre os grupos mais vulneráveis, através do desenvolvimento de diversas atividades”. Estas entidades possuem assim uma utilidade social que deriva dos seus valores e princípios, assentam práticas de cooperação, de solidariedade e de justiça social (CASES, 2020).

2.3. Economia Social em Portugal

“A economia social desempenha um papel incontornável para ajudar a suprir as necessidades dos setores mais frágeis da sociedade, contribuindo para a construção de um mundo melhor” (Associação Mutualista Montepio, 2021). Já situamos a Economia Social, em termos conceituais e legislativos, em Portugal, mas urge a necessidade de realizar uma análise mais quantitativa.

Segundo a CSES (INE, 2019), em 2016, a Economia Social contava com pelo menos 71 885 unidades de diferentes grupos de entidades que constituem as formas jurídicas já mencionadas como é possível observar na Tabela 3.

Tabela 3: Grupos de Entidades (2016)

Grupos de Entidades	Unidades
Associações mutualistas	97
Misericórdias	387
Fundações	619
Subsetores comunitário e autogestionário (SCA)	1678
Cooperativas	2 343
Associações com fins altruísticos (ACFA)	66 761
Total:	71 885

Fonte: INE, 2019;
Elaboração Própria

Estas entidades estão distribuídas pelas mais diversas áreas e, isto é, de extrema relevância na medida em que permite alargar a nossa visão daquilo que é o setor social. E, compreender que, por exemplo, que quando afirmamos que a realidade na área da educação é cada vez mais digital estamos a incluir as 2 594 entidades que pertencem à Economia Social. Podemos seguir a mesma linha de pensamento na área da cultura, sendo esta a dimensão com mais peso, contando com 33 722 unidades (INE, 2019).

Tabela 4: Classificação Internacional de OSFL e do Terceiro Setor (2016)

Classificação Internacional de Organizações Sem Fins Lucrativos e do Terceiro Setor (CIOUSFL/TS)	Unidades de Atividade Económica (UAE)
Filantropia e promoção do voluntariado	322
Atividades de proteção ambiental e de bem-estar animal	726
Desenvolvimento comunitário e económico e habitação	2 106
Outras atividades	2 244
Saúde	2 386
Serviços profissionais, científicos e administrativos	2 547
Educação	2 594
Organizações empresariais, profissionais e sindicatos	3 815
Atividades de intervenção cívica, jurídica, política e internacional	5 912
Serviços sociais	6 978
Religião	8 533
Cultura, comunicação e atividades de recreio	33 722
Total:	71 885

Fonte: INE, 2019

Elaboração Própria

Tanto o setor das TIC como o setor da Economia Social são prioridades nas agendas da União Europeia (UE), se as TIC “são um poderoso motor para o crescimento económico, a inovação e o aumento da produtividade (...), impulsionam a criação de emprego;” (LACES, s.d., p.16), a Economia Social “ao aliar rentabilidade e solidariedade, desempenha um papel essencial na economia europeia, criando empregos de elevada qualidade, reforçando a coesão social, económica e regional, gerando capital social, promovendo a cidadania ativa, a solidariedade (...) põe as pessoas em primeiro lugar” (LACES, s.d., p.19). Não podemos esquecer que a Economia Social defende o desenvolvimento sustentável e a inovação social, ambiental e tecnológica.

Para ter uma melhor noção do peso da Economia Social na economia nacional, podemos ler a CSES de 2016 divulgada pelo INE (2019) é um projeto desenvolvido por este organismo em parceria com a cooperativa António Sérgio para a Economia Social disponibiliza informação estatística acerca da Economia Social. Os dados mais atuais são respeitantes ao ano 2016, no qual a Economia Social representou 2,7% da produção nacional, 3% do valor acrescentado bruto (VAB), 5,3% das remunerações e do emprego total e 6,1% do emprego remunerado da economia nacional. Se compararmos com a CSES 2013, observamos diversos aumentos: as entidades da Economia Social aumentaram 17,3%, o emprego remunerado 8,8%, o emprego total 8,5%, o VAB 14,6% em termos nominais.

2.4. Competitividade vs sustentabilidade socioeconómica

Percebe-se de imediato que as entidades que constituem a Economia Social são diferentes das demais organizações, uma vez que o seu principal objetivo não é a maximização do lucro, mas sim, cobrir as necessidades da população.

Os executivos das empresas começam a perceber que as TIC têm potencial para ajudar as suas organizações a aumentar a vantagem competitiva através do aumento da produtividade, maximização do lucro e adicionam valor aos clientes (Hitt e Brynjolfsson, 1996). Todavia, esta obtenção máxima de lucro não é importante na Economia Social. Neste setor, a utilização da tecnologia servirá o propósito de aumentar a produtividade, melhorar a qualidade dos serviços prestados, mas acima de tudo contribuir para o bem-estar dos indivíduos. Drucker (1997, p.150) afirmou

Perguntam-me sempre em que se diferenciam as empresas das instituições sem fins lucrativos. As diferenças são poucas, mas profundas e a mais importante encontra-se, talvez, na área da performance. As empresas costumam defini-la com um critério demasiado estreito: é saber gerir o orçamento. (...) Numa organização sem fins lucrativos, esse padrão não existe, (...) mas sim a importância de minorar a importância dos resultados, de alegar: estamos a servir uma boa causa (...) e isso já é em si um lucro.

As TIC têm enorme potencial para o desenvolvimento socioeconómico de uma sociedade, sendo este um processo de mudanças ou melhorias nas condições sociais e económicas no que se refere a um indivíduo, uma organização ou sociedade como um todo (Roztocki & Weistroffer, 2016).

A inovação tem um impacto significativo na competitividade da economia. Como já percebemos, as TIC são transversais a todas as esferas da atividade humana. A pandemia ajudou a combater uma espécie de inércia existente, a resistência a mudança foi em parte ultrapassada, todos tivemos a necessidade de nos adaptar e ao dobro da velocidade.

Se a eficácia é importante para as empresas, nas organizações sem fins lucrativos torna-se ainda mais e, a informatização das entidades pode ser um impulso importante para o mercado. Uma reestruturação no que diz respeito à adoção das TIC constitui uma melhoria como, por exemplo, comodidade dos utentes. A inclusão social passa pela inclusão digital.

PARTE II. ESTUDO EMPÍRICO

A sociedade, a nível mundial, enfrenta graves dificuldades, dada a conjuntura económica (pós) pandemia, uma guerra a decorrer, é visível o impacto negativo em diversos níveis. Nesse contexto, levanta-se a questão sobre a necessidade de remodelar o modelo existente, de modo que, uma realidade que já não é nova, a Economia Social, se afirme categoricamente. Deste modo, a investigação revela-se um instrumento fundamental para complementar o conhecimento no setor.

Capítulo 3. Metodologia de investigação

Quando falamos de metodologia referimo-nos a um determinado percurso metodológico, ou seja, recorrendo ao uso de métodos e técnicas, conduzidas com rigor, nos permitem realizar um caminho para responder a uma determinada questão científica.

3.1. Problemática

O aparecimento e evolução da tecnologia tem mudado o modo das pessoas interagirem, mas também a forma de trabalhar de diversos profissionais. As TIC são hoje a base de trabalho de muitas empresas, incluindo as entidades da Economia Social.

Um dos grandes problemas levantados pelos profissionais deste setor assenta precisamente na escassa bibliografia, concretamente, trabalhos de investigação no setor, é, por isso, fundamental aprofundar esta matéria.

Neste capítulo pretende-se traçar o percurso metodológico do presente estudo, isto consiste em perceber qual o caminho e os meios a utilizar para atingir os objetivos, para esta investigação podemos enunciar os seguintes:

- i.* Descrever e quantificar a adoção das TIC no setor social e nas empresas;
- ii.* Compreender qual a importância que os profissionais deste setor atribuem à utilização das TIC e, conseqüentemente fazer o levantamento dos benefícios e possíveis dificuldades em adotar as TIC;
- iii.* Descrever e compreender comparativamente as razões das diferenças na adoção de tecnologia entre os vários grupos.

3.2. Metodologia e Método de investigação

Atendendo à natureza do problema e às características do estudo empírico, a investigação privilegiou, inicialmente, como estratégia metodológica a abordagem quantitativa. Previa-se apenas utilizar a metodologia quantitativa, mas a investigação, como muitas outras, deparou-se com algumas

adversidades e obstáculos, em particular, com a dificuldade em obter respostas ao inquérito por parte das entidades.

A metodologia quantitativa como o próprio nome indica, os dados são apresentados sob a forma numérica e a sua análise é essencialmente estatística, seguiremos a investigação usando dados primários, através da realização e aplicação de um inquérito por questionário e, dados secundários, neste caso recorreremos aos dados do IUTICE do INE. Este inquérito realiza-se desde 2001 e "consubstancia a aplicação em Portugal das medidas de implementação associadas ao regulamento nº 808/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de abril, relativo às estatísticas comunitárias sobre a sociedade da informação". Tem como principal objetivo produzir dados estatísticos sobre a sociedade da informação, concretamente, sobre as empresas. Realiza-se também a famílias, hospitais e estabelecimentos hoteleiros. Algumas entidades da Economia Social responderam ao inquérito realizado aos hospitais, contudo, a mais recente data de 2012, pelo que os dados não serão utilizados nesta investigação. Este tipo de inquérito, todos os anos "sofre alterações ao nível das variáveis de observação decorrentes da adaptação dos temas em estudo" (INE, 2021). E, recorreremos também dos dados do ISES, a ideia surgiu em 2017, sendo divulgados os primeiros resultados em 2019. Este inquérito descreve detalhadamente este setor acentuando a sua importância.

O principal objetivo era obter uma amostra maior e representativa de todas as organizações da Economia Social, pois como vimos na revisão da literatura, a Economia Social é constituída por entidades com diferente forma jurídica.

Os dados secundários são uma enorme contribuição para este estudo, mas a elaboração e aplicação de um questionário detalhado, específico e direcionado pode ter um peso colossal na investigação e nas suas conclusões.

Contudo, decidimos recorrer também à abordagem qualitativa transformando, deste modo, a investigação numa metodologia mista.

Na metodologia qualitativa, o nosso olhar é significativamente diferente da metodologia quantitativa: é um olhar compreensivo e interpretativo. É possível estabelecer uma relação de proximidade entre o entrevistador e entrevistado, enquanto na quantitativa olhamos para os inquiridos como um todo e analisamos os dados agregados, nesta metodologia o foco é o indivíduo ou entidade. (Lessard, Goyette Boutin, 1990).

Esta permite um processo de investigação mais aberto pois possibilita o aparecimento do imprevisto e tem como intenção captar pontos de vista dos diversos inquiridos e os significados que atribuem à realidade social em análise. Assim, esta metodologia é uma forma de inquérito social que se

centra na maneira como as pessoas interpretam e dão sentido às experiências e ao mundo em que vivem.

3.2.1 Amostragem

A amostragem é o processo através do qual obtemos a amostra. Este pode ser um processo complexo, pela dificuldade que existe, por vezes, em obter uma amostra representativa.

Na metodologia quantitativa existem essencialmente dois tipos de amostragem: *i)* amostragem probabilística ou aleatória e *ii)* amostragem não probabilística ou não aleatória (Maroco, 2010). No presente estudo iremos optar pela amostragem não probabilística por conveniência. Esta técnica é muito comum e vantajosa, uma vez que, consiste na seleção de uma amostra da população que seja de fácil acesso, não foi uma seleção totalmente aleatória. Para selecionar a amostra foi elaborada uma listagem de entidades e os seus dados de contacto obtidos através dos sites Mapa Social, Carta Social, Diretório do Terceiro Setor, APDSI – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, ARCGIS – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, foi também solicitada a colaboração dos municípios do distrito de Braga que partilharam com a sua Rede Social e a colaboração da UminhoExec que partilhou com a sua rede de entidades do setor.

A amostragem da metodologia qualitativa usada foi a amostragem por casos típicos ou únicos, no fundo são utilizados casos que possuem características em análise, entidades do setor que façam uso de algumas tecnologias de modo a poderem partilhar a sua opinião quanto às tecnologias como um recurso e, também a amostragem por conveniência, uma vez que nem todas as entidades são fáceis de contactar ou têm disponibilidade. O universo de estudo são as entidades pertencentes ao setor da economia social do distrito de Braga.

3.3. Técnicas/instrumentos de recolha de informação

3.3.1 Inquérito por questionário

Face aos objetivos que nos propusemos alcançar, pensamos que o questionário é a técnica que melhor se adequa ao nosso estudo. Em primeiro lugar, porque os dados secundários existentes foram adquiridos através desse método e, de modo a garantir que obtemos dados consistentes/congruentes, aplicar o mesmo método será a melhor estratégia. Ademais, o inquérito por questionário têm algumas vantagens como por exemplo, é uma das técnicas mais económicas devido aos baixos custos para realização da mesma; é prática, pois permite uma vasta recolha de informação aos grupos pretendidos como objeto de estudo; a obtenção de dados é rápida e simples, bem como a análise dos resultados;

por último, também o anonimato a que os questionários estão associados permite maximizar o conforto dos indivíduos que consecutivamente irão mais facilmente responder a verdade. Por outro lado, os questionários também espelham alguns pontos fracos como a desonestidade; a falta de respostas conscienciosas, pois os indivíduos tendem a responder sem lerem corretamente as perguntas e respostas; também a diferença no entendimento e interpretação é um problema; o questionário não regista o fator emocional e sentimental das respostas e não é adequado a um tipo específico de indivíduo, mas a grupos; por fim, também há o risco de muitas das vezes haver questões ignoradas pelos inquiridos. O questionário a aplicar será muito semelhante ao questionário base, será uma junção entre o IUTICE 2020 e 2021, todavia, será apenas constituído pelas questões relevantes e pertinentes ao setor em causa – a Economia Social.

3.3.2 Entrevistas

A técnica da entrevista permite-nos conhecer as motivações, comportamentos e características dos indivíduos. Os pontos fortes da entrevista são a compreensão e a interpretação que é sempre feita em relação às condições particulares, o que nos permite perceber o lado mais social, mais particular de cada entidade. A entrevista possui uma maior riqueza descritiva que nos permite produzir novas hipóteses, novo conhecimento, o que é particularmente importante para a questão em investigação.

Nesta investigação as entrevistas são exploratórias, uma vez que ainda não existe um estudo aprofundado sobre a temática e, deste modo, a entrevista nos vai permitir verificar possíveis abordagens sobre o tema. Ao mesmo tempo, tem a condição de servir de complemento a outras técnicas utilizadas na investigação e permite explorar outras dimensões que o inquérito por questionário não permite. As entrevistas são focadas na entidade, sendo abordado um membro da instituição escolhido pela mesma. No presente estudo, as entrevistas são semiestruturadas, pelo facto de termos questões meramente orientadoras da investigação, mas são dados espaço e autonomia ao discurso do indivíduo.

A marcação das entrevistas foi realizada por contacto telefónico, tendo sido realizadas durante o mês de abril de 2022. As cinco entrevistas foram realizadas *online* e foram gravados áudios das mesmas com autorização dos entrevistados. Os áudios têm como único objetivo de utilização para a transcrição das entrevistas.

3.4. Técnicas de tratamento de informação

3.4.1 Análise estatística

Neste estudo iremos recorrer à análise estatística como método de análise de informação recolhida no momento anteriormente mencionado. Este é o método mais adequado aos dados recolhidos através de questionários, é rigoroso, garante a clareza de resultados e a fácil representação gráfica da informação. Esta técnica de análise permite uma maior manipulação de um número considerável de dados, permitindo fazer diversas ligações entre variáveis distintas. O facto de serem utilizados dispositivos informáticos é favorável pois permite controlar um grande número de variáveis em menor tempo. Algumas das limitações são a superficialidade dos resultados que carecem de poder explicativo.

De acordo com a dimensão de dados recolhidos, os principais testes estatísticos a utilizar serão os testes de comparação de médias, paramétricos, dos quais o teste T amostras independentes, o teste T amostras emparelhadas, a ANOVA e não paramétricos como o teste de Mann-Whitney, o teste de Kruskall-Wallis, o teste da soma de Willcoxon Rank, o teste de Friedman, entre outros que poderão ser relevantes.

3.4.2 Análise de conteúdo

O primeiro passo para a análise de conteúdo consistiu na transcrição das entrevistas seguindo-se, assim, a codificação das respostas. No processo de codificação identificamos os conceitos, propriedades e dimensões descobertas nos dados. Esses mesmos conceitos foram seguidamente combinados em categorias que nos possibilitaram agrupar ideias, desenvolver categorias em termos das suas propriedades e dimensões e criar subcategorias explicativas. Com estas mesmas categorias procedemos à construção de uma base de dados Excel que nos permitiu de forma mais concisa e clara analisar os dados recolhidos.

3.5. Limites e validade da investigação

Todas as investigações se confrontam com limites que a condicionam. A validade de uma investigação é, frequentemente, classificada como interna e externa. A validade interna diz respeito às conclusões da investigação e a validade externa refere-se à possibilidade de generalização dos resultados para a realidade. Ambas devem ser asseguradas. Uma outra questão importante é a fiabilidade dos dados, isto é uma ameaça ao estudo uma vez que depende, essencialmente, dos sujeitos em estudo.

No que diz respeito à validade interna, podemos considerar que não é totalmente assegurada. A nível quantitativo contamos com uma amostra de 33 entidades, este número segundo alguns autores é considerado uma amostra grande, enquanto para outros seriam necessárias 50 respostas.

Os principais condicionantes a esta investigação são os recursos disponíveis, como por exemplo o tempo e a conjuntura em que nos encontramos (pandemia COVID-19). Certamente ao longo da investigação surgiram outros obstáculos que constituíram uma aprendizagem.

Capítulo 4. Análise e Discussão de Resultados

Para facilitar a análise dos resultados iremos seguir a mesma estrutura utilizada no questionário, dividindo a informação em grupos (como indicados no ponto 1.5. Caracterização das TIC). Recorreremos às bases de dados ISES 2018 e IUTICE 2021, assim como, aos dados primários, para analisar e discutir o presente tema.

4.1. Caracterização da amostra

Analisando os resultados do ISES 2018, o primeiro tópico a analisar passa pela família/tipo de entidades que responderam a este questionário. Aferiu-se que das 4683 instituições que responderam 34,8% (1629) era associações com fins altruísticos e 43% (2012) cooperativas. Num menor número, contamos ainda com respostas de 12,3% (574) fundações, 8,1% (377) misericórdias e 1,9% (91) associações mutualistas.

Tabela 5: ISES 2018 | Família da Economia Social

	Frequência	%
Associações mutualistas	91	1,9
Misericórdias	377	8,1
Fundações	574	12,3
Associações com fins altruísticos	1629	34,8
Cooperativas	2012	43,0
Total:	4683	100,0

Elaboração Própria

Quanto à dimensão destas entidades, podemos aferir que nos deparamos com 42% de entidades micro e 41% de entidades pequenas, aproximadamente.

Tabela 6: ISES 2018 | Dimensão das entidades

	Frequência	%
Micro (até 9 pessoas)	1952	41,7
Pequena (10 a 49 pessoas)	1909	40,8
Média a Grande (50 ou mais pessoas)	822	17,6
Total:	4683	100,0

Elaboração Própria

Estas entidades desenvolveram a sua atividade tanto a nível internacional como a nível nacional ou mais localmente. Observamos que 35,3% das entidades desenvolvem a sua atividade a nível nacional, 34,3% a nível local, 22,1% a nível regional.

Tabela 7: ISES 2018 | Localização geográfica do desenvolvimento de atividade

	Frequência	%
Internacional	78	1,7
Nacional	1655	35,3
Regional	1033	22,1
Local/ Municipal	1608	34,3
Bairro/ Vizinhaça/ Freguesia	309	6,6
Total:	4683	100,0

Elaboração Própria

Quando comparadas as bases de dados ISES 2018 e IUTICE, é possível identificar que em 2018 apenas 43 instituições responderam a ambos os inquéritos e todas elas eram cooperativas. No ano seguinte, este número diminuiu e somente 39 entidades das que responderam ao IUTICE tinham respondido ao ISES em 2018, também elas cooperativas.

Em 2020, foram 40 instituições que responderam ao IUTICE, 37 delas eram cooperativas e 3 eram associações com fins altruísticos. Já no ano de 2021, 58 das instituições que responderam ao IUTICE tinham respondido ao ISES em 2018, 50 cooperativas e 8 associações com fins altruísticos.

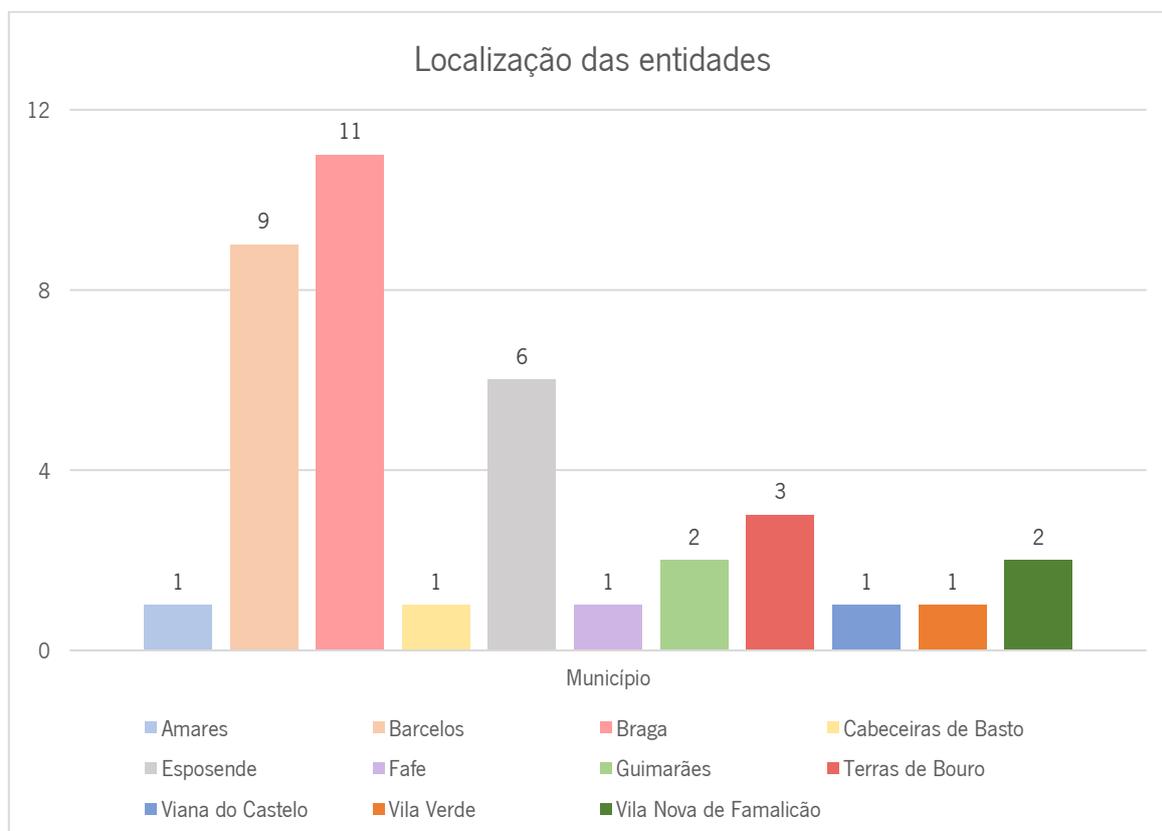


Gráfico 1: Localização das entidades

Elaboração Própria

Das entidades que responderam ao questionário foram entrevistadas quatro, foi ainda entrevistada uma empresa parceira das instituições da Economia Social, o seu negócio passa pela venda de serviços às instituições, cuja missão é contribuir para a inclusão social e digital de todos os idosos.

Tabela 8: Caracterização instituições entrevistadas

	Família da Economia Social	Respostas Sociais	Data
E1	IPSS	Creche, Pré-Escolar, CATL, SAD, RSI	5 de abril
E2	IPSS	Centro de dia	5 de abril
E3	-	-	6 de abril
E4	Cooperativa/IPSS	Intermediação Profissional a Pessoas com Deficiência	13 de abril
E5	IPSS	Múltiplas respostas sociais	14 de abril

Elaboração Própria

Tabela 9: Caraterização da amostra

	Município	Família da Economia Social	Estatuto	Área de intervenção	Clientes:	Resposta a inquéritos anteriores do INE
1	Braga	Associações com fins altruísticos	IPSS	C - Saúde	População idosa;	IUTICE 21
2	Braga	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	Público em geral	ISES 18
3	Braga	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	Público em geral	IUTICE 21
4	Barcelos	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	População idosa	IUTICE 21
5	Braga	Organização Humanitária	IPSS	H – Filantropia e promoção do voluntariado	Público em geral	X
6	Braga	Associações com fins altruísticos	IPSS	B - Educação	Refugiados / Pessoas que solicitaram concessão de asilo	X
7	Fafe	Cooperativas	IPSS	D – Serviços Sociais	População idosa; Crianças e jovens	ISES 18
8	Vila Nova de Famalicão	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	População idosa; Crianças e jovens	ISES 18
9	Braga	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	Público em geral; População idosa	X
10	Braga	Organização Religiosa	IPSS	F – Desenvolvimento comunitário, económico e habitação	Público em geral	X
11	Braga	Fundações	Sem estatuto ou registo	H – Filantropia e promoção do voluntariado	Público em geral	X

12	Guimarães	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	Público em geral	X
13	Barcelos	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	Pessoas com necessidades financeiras; Pessoas dependentes	X
14	Esposende	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	População idosa; Crianças e jovens	X
15	Guimarães	Associações mutualistas	IPSS	D – Serviços Sociais	Público em geral	X
16	Cabeceiras de Basto	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	Público em geral	X
17	Barcelos	Associações com fins altruísticos	IPSS	C - Saúde	População idosa	X
18	Esposende	Associações com fins altruísticos	IPSS	B - Educação	População idosa; Crianças e jovens	X
19	Esposende	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	População idosa; Crianças e jovens	IUTICE 18; IUTICE 21
20	Esposende	Fundações	IPSS	C - Saúde	População idosa	X
21	Terras de Bouro	Entidades abrangidas pelos subsetores comunitário e autogestionário	IPSS	C - Saúde	Crianças	IUTICE 18; IUTICE 20; IUTICE 21
22	Vila Nova de Famalicão	Associações com fins altruísticos	IPSS	B - Educação	População idosa; Crianças	X
23	Barcelos	Associações com fins altruísticos	Sem estatuto especial ou registo	L – Outras atividades	Público em geral	X

24	Barcelos	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	Público em geral	X
25	Barcelos	Associações com fins altruísticos	Sem estatuto especial ou registo	D – Serviços Sociais	Público em geral	X
26	Barcelos	Associações com fins altruísticos	UP; ONGD	H – Filantropia e promoção do voluntariado	Jovens	X
27	Amares, Barcelos, Esposende, Terras de Bouro e Vila Verde	Associações com fins altruísticos	Sem estatuto especial ou registo	L – Outras atividades	Público em geral	X
28	Esposende	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	População idosa; Crianças	X
29	Terras de Bouro	-	UP	L – Outras atividades	Público em geral	IUTICE 21
30	Viana do Castelo	Fundações	IPSS; UP	C - Saúde	Crianças e jovens	X
31	Barcelos	-	UP	F – Desenvolvimento comunitário, económico e habitação	Público em geral	X
32	Braga	Associações com fins altruísticos	IPSS; UP	B - Educação	População idosa; Crianças	X
33	Braga	Associações com fins altruísticos	IPSS	D – Serviços Sociais	Público em geral	X

Elaboração Própria

4.2. Acesso e utilização da internet

Assim como em outros IUTCE, começamos por questionar sobre o acesso à *internet*. A pertinência desta questão prende-se com o facto de que existem muitas instituições localizadas em meios rurais e, o acesso à *internet* sofre algumas restrições.

Tabela 10: Acesso à *internet*

	Frequência	%
Sim	33	100,0

Elaboração Própria

Das entidades inquiridas, todas têm acesso à *internet* e todas têm ligação fixa para acesso à *internet*.

Tabela 11: Ligação fixa de banda larga no acesso à *internet*

	Frequência	%
Sim	33	100,0

Elaboração Própria

Aquando do IUTICE21, cerca de 2% das empresas que responderam, disseram que não tinham ligação fixa de *internet*, mas não sabemos o porquê de não possuírem.

Tabela 12: IUTICE 2021 | Ligação fixa de banda larga no acesso à *internet*

	Frequência	%	% válida
Sim	6369	88,9	97,7
Não	148	2,1	2,3
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

Apesar de possuírem ligação fixa de acesso à *internet*, sete entidades (21,2%) referem que a velocidade desta ligação não é suficiente. E este é um ponto importante, pois, pode afetar a eficácia e duração das tarefas e, deste modo a produtividade.

Tabela 13: Velocidade da ligação fixa à *internet* suficiente

	Frequência	%
Sim	26	78,8
Não	7	21,2

Total:	33	100,0
---------------	----	-------

Elaboração Própria

Destas sete entidades, quatro não nos responderam quando questionamos sobre a velocidade, mas três delas (9,1%) expõem que a velocidade da ligação a *internet* varia entre 30 a 100Mbit/s. A maioria das entidades diz possuir ligação a *internet* com velocidade entre 100 e 500 Mbit/s.

Tabela 14: Velocidade máxima de ligação fixa à *internet*

	Frequência	%	% válida
Menos de 30 Mbit/s	0	0,0	0,0
Pelo menos 30, mas inferior a 100 Mbit/s	3	9,1	10,3
Pelo menos 100, mas inferior a 500 Mbit/s	15	45,5	51,7
Pelo menos 500, mas inferior a 1 Gbit/s	5	15,2	17,2
1 Gbit/s ou mais	6	18,2	20,7
Total:	29	87,9	100,0
Omissos	4	12,1	-
Total:	33	100,0	-

Elaboração Própria

A maioria das empresas, cerca de 41,2% diz possuir ligação a *internet* com velocidade entre 100 a 500 Mbit/s, aquando da resposta ao IUTICE21. Temos ainda 20% das empresas a possuir ligação entre 30 e 100Mbit/s e também 20% das empresas a possuir 1Gbit/s ou mais de velocidade. O que nos permite concluir, que temos bastante diversidade.

Tabela 15: IUTICE 2021 | Velocidade máxima de ligação fixa à *Internet*

	Frequência	%	% válida
Menos de 30 Mbit/s	337	4,7	5,3
Pelo menos 30, mas inferior a 100 Mbit/s	1303	18,2	20,5
Pelo menos 100, mas inferior a 500 Mbit/s	2624	36,6	41,2
Pelo menos 500, mas inferior a 1 Gbit/s	835	11,7	13,1
1 Gbit/s ou mais	1270	17,7	19,9
Total:	6369	88,9	100,0
Omissos	795	11,1	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

Cerca de 70% das entidades disponibilizam dispositivos portáteis que permitam o acesso à *internet* através de ligação móvel, seja telemóveis, tablets, computadores. Pelas entrevistas analisadas, percebemos que algumas entidades utilizam aplicações específicas para efetuar os registos relacionados com as suas respostas sociais, o que exige a disponibilização de dispositivos deste tipo.

Tabela 16: Disponibilização de dispositivos portáteis que permitam o acesso à *Internet* através de ligação móvel de banda larga, para fins profissionais

	Frequência	%
Sim	23	69,7
Não	10	30,3
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Nas empresas o cenário não é muito diferente, pelos menos em termos percentuais. Os dados indicam que 75% das empresas disponibiliza aos seus colaboradores dispositivos que permitam o acesso à *internet* através de ligação móvel.

Tabela 17: IUTICE 2021 | Disponibilização de dispositivos portáteis que permitam o acesso à *Internet* através de ligação móvel de banda larga, para fins profissionais

	Frequência	%	% válida
Sim	4873	68,0	74,8
Não	1644	22,9	25,2
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

Com a evolução da tecnologia, estar presente na *internet* é quase que uma obrigação, todos sentimos alguma pressão dentro da nossa esfera pessoal e social para estar presentes nas “redes” e, a esfera profissional não é exceção. Se queremos aceder aos contactos, à morada, saber informações como os serviços disponíveis ou preços dos serviços, fazemos uma breve pesquisa no browser para ter acesso a estas informações. Isto mostra-nos a importância de como a presença *online* de uma organização ou empresa pode ter impacto nestas.

Ter ou não *website*? Os dados mostram-nos que 82% das entidades inquiridas possuem *website*, 12% estão a construí-lo e apenas 6% não tem. Estamos a falar de uma amostra pequena, mas é importante analisar também outras informações e valores. Aquando da procura de listagens de entidades

da Economia Social localizadas no distrito de Braga, deparamo-nos com algumas dificuldades em obter os contactos das mesmas, pelo facto de estas não estarem nas redes sociais, não possuírem *website* ou até mesmo nem terem os contactos atualizados em *sites* considerados importantes para a Economia Social.

Tabela 18: Utilização de *website* e/ou página eletrónica

	Frequência	%
Sim	27	81,8
Não	2	6,1
Em construção	4	12,1
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Das 4683 instituições em análise, 57,6% (2699) tinha *website* ou página eletrónica, 34,5% (1616) não possuía e 7,9% (368) referiu que o *website* estava em fase de construção.

Tabela 19: ISES 2018 | Utilização de *website* e/ou página eletrónica

	Frequência	%
Sim	2699	57,6
Não	1616	34,5
Em construção	368	7,9
Total:	4683	100,0

Elaboração Própria

Uma questão pertinente é se o tipo de família influencia a utilização de *website* e/ou página eletrónica, para responder a esta questão realizou-se o Teste Kruskal-Wallis (X^2), um teste não-paramétrico.

H_0 : Não há diferenças entre as cooperativas, as associações mutualistas, as misericórdias, as fundações e as associações com fins altruísticos ao nível de utilização de *website* e/ou página eletrónica.

H_1 : Há diferenças entre as cooperativas, as associações mutualistas, as misericórdias, as fundações e as associações com fins altruísticos ao nível de utilização de *website* e/ou página eletrónica.

O output do teste, diz-nos que o valor de X^2 é de 433,706, com quatro 4 de liberdade e uma significância associada inferior a $p = .001^5$. Perante este valor estatisticamente significativo, conclui-se que estamos perante diferenças significativas entre os grupos em comparação.

O valor de $p < .05$, permite-nos rejeitar a hipótese nula (H_0) e aceitar a hipótese alternativa (H_1) e concluir que há diferenças significativas entre as cooperativas, as associações mutualistas, as misericórdias, as fundações e as associações com fins altruísticos ao nível da utilização de website e/ou página eletrónica.

Tabela 20: Teste Kruskal-Wallis - Utilização de website - Família da Economia Social

Estatísticas de teste^{a,b}	
	A entidade utiliza website/página eletrónica
H de Kruskal-Wallis	433,706
df	4
Significância Sig.	,000

a. Teste Kruskal Wallis

b. Variável de Agrupamento: Família da Economia Social
Elaboração Própria

Uma vez que estamos a comparar cinco tipos de famílias, o teste de Kruskal-Wallis não nos informa onde estão as diferenças encontradas. Para tal, é necessário fazer teste subsequentes que nos permitam contrastar todos os grupos dois a dois. Assim, teremos que executar tantos testes não-paramétricos quantos os necessários para fazermos todas as comparações dois a dois. Perante cinco grupos, há 10 contrastes dois a dois. O teste não-paramétrico que nos permite realizar esta comparação é o teste Mann-Whitney, aplicando a correção de Bonferroni.

Se analisarmos os resultados por tipo de família da Economia Social, podemos retirar algumas conclusões interessantes. A maioria das instituições, dentro de cada família, refere que possui um *website*. Todavia, isto não acontece com as cooperativas, pois 52% destas dizem-nos que não possuem um *website*.

Tabela 21: ISES 20218 | Utilização de *website* e/ou página eletrónica por família

	Cooperativas	Associações Mutualistas	Misericórdias	Fundações	Associações com fins altruísticos
Sim	795 (39,5%)	52 (57,1%)	308 (81,7%)	452 (78,7%)	1092 (67%)

⁵ Quando o IBM SPSS aparece o valor de significância de .000, este não deve ser relatado como tal. Isto porque o valor de significância não é zero, embora nestas circunstâncias este seja tão reduzido que três casas decimais não são suficientes para nos mostrar a sua grandeza. Assim, nestes casos, é mais correto afirmar que o nível de significância é inferior a .001.

Não	1046 (52%)	34 (37,4%)	34 (9%)	80 (13,9%)	422 (25,9%)
Em construção	171 (8,5%)	5 (5,5%)	35 (9,3%)	42 (7,3%)	115 (7,1%)
Total:	2012	91	377	574	1629

Elaboração Própria

Quanto às empresas, 66% diz possuir um *website*. Os números são muito semelhantes quando comparados com as respostas dadas pelas entidades da Economia Social.

Tabela 22: IUTICE 2021 | Utilização de *website* e/ou página eletrónica

	Frequência	%	% válida
Sim	4307	60,1	66,1
Não	2210	30,8	33,9
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

Utilizar informação proveniente do *website*, assim como a utilização de outras técnicas de marketing digital não são muito usuais por estas entidades, 73% das entidades afirma não utilizar esta informação.

Tabela 23: Utilização de informação proveniente da análise do comportamento dos visitantes do *website*

	Frequência	%	% válida
Sim	7	21,2	26,9
Não	19	57,6	73,1
Total:	26	78,8	100,0
Omissos:	7	21,2	
Total:	33	100,0	

Elaboração Própria

As entidades são obrigadas, por lei, a ter públicos alguns dos documentos mencionados na tabela seguinte. Como podemos perceber, existem documentos que nem todas as entidades têm elaborados, como por exemplo, o plano estratégico, diagnóstico de necessidades de formação, código de conduta, código de ética, relatório de responsabilidade social, de impacto social, de auditoria interna ou externa. Estes são importantes para a entidade, para a sua organização e gestão interna.

Outros documentos, apesar de elaborados, podem não ser divulgados no *website*, mas podem estar acessíveis fisicamente na entidade, é importante que estes documentos estejam atualizados. Os

documentos mais divulgados são o plano de atividades, o orçamento, o relatório de atividades e o relatório de contas.

Tabela 24: Elaboração de documentos e divulgação no *website*

	Divulgado	Elaborado, não divulgado	Não elaborado
Plano estratégico (abrangendo, pelo menos, 3 anos)	8	12	6
Plano de atividades referente a 2021	20	9	1
Orçamento referente a 2021	21	9	0
Diagnóstico de necessidades de formação para 2021	3	15	6
Plano de formação para 2021	4	18	2
Relatório de atividades referente a 2021	15	12	1
Relatório e contas referente a 2021	21	8	1
Manual de procedimentos	7	15	3
Código de conduta	6	16	6
Código de ética	4	16	6
Relatório de responsabilidade social referente a 2021	1	6	16
Relatório de impacto social	1	5	17
Relatório de auditoria interna	0	6	16
Relatório de auditoria externa	0	5	17

Elaboração Própria

Das 4683 instituições em análise, 61,1% (2859) está nas redes sociais e 38,9% (1824) não se encontra nas redes sociais.

Tabela 25: ISES 2018| Utilização de redes sociais

	Frequência	%
Sim	2859	61,1
Não	1824	38,9
Total:	4683	100,0

Elaboração Própria

Podemos fazer a mesma análise que fizemos para a utilização de um *website* e, mais uma vez, as cooperativas são aquela família que, na sua maioria (55%), não utilizam as redes sociais.

Tabela 26: ISES 2018 | Utilização de redes sociais por família

	Cooperativas	Associações Mutualistas	Misericórdias	Fundações	Associações com fins altruísticos
Sim	912 (45,3%)	55 (60,4%)	288 (76,4%)	347 (60,5%)	1257 (77,2%)
Não	1100 (54,7%)	36 (39,6)	89 (23,6%)	227 (39,5%)	372 (22,8%)
Total:	2012	91	377	574	1629

Elaboração Própria

Uma questão pertinente é se o tipo de família influencia a utilização de redes sociais, para responder a esta questão realizou-se o Teste Kruskal-Wallis (X^2).

H_0 : Não há diferenças entre as cooperativas, as associações mutualistas, as misericórdias, as fundações e as associações com fins altruísticos ao nível de utilização de redes sociais.

H_1 : Há diferenças entre as cooperativas, as associações mutualistas, as misericórdias, as fundações e as associações com fins altruísticos ao nível de utilização de redes sociais.

O output do teste, diz-nos que o valor de X^2 é de 424,359, com quatro 4 de liberdade e uma significância associada inferior a $p = .001$ ⁶. Perante este valor estatisticamente significativo, conclui-se que estamos perante diferenças significativas entre os grupos em comparação.

O valor de $p < .05$, permite-nos rejeitar a hipótese nula (H_0) e aceitar a hipótese alternativa (H_1) e concluir que há diferenças significativas entre as cooperativas, as associações mutualistas, as misericórdias, as fundações e as associações com fins altruísticos ao nível da utilização de redes sociais.

Tabela 27: Teste Kruskal-Wallis - Utilização de redes sociais - Família da Economia Social

Estatísticas de teste ^{a,b}	
	A entidade tinha utiliza redes sociais
H de Kruskal-Wallis	424,359
df	4
Significância Sig.	,000

a. Teste Kruskal Wallis

b. Variável de Agrupamento: Família da Economia Social
Elaboração Própria

Uma vez que estamos a comparar cinco tipos de famílias, o teste de Kruskal-Wallis não nos informa onde estão as diferenças encontradas. Para tal, é necessário fazer teste subsequentes que nos permitam contrastar todos os grupos dois a dois. Assim, teremos que executar tantos testes não-paramétricos quantos os necessários para fazermos todas as comparações dois a dois. Perante cinco grupos, há 10

⁶ Quando o IBM SPSS aparece o valor de significância de .000, este não deve ser relatado como tal. Isto porque o valor de significância não é zero, embora nestas circunstâncias este seja tão reduzido que três casas decimais não são suficientes para nos mostrar a sua grandeza. Assim, nestes casos, é mais correto afirmar que o nível de significância é inferior a .001.

contrastes dois a dois. O teste não-paramétrico que nos permite realizar esta comparação é o teste Mann-Whitney, aplicando a correção de Bonferroni.

Essencialmente a utilização de *website* e/ou redes sociais, para a maioria das entidades, prende-se com dois objetivos: apresentação da entidade, missão, organização e contactos e publicitação das atividades desenvolvidas pela entidade e notícias relacionadas com o âmbito institucional e de ação.

Tabela 28: ISES 2018 | Objetivo da utilização do *website* e/ou redes sociais

	Sim	Não	Total:
Apresentação da entidade, missão, organização e contactos	2569 (54,9%)	2114 (45,1%)	4683
Prestação de contas (plano de atividades, orçamento, divulgação dos relatórios e contas, índices de impacto social)	1359 (29%)	3324 (71%)	4683
Publicitação das atividades desenvolvidas pela entidade e notícias relacionadas com o âmbito institucional e de ação	2548 (54,4%)	2135 (45,6%)	4683
Outras	60 (1,3%)	4623 (98,7%)	4683

Fonte: ISES 2018

Elaboração Própria

No inquérito realizado às entidades de Braga, destacam-se os mesmos objetivos. Mas é possível observar a valorização do *website* e/ou redes sociais para a divulgação de informação relativa à prestação de contas.

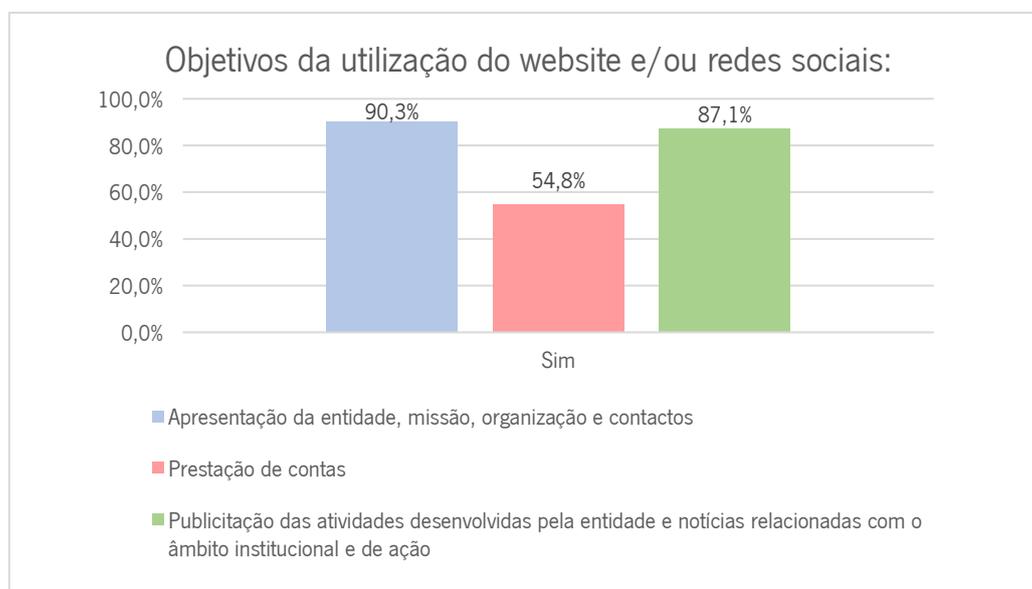


Gráfico 2: Objetivos da utilização do *website* e/ou redes sociais

Elaboração Própria

Quando questionadas sobre a utilização dos diferentes meios digitais de comunicação, as empresas afirmam que, na sua grande maioria, não utilizam ferramentas de partilha de conhecimento,

blogs ou microblogs e *websites* de partilha de conteúdo multimédia. Quanto à utilização das redes sociais, 60% das empresas refere que utiliza e 40% diz não utilizar.

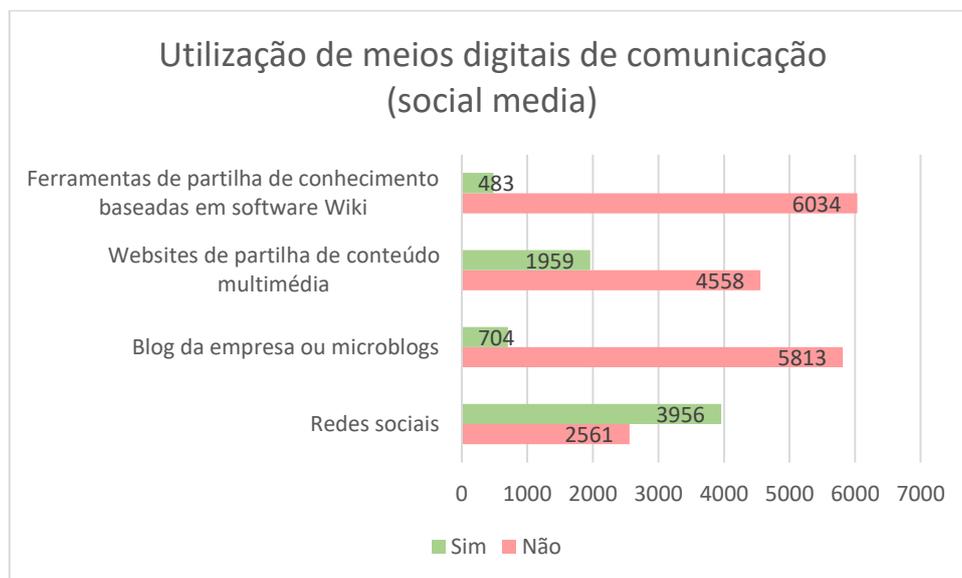


Gráfico 3: IUTICE 2021 | Utilização de meios digitais de comunicação (social media)

Elaboração Própria

As entidades da Economia Social, também não utilizam muito os blogs ou as ferramentas de partilha de conhecimento, contudo 94% diz utilizar as redes sociais e 51,5% diz utilizar *websites* de partilha de conteúdo multimédia.

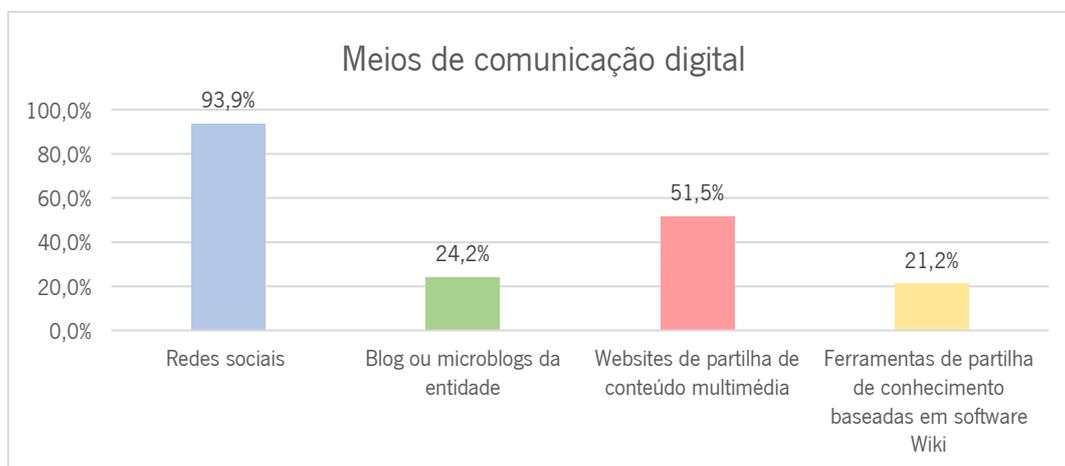


Gráfico 4: Utilização de meios digitais de comunicação (social media)

Elaboração Própria

Estas entidades fazem uso dos meios de comunicação digital para desenvolver a imagem da entidade e dos produtos que vende (86%), obter e responder a sugestões, comentários ou dúvidas de clientes (52%), recrutar pessoal (38%).

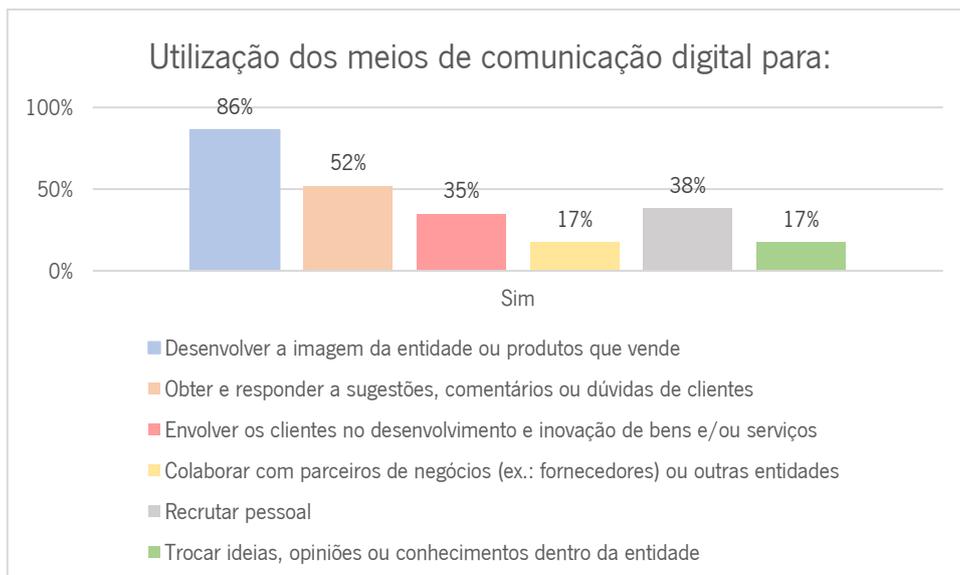


Gráfico 5: Objetivos da utilização de meios digitais de comunicação (social media)

Elaboração Própria

Onde as entidades divulgam os principais resultados de desempenho? Aquando do ISES18, percebemos pela visualização do gráfico que as entidades não fazem divulgação dos resultados.

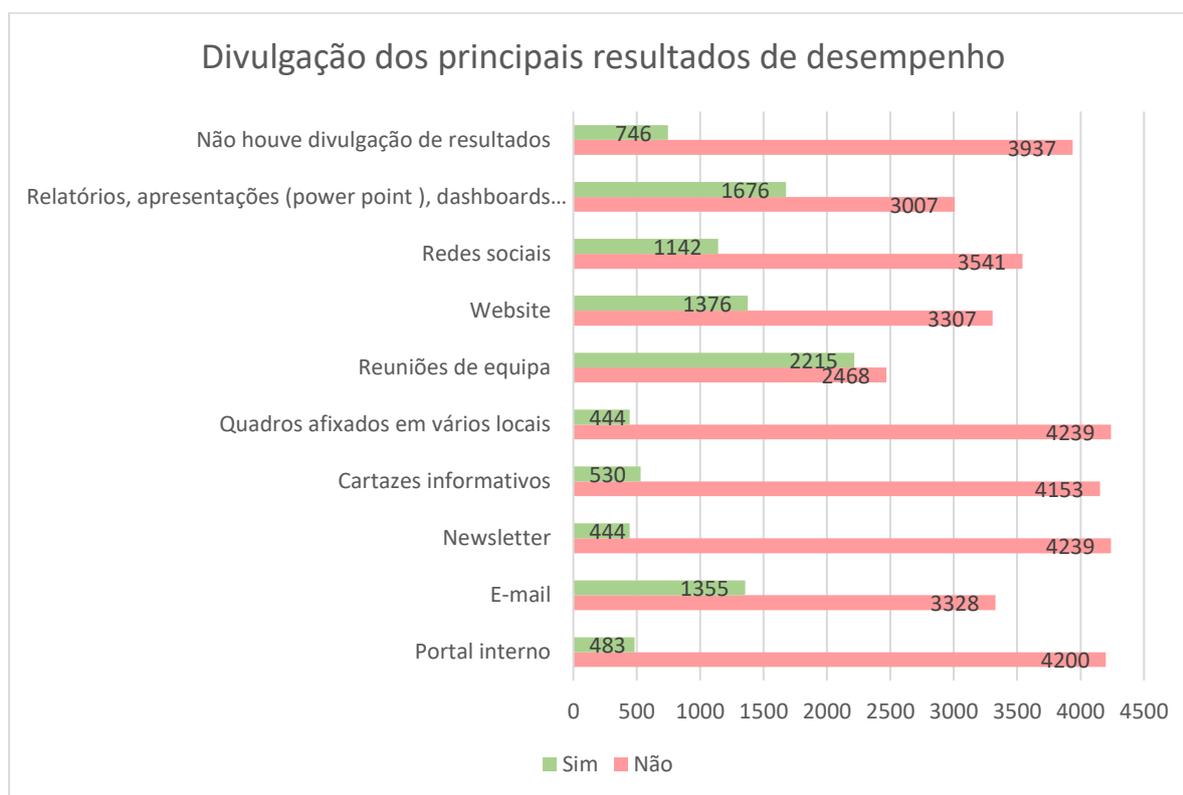


Gráfico 6: ISES 2018 | Divulgação dos principais resultados de desempenho

Elaboração Própria

As reuniões de equipa, são em ambos os inquéritos o momento mais apontado como momento de divulgação.

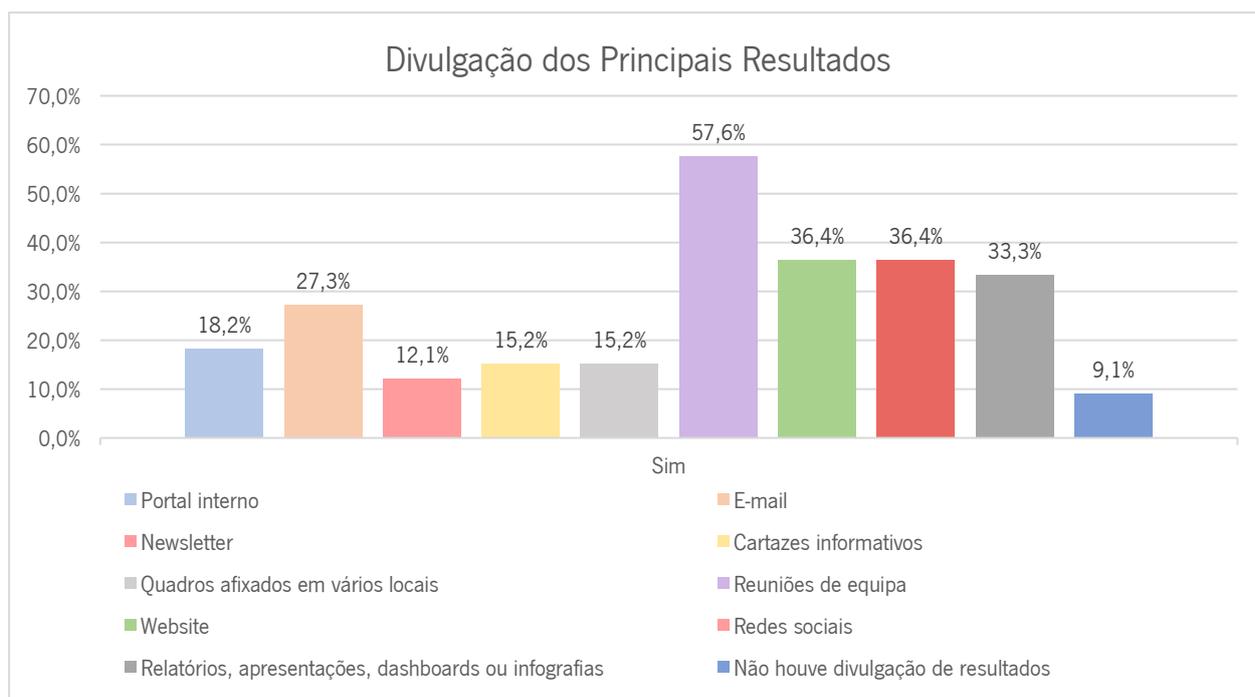


Gráfico 7: Divulgação dos principais resultados de desempenho

Elaboração Própria

As entidades não pagam para colocar anúncios na *internet*, 12% delas refere pagar, mas referem-se a anúncios muito residuais nas redes sociais, pois segundo elas, não é prioritário gastar dinheiro em anúncios.

Tabela 29: Anúncios pagos na *internet*

	Frequência	%
Sim	4	12,1
Não	29	87,9
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Cada vez mais, toda a comunicação e partilha de informação é através do digital, tudo está mais informatizado. Esta interação através da *internet* permite evitar deslocamentos, diminuir o uso do papel, aumenta a eficácia do trabalho devido à rapidez com que tudo é feito.

Tabela 30: Utilização da *Internet* para interagir com entidades públicas

	Frequência	%
Sim	30	90,9
Não	3	9,1
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Todas as empresas referem utilizar a *internet* para interagir com entidades pública.

Tabela 31: IUTICE 2021 | Utilização da *Internet* para interagir com entidades públicas

	Frequência	%	% válida
Sim	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

A medição de impacto social não é muito comum, uma vez que 91% das entidades diz que não faz. Contudo, esta medição é importantíssima! Todas as entidades querem criar impacto no mundo, mas como saber se aquilo que fizeram está certo ou errado? Será que realmente conseguiram uma transformação social? A medição de impacto permite perceber se o que a entidade está a fazer funciona e quais os resultados que estão a atingir.

Tabela 32: Método de medição do impacto social da entidade

	Frequência	%
Balanced Scorecard (BSc)	1	3,0
Ongoing Assessment of Social Impacts (OASIS), Poverty Social Impact Assessment (PSIA), Social Return on Investment (SROI)	1	3,0
Ongoing Assessment of Social Impacts (OASIS), Social Return on Investment (SROI)	1	3,0
Nenhum método	30	90,9
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

4.3. Comércio eletrónico

Olhando para as percentagens, os dados mostram-nos que as vendas de bens e/ou serviços, realizadas através do *website* ou apps da empresa, não são frequentes, tanto nas empresas ($\approx 79\%$) como nas entidades da Economia Social (85%).

Tabela 33: IUTICE 2021 | Vendas por *website* ou apps da empresa

	Frequência	%	% válida
Sim	870	12,1	13,3
Não	5647	78,8	86,7
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Fonte: IUTICE 2021

No que diz respeito a vendas por portal eletrônico ou apps utilizadas por várias empresas, os dados indicam que estas não são frequentes, tanto nas empresas (85%) como nas entidades da Economia Social (85%).

Tabela 34: IUTICE 2021 | Vendas por portal de comércio eletrônico ou apps utilizadas por várias empresas

	Frequência	%	% válida
Sim	424	5,9	6,5
Não	6093	85,1	93,5
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Fonte: IUTICE 2021
Elaboração Própria

Analisando apenas as entidades da Economia Social, a venda eletrônica não é comum a estas entidades.

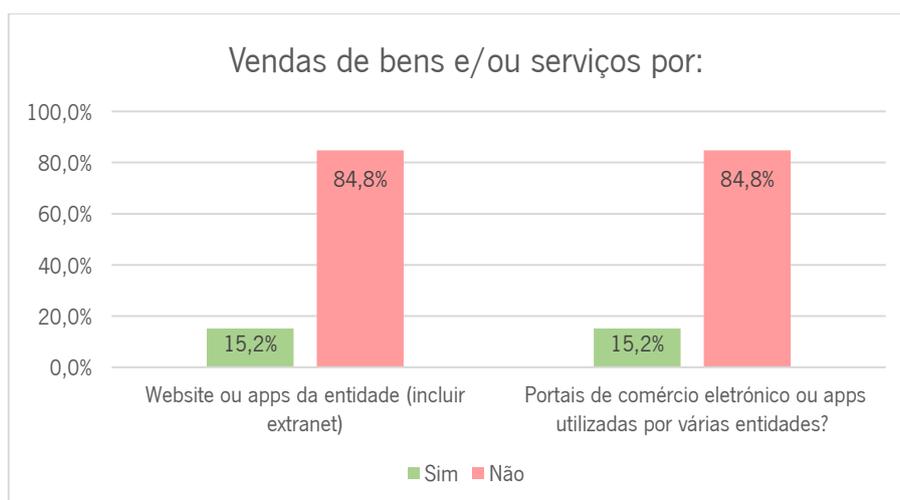


Gráfico 8: Objetivos da utilização do *website* e/ou redes sociais para vendas

Elaboração Própria

4.4. Recursos humanos e competências TIC

As entidades da Economia Social são, em sua grande maioria, pequenas a médias entidades, pelo que, assim como nas empresas, não possuem determinados departamentos/gabinetes, estes não são uma prioridade no dia-a-dia da entidade, por outras palavras, não são “essenciais” na gestão destas entidades.

Tabela 35: Pessoal ao serviço especialista em TIC

	Frequência	%
--	-------------------	----------

Sim	11	33,3
Não	22	66,7
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

A grande maioria das entidades (66,7%) não tem pessoal ao serviço que seja especialista em TIC, a formação para o pessoal especialista em TIC não é, de todo, uma prioridade para as entidades.

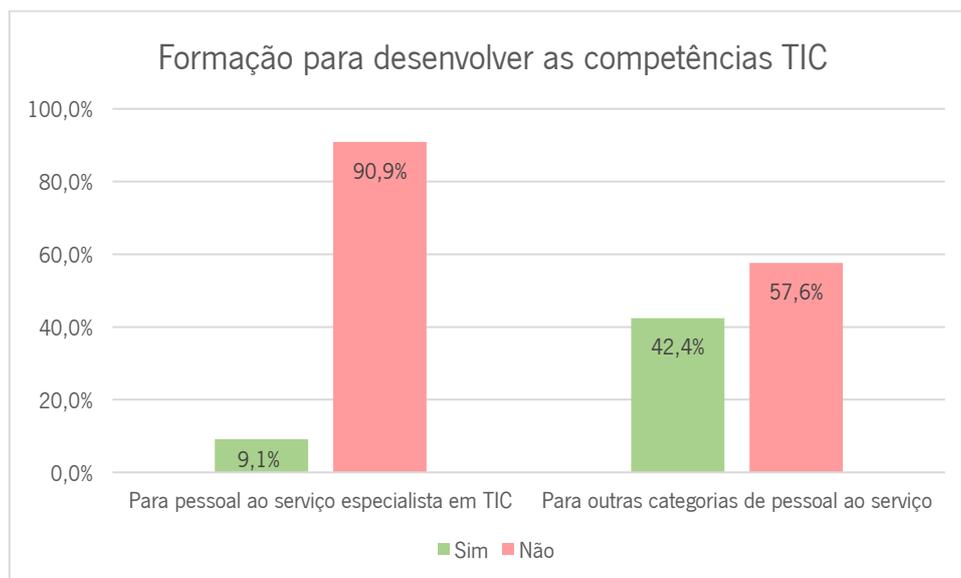


Gráfico 9: Formação para desenvolver as competências TIC

Elaboração Própria

Apesar de 33,3% das entidades inquiridas terem ao serviço pessoal especialista em TIC, estes técnicos não são uma prioridade nas contratações das entidades, pelo que, a percentagem de recrutamento deste pessoal é muitíssimo baixa (9,1%).

Tabela 36: Recrutamento de pessoal especialista em TIC

	Frequência	%
Sim	3	9,1
Não	30	90,9
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Quando o recrutamento é reduzido ou praticamente inexistente, as dificuldades deste são também muito reduzidas.

Tabela 37: Dificuldades no preenchimento de postos de trabalho para pessoal especialista em TIC

	Frequência	%
Sim	2	6,1
Não	31	93,9
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Das entidades que reportaram sentir dificuldades aquando do recrutamento de pessoal especialista em TIC, 67% refere a falta de qualificações como a maior dificuldade. Nenhuma entidade refere a falta de experiência profissional.



Gráfico 10: Dificuldades no recrutamento de especialistas TIC

Elaboração Própria

A execução de funções TIC é efetuada por pessoal da entidade (com ou sem formação na área) e/ou por fornecedores externos. Algumas destas funções nem são uma necessidade em algumas entidades pois não tem estruturas TIC que o exijam.

Tabela 38: Execução das funções TIC da entidade (%)

	Pessoal da entidade	Fornecedores externos	Não aplicável
Manutenção de infraestruturas TIC	42,4	45,4	12,1
Apoio a <i>software</i> de escritório	51,5	39,4	9,1
Desenvolvimento de <i>software</i> /sistemas de gestão empresarial	51,5	15,2	33,3

Apoio a <i>software</i> /sistemas de gestão empresarial	63,6	15,2	21,2
Desenvolvimento de aplicações web	36,4	24,2	39,4
Apoio a aplicações web	39,4	30,3	30,3
Segurança e proteção de dados	51,5	42,2	6,1

Elaboração Própria

4.5. Partilha eletrónica de informação dentro da entidade

De acordo com a tabela seguinte, observamos que 71% das entidades não utilizavam um sistema de gestão documental quando responderam ao ISES 2018. A não utilização de um sistema de gestão documental dificulta a partilha de documentos transversais a todos os colaboradores e/ou departamentos. Assim, como a perceção de quem acedeu aos documentos. Este sistema permite ter, num único lugar, toda a documentação e atualizada.

Tabela 39: ISES 2018 | Utilização de sistema de gestão documental

	Frequência	%
Sim	1340	28,6
Não	3343	71,4
Total:	4683	100,0

Elaboração Própria

Uma questão pertinente é se o tipo de família influencia a utilização de um sistema de gestão documental, para responder a esta questão realizou-se o Teste Kruskal-Wallis (X^2).

H_0 : Não há diferenças entre as cooperativas, as associações mutualistas, as misericórdias, as fundações e as associações com fins altruísticos ao nível de utilização de um sistema de gestão documental.

H_1 : Há diferenças entre as cooperativas, as associações mutualistas, as misericórdias, as fundações e as associações com fins altruísticos ao nível de utilização de um sistema de gestão documental

O output do teste, diz-nos que o valor de X^2 é de 18,923, com quatro 4 de liberdade e uma significância associada inferior a $p = .001$ ⁷. Perante este valor estatisticamente significativo, conclui-se que estamos perante diferenças significativas entre os grupos em comparação.

⁷ Quando o IBM SPSS aparece o valor de significância de .000, este não deve ser relatado como tal. Isto porque o valor de significância não é zero, embora nestas circunstâncias este seja tão reduzido que três casas decimais não são suficientes para nos mostrar a sua grandeza. Assim, nestes casos, é mais correto afirmar que o nível de significância é inferior a .001.

O valor de $p < .05$, permite-nos rejeitar a hipótese nula (H_0) e aceitar a hipótese alternativa (H_1) e concluir que há diferenças significativas entre as cooperativas, as associações mutualistas, as misericórdias, as fundações e as associações com fins altruísticos ao nível da utilização de um sistema de gestão documental.

Tabela 40: Teste Kruskal-Wallis - Utilização de um sistema de gestão documental - Família da Economia Social

Estatísticas de teste^{a,b}	
	A entidade utiliza algum sistema de gestão documental digital
H de Kruskal-Wallis	18,923
df	4
Significância Sig.	,000

a. Teste Kruskal Wallis

b. Variável de Agrupamento: Família da Economia Social
Elaboração Própria

Uma vez que estamos a comparar cinco tipos de famílias, o teste de Kruskal-Wallis não nos informa onde estão as diferenças encontradas. Para tal, é necessário fazer teste subsequentes que nos permitam contrastar todos os grupos dois a dois. Assim, teremos que executar tantos testes não-paramétricos quantos os necessários para fazermos todas as comparações dois a dois. Perante cinco grupos, há 10 contrastes dois a dois. O teste não-paramétrico que nos permite realizar esta comparação é o teste Mann-Whitney, aplicando a correção de Bonferroni.

Sabemos que 71,4% das entidades não utiliza um sistema de gestão documental, mas é importante perceber se este valor é transversal a todos os tipos de família da Economia Social. Podemos observar que 74% das cooperativas; 69% das associações mutualistas, 64% das misericórdias, 73% das fundações e 70% das associações com fins altruísticos não utilizam um sistema de gestão documental.

Tabela 41: ISES 2018 | Utilização de sistema de gestão documental por família

	Cooperativas	Associações Mutualistas	Misericórdias	Fundações	Associações com fins altruísticos
Sim	522 (25,9%)	28 (30,8%)	134 (35,5%)	160 (27,9%)	496 (30,4%)
Não	1490 (74,1%)	63 (69,2%)	243 (64,2%)	414 (72,1%)	1133 (69,9%)
Total:	2012	91	377	574	1629

Fonte: ISES 2018

Elaboração Própria

O *software* ERP significa planeamento de recursos empresariais. É um *software* de gestão de atividades financeiras, cadeia de fornecimento, operações, comércio, relatórios, fabrico e recursos humanos de uma empresa/instituição.

Quando observamos os resultados obtidos através do IUTICE 2021 e do inquérito realizado às entidades de Braga, podemos perceber que 37,7% e 36,4% das empresas e entidades, respetivamente, não utilizam este *software*.

Tabela 42: IUTICE 2021 | Utilização de *software* ERP

	Frequência	%	% válida
Sim	3819	53,3	58,6
Não	2698	37,7	41,4
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

Também nas entidades da Economia Social, podemos ver que 64% das entidades fazem uso deste tipo de *software*.

Tabela 43: Utilização de *software* ERP

	Frequência	%
Sim	12	63,6
Não	21	36,4
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Quando falamos do *software* CRM, os números mostram-nos que este *software* não é muito utilizado, neste caso e independentemente do motivo de utilização, estamos a falar em valores percentuais que variam entre os 68,3% e 79,6% quando falamos do IUTICE21 e 75,8% e 90,9% no presente instrumento de recolha.

Tabela 44: IUTICE 2021 | Utilização de *software* CRM para a gestão da recolha, armazenamento e partilha de informação sobre clientes às diversas áreas da empresa

	Frequência	%	% válida
Sim	2067	28,9	31,7
Não	4450	62,1	68,3
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-

Total:	7164	100,0	-
---------------	------	-------	---

Elaboração Própria

Podemos analisar os dois principais motivos de uso deste *software*, mas as diferenças não são significativas. Apesar da baixa utilização, este *software* é mais utilizado para a gestão e partilha de informação sobre os clientes dentro da empresa do que para fins de marketing.

Tabela 45: IUTICE 2021 | Utilização de *software* CRM para a gestão da análise da informação sobre clientes para fins de marketing

	Frequência	%	% válida
Sim	1328	18,5	20,4
Não	5189	72,4	79,6
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

Assim como nas empresas, o cenário de utilização de *software* CRM é muito baixo, independentemente, do objetivo de uso. Mais uma vez, percebemos que em Portugal, determinadas tecnologias ou *softwares* não são muito utilizados, seja por empresas ou instituições. Este cenário pode ser diferente se falarmos de multinacionais.

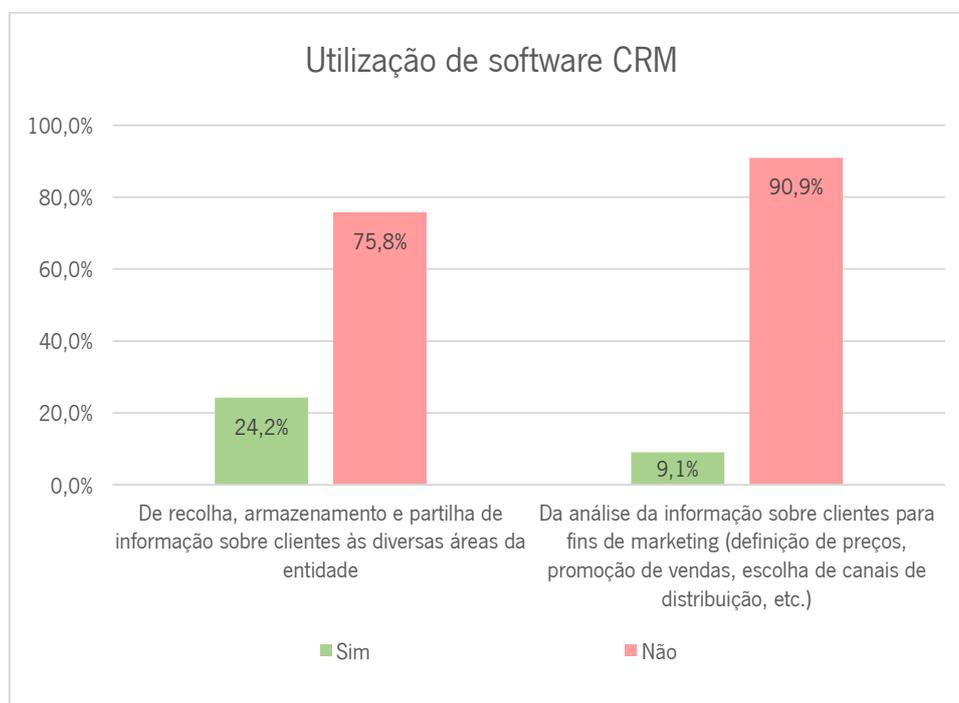


Gráfico 11: Utilização de *software* CRM

Elaboração Própria

4.6. Segurança das TIC

Se aumenta o uso da tecnologia, também aumentam os perigos que podemos encontrar ao usá-la, assim, devem aumentar as medidas de segurança usadas. Os testes de segurança e as avaliações de risco ligados às TIC são medidas utilizadas por 84% das entidades.

Cada vez mais é implementado nas entidades sistemas de identificação e autenticação através de registos biométricos para aceder ao interior das instalações e 82% das entidades refere usar esta tecnologia que também é uma medida de segurança.

A conservação de registos e a encriptação de dados, documentos e emails também são técnicas muito utilizadas, nomeadamente, por 69% e 75% das entidades, respetivamente. A ligação VPN aos postos de trabalho também são medidas referidas por 60% das entidades.

Por outro lado, e em grande percentagem, temos medidas que não são muito utilizadas como o backup da informação (69%), atualização regular do *software* (75%), autenticação através de uma palavra-passe segura (84%) e o controlo de acessos à rede (WIFI) da entidade (63%).

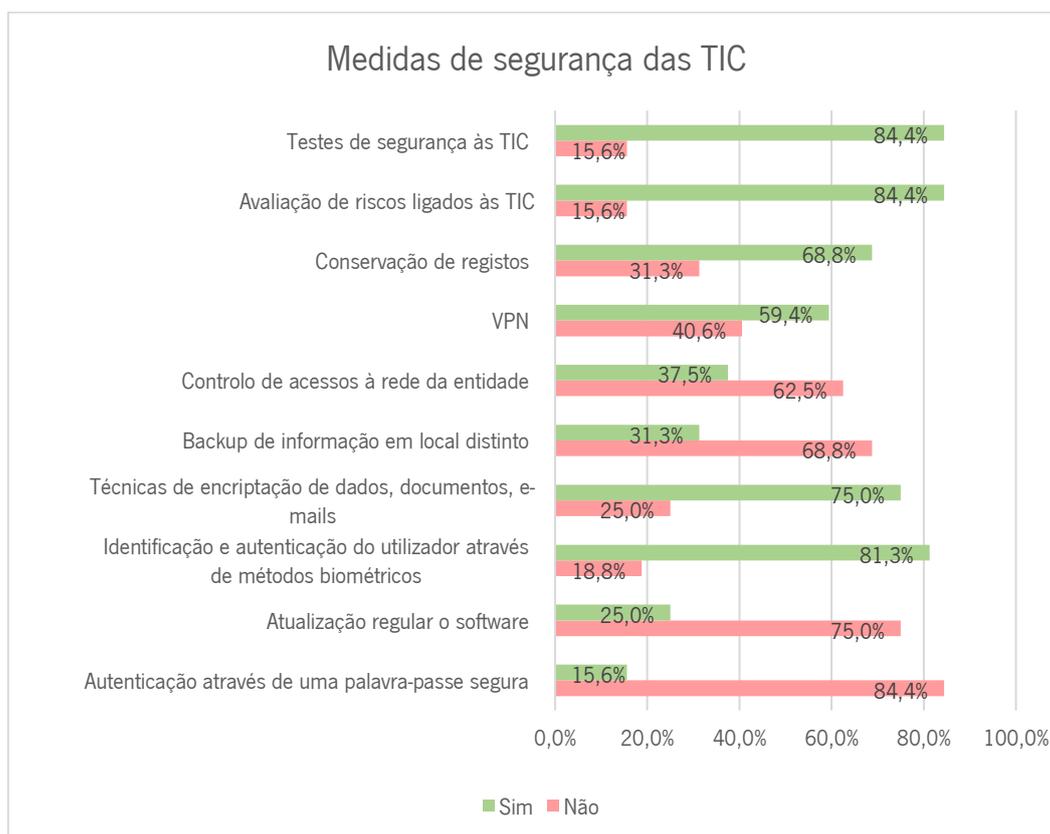


Gráfico 12: Medidas de segurança das TIC

Elaboração Própria

A segurança nas TIC depende em parte de cada colaborador e, outra parte, da entidade. Enquanto indivíduos devemos adotar determinadas medidas de segurança, mas nem sempre sabemos como agir e, nesses casos, a entidade deve agir e ajudar os seus colaboradores enquanto ajuda o todo.

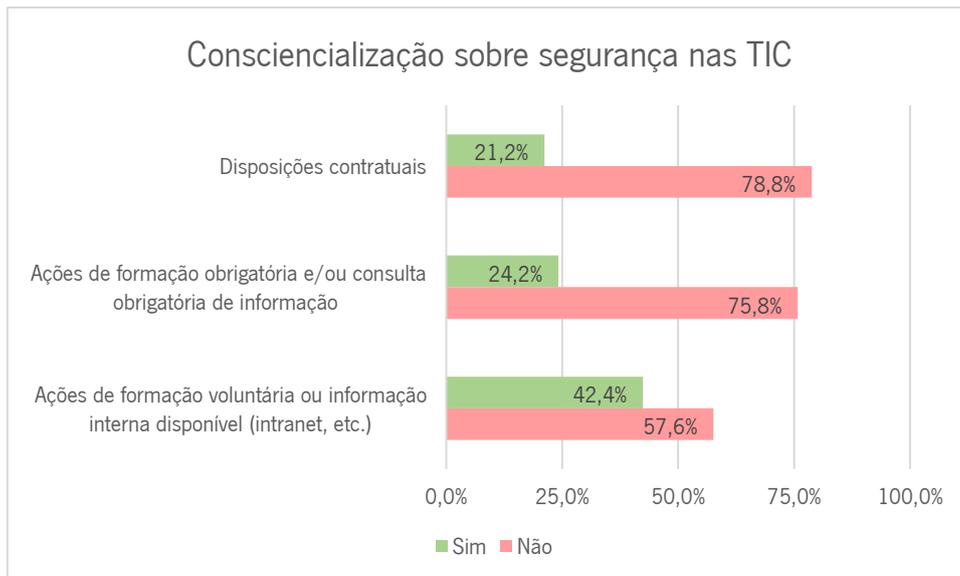


Gráfico 13: Conscientiza o pessoal ao serviço para as suas obrigações em matéria de segurança das TIC

Elaboração Própria

As atividades de segurança das TIC são efetuadas tanto por pessoal interno como fornecedores externos à entidade. Uma vez que muitas das medidas não carecem de fornecedores externos e podem ser realizadas por pessoas interno, a entidade não contrata fornecedores externos.

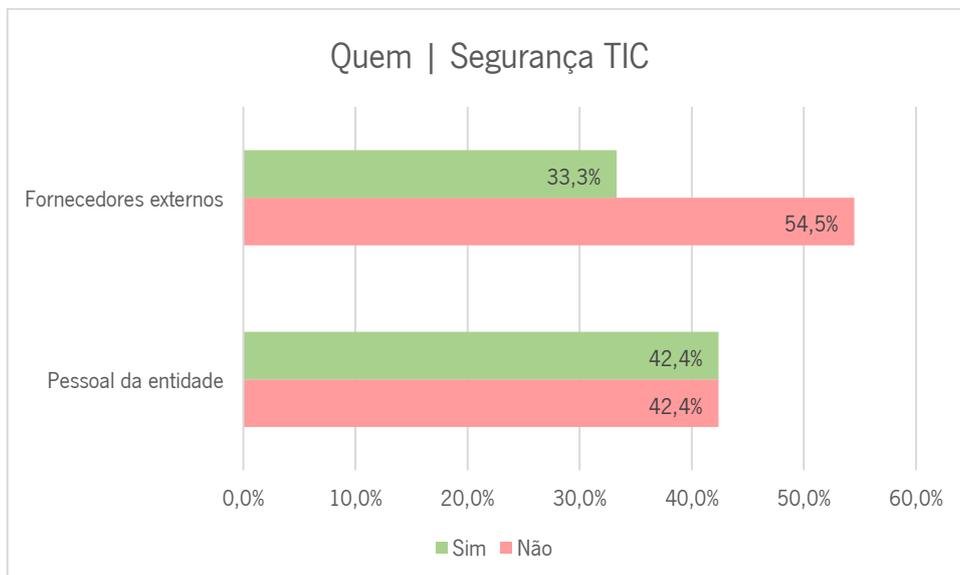


Gráfico 14: Atividades relacionadas com a segurança das TIC na entidade

Elaboração Própria

Apesar de não ser uma diferença significativa, a maioria das entidades (55%) não possui um manual de recomendações sobre medidas, práticas e procedimentos relacionados com a segurança das TIC.

Tabela 46: Recomendações documentadas (manuais, notas internas, etc.) sobre medidas, práticas ou procedimentos de segurança das TIC

	Frequência	%
Sim	15	45,5
Não	18	54,5
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Das entidades que possuem esse manual ou algum documento com essa informação, não possuem muitas informações nele, a grande maioria não tem documentado os diferentes níveis de acesso às TIC (69%), recomendações sobre armazenamento, proteção, acesso e processamento de dados (75%), informações sobre responsabilidade, direitos e deveres respeitante ao uso das TIC (63%).

Recomendações sobre procedimentos ou regras quanto a incidentes são documentadas por 56%, assim como as recomendações sobre a formação do pessoal quanto as TIC são documentadas por 53%.

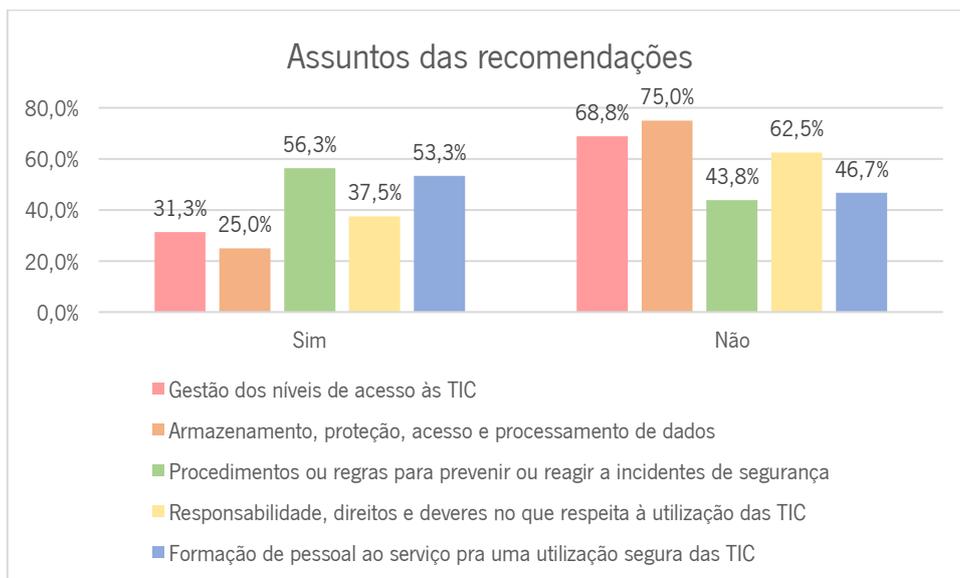


Gráfico 15: Assuntos nas recomendações

Elaboração Própria

Um outro ponto importante no que diz respeito à segurança das TIC é o tempo. Podemos até dizer que algumas medidas possuem uma data de validade e, a partir desse prazo devem ser realizadas novamente pois só assim se garante a efetiva segurança dos equipamentos e *softwares*. E como a tecnologia está em constante mudança, mais uma razão para ser atualizada. Cerca de 41% das entidades diz ter revisto as recomendações nos últimos 12 meses, 41% há mais de 12 e menos de 24 meses e 18% há mais de 24 meses.

Tabela 47: Definição e revisão das recomendações sobre medidas, práticas ou procedimentos de segurança TIC

	Frequência	%	% válida
Há mais de 12 meses e até 24 meses	7	21,2	41,2
Há mais de 24 meses	3	9,1	17,6
Nos últimos 12 meses	7	21,2	41,2
Total:	17	51,5	100,0
Omissos	16	48,5	-
Total:	33	100,0	-

Elaboração Própria

A exigência de segurança demonstra a possibilidade da existência de incidentes, neste caso é importante a entidade possuir um seguro contra incidentes de segurança nas TIC, todavia 94% das entidades refere não possuir um seguro deste âmbito e, os seguros “gerais, digamos assim, não costumam abranger estes incidentes.

Tabela 48: Seguro contra incidentes de segurança nas TIC?

	Frequência	%
Sim	2	6,1
Não	31	93,9
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

4.7. Computação em nuvem (cloud computing)

A utilização ou aquisição de serviços de computação em nuvem na *internet*, não é das tecnologias mais comuns nas empresas, apenas 44% destas referem comprar este tipo de serviços.

Tabela 49: IUTICE 2021 | Compra serviços de computação em nuvem na *Internet*

	Frequência	%	% válida
Sim	2863	40,0	43,9
Não	3654	51,0	56,1
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

O mesmo se verifica nas entidades da Economia Social, onde 48,5% das entidades referem não comprar este serviço.

Tabela 50: Compra serviços de computação em nuvem na *Internet*

	Frequência	%
Sim	16	48,5
Não	17	51,5
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Apesar da baixa compra/utilização, podemos tentar perceber quais são os serviços específicos utilizados. Nas empresas, o correio eletrónico e o armazenamento de ficheiros são aqueles que se destacam. Em seguida podemos falar do *software* de escritório, ou seja, *software* de processamento de texto, cálculo, como o Microsoft Office Word, PowerPoint, Excel; LibreOffice, os *softwares* da Google, entre outros e *softwares* de aplicações de segurança.

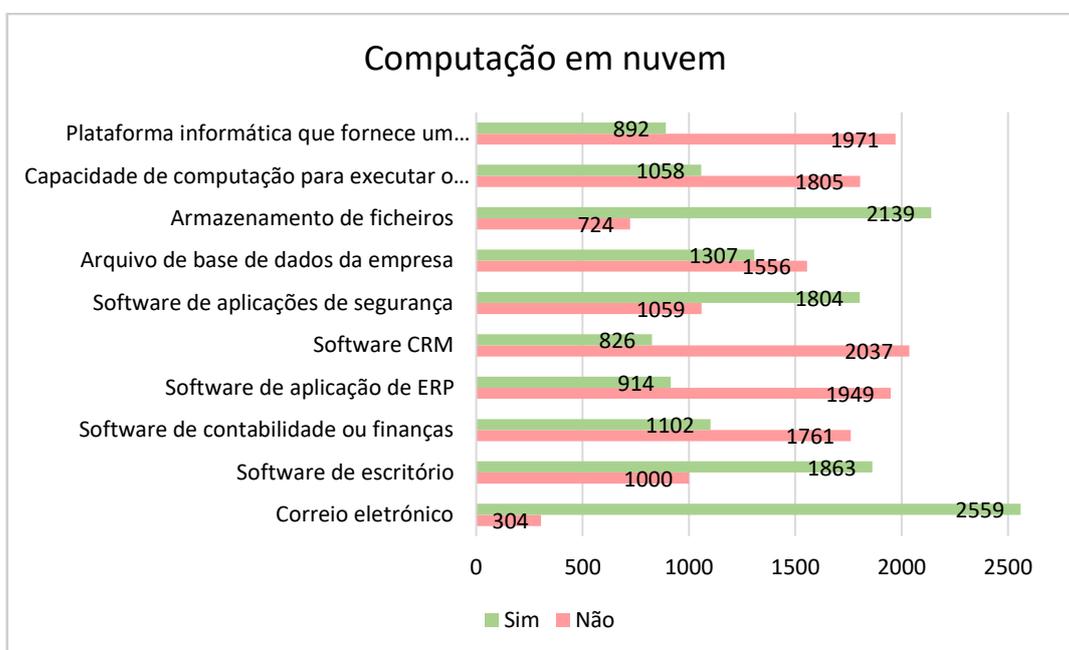


Gráfico 16: IUTICE 21 | Serviços de Computação em nuvem⁸

Elaboração Própria

Nas entidades da Economia Social, podemos destacar também o correio eletrónico (89%), os *softwares* de contabilidade e finanças (56%), armazenamento de ficheiros (56%) e arquivo de base de dados (56%).

⁸ Plataforma informática que fornece um ambiente de hospedagem para testar desenvolver, ou implementar aplicações
Capacidade de computação para executar o *software* utilizado pela empresa

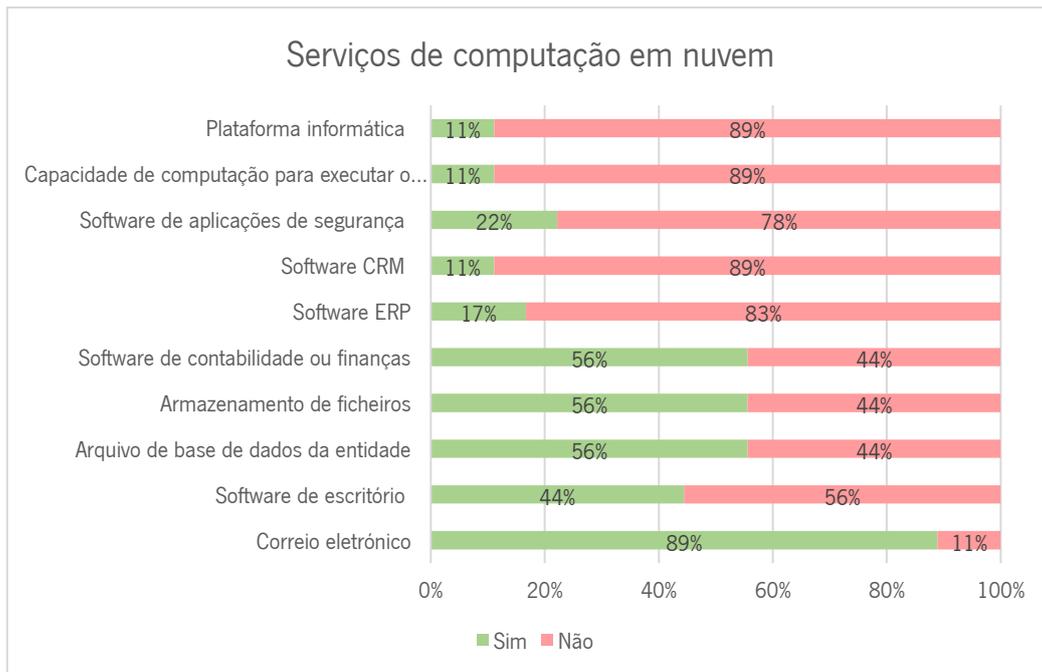


Gráfico 17: Serviços de computação em nuvem

Elaboração Própria

4.8. Big Data

Análise big data não é muito comum em pequenas ou médias empresas, este tipo de análise é mais comum em multinacionais ou empresas de grande dimensão. Por isso, é normal que 94% das entidades afirmem não efetuar análise big data.

Tabela 51: Análise de Big Data

	Frequência	%
Dados através de sensores ou dispositivos inteligentes (ex.: comunicações de máquina para máquina – M2M – sensores, digitais, radiofrequência, etc.)	0	0,0
Dados de geolocalização provenientes da utilização de dispositivos portáteis (ex.: dispositivos portáteis que utilizam redes móveis, ligação sem fios ou GPS)	2	6,1
Dados gerados a partir de meios de comunicação digital (social media) 8ex.: redes sociais, blogs, sites de partilha de conteúdo multimédia, etc.)	0	0,0
Outras fontes não especificadas	0	0,0
Não efetuou análise Big data.	31	93,9
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Apesar de só duas entidades efetuarem análise Big Data, elas fazem-no usando o método Machine Learning. Estas referem que esta análise foi realizada por pessoal da entidade.

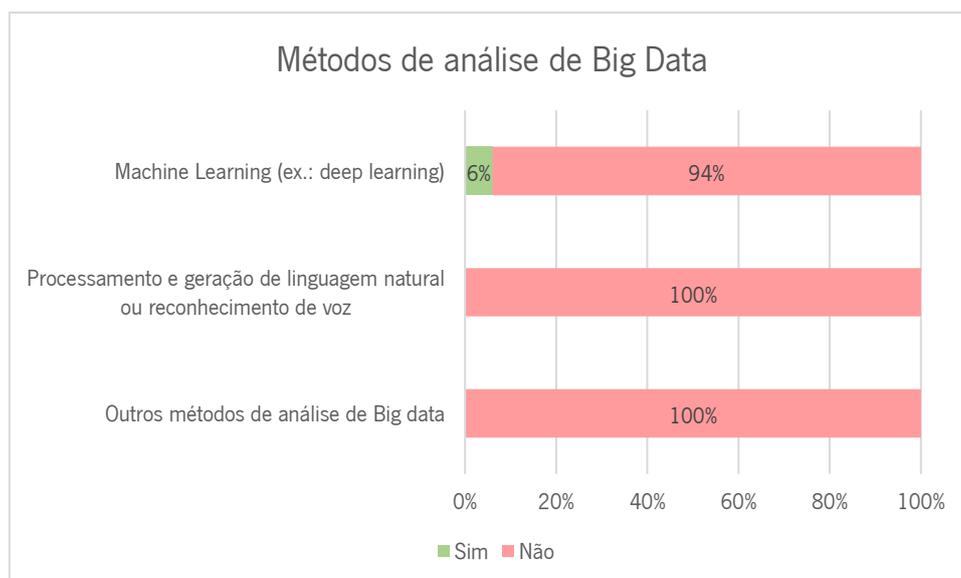


Gráfico 18: Métodos de análise de Big data?

Elaboração Própria

Uma vez que a maior parte das entidades (94%) não efetua análise big data, faz sentido perceber se têm interesse em efetuar e, 2 entidades dizem já ter considerado esta tecnologia.

Tabela 52: Análise de big data no futuro

	Frequência	%	% válida
Sim	2	6,1	85,7
Não	12	36,4	14,3
Total:	14	42,4	100,0
Omissos:	19	57,6	
Total:	33	100,0	

Elaboração Própria

Sendo esta tecnologia tão pouco utilizada pelas entidades, é importante perceber quais os motivos da baixa utilização da mesma. Um dos principais motivos, é o facto de as entidades não terem ao serviço recursos humanos com conhecimentos e competências suficientes para trabalhar com esta tecnologia (62%).

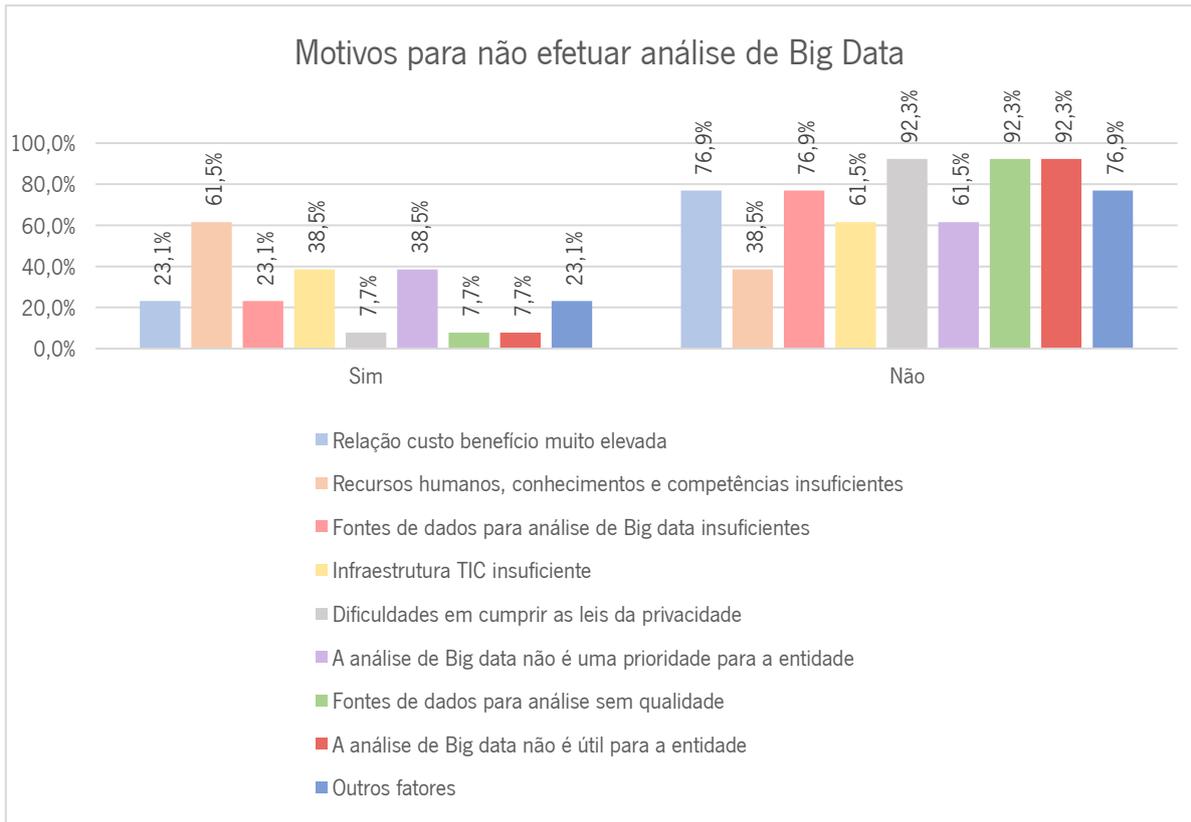


Gráfico 19: Fatores para não efetuar análise de big data

Elaboração Própria

Todas as entidades afirmam não ter vendido o acesso aos seus big data. Do mesmo modo, todas as entidades referem que não compraram acesso a big data de nenhuma outra empresa ou entidade.

Tabela 53: Venda do acesso aos Big data da entidade

	Frequência	%
Não	33	100,0

Elaboração Própria

Tabela 54: Compra do acesso a Big data

	Frequência	%
Não	33	100,0

Elaboração Própria

4.9. Faturação

Quando falamos de faturação, é visível através do gráfico que as entidades utilizam todos os tipos de faturas. As faturas eletrónicas de processamento automático são utilizadas em 52% das entidades, as faturas eletrónicas de não processamento automático são utilizadas por 73% das entidades e, por fim, as faturas em papel são utilizadas por 64% das entidades.

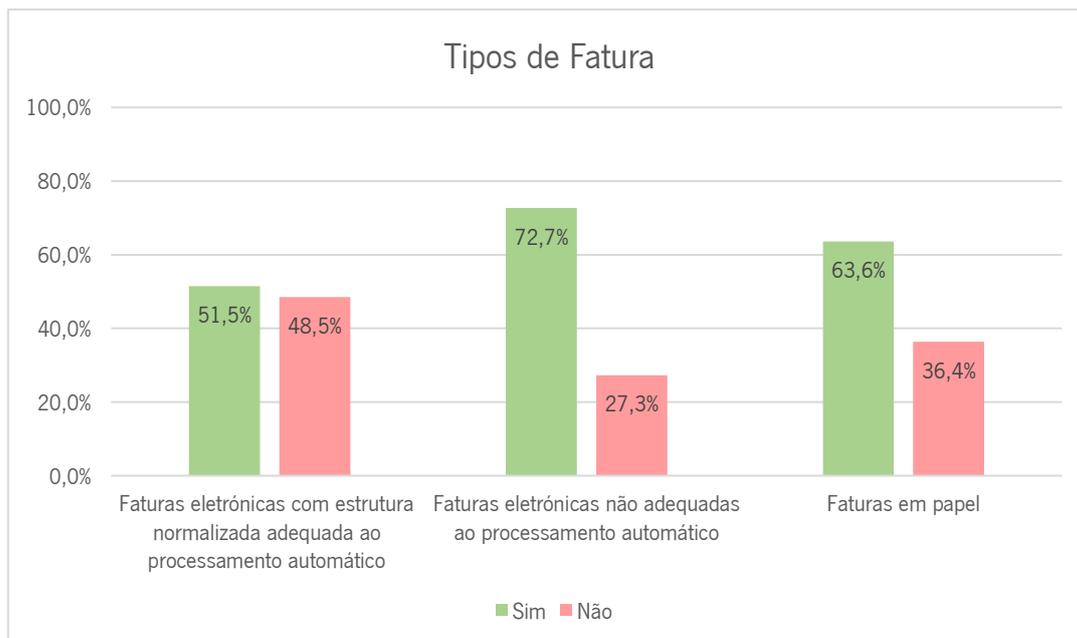


Gráfico 20: Tipos de Fatura

Elaboração Própria

4.10. Internet das Coisas (IoT)

Aquando do IUTICE21, 78% das empresas afirma não utilizar dispositivos ou sistemas interconectados que podem ser monitorizados ou controlados remotamente através da *Internet*.

Tabela 55: IUTICE 2021 | Dispositivos ou sistemas interconectados que podem ser monitorizados ou controlados remotamente através da *Internet*

	Frequência	%	% válida
Sim	1698	23,7	26,1
Não	4819	67,3	73,9
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

Este tipo de sistemas também não é muito utilizado na Economia Social, 82% das entidades dizem não recorrer ao uso destes dispositivos.

Tabela 56: Dispositivos ou sistemas interconectados que podem ser monitorizados ou controlados remotamente através da *Internet*

	Frequência	%
Sim	6	18,2
Não	27	81,8
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

O uso mais comum deste tipo de sistemas é na segurança das instalações e em seguida para gestão do consumo de energia.

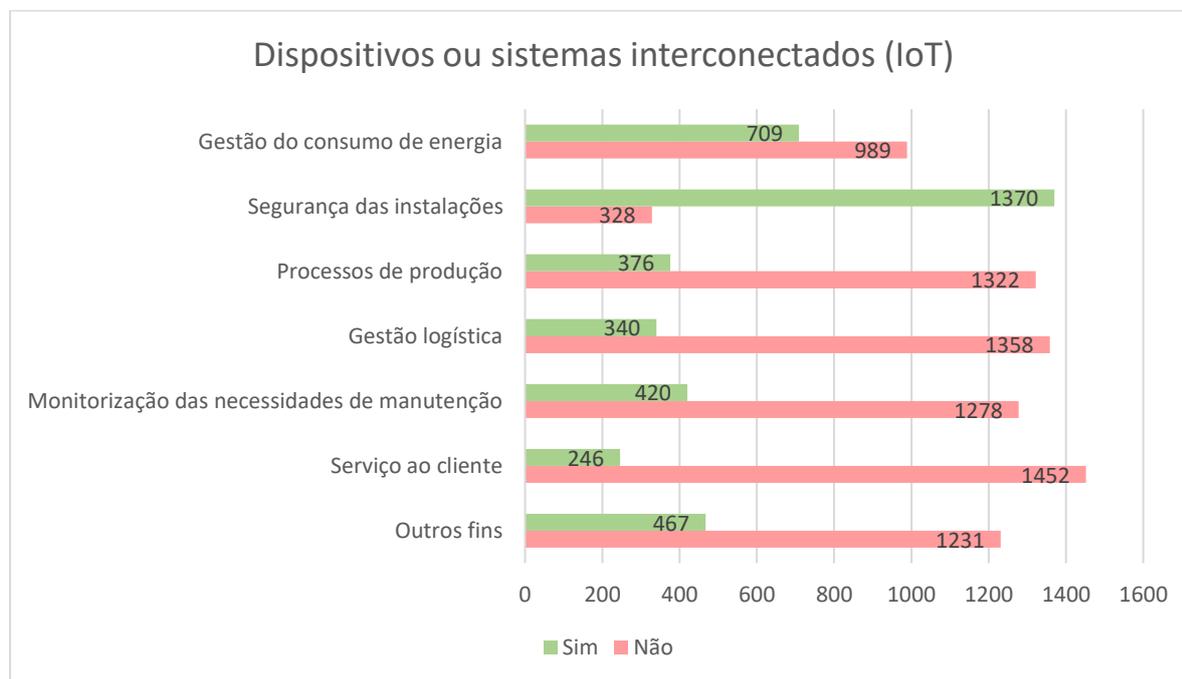


Gráfico 21: IUTICE 2021 | Objetivos dos dispositivos ou sistemas interconectados (IoT)

Elaboração Própria

Assim como nas empresas, destacamos a segurança nas instalações, referida por 63% das entidades da Economia Social.

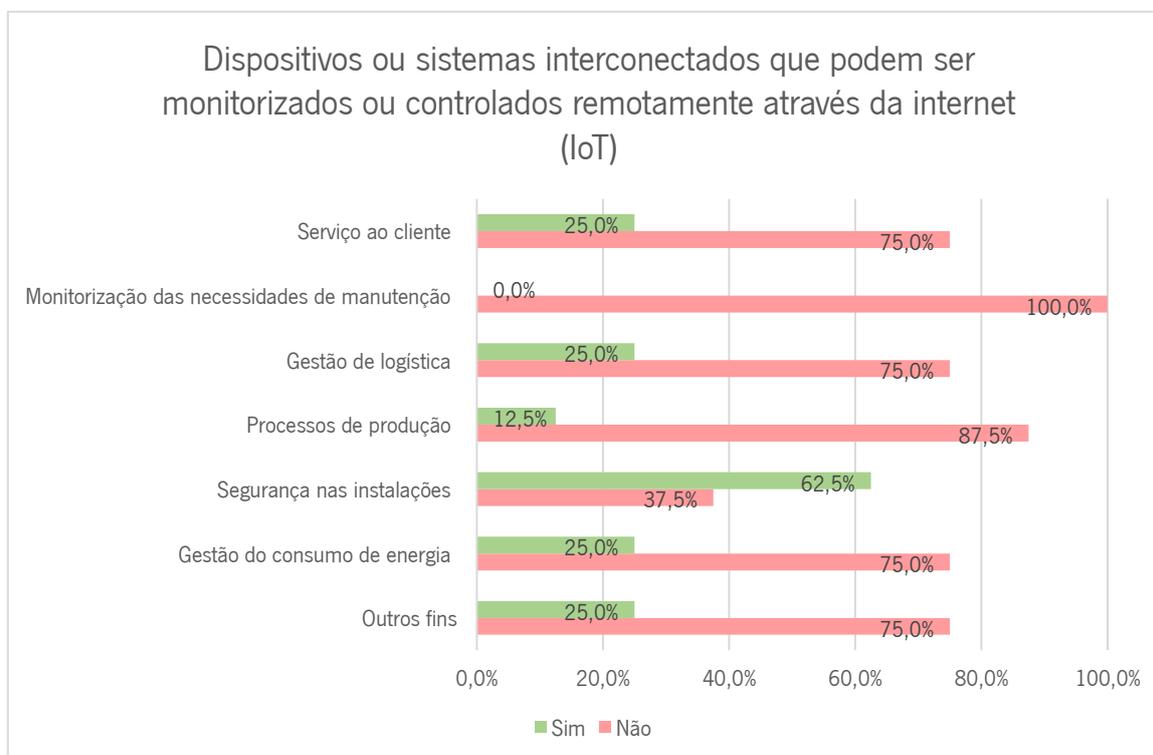


Gráfico 22: Objetivos dos dispositivos ou sistemas interconectados (IoT)

Elaboração Própria

4.11. Impressão 3D

Apenas cinco das 33 entidades utilizam impressoras 3D, 60% destas referem que este serviço é efetuado pela entidade e 40% refere que são contratadas entidades externas para o fazer.

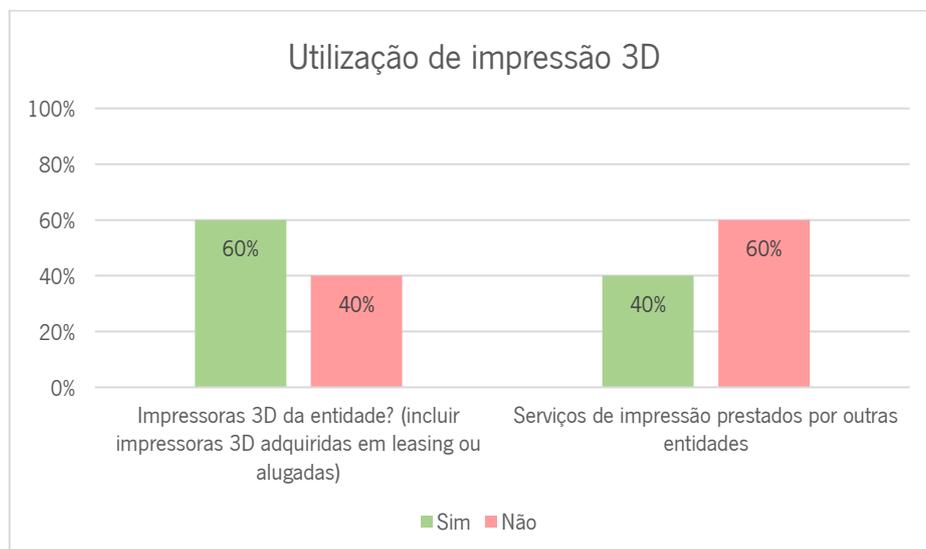


Gráfico 23: Utilização de impressão 3D

Elaboração Própria

Os principais objetivos das entidades quando utilizam a impressão 3D passam pela elaboração de protótipos ou modelos para utilização interna ou para a produção de bens para utilização no processo de produção da entidade.

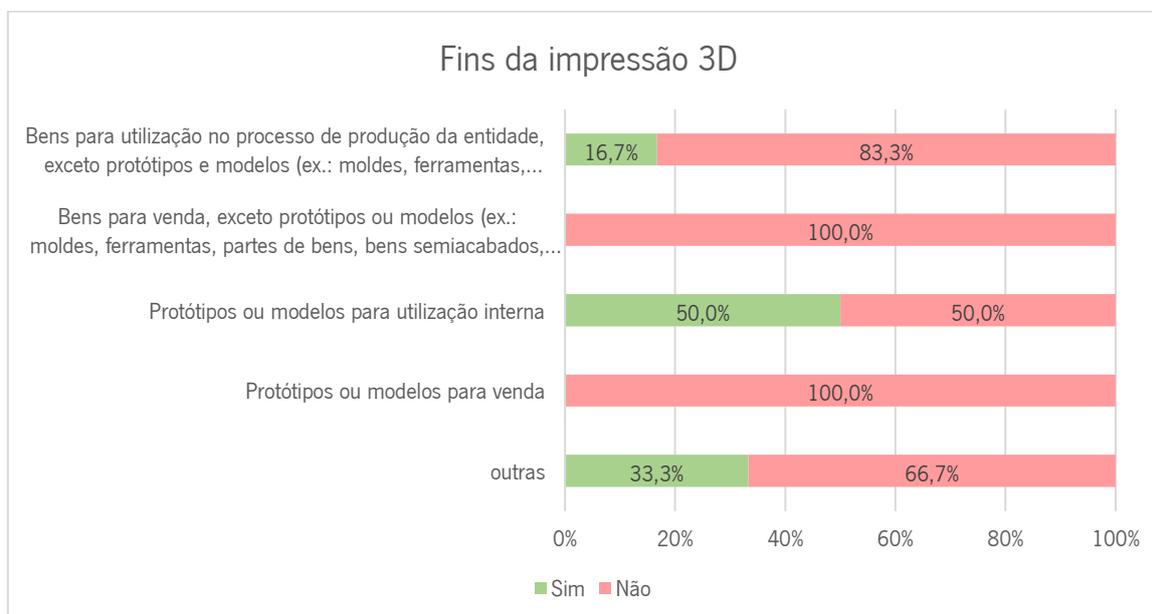


Gráfico 24: Objetivos da utilização de impressão 3D

Elaboração Própria

4.12. Utilização da Robótica

A utilização de robôs é uma das tecnologias utilizadas, especialmente, por grandes empresas. Através do gráfico, podemos observar que robôs industriais não são utilizados pelas entidades inquiridas, apenas 6% destas referem que utilizam robôs de serviço e uma grande maioria não utiliza robôs. Das entidades que referem utilizar robôs, 1 delas refere que utiliza os mesmos para as tarefas de vigilância, segurança ou de inspeção (ex.: utilização de drones aéreos, etc.)

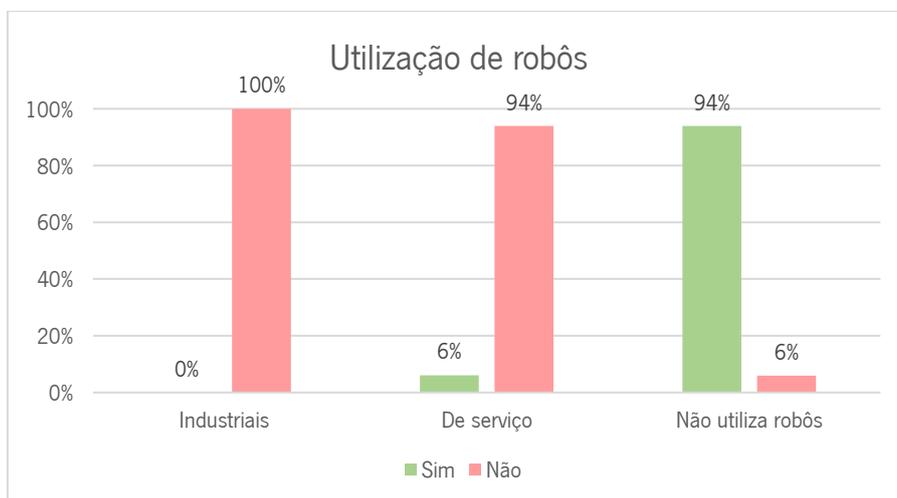


Gráfico 25: Utilização de robôs

Elaboração Própria

4.13. Inteligência Artificial

A grande maioria das empresas, praticamente a totalidade das empresas que respondeu ao IUTICE21, diz não utilizar tecnologias de inteligência artificial.

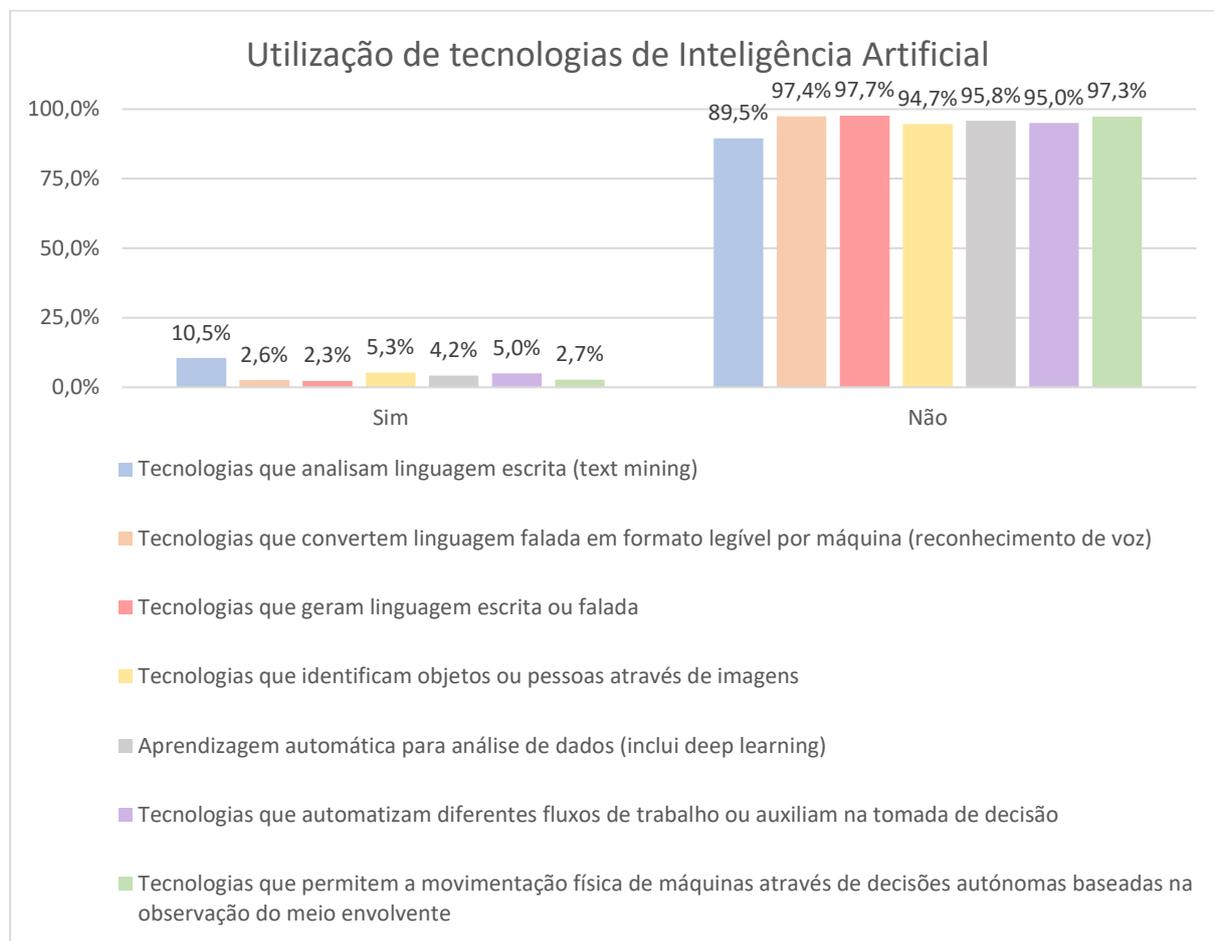


Gráfico 26: IUTICE 2021 | Utilização de tecnologias de Inteligência Artificial

Elaboração Própria

Nas entidades da Economia Social, praticamente todas afirmam não utilizar tecnologias de inteligência artificial.

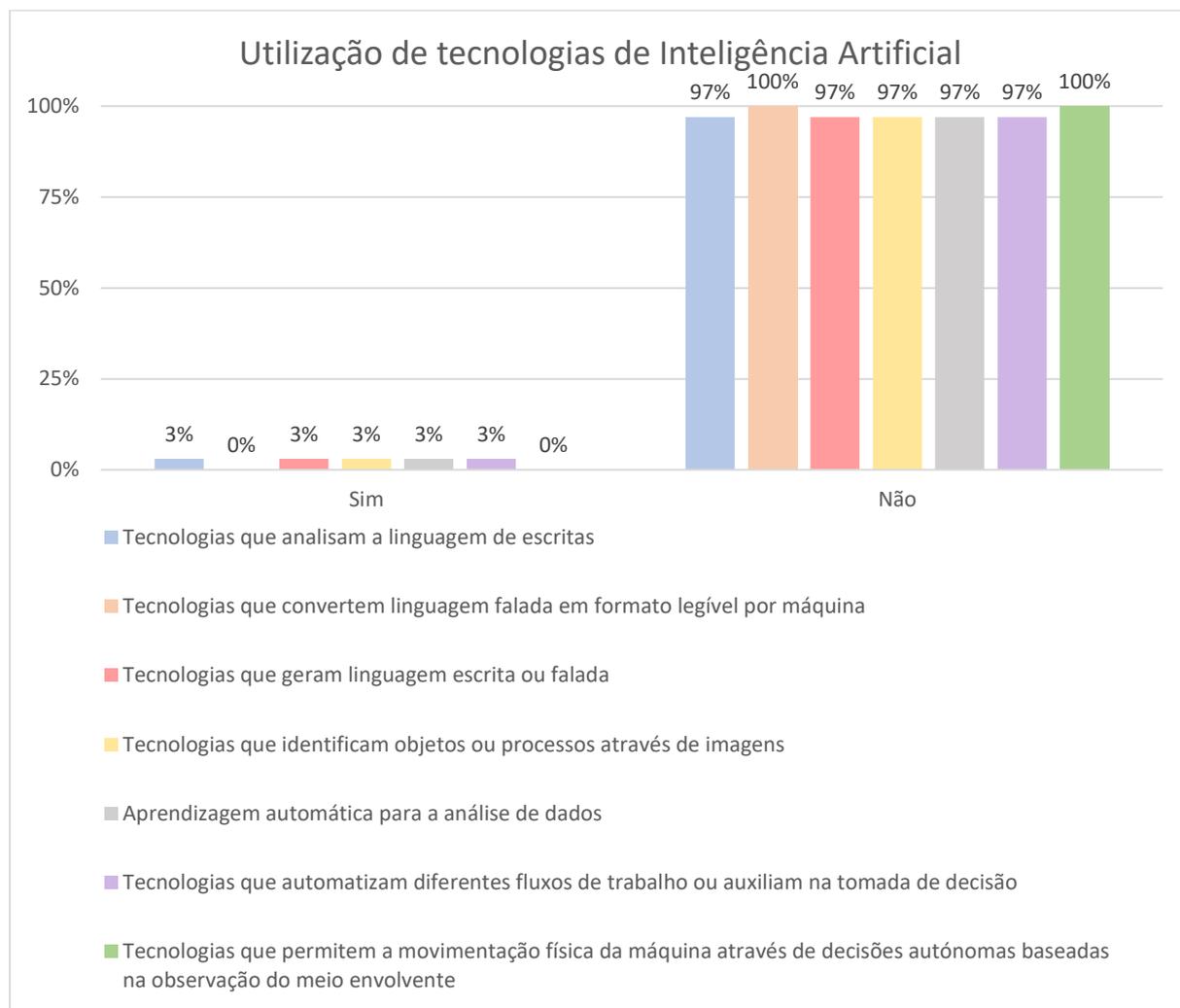


Gráfico 27: Utilização de tecnologias de Inteligência Artificial

Elaboração Própria

Quando questionadas, 92% das empresas refere que não pondera utilizar tecnologias de inteligência artificial.

Tabela 57: IUTICE 2021 | Pondera utilizar tecnologias de Inteligência Artificial?

	Frequência	%	% válida
Sim	405	5,7	7,7
Não	4823	67,3	92,3
Total:	5228	73,0	100,0
Omissos	1936	27,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

As entidades da Economia Social (88%), dizem-nos que não ponderam utilizar tecnologias de inteligência artificial.

Tabela 58: Utilização tecnologias de inteligência artificial no futuro

	Frequência	%	% válida
Sim	2	6,1	12,5
Não	14	42,4	87,5
Total:	16	48,5	100,0
Omissos:	17	51,5	-
Total:	33	100,0	-

Elaboração Própria

As entidades não pretendem adquirir tecnologias de inteligência artificial porque não têm os conhecimentos da adequados deste tipo de tecnologias (50%) e os custos parecem demasiado elevados (43%).

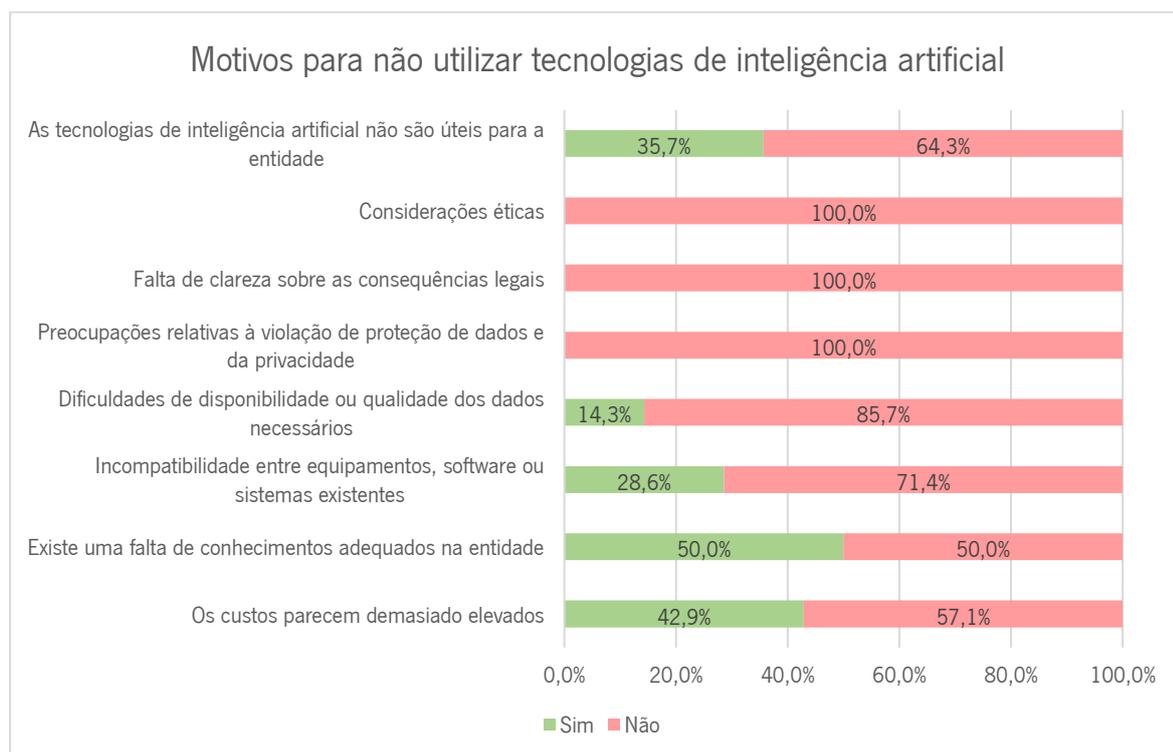


Gráfico 28: Motivos para a entidade não utilizar nenhuma das tecnologias de inteligência artificial

Elaboração Própria

Efetivamente, existe um grande desconhecimento sobre o que é a inteligência artificial.

4.14. Impacto da pandemia COVID-19

Quando questionados sobre o aumento de pessoas com acesso remoto ao correio eletrônico, 50% das empresas refere que não houve aumento e 36% diz-nos que houve um aumento efetivo neste serviço. Podemos acrescentar a esta reflexão é que, mesmo antes da pandemia já muitas pessoas acediam ao correio eletrônico remotamente, por esse motivo é normal que não tenha havido um aumento significativo.

Tabela 59: IUTICE 2021 | Aumento da percentagem de pessoas ao serviço com acesso remoto ao sistema de correio eletrônico

	Frequência	%	% válida
Sim	2358	32,9	36,2
Não	3269	45,6	50,2
Não aplicável	890	12,4	13,7
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

Quando falamos em outros sistemas que não o correio eletrônico, a realidade divide-se. Cerca de 36% das empresas afirma que existiu um aumento e 48% refere que no seu caso não houve um aumento.

Tabela 60: IUTICE 2021 | Aumento da percentagem de pessoas ao serviço com acesso remoto aos sistemas de TIC, com exceção do correio eletrônico

	Frequência	%	% válida
Sim	2373	33,1	36,4
Não	3099	43,3	47,6
Não aplicável	1045	14,6	16,0
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

Quando falamos em reuniões, 57,4% das empresas refere que devido à pandemia aumentou o número de reuniões à distância. Todos nós estávamos em confinamento, pelo que as reuniões passaram na sua (quase) totalidade pelo digital.

Tabela 61: IUTICE 2021 | Aumento o número de reuniões à distância conduzidas pela empresa

	Frequência	%	% válida
Sim	3741	52,2	57,4
Não	1876	26,2	28,8
Não aplicável	900	12,6	13,8
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

Podemos avaliar o impacto da pandemia em três níveis, total, parcial ou nulo. Assim, 62% das empresas considera que a pandemia afetou totalmente o número de reuniões à distância, 53% afirma que a pandemia afetou parcialmente o acesso remoto aos sistemas TIC da empresa e 52% refere que a pandemia afetou parcialmente o acesso remoto ao correio eletrónico.

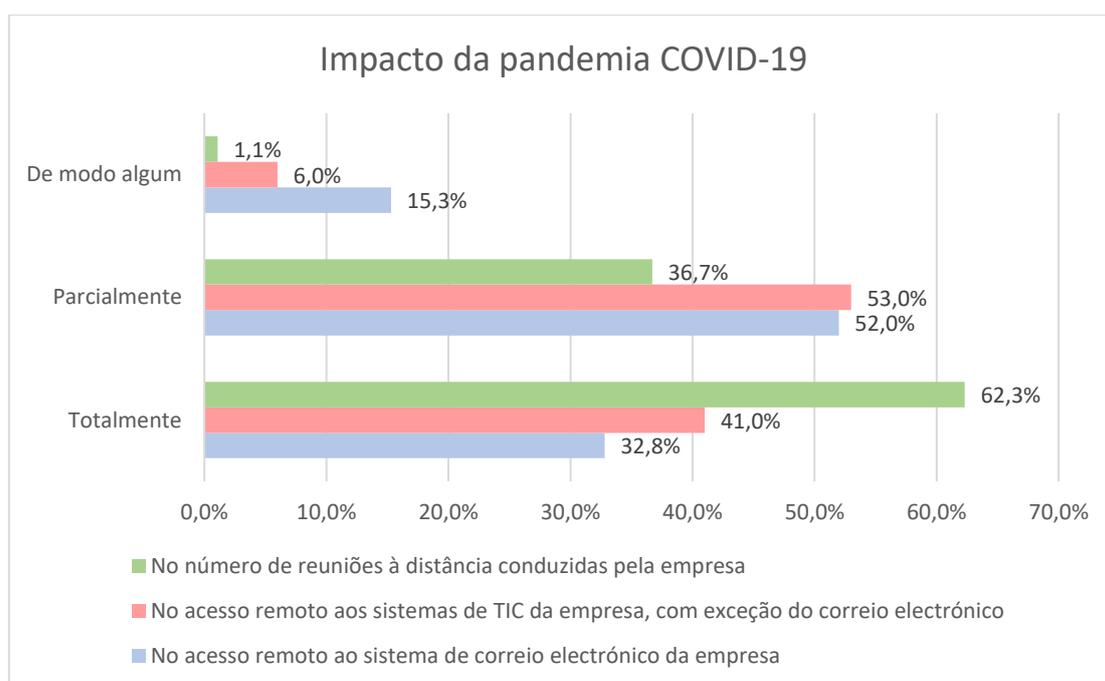


Gráfico 29: IUTICE 2021 | Impacto da pandemia COVID-19

Elaboração Própria

Ao tentar fazer a mesma avaliação para as entidades da Economia Social, concluímos que 82% das entidades considera que a pandemia fez aumentar o número de reuniões à distância, 55% considera que teve impacto no aumento de pessoas com acesso remoto aos sistemas TIC e 64% considera que a pandemia afetou positivamente o acesso remoto ao correio eletrónico.

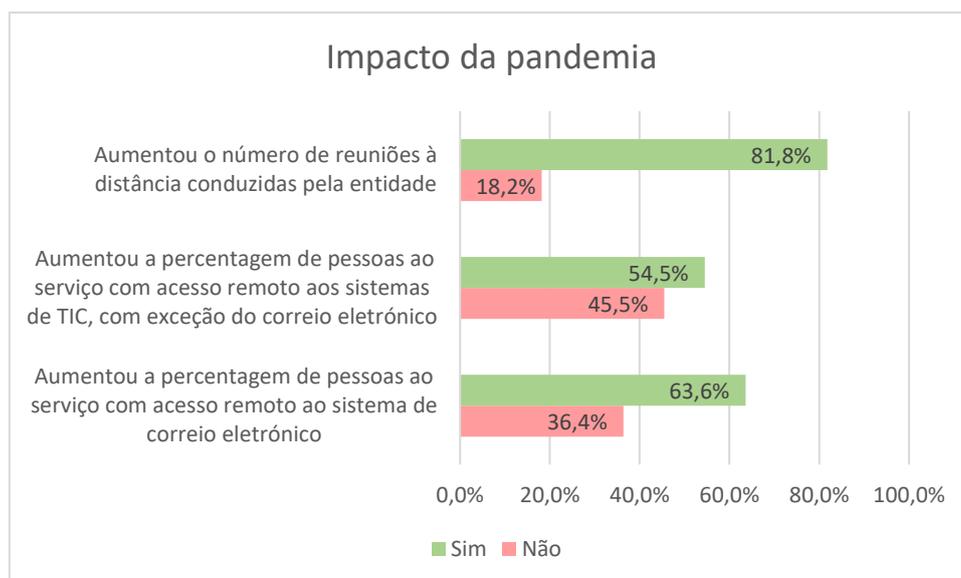


Gráfico 30: Impacto da pandemia COVID-19

Elaboração Própria

As vendas de bens e/ou serviços *online* aumentaram durante a pandemia uma vez que “estava tudo fechado”. Todavia, 77% das empresas diz não ter iniciado ou aumentado os esforços para vender bens e/ou serviços através da *internet*.

Tabela 62: IUTICE 2021 | Início ou aumento dos esforços para vender bens ou serviços através da *Internet*, devido à pandemia

	Frequência	%	% válida
Sim	1483	20,7	22,8
Não	5034	70,3	77,2
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

As entidades da Economia Social identificam-se com a realidade das empresas e, 85% diz não ter iniciado ou aumentado os esforços para vender bens e/ou serviços através da *internet*.

Tabela 63: Iniciou ou aumentou os esforços para vender bens ou serviços através da *Internet*, devido à pandemia

	Frequência	%
Sim	5	15,2
Não	28	84,8
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Quando questionadas, 70% das empresas diz que o investimento em TIC não foi devido à pandemia COVID-19.

Tabela 64: IUTICE 2021 | Aumento do investimento nas TIC, devido à pandemia COVID-19

	Frequência	%	% válida
Sim	1929	26,9	29,6
Não	4588	64,0	70,4
Total:	6517	91,0	100,0
Omissos	647	9,0	-
Total:	7164	100,0	-

Elaboração Própria

Apesar de 52% entidades referir que o aumento do investimento nas TIC não foi devido à pandemia, 49% diz-nos que sim. Estamos a falar de um valor percentual relativamente alto, pois significa que toda a análise que fizemos ao longo desta parte empírica poderia ter resultados muito diferentes se não fossem o impacto que teve a pandemia.

Tabela 65: Aumento do investimento nas TIC, devido à pandemia COVID-19

	Frequência	%
Sim	16	48,5
Não	17	51,5
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

O aumento de investimento nas TIC para as empresas, passou por investir em computadores portáteis (81%), telemóveis (51%) e equipamento periférico (61%), o que faz todo o sentido dada a passagem do trabalho para trabalho remoto.

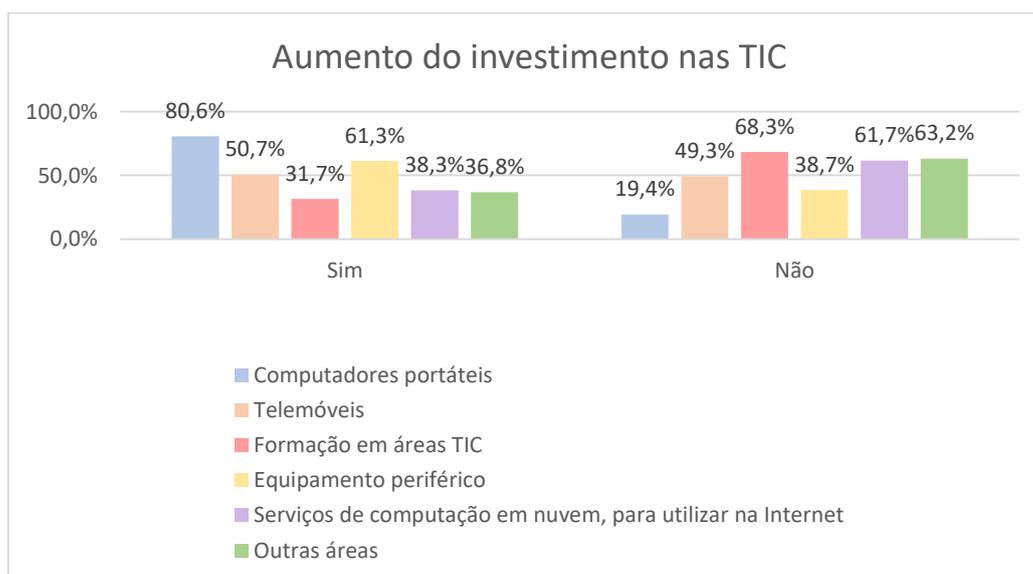


Gráfico 31: IUTICE 2021 | Aumento do investimento nas TIC devido à pandemia COVID-19.

Elaboração Própria

As entidades da Economia Social, por sua vez, investiram em serviços de computação em nuvem (52%), equipamento periférico (86%), formação nas áreas TIC (81%) e telemóveis (71%).

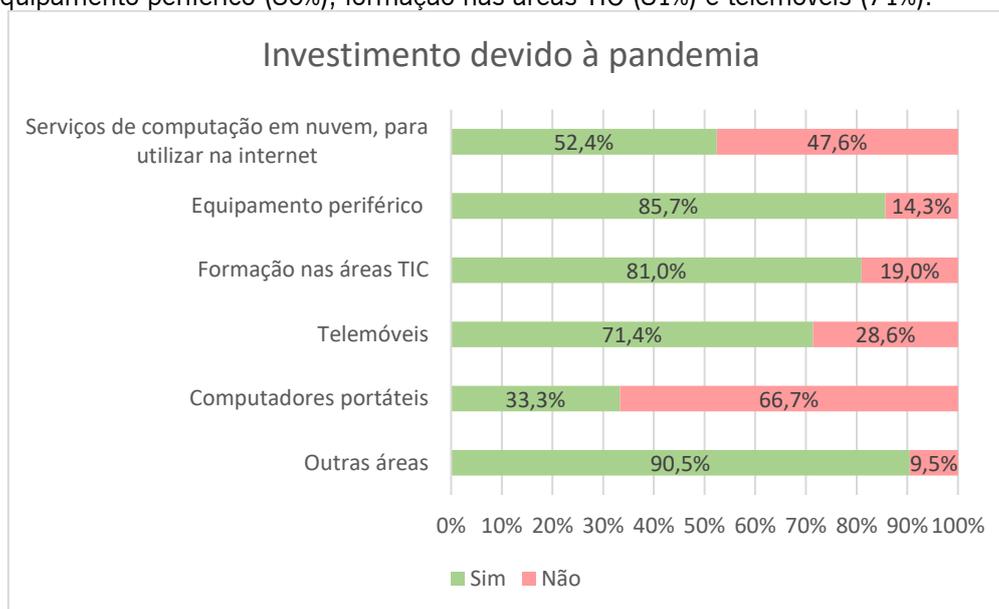


Gráfico 32: Aumento do investimento nas TIC devido à pandemia COVID-19

Elaboração Própria

É importante saber conciliar a nossa vida profissional com a vida pessoal. Há algumas medidas que podemos adotar de modo a facilitar este processo. Medidas como regime de trabalho a tempo parcial, licenças de parentalidade, semana de trabalho de 4 dias, possibilidade de dedicar tempo laboral a assuntos pessoais, redução da carga horária, entre outras, são medidas que as entidades dizem utilizar neste último ano.

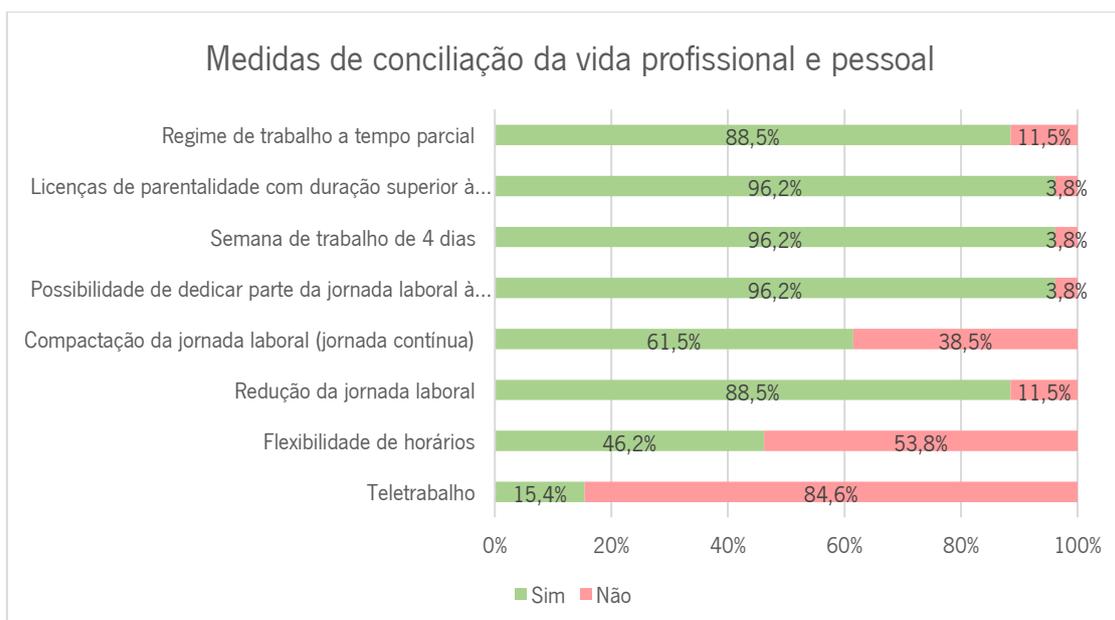


Gráfico 33: Medidas de conciliação da vida profissional e pessoal das pessoas ao serviço adotadas pela entidade

Elaboração Própria

As entidades, dizem que se recorreu a estas medidas de conciliação da vida profissional e pessoal devido à pandemia. Todavia, 65% das entidades diz que o teletrabalho não é uma medida. No ponto de vista destas entidades, o teletrabalho não foi uma medida de conciliação entre a vida profissional e pessoal, mas sim uma imposição devido à pandemia.

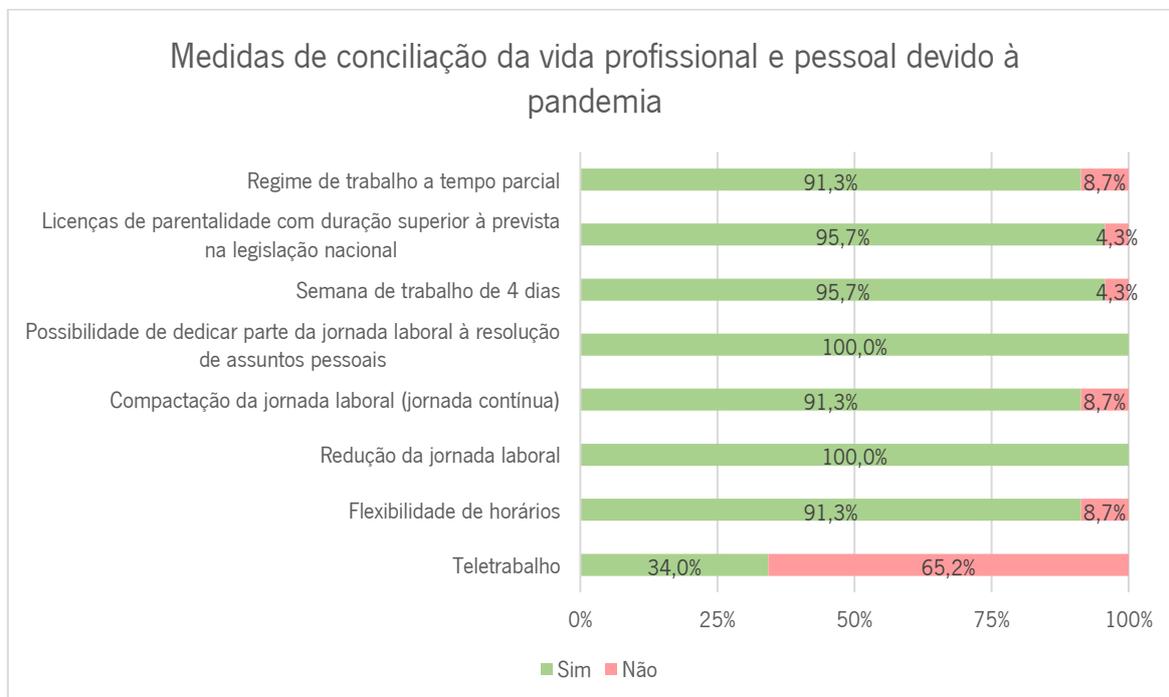


Gráfico 34: Medidas de conciliação da vida profissional e pessoal das pessoas ao serviço adotadas pela entidade devido à pandemia

Elaboração Própria

Vivemos na era tecnológica, cada vez mais o mundo será digitalizado, 91% das entidades considera que a digitalização será importante no futuro.

Tabela 66:A digitalização no futuro

	Frequência	%
Sim	30	90,9
Não	3	9,1
Total:	33	100,0

Elaboração Própria

Capítulo 5. Discussão e interpretação de resultados

Após a análise de dados quantitativa/estatística, é pertinente uma análise qualitativa que complemente a informação obtida através dos primeiros.

Os inquéritos por questionários ajudaram-nos a quantificar o uso das TIC pelas entidades da Economia Social, permitindo-nos concluir o real uso no que concerne ao *website*, redes sociais e uso da *internet* e *software* ERP. As tecnologias como a robótica, impressão 3D, *software* CRM, análise big data, inteligência artificial não são, ainda, uma realidade usual nas instituições. As instituições não usam estas tecnologias porque, por um lado, não as veem como uma necessidade à execução do serviço e, por outro, “não temos os programas enquanto não temos os recursos humanos” (E1) capacitados para trabalhar com eles.

Todas as instituições valorizam o uso da tecnologia no seu dia-a-dia e consideram que são “ferramentas que nos vieram ajudar” (E1), algumas das vantagens levantadas passam pelo facto de “termos a informação muito mais organizada, ...acesso fácil através da cloud e todos conseguirmos ter acesso” (E2), “também pela questão ambiental” (E2) ao desmaterializar, diminuir o uso do papel.

“A tecnologia tem um papel fundamental no sentido de...promover a inclusão digital e promover a inclusão social” (E3), porque as “tecnologias têm esta vantagem de nos aproximar” (E5), elas permitem-nos “gerar dados que nos permitam ser mais eficientes e eficazes na intervenção humanitária das instituições” (E5).

Vários são os desafios encontrados no que diz respeito à adoção das TIC, em primeiro lugar, a resistência à mudança (E1, E2, E3, E4, E5), iliteracia digital (E1, E2, E3, E4, E5), os orçamentos limitados (E1, E2, E3, E4, E5), necessidade de alteração da visão sobre a Economia Social (E1, E2, E4, E5). É difícil contrariar mentalidades, criar novos hábitos, pois estamos a falar de pessoas, seres humanos e que, por natureza, têm aversão à mudança. Uma das soluções, passa pela formação destes colaboradores, capacitar estes membros das organizações e por ações de sensibilização, mostrar como o uso e a adoção destas pequenas ferramentas pode facilitar o trabalho. A verdade é que as organizações têm a consciência de que estas mudanças não se processam rapidamente. A “tecnologia está a dominar na área social à semelhança do que acontece com a sociedade como um todo, de uma forma mais lenta e, portanto, um bocadinho mais atrasados que outros setores da sociedade” (E5).

Quanto aos orçamentos limitados, a verdade é que as entidades da Economia Social não são comparáveis com as empresas no que diz respeito as suas finanças. Em primeiro lugar, “estamos aqui a falar de ferramentas que não são gratuitas, esse custo nas empresas é passado para o cliente” (E5), as entidades “têm alguma dificuldade em ter acesso fácil à aquisição destes equipamentos” (E2).

Apesar destas limitações, existem muitas soluções gratuitas para entidades que tenham estatuto de organizações sem fins lucrativos e, podemos falar em alguns exemplos. A ferramenta Canva que oferece inúmeros recursos gratuitos relacionados com o design e criação de imagem.



Figura 2: Canva para ONGs

Uma ferramenta poderosa são as aplicações do Office, os chamados *softwares* de escritório. A Microsoft também disponibiliza alguns recursos gratuitos para ONGs.



Figura 3: Microsoft para ONGs

Para além destes, existem muitas outras opções gratuitas. Um dos problemas é a falta de conhecimentos destas ofertas.

Conclusão/considerações finais

Esta dissertação tinha objetivos ambiciosos, os principais eram descrever e quantificar as TIC, tendo por base o IUTICE, perceber a sua importância no dia-a-dia das organizações e, por fim, descrever e compreender comparativamente as razões das diferenças na adoção de tecnologia entre os vários grupos.

Após uma leitura exaustiva da literatura, conseguimos auferir a dimensão das TIC no dia-a-dia das empresas, elas são utilizadas das mais diversas formas e nas mais diversas áreas. No estudo empírico teremos a possibilidade de aprofundar o conhecimento sobre a utilização das TIC na Economia Social. Assistimos a uma expansão tecnológica, uma comunicação cada vez mais global, os sistemas mais operacionais. Vivemos na Era Digital, a informação já não são apenas dados analisados, a informação atualmente é o carvão do século XVIII. A informação é a energia que move o mundo de hoje.

Foi necessário adequar os objetivos durante a evolução deste trabalho, chegamos ao fim e, podemos concluir que descrever e quantificar o uso das TIC na Economia Social foi um objetivo atingido, levou-nos à conclusão de que as TIC são utilizadas por todos nós, não importa se estamos a falar de empresas ou instituições. Hoje em dia, estar *online* é uma necessidade para os nossos negócios. A comunicação existe desde os primórdios, o ser humano foi evoluindo e, atualmente, utiliza as mais variadas ferramentas e equipamentos para comunicar, mesmo quando distantes, assim como os sinais de fumo foram criados para comunicar à distância, muitos aparelhos e tecnologias também. A urgência do aumento de produtividade, rapidez, eficácia nas simples tarefas de um administrativo mostram-nos como a informatização veio melhorar os serviços prestados pelas empresas e/ou instituições.

Todas as entidades têm acesso à internet e 69,7% delas disponibilizam dispositivos portáteis que permitem o acesso a esta. Quanto à sua presença *online*, 81,8% das entidades tem *website*, mas apenas 26,9% utilizam informação proveniente do mesmo para fins de publicidade ou melhoria da satisfação do cliente. Cerca de 91% das entidades utilizam a *internet* para comunicar com outras entidades públicas. A venda de bens e/ou serviços online não é uma realidade para 84,8% das entidades.

Cerca de 67% das entidades não possuem pessoal ao serviço especialista em TIC, e 42,4% das entidades desenvolve formação na área para as outras categorias de pessoal ao serviço.

Quanto aos *softwares* de partilha e gestão de informação dentro da entidade, 63,6% das entidades utilizam *software* ERP, contudo, o *software* CRM é utilizado apenas por 24,2% das entidades a nível de recolha, armazenamento e partilha de informação e por 9,1% a nível de análise da informação dos clientes para fins de marketing.

A segurança ao nível das TIC é imperativa a partir do momento em que estamos *online*. As medidas de segurança mais realizadas são os testes de segurança, conservação de registos, a utilização de VPN, técnicas de encriptação de dados e documentos e a identificação e autenticação do utilizador através de registos biométricos.

Os serviços de computação em nuvem são utilizados por 48,5% das entidades, já a análise de big data é efetuada apenas por 6,1% das entidades, especificamente proveniente de dados de geolocalização de dispositivos portáteis. Cerca de 86% das entidades já ponderam efetuar análise de big data, contudo ainda não o fizeram devido a recursos humanos, conhecimentos e competências insuficientes e infraestruturas TIC insuficientes.

Apenas 18,2% das entidades utilizam dispositivos ou sistemas interconectados que podem ser monitorizados ou controlados remotamente através da internet (IoT), o uso mais comum é na segurança das instalações. A impressão 3D é utilizada por 60% das entidades e 40% das entidades contratam este serviço a entidades externas. Cerca 94% das entidades não utiliza robôs, os 6% que utilizam são robôs de serviço.

As tecnologias de inteligência artificial não são utilizadas, na sua maioria, pelas organizações sociais, 3% das entidades refere utilizar tecnologias de análise de escrita inteligente, tecnologias que geram linguagem de escrita e falada e tecnologias que identificam objetos ou pessoas através de imagens.

As entrevistas permitiram-nos uma visão melhorada da Economia Social, que não seria possível só com os inquéritos por questionário. Falar com quem está no terreno, com quem se depara ou deparou com as dificuldades dos processos, das implementações, das mudanças, ao longo dos tempos dentro de uma organização foi a melhor solução para nos ajudar a responder ao segundo objetivo a que nos propusemos. Acreditamos que existem certas ideias pré-concebidas no que diz respeito às entidades da Economia Social, as quais separamos em duas esferas: como a sociedade vê a Economia Social e como as entidades se veem a si mesmas! A sociedade ainda vê estas entidades como entidades dependentes do Estado e, apesar de isto não ser mentira, a verdade é que o Estado e a sociedade também dependem destas entidades, ademais, a sociedade ainda olha para estas entidades com uma lente chamada “caridade”. Por outro lado, “os desafios para a economia social são...entenderem que a economia social tem que ter uma visão empresarial com uma gestão normal” (E1). Estas ideias devem ser desmistificadas, pois cada vez mais estas entidades evoluem e se transformam. Um dos grandes objetivos da maioria, se não de todas as entidades da Economia Social é a sua sustentabilidade e, elas sabem que o seu caminho para pela transformação, nomeadamente, a transformação digital e, por esse

motivo, valorizam sim as TIC, contudo devido à sua diferente gestão, nomeadamente, as IPSS, devido à antiguidade de pessoal ao serviço, objetivos diferentes das empresas faz com que enfrentem alguns desafios quanto a este tema!

O nosso terceiro objetivo passava pela análise de dados recorrendo a estatística inferencial realizando testes estatístico que validassem a análise exploratória. Após análise das variáveis e respostas obtidas, percebemos que os resultados não seriam corretos e válidos. Não seria correto comparar as respostas de 22 associações com fins altruísticos com a resposta de uma cooperativa ou uma associação mutualista, pelo que esta análise não é possível de ser realizada para os dados primários recolhidos.

Durante a elaboração desta dissertação, trabalhamos exaustivamente na recolha de dados a fim de reunir a maior informação possível para posteriormente trabalhar nela, elaborou-se um questionário que nos permitiu recolher dados de 33 entidades que achámos insuficientes e decidimos realizar cinco entrevistas para com essa informação melhorar as reflexões do trabalho. Para além dos dados primários, contámos com a partilha das bases de dados (brutos) do INE de cinco bases de dados sobre o tema.

Possuir diferentes tipos de dados permite-nos ter uma visão diferentes dos fenómenos, pois cada tipo dá-nos informações diferentes e permite-nos perceber pequenos detalhes que de outro modo não perceberíamos. Todavia, na prática, instala-se a confusão. A verdade é que tantos dados dificultou a organização. Como escolher o importante? Tudo é pertinente!

A análise de dados permitiu-me desmitificar ideias pré-concebidas sobre as entidades da Economia Social, as diferenças entre as empresas e as organizações sociais apesar de muitas, não são assim tão ostensivas no que diz respeito à utilização das TIC. As organizações sociais têm vindo a crescer e evoluir em todas as suas esferas de trabalho e a área das TIC é uma delas. Têm surgido projetos e programas para ajudar estas organizações a melhorar e capacitar os seus recursos e melhorar os serviços. Num mundo da tecnologia e da informação, é natural que parte do investimento, das empresas e das organizações sociais, seja na organização e na gestão, na sustentabilidade e na inovação, passando estas áreas pela adoção das TIC.

No que concerne a perspetivas futuras de investigação, seria pertinente que a realização de:

- Comparar exaustivamente o uso das TIC pela economia social e não social;
- Desenhar/elaborar um *index* de digitalização das organizações sociais;
- Comparar o uso da tecnologia das entidades da economia social entre Portugal e outros países europeus;

Referências bibliográficas

- Abdullah, A. M., & Ambedker, B. (2017). Evolution of Enterprise Resource Planning. *Excel Journal of Engineering Technology and Management Science*, 1(11), 1–6.
- Ávila, R. C. & Campos, J. L. M. (2001). *Economía social y sector no lucrativo: actualidad científica y perspectivas*. CIRIEC: España.
- Associação Mutualista Montepio. (AMM, 2021, 26 de janeiro). Qual o papel da economia social em Portugal? Disponível em <https://www.montepio.org/ei/economia-social/apoios-e-beneficios/qual-o-papel-da-economia-social-em-portugal/>, último acesso a 17/05/2021.
- Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação (APDSI, 2019) Disponível em http://apdsi.pt/glossario/wp-content/uploads/sites/4/2019_07/GLOSSA%CC%81RIO-DASOCINFORMACAO_v2019-APDSI.pdf.
- Azevedo, C., Meneses, J. & Franco, R. (2013) *Gestão de Organizações Sem Fins Lucrativos: O desafio da inovação social*, Impulso Positivo, 3º edição.
- Bilhim, J. F. (2013). *Teoria Organizacional. Estruturas e Pessoas (7ª Edição)*, Universidade Técnica de Lisboa, ISCSP.
- Bjørn-Andersen, N., & Raymond, B. (2014). The impact of IT over five decades – Towards the Ambient Organization. *Applied Ergonomics*, 45(2014), 188–197.
- Caeiro, J. M. C. (2008). *Economia Social: Conceitos, fundamentos e tipologia*. *Revista Katálysis*, 11(1), 61–72. <https://doi.org/10.1590/S1414-49802008000100006>
- Campos, M. (2013). *O Terceiro Sector em Portugal: A importância dos planos de comunicação estratégica nas Instituições Particulares de Solidariedade Social da Região Norte – O caso da Misericórdia de Santo Tirso*. Universidade da Beira Interior, Covilhã.
- Carneiro, A. (2009). *Auditoria e Controlo de Sistemas de Informação*. Lisboa: FCA.
- Celebic, G., & Rendulic, D. I. (2011). *ITdesk.info - Project of computer e-education with open access: Basic concepts of information and communication technology*. Zagreb: Open Society for Idea Exchange.
- Cooperativa António Sérgio para a Economia Social. (2020). *Economia Social*. Disponível em <https://www.cases.pt/definicao/>, último acesso a 17/04/2021.

- Cooperativa António Sérgio para a Economia Social. (s.d). Guia Prático da Economia Social.
- Drucker, P. (1997). As organizações sem fins lucrativos. Lisboa: Difusão Cultura.
- Fernandes, J. M. (2016). A Economia Social em Portugal: necessidades, perspetivas e fontes de financiamento. Grupo do Partido Popular Europeu no Parlamento Europeu.
- Francisco, T. M. M (2019). O impacto da utilização das tecnologias de informação e comunicação no exercício da profissão de contabilista certificado: a perceção dos contabilistas certificados do distrito de Leiria. Dissertação de Mestrado em Controlo de Gestão. Instituto Politécnico de Leiria, Leiria.
- Hitt, Lorin & Brynjolfsson, Erik. (1996). Productivity, Business Profitability, and Consumer Surplus: Three Different Measures of Information Technology Value. MIS Quarterly. 20. 121-142. 10.2307/249475.
- Instituto Nacional de Estatística. (2019). Conta Satélite da Economia Social 2016. INE: Lisboa.
- Instituto Nacional de Estatística (2013). Conta Satélite da Economia Social 2010. Disponível em: http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=157543613&PUBLICACOESmodo=2, último acesso a 05/05/2021.
- Instituto Nacional de Estatística (2020a). Sociedade da Informação e do Conhecimento - Inquérito à utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas empresas. Disponível em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=415621360&DESTAQUESmodo=2, último acesso a 29/05/2021
- Instituto Nacional de Estatística (2020b). Sociedade da Informação e do Conhecimento - Inquérito à utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias. Disponível em https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=465024825&att_display=n&att_download=y, último acesso a 23.03.2022
- Laboratorios de apoyo a la creación de empleo y empresas de economía social. (s.d.). Agenda TIC PROJETO LACES. Xunta de Galizia.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (13ª Edição). New Jersey: Pearson.

- Lessard Hébert, M.; Goyette, G.; Boutin, G. (1990), *Investigação qualitativa. Fundamentos e práticas*, Edições Instituto Piaget
- Lusa. (2018, 9 de outubro). Novas tecnologias podem ajudar vidas mas aumentar desigualdade, alerta ONU. *Expresso*. Disponível em <https://expresso.pt/internacional/2018-10-09-Novas-tecnologias-podem-ajudar-vidas-mas-aumentar-desigualdade-alerta-ONU>, último acesso a 24 de junho.
- Maroco, João (2010). *Análise Estatística com Utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Portugal Inovação Social (2019). *Inovação Social*. Disponível em <https://inovacaosocial.portugal2020.pt/sobre/inovacao-social/>, último acesso a 21/04/2021
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2018). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Ramos, M. da C. P. (2011). Economia solidária, plural e ética, na promoção do emprego, da cidadania e da coesão social. *Laboreal*, volume VII nº 1, 81–104. <https://doi.org/10.4000/laboreal.8366>
- Roztock, N., & Weistroffer, H. R. (2016). Conceptualizing and researching the adoption of ICT and the impact on socioeconomic development. *Information Technology for Development*, 22(4), 541–549. <https://doi.org/10.1080/02681102.2016.1196097>
- Salamon, L. & Anheier, H. (1997). *Defining the nonprofit sector: a cross-national analysis*. Manchester: Manchester University Press.
- Scarpelli, M. (2004). *Terceiro Sector e a Responsabilidade Social*. Universidade Federal de Santa Catarina Centro Socioeconómico/ Departamento de Serviço Social, Florianópolis, Brasil
- Sky One (2020, 8 de maio). Previsões dos impactos do COVID-19 no mercado de TIC. [mensagem de blog]. Disponível em <https://skyone.solutions/hub/tecnologia/previsoes-dos-impactos-do-covid19-no-mercado-de-tic/>, último acesso a 19/06/2021.
- Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2017). *Principles of Information Systems (13ª Edição)*. Boston: Cengage Learning.
- União de Cooperativas EspazoCoop. (s.d). *Criação e consolidação das empresas da Economia Social no setor de TIC*. Xunta de Galizia.

Legislação e Normas

Artigo n.º 82. Diário da República n.º 86/1976, Série I de 1976-04-10. Disponível em <https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/337/202105311046/73938609/diploma/indice>

Decreto-Lei n.º 13/2013 de 8 de maio da Assembleia da República. Diário da República: Série I de 2013-05-08.

Ligações úteis

<https://diretorio.sector3.pt/Directory>

<https://www.arcgis.com/apps/PublicInformation/index.html?appid=7874a58d37a248a481d567d85be88134>

<https://apdsi.pt/areas/cidadania-inovacao-social/irsconsig/>

http://www.cartasocial.pt/resultados_pesquisageral.php?filtrar=hidden&cod_distrito=03&cod_concelho=0&cod_freguesia=0&cod_area=1&cod_valencia=1305&nome=&localpostal=&temCert=false

<http://www.mapasocial.pt/>

ANEXOS

Anexo I. Inquérito por questionário

Inquérito à Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação na Economia Social

O presente inquérito é realizado no âmbito da minha dissertação do Mestrado em Economia Social da Universidade do Minho.

Tem como objetivo descrever e quantificar como as entidades do setor da Economia Social veem as TIC e as adotam no seu dia-a-dia, perceber qual a importância que lhe atribuem quantificando benefícios e possíveis dificuldades neste processo.

O questionário demora cerca de 25 minutos. A resposta é totalmente confidencial. Os resultados obtidos serão utilizados apenas para fins académicos.

É possível responder a este questionário até 28 de fevereiro de 2022.

Todas as questões são de resposta obrigatória (*).

Antes de iniciar, consulte, por favor, as instruções de preenchimento de forma a facilitar a resposta às questões solicitadas.

Pode ainda contactar-me para o e-mail _____ para o esclarecimento de qualquer dúvida.

Ao longo deste questionário, e no caso de dificuldade na obtenção dos valores solicitados, indique a melhor estimativa possível.

Agradeço, desde já, o seu contributo.

I. Identificação da entidade: * repensar colocar no fim?

Designação Social _____
Distrito _____ Município _____
Telefone _____ e-mail _____

V. Respostas a inquéritos anteriores

1. A entidade respondeu a algum dos seguintes inquéritos:

	Sim	Não
a) Inquérito ao setor da Economia Social (ISES) 2018		
b) Inquérito à Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação nas Empresas (IUTICE) 2018		
c) Inquérito à Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação nas Empresas (IUTICE) 2019		
d) Inquérito à Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação nas Empresas (IUTICE) 2020		
e) Inquérito à Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação nas Empresas (IUTICE) 2021		

A. Caracterização da entidade – informação geral

A1. Indique o grupo/família da Economia Social em que se insere a entidade em 2021

(selecionar apenas uma opção)

- Cooperativas
 - Associações mutualistas
 - Misericórdias
 - Fundações
 - Associações com fins altruísticos (associações sem fins lucrativos, coletividades, clubes, ADL...)
 - Entidades abrangidas pelos subsectores comunitário e autogestionário (baldios, coletivos de trabalhadores...)
 - Nenhuma das anteriores
- Se assinalou "Nenhuma das anteriores", especifique
- _____

A2. Indique se a entidade detinha algum estatuto especial e/ou constava de algum dos seguintes registos em 2021

(selecionar todas as opções que considere válidas)

- Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)
- Utilidade Pública (UP)
- Organizações não governamentais de ambiente (ONGA)
- Organizações não governamentais para o desenvolvimento (ONGD)
- Organizações não governamentais das pessoas com deficiência (ONGPD)
- Associações não governamentais de mulheres (ONGM)
- Registo Nacional do Associativismo Jovem (RNAJ)
- Associações Representativas dos Imigrantes e Seus Descendentes (ARID)
- Registo Nacional de Academias e Universidades Seniores
- Outro

Se assinalou "Outro", indique

qual _____

- Sem estatuto especial ou registo

A3. Indique qual foi a principal área de intervenção da entidade em 2021

(selecionar apenas uma opção)

- A - Cultura, comunicação e atividades de recreio (incluindo desporto)
- B - Educação
- C - Saúde (incluindo lares para idosos e unidades de cuidados continuados)
- D - Serviços sociais (incluindo centros de dia, centros de convívio e apoio domiciliário a idosos e serviços de creche)
- E - Atividades de proteção ambiental e de bem-estar animal
- F - Desenvolvimento comunitário, económico e habitação
- G - Atividades de intervenção cívica, jurídica, política e internacional
- H - Filantropia e promoção do voluntariado
- I - Religião
- J - Organizações empresariais, profissionais e sindicatos
- K - Serviços profissionais, científicos e administrativos
- L - Outras atividades

Se assinalou "L - Outras atividades", indique qual

(selecionar apenas uma opção)

- L10 - Agricultura, silvicultura e pesca

- L20 - Indústria
- L30 - Alojamento, restauração e similares
- L40 - Comércio
- L50 - Atividades de transporte e armazenagem
- L60 - Atividades financeiras e de seguros
- L70 - Atividades imobiliárias
- L80 - Atividades das famílias empregadoras
- L90 - Outras atividades

A4. Indique quais foram os principais utilizadores/beneficiários/clientes da entidade em 2021

(selecionar, no máximo, três opções)

- Público em geral
- Mulheres
- Homens
- População idosa (com 65 e + anos)
- Crianças (Até aos 14 anos)
- Jovens (Entre os 15 e os 24 anos)
- Pessoas com deficiência, necessidades especiais e/ou problemas de saúde mental
- Minorias étnicas
- Pessoas com necessidades financeiras (incluindo pessoas em situação de pobreza, sem abrigo e em risco de exclusão social)
- Refugiados / Pessoas que solicitaram a concessão de asilo
- Pessoas em situação de dependência (de drogas, álcool...)
- Fiéis / Crentes
- Comunidade LGBTI (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Transgéneros e Intersexuais)
- Vítimas de crime e respetivas famílias
- Reclusos, ex-reclusos e as suas famílias
- Entidades da Economia Social (Cooperativas, Fundações, Misericórdias...)
- Animais
- Outros

Se assinalou "Outros", indique
quais _____

B. Acesso e utilização da internet

tende-se por **Internet** a ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, www, e-mail, etc.).

B1. A entidade tem acesso a internet?

- Sim
- Não

Se respondeu "Não" na questão B1, passe para a questão C1

B2. Qual o número de pessoas ao serviço que utiliza computadores com ligação à internet para fins profissionais? (fixa ou móvel)

B3. A entidade utiliza alguma ligação fixa de banda larga no acesso à internet? (ex.:

ADSL, SDSL, VDSL, cabo, acesso dedicado, fibra ótica, satélite, WI-FI)

- Sim
- Não

Se respondeu “Não” na questão B2, passe para a questão B6

B4. Qual a velocidade máxima de ligação fixa à internet contratada pela entidade para fazer downloads?

(selecionar apenas uma opção)

- Menos de 30 Mbits/s
- Pelo menos 30, mas inferior a 100 Mbits/s
- Pelo menos 100, mas inferior a 500 Mbits/s
- Pelo menos 500, mas inferior a 1 Gbit/s
- 1 Gbit/s ou mais

B5. A velocidade da ligação fixa à internet é, normalmente, suficiente para as necessidades da entidade?

- Sim
- Não

ligação móvel para fins profissionais - utilização de dispositivos portáteis para acesso à Internet através de redes de telefonia móveis, em que as empresas pagam na totalidade, ou até um limite, a assinatura e os custos de utilização.

B6. A entidade disponibiliza dispositivos portáteis que permitam o acesso à internet através da ligação móvel de banda larga, para fins profissionais? (ex.: computador portátil ou outros dispositivos como smartphone ou PDA)

- Sim
- Não

Se respondeu “Não” na questão B6, passe para a questão B8

B7. Qual o número de pessoas ao serviço a quem são disponibilizados dispositivos portáteis com ligação móvel à internet, para fins profissionais? (ex.: computador portátil ou outros dispositivos como smartphone ou PDA)

B8. A entidade tem website?

(selecionar apenas uma opção)

- Sim
- Não
- Em construção

Se respondeu “Não” na questão B8, passe para a questão B12

B9. Quais das seguintes funcionalidades são disponibilizadas no website?

	Sim	
a) Descrição dos produtos ou serviços, listas de preços		
b) Possibilidade dos visitantes personalizarem ou projetarem produtos		
c) Encomenda ou reserva <i>online</i> (ex.: carrinho de compras)		

d) Acompanhamento <i>online</i> das encomendas		
e) Conteúdos personalizados para visitantes regulares		
f) Ligações ou referências a perfis das redes sociais da entidade		
g) Recrutamento e formulário de candidatura <i>online</i> (voluntariado)		
h) Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais		

B10. A entidade utiliza informação proveniente da análise do comportamento dos visitantes do *website*, por exemplo, na publicidade ou na melhoria da satisfação do cliente?

- Sim
 Não

B11. Indique se a entidade elaborou ou dispõe dos seguintes documentos e se os mesmos foram divulgados no seu *website*:

(selecionar apenas uma opção para cada uma das categorias)

	Divulgado	Elaborado, não divulgado	Não elaborado
a) Plano estratégico (abrangendo, pelo menos, 3 anos)			
b) Plano de atividades referente a 2021			
c) Orçamento referente a 2021			
d) Diagnóstico de necessidades de formação para 2021			
e) Plano de formação para 2021			
f) Relatório de atividades referente a 2021			
g) Relatório e contas referente a 2021			
h) Manual de procedimentos			
i) Código de conduta			
j) Código de ética			
k) Relatório de responsabilidade social referente a 2021			
l) Relatório de impacto social			
m) Relatório de auditoria interna			
n) Relatório de auditoria externa			

B12. Indique o método de medição do impacto social da entidade, em 2021

- Balanced Scorecard (BSc)
 Ongoing Assessment of Social Impacts (OASIS)
 Poverty Social Impact Assessment (PSIA)
 Social Costs-Benefit Analysis (SCBA)
 Social Return on Investment (SROI)
 Outro

Se assinalou "Outro", indique qual _____

- Nenhum método

utilização de **meios de comunicação digital** - uso de aplicações baseadas na *Internet* ou em plataformas de comunicação para conectar, criar e trocar conteúdos *online*, com clientes e fornecedores/parceiros ou dentro da empresa.

Empresas que **utilizam** meios digitais de comunicação são aquelas que **têm um perfil de utilizador, uma conta ou uma licença de utilização**, dependendo dos requisitos e do tipo de meios digitais.

B13. A entidade utilizou algum dos meios de comunicação digital assinalados (social media)? (exceto a utilização exclusivamente para serviços pagos de publicidade)

	Sim	
a) Redes sociais (ex.: Facebook, LinkedIn, Xing, etc.)		
b) Blog ou microblogs da entidade (ex.: Twitter, Present.ly, etc.)		
c) <i>Websites</i> de partilha de conteúdo multimédia (ex.: YouTube, Instagram, Flickr, SlideShare, Pinterest, etc.)		
d) Ferramentas de partilha de conhecimento baseadas em <i>software</i> Wiki (páginas web que podem ser editadas por múltiplos utilizadores)		

Se respondeu “Não” em todas as alíneas na questão B12 passe para a questão B14

B14. A empresa utiliza algum dos meios de comunicação digital (social media) assinalados para:

a) Desenvolver a imagem da entidade ou produtos que vende (ex.: publicidade ou lançamento de produtos, etc.)
b) Obter e responder a sugestões, comentários ou dúvidas de clientes
c) Envolver os clientes no desenvolvimento e inovação de bens e/ou serviços
d) Colaborar com parceiros de negócios (ex.: fornecedores) ou outras entidades
e) Recrutar pessoal
f) Trocar ideias, opiniões ou conhecimentos dentro da entidade

B15. Indique qual/quais o(s) objetivo(s) da utilização do *website* e/ou redes sociais em 2021

(selecionar todas as opções que considere válidas)

- Apresentação da entidade, missão, organização e contactos
- Prestação de contas (plano de atividades, orçamento, divulgação dos relatórios e contas, índices de impacto social)

- Publicitação das atividades desenvolvidas pela entidade e notícias relacionadas com o âmbito institucional e de ação
 - Não aplicável
 - Outras
- Se assinalou "Outras", indique quais

B16. Indique de que forma os principais resultados e/ou outros indicadores-chave de desempenho da entidade foram divulgados em 2021

(selecionar todas as opções que considere válidas)

- Portal interno
- E-mail
- Newsletter
- Cartazes informativos
- Quadros afixados em vários locais
- Reuniões de equipa
- Website
- Redes sociais
- Relatórios, apresentações (*power point*), dashboards ou infografias
- Não houve divulgação de resultados

B17. A entidade paga para colocar anúncios na internet?

- Sim
- Não

Entidades públicas referem-se a serviços públicos e atividades de administração (ex.: impostos, direitos aduaneiros, registo de empresas, segurança social, saúde pública, ambiente ou organismos da administração local).

B18. Em 2021, a entidade utilizou a Internet para interagir com entidades públicas?

(ex.: obter, preencher ou enviar formulários de impostos, segurança social, concursos no âmbito da contratação pública eletrónica, etc., pela entidade ou outra entidade que a represente como o gabinete de contabilidade)

- Sim
- Não

C. Comércio eletrónico

No **comércio eletrónico** de bens ou serviços devem apenas ser consideradas as vendas efetuadas através de encomendas via *website*, apps ou por intercâmbio eletrónico de dados (EDI), por métodos concebidos especificamente para receber encomendas. **Exclui** as vendas efetuadas através de encomendas por e-mail. O pagamento pode ser feito *online* ou *offline*.

Responda separadamente para as vendas via website, apps ou portais de comércio eletrónico e para as vendas via intercâmbio eletrónico de dados (EDI); que se diferenciam pela forma como é realizada a encomenda:

- Vendas via *website*, apps ou portais de comércio eletrónico: o cliente coloca a encomenda num *website*, numa app ou num portal;
- Vendas via EDI: é criada uma mensagem de encomenda EDI a partir do sistema comercial do cliente.

As vendas via *website*, apps ou portal de comércio eletrónico resultam de encomendas, marcações e reservas feitas pelos clientes através de:

➤ **Websites ou apps da empresa:**

- Loja *online* (webshop);
- Formulários na *Internet*;
- Extranet (loja *online* ou formulários na *Internet*);
- Aplicações para reserva de serviços;
- Apps para dispositivos móveis ou computadores.

➤ **Portais de comércio eletrónico ou apps utilizadas por várias empresas** para o comércio de bens ou serviços.

Excluem-se, no comércio eletrónico, as encomendas efetuadas por e-mail.

C1. Em 2021, a entidade efetuou vendas de bens e/ou serviços por:

	Sim	Não
a) <i>Website</i> ou apps da entidade (incluir extranet)?		
b) Portais de comércio eletrónico ou apps utilizadas por várias entidades?		

Se respondeu “Não” nas alíneas da questão C1 passe para a questão C6

C2. Em 2021, a entidade efetuou vendas por *website*, apps ou portais de comércio eletrónico para clientes localizados nas seguintes áreas geográficas?

	Sim	Não
a) Portugal		
b) Outros países da União Europeia		
c) Resto do mundo		

Se respondeu “Não” nas alíneas da questão C4 passe para a questão C6

C3. Em 2021, nas vendas por *website*, apps ou portais de comércio eletrónico para outros países da União Europeia (UE), a entidade deparou-se com alguma das seguintes dificuldades?

	Sim	Não
a) Custos elevados de entrega ou devolução de produtos aquando da venda a outros países da UE		
b) Dificuldades relacionadas com a resolução de queixas e litígios aquando da venda a outros países da UE		
c) Adaptação da rotulagem dos produtos para vendas a outros países da UE		
d) Falta de conhecimentos de línguas estrangeiras para comunicar com clientes noutros países da UE		
e) Restrições impostas pelos parceiros empresariais sobre vendas para determinados países da UE		
f) Dificuldades relacionadas com o sistema do IVA nos países da UE		

As vendas por **intercâmbio eletrônico de dados (EDI)** resultam das encomendas feitas pelos clientes utilizando mensagens do tipo EDI, incluindo:

- Formato acordado adequado ao processamento automático;
- Mensagem de encomenda do tipo EDI criada a partir do sistema comercial do cliente;
- Encomendas transmitidas através do prestador de serviços EDI;
- Encomendas geradas pelo sistema automático, orientadas pela procura;
- Encomendas recebidas diretamente no sistema ERP do cliente.

Exemplos de EDI: EDIFACT, XML/EDI, UBL, Rosettanet, etc.

C4. Em 2021, a entidade efetuou vendas de bens e/ou serviços por intercâmbio eletrônico de dados (EDI)?

- Sim
 Não

Se respondeu “Não” nas alíneas da questão C6 passe para a questão D1

C5. Em 2021, a entidade efetuou vendas por intercâmbio eletrônico de dados (EDI) para clientes localizados nas seguintes áreas geográficas?

	Sim	Não
a) Portugal		
b) Outros países da União Europeia		
c) Resto do mundo		

Encomendas efetuadas através de redes eletrónicas (Compras): Encomendas realizadas através das seguintes formas:

- Loja *online* (web shop), formulários na *Internet*, extranet ou aplicação para dispositivos móveis (apps), independentemente da forma como o acesso à *Internet* é feito;
- Mensagens do tipo EDI (Electronic Data Interchange) designação genérica utilizada para identificar o envio ou receção de informações de negócios num formato acordado que permite o seu processamento automático (ex.: EDIFACT, UBL, XML).

C6. Em 2021, a empresa efetuou encomendas de bens e/ou serviços através de redes eletrónicas? (excluir e-mails não automáticos)

- Sim
 Não

D. Recursos humanos e competências TIC

Pessoal TIC – Considere o quadro de pessoal informático (programadores, analistas de sistemas, técnicos de *software*, técnicos de hardware, formadores e outro pessoal técnico) e o pessoal afeto à manutenção e configuração da infraestrutura de comunicações.

D1. A entidade tem pessoal ao serviço especialista em TIC? (pessoal ao serviço cujas funções principais são: desenvolvimento, funcionamento e/ou manutenção das TIC)

- Sim
 Não

D2. Em 2021, a entidade promoveu a formação para desenvolver as competências TIC?

Sim	Não
-----	-----

a) Para pessoal ao serviço especialista em TIC		
b) Para outras categorias de pessoal ao serviço		

D3. Em 2021, a entidade recrutou ou tentou recrutar pessoal especialista em TIC?

- Sim
 Não

D4. Em 2021, a entidade teve dificuldades no preenchimento de postos de trabalho para pessoal especialista em TIC?

- Sim
 Não

Se respondeu “Não” na questão D4 passe para a questão D6

D5. Em 2021, a entidade verificou alguma das seguintes dificuldades no recrutamento de especialistas TIC?

	Sim	Não
a) Falta de candidaturas		
b) Falta de qualificações (educação ou formação) relevantes relacionadas com as TIC dos candidatos		
c) Falta de experiência profissional relevante dos candidatos		
d) Expectativas de remuneração dos candidatos muito elevadas		

D6. Em 2021, quem executou as funções TIC da entidade?

	Pessoal da entidade	Fornecedores externos	Não aplicável
a) Manutenção de infraestruturas TIC			
b) Apoio a <i>software</i> de escritório			
c) Desenvolvimento de <i>software</i> /sistemas de gestão empresarial			
d) Apoio a <i>software</i> /sistemas de gestão empresarial			
e) Desenvolvimento de aplicações web			
f) Apoio a aplicações web			
g) Segurança e proteção de dados			

E. Partilha eletrónica de informação dentro da entidade

ERP (Enterprise Resource Planning) é um tipo de *software* utilizado para gerir os recursos através da partilha de informação entre diferentes áreas funcionais da empresa (ex.: contabilidade, planeamento, produção, marketing, etc.). O *software* ERP pode ser personalizado e utilizado, de acordo com as necessidades da empresa, ou criado de raiz (ex.: SAP, Primavera, ARTSOFT, Sage X3, etc.).

E1. A entidade utiliza software ERP?

- Sim
 Não

CRM (Customer Relationship Management) consiste na utilização de *software* que permite a gestão de informações sobre os clientes.

E2.A entidade utiliza software CRM para a gestão?

	Sim	Não
a) De recolha, armazenamento e partilha de informação sobre clientes às diversas áreas da entidade		
b) Da análise da informação sobre clientes para fins de marketing (definição de preços, promoção de vendas, escolha de canais de distribuição, etc.)		

E3. Indique se a entidade utilizou algum sistema de gestão documental digital, em 2021

- Sim
 Não

F. Segurança das TIC

Segurança das TIC - medidas, controlos e procedimentos aplicados em sistemas das TIC, a fim de garantir a integridade, autenticidade, disponibilidade e confidencialidade dos dados e dos sistemas.

F1.A entidade utiliza alguma das seguintes medidas de segurança das TIC?

	Sim	Não
a) Autenticação através de uma palavra-passe segura (comprimento mínimo de oito caracteres diferentes, alteração periódica)		
b) Atualização regular o <i>software</i> (sistemas operativos)		
c) Identificação e autenticação do utilizador através de métodos biométricos (impressões digitais, voz, rostos)		
d) Técnicas de encriptação de dados, documentos, e-mails		
e) Backup de informação em local distinto (incluindo backup para a cloud)		
f) Controlo de acessos à rede da entidade (acesso dos dispositivos e dos utilizadores)		
g) VPN (Rede Virtual Privada, que estende uma rede privada através de rede pública permitindo o intercâmbio seguro de informação)		
h) Conservação de registos (históricos) para análise depois da ocorrência de incidentes de segurança		
i) Avaliação de riscos ligados às TIC (avaliação periódica das probabilidades e consequências de incidentes de segurança informáticos)		
j) Testes de segurança às TIC (de penetração, aos sistemas de alerta e de backup, revisões às medidas de segurança)		

F2. A entidade consciencializa o pessoal ao serviço para as suas obrigações em matéria de segurança das TIC através de:

	Sim	Não
a) Ações de formação voluntária ou informação interna disponível (intranet, etc.)		
b) Ações de formação obrigatória e/ou consulta obrigatória de informação		
c) Disposições contratuais		

F3. Quem realiza as atividades relacionadas com a segurança das TIC na entidade? (ex.: testes, formação e resolução de incidentes de segurança. Excluem-se as atualizações de *software* pré-configurado)

	Sim	Não
a) Pessoal da entidade		
b) Fornecedores externos		

As **recomendações sobre segurança TIC** não têm que ser obrigatoriamente documentos formais escritos. Podem ser informações/instruções internas e devem incluir temas como: formação para a utilização, medidas de segurança e a sua avaliação, planos para atualização de documentos de segurança, etc.

F4. A entidade possui recomendações documentadas (manuais, notas internas, etc.) sobre medidas, práticas ou procedimentos de segurança das TIC?

- Sim
 Não

Se respondeu "Não" na questão F4 passe para a questão F7

F5. Nessas recomendações são considerados alguns dos seguintes assuntos?

	Sim	Não
a) Gestão dos níveis de acesso às TIC (ex.: computadores, redes)		
b) Armazenamento, proteção, acesso e processamento de dados		
c) Procedimentos ou regras para prevenir ou reagir a incidentes de segurança (ex.: pharming, ataques de phishing, ransomware, etc.)		
d) Responsabilidade, direitos e deveres no que respeita à utilização das TIC (ex.: uso de e-mails, dispositivos móveis, social media, etc.)		
e) Formação de pessoal ao serviço para uma utilização segura das TIC		

F6. Quando foram definidas ou revistas as recomendações sobre medidas, práticas ou procedimentos de segurança TIC? (ex.: avaliação de riscos, evolução de incidentes, etc.)

(selecionar apenas uma opção)

- Nos últimos 12 meses
 Há mais de 12 meses e até 24 meses
 Há mais de 24 meses

F7. Em 2021, a entidade teve algum dos seguintes problemas devido a incidentes de segurança relacionados com as TIC?

	Sim	Não
a) Indisponibilidade de serviços (ex.: ataques de negação de serviço e ransomware, falhas de hardware/ <i>software</i> , excluindo falha mecânica e roubo)		
b) Destruição ou corrupção de dados (ex.: infeção de <i>software</i> malicioso ou intrusão não autorizada, falhas de hardware/ <i>software</i>)		
c) Divulgação de informação confidencial (ex.: ataques de intrusão, pharming ou phishing attack, ações dos próprios funcionários intencionalmente ou não)		

F8.A entidade tem seguro contra incidentes de segurança nas TIC?

- Sim
 Não

G. Computação em nuvem (cloud computing)

A **computação em nuvem** refere-se a serviços de TIC que são utilizados na *Internet* para aceder a: correio eletrónico (e-mail), *software*, capacidade de computação, capacidade de armazenamento, etc.

Estes serviços têm todas as seguintes características:

- São entregues a partir de servidores de fornecedores de serviços;
- Podem ser sempre alterados para mais ou para menos (ex.: número de utilizadores ou mudança de capacidade de armazenamento);
- Podem ser usados a pedido do utilizador, pelo menos após a configuração inicial (sem interação humana com o fornecedor de serviços);
- São pagos por utilização, por capacidade utilizada ou são pré-pagos.
- A computação em nuvem pode incluir conexões através de redes virtuais privadas (VPN).

G1.A entidade compra, para utilizar na internet, serviços de computação em nuvem?

- Sim
 Não

Se respondeu “Não” na questão G1 passe para a questão H1

G2.A entidade compra, para utilizar na internet, algum dos seguintes serviços de computação em nuvem?

	Sim	Não
a) Correio eletrónico		
b) <i>Software</i> de escritório (ex.: processadores de texto, cálculo, etc.)		
c) Arquivo de base de dados da entidade		
d) Armazenamento de ficheiros		
e) <i>Software</i> de contabilidade ou finanças		
f) <i>Software</i> ERP		
g) <i>Software</i> CRM (para a gestão de informação sobre clientes)		
h) <i>Software</i> de aplicações de segurança (ex.: programa de antivírus, controlo de acesso à rede)		

i) Capacidade de computação para executar o <i>software</i> utilizado pela entidade		
j) Plataforma informática que fornece um ambiente de hospedagem para testar, desenvolver ou implementar aplicações (ex.: módulos de <i>software</i> reutilizáveis, interfaces de aplicações de programação (APIs))		

G3.A entidade compra serviços de computação em nuvem a partir de:

	Sim	Não
a) Servidores partilhados com prestadores de serviços		
b) Servidores de prestadores de serviços exclusivamente reservados à entidade		

H. Big Data

Big data, normalmente, tem as seguintes características:

- **Volume:** grande quantidade de dados
- **Variedade:** diferentes formatos de dados complexos (ex.: texto, vídeo, voz, dados de sensores, registos de logs, coordenadas, etc.)
- **Velocidade:** dados gerados frequentemente.

A análise de big data refere-se à utilização de técnicas, tecnologias e ferramentas, tais como: data mining ou text mining, machine learning, etc., para análise de big data extraída de fontes de dados da própria empresa ou de outras fontes de dados.

H1. Em 2021, a entidade analisou Big data proveniente de uma das seguintes fontes de dados?

- Dados através de sensores ou dispositivos inteligentes (ex.: comunicações de máquina para máquina – M2M – sensores, digitais, radiofrequência, etc.)
- Dados de geolocalização provenientes da utilização de dispositivos portáteis (ex.: dispositivos portáteis que utilizam redes móveis, ligação sem fios ou GPS)
- Dados gerados a partir de meios de comunicação digital (social media) (ex.: redes sociais, blogs, sites de partilha de conteúdo multimédia, etc.)
- Outras fontes não especificadas
- Não efetuou análise Big data.

Se respondeu “Não efetuou análise de Big data” na questão H1 passe para a questão H4.

H2. Em 2021, a entidade utilizou algum dos seguintes métodos de análise de Big data?

	Sim	Não
a) Machine Learning (ex.: deep learning)		
b) Processamento e geração de linguagem natural ou reconhecimento de voz		
c) Outros métodos de análise de Big data		

H3. Em 2021, quem realizou a análise de Big data da entidade?

	Sim	Não
a) Pessoal da entidade		
b) Fornecedores externos		

Se “efetuou análise de Big data” passe para a questão H6.

H4. A entidade alguma vez considerou a hipótese de efetuar análise de Big data?

- Sim
- Não

Se respondeu “Não” na questão H4 passe para questão H6

H5. Alguns dos seguintes fatores foram razão para a entidade não efetuar análise de Big data?

	Sim	Não
a) Relação custo benefício muito elevada		
b) Recursos humanos, conhecimentos e competências insuficientes		
c) Fontes de dados para análise de Big data insuficientes (seja dentro ou fora da entidade)		
d) Infraestrutura TIC insuficiente (ex.: falta de <i>software</i> ou hardware adequado a este tipo de procedimentos)		
e) Dificuldades em cumprir as leis da privacidade		
f) A análise de Big data não é uma prioridade para a entidade		
g) Fontes de dados para análise sem qualidade		
h) A análise de Big data não é útil para a entidade		
i) Outros fatores		

H6. Em 2021, a entidade vendeu o acesso aos seus Big data?

- Sim
 Não

H7. Em 2021, a entidade comprou o acesso a Big data?

- Sim
 Não

I. Faturação

Existem faturas em suporte papel e em formato eletrónico. Distinguem-se dois **tipos de faturas eletrónicas**:

- **Adequadas para o processamento automático**: faturas com uma estrutura normalizada que podem ser processadas automaticamente e ser diretamente trocadas entre fornecedores e clientes, através de operadores de serviços ou através de um sistema bancário eletrónico;
- **Em formato eletrónico não adequado ao processamento automático** (ex.: e-mail, e-mail com anexos em formato pdf, imagens TIF, JPEG ou outro formato).

I1. Em 2021, a entidade enviou algum dos seguintes tipos de fatura:

	Sim	Não
a) Faturas eletrónicas com estrutura normalizada adequada ao processamento automático (ex.: EDI, UBL, XML)		
b) Faturas eletrónicas não adequadas ao processamento automático (ex.: e-mail com anexos em formato PDF, imagens TIF, JPEG ou outro formato)		
c) Faturas em papel		

J. Internet das coisas (IoT)

Internet das Coisas refere-se a dispositivos ou sistemas interconectados, normalmente denominados por dispositivos ou sistemas "inteligentes". Estes dispositivos ou sistemas recolhem e partilham dados e podem ser monitorizados ou controlados remotamente através da *Internet*.

Exemplos:

- Medidores, termostatos, lâmpadas, sistemas de alarme, detetores de fumo, fechos de segurança, câmaras "inteligentes", etc.;
- Sensores, etiquetas de identificação por radiofrequência (RFID) ligadas a uma estação de base que permite a sua gestão através da *Internet*.

Exclui detetores e sensores simples (ex.: de movimento, som, temperatura, fumo, etc.) e etiquetas RFID que não sejam monitorizadas ou controladas remotamente pela *Internet*.

A IoT pode incluir diversos tipos de ligações de rede através de WAN, Wi-Fi, LAN, Bluetooth, ZigBee, Redes Privadas Virtuais (VPN), etc.

J1.A entidade utiliza dispositivos ou sistemas interconectados que podem ser monitorizados ou controlados remotamente através da internet (IoT)?

- Sim
 Não

Se respondeu "Não" na questão J1 passe para questão K1

J2.A entidade utiliza algum dos seguintes dispositivos ou sistemas interconectados que podem ser monitorizados ou controlados remotamente através da internet (IoT)?

	Sim	Não
a) Medidores, lâmpadas e termostatos inteligentes para a otimização do consumo de energia nas instalações da entidade (armazéns, centros de distribuição e produção)?		
b) Sensores, etiquetas RFID ou IP ou máquinas fotográficas controladas pela <i>internet</i> , para melhorar o atendimento ao cliente monitorizando as suas atividades e oferecendo-lhes experiências de compras personalizadas (descontos direcionados, check-out automático)?		
c) Sensores para a monitorização do movimento e das necessidades de manutenção dos veículos através da <i>internet</i> , para oferecer serviços baseados nas condições dos veículos		
d) Sensores ou etiquetas RFID para monitorizar ou automatizar processos, gerir atividades de logística e seguir a distribuição dos produtos		
e) Outros dispositivos ou sistemas IoT		

J3.A entidade utiliza dispositivos ou sistemas interconectados que podem ser monitorizados ou controlados remotamente através da internet (IoT) para algum dos seguintes fins?

	Sim	Não
a) Gestão do consumo de energia (ex.: medidores, lâmpadas e termostatos "inteligentes")		
b) Segurança nas instalações (ex.: sistemas de alarme, detetores de fumo, fechos de segurança, câmaras de segurança "inteligentes")		

c) Processos de produção (ex.: sensores ou etiquetas RFID para monitorizar ou automatizar processos)		
d) Gestão de logística (ex.: sensores monitorizados /controlados pela <i>internet</i> para localizar produtos ou veículos na estação de armazém)		
e) Monitorização das necessidades de manutenção (ex.: sensores monitorizados /controlados pela <i>internet</i> para monitorizar necessidades de manutenção de máquinas e veículos)		
f) Serviço ao cliente (ex.: câmaras ou sensores “inteligentes” controlados pela <i>internet</i> para monitorizar as atividades dos clientes ou oferecer-lhes uma experiência de compra personalizada)		
g) Outros fins		

K. Impressão 3D

Refere-se ao uso de **impressoras 3D** pela empresa ou uso de serviços de impressão 3D fornecidos por outras empresas para a criação de objetos físicos tridimensionais utilizando a tecnologia digital.

K1. Em 2021, a entidade utilizou impressão 3D através de:

	Sim	Não
a) Impressoras 3D da entidade? (incluir impressoras 3D adquiridas em leasing ou alugadas)		
b) Serviços de impressão prestados por outras entidades?		

Se respondeu “Não” nas alíneas da questão K1 passe para questão L1

K2. Em 2021, a entidade utilizou impressão 3D para a criação de:

	Sim	Não
a) Protótipos ou modelos para venda		
b) Protótipos ou modelos para utilização interna		
c) Bens para venda, exceto protótipos ou modelos (ex.: moldes, ferramentas, partes de bens, bens semiacabados, etc.)		
d) Bens para utilização no processo de produção da entidade, exceto protótipos e modelos (ex.: moldes, ferramentas, partes de bens, bens semiacabados, etc.)		

L. Utilização da Robótica

Robô industrial - controlado automaticamente, reprogramável, manipulador multiuso programável em três ou mais eixos, num local fixo ou móvel para uso em aplicações de automação industrial. A maioria dos robôs industriais é baseada no braço do robô com uma base sólida e uma série de elos e juntas que terminam num efetor (finalizador) que executa as tarefas.

Robô de serviço - uma máquina que tem um grau de autonomia capaz de operar em ambiente complexo e dinâmico, que podem requerer interação com pessoas, objetos ou outros dispositivos, excluindo o seu uso em processos de automatização industrial. Ex.: drones que atuam no ar, debaixo de água ou em terra, usando rodas ou pernas para terem mobilidade e braços com finalizadores que lhes permitem interagir fisicamente. São frequentemente utilizados em tarefas de inspeção e manutenção.

Robôs de Software (programas de computador) e impressoras 3D estão fora do âmbito deste módulo de questões.

L1. A entidade utiliza algum dos seguintes tipos de robôs?

	Sim	Não
a) Industriais (ex.: soldadura robótica, corte a laser, pintura com spray, etc.)		
b) De serviço (ex.: usados para vigilância, limpeza, transporte, etc.)		

Se respondeu “Não” nas alíneas da questão L1 passe para questão M1

L2. A entidade utiliza robôs de serviço para as seguintes finalidades:

	Sim	Não
a) Tarefas de vigilância, segurança ou de inspeção (ex.: utilização de drones aéreos, etc.)		
b) Transporte de pessoas e bens (ex.: veículos guiados automaticamente, etc.)		
c) Tarefas de limpeza ou eliminação de resíduos		
d) Sistemas de gestão de armazém (ex.: paletização, manuseamento de mercadorias, etc.)		
e) Trabalhos de montagem		
f) Tarefas de reposição automática em loja		
g) Tarefas executadas por robôs em loja (ex.: manuseamento de medicamentos nas farmácias)		
h) Tarefas de construção ou de reparação de danos		
i) Outras finalidades		

M. Inteligência artificial

Inteligência artificial diz respeito a sistemas que utilizam tecnologias, tais como: mineração de texto (text mining), visão computacional, reconhecimento de voz, criação de linguagem natural, aprendizagem automática (machine learning), aprendizagem profunda (deep learning) para recolher e/ou utilizar dados para prever, recomendar ou decidir, com diferentes níveis de autonomia, a melhor ação para atingir objetivos específicos.

Os sistemas de inteligência artificial **podem ser unicamente baseados em software**, ex.:

- Chatbots e assistentes de negócios virtuais com base no processamento de linguagem natural;
- Sistemas de reconhecimento facial baseados em sistemas de visão computacional ou reconhecimento de voz;
- *Software* de tradução automática;
- - análise de dados baseada em aprendizagem automática, etc.

ou **incorporados em dispositivos**, ex.:

- Robôs autônomos para automação do armazém ou de trabalhos de montagem da produção;
- Drones autônomos para vigilância da produção ou tratamento de encomendas, etc.

M1. A entidade utiliza algumas das seguintes tecnologias de Inteligência Artificial?

	Sim	Não
a) Tecnologias que analisam a linguagem de escritas (text mining)		
b) Tecnologias que convertem linguagem falada em formato legível por máquina (reconhecimento de voz)		
c) Tecnologias que geram linguagem escrita ou falada (criação de linguagem natural)		
d) Tecnologias que identificam objetos ou processos através de imagens (reconhecimento e processamento de imagens)		
e) Aprendizagem automática para a análise de dados (inclui deep learning)		
f) Tecnologias que automatizam diferentes fluxos de trabalho ou auxiliam na tomada de decisão (automatização de processos robóticos baseada em <i>software</i> de Inteligência artificial)		
g) Tecnologias que permitem a movimentação física da máquina através de decisões autônomas baseadas na observação do meio envolvente (robôs autônomos, veículos autônomos, drones autônomos)		

Se respondeu “Não” nas alíneas da questão M1 passe para questão M4

M2. A entidade utiliza software ou sistemas de inteligência artificial para algum dos seguintes propósitos?

	Sim	Não
a) Marketing ou vendas, ex.: - Chatbots baseados no processamento de linguagem natural para apoio ao cliente; - Perfis de clientes, otimização de preços, ofertas de marketing personalizadas, análise de mercado baseada em aprendizagem automática; etc.		
b) Processos de produção, ex.: - Manutenção preditiva baseada em aprendizagem automática; - Ferramentas para classificar produtos ou encontrar defeitos em produtos com base na visão computacional; - Drones autônomos para tarefas de vigilância, segurança ou inspeção de produção; - Trabalhos de montagem executados por robôs autônomos, etc.		
c) Organização de processos administrativos, ex.: - Assistentes de negócio virtuais baseados em aprendizagem automática e/ou processamento de linguagem natural - Conversão de voz em texto com base no reconhecimento de voz para a elaboração de documentos - Planeamento ou agendamento automático com base em aprendizagem automática - Tradução automática, etc.		
d) Gestão de entidades, ex.:		

- Aprendizagem automática para analisar dados e ajudar a fazer investimentos ou na tomada de outras decisões; - Previsão das vendas ou do negócio com base em aprendizagem automática; - Avaliação de risco baseada em aprendizagem automática, etc.		
e) Logística, ex.: - Robôs autónomos para soluções de recolha e expedição em armazéns; - Otimização de rotas com base em aprendizagem automática; - Robôs autónomos para envio, rastreamento, distribuição e classificação de encomendas; - Drones autónomos para entrega de encomendas; etc.		
f) Segurança nas TIC, ex.: - Reconhecimento facial baseado em visão computacional para autenticação de utilizadores das TIC - Detecção e prevenção de ataques cibernéticos baseados e aprendizagem automática, etc.		
g) Gestão de recursos humanos ou recrutamento, ex.: - Pré-seleção de candidatos, automação do recrutamento com base em aprendizagem mecânica - Análise de perfil ou desempenho de funcionários com base em aprendizagem automática - Chatbots baseados no processamento de linguagem natural para recrutar ou apoiar a gestão de recursos humanos, etc.		

M3. Como é que a entidade adquiriu o software ou os sistemas de inteligência artificial que utiliza?

	Sim	Não
a) Foram desenvolvidas por trabalhadores da entidade (incluindo os trabalhadores da entidade mãe ou filial)		
b) <i>Software</i> ou sistemas comerciais que foram modificados por trabalhadores da entidade (incluindo os trabalhadores da entidade mãe ou filial)		
c) <i>Software</i> ou sistemas de código aberto que foram modificados por trabalhadores da entidade (incluindo os trabalhadores da entidade mãe ou filial)		
d) Foram adquiridos <i>software</i> ou sistemas comerciais prontos a utilizar (incluindo exemplos em que já tenham sido incorporados num item ou sistema adquirido)		
e) Foram contratados fornecedores externos para os desenvolver ou modificar		

Responda as questões M4 e M5 se respondeu “Não” nas alíneas da questão M1

M4. A entidade alguma vez ponderou utilizar as tecnologias de inteligência artificial enumeradas na questão M1?

- Sim
 Não

M5. Quais são os motivos para a entidade não utilizar nenhuma das tecnologias de inteligência artificial enumeradas na questão M1?

	Sim	Não
a) Os custos parecem demasiado elevados		

b) Existe uma falta de conhecimentos adequados na entidade		
c) Incompatibilidade entre equipamentos, <i>software</i> ou sistemas existentes		
d) Dificuldades de disponibilidade ou qualidade dos dados necessários		
e) Preocupações relativas à violação de proteção de dados e da privacidade		
f) Falta de clareza sobre as consequências legais (ex.: responsabilidade em caso de danos causados pelo uso da inteligência artificial)		
g) Considerações éticas		
h) As tecnologias de inteligência artificial não são úteis para a entidade		

N. Impacto da pandemia COVID-19

N1. Em 2021, a entidade (através de computadores ou telemóveis):

- a) Aumentou a percentagem de pessoas ao serviço com acesso remoto ao sistema de correio eletrónico
- b) Aumentou a percentagem de pessoas ao serviço com acesso remoto aos sistemas de TIC, com exceção do correio eletrónico
- c) Aumentou o número de reuniões à distância conduzidas pela entidade (ex.: via Skype, Zoom, MS Teams, Webex, etc.)

Se respondeu "Não" nas alíneas da questão N1 passe para a questão N3.

N2. Até que ponto estas mudanças se devem à pandemia COVID-19?

- a) No acesso remoto ao sistema de correio eletrónico da entidade
- b) No acesso remoto aos sistemas de TIC da entidade, exceto correio eletrónico
- c) No número de reuniões à distância conduzidas pela entidade

N3. Indique que medidas de conciliação da vida profissional e pessoal das pessoas ao serviço foram adotadas pela entidade, em 2021

(selecionar todas as opções que considere válidas)

- Teletrabalho
- Flexibilidade de horários
- Redução da jornada laboral
- Compactação da jornada laboral (jornada contínua)
- Possibilidade de dedicar parte da jornada laboral à resolução de assuntos pessoais (ex.: dispensa de uma manhã ou tarde)
- Semana de trabalho de 4 dias
- Licenças de parentalidade com duração superior à prevista na legislação nacional
- Regime de trabalho a tempo parcial
- Outra

Se assinalou "Outra", indique qual _____

- Nenhuma medida

Se selecionou Nenhuma medida na questão N3 passe para a questão N5

N4. De todas as que selecionou anteriormente, indique quais as medidas que se devem à pandemia COVID-19

(selecionar todas as opções que considere válidas)

- Teletrabalho
- Flexibilidade de horários
- Redução da jornada laboral
- Compactação da jornada laboral (jornada contínua)
- Possibilidade de dedicar parte da jornada laboral à resolução de assuntos pessoais (ex.: dispensa de uma manhã ou tarde)
- Semana de trabalho de 4 dias
- Licenças de parentalidade com duração superior à prevista na legislação nacional
- Regime de trabalho a tempo parcial
- Outra

Se assinalou "Outra", indique

qual _____

- Nenhuma medida
- Não aplicável

N5. Em 2021, devido à pandemia COVID-19, a entidade iniciou ou aumentou os esforços para vender bens ou serviços da internet (*website*, apps, portais de comércio eletrónico ou intercâmbio eletrónico de dados – EDI)?

- Sim
- Não

N6. Em 2021, devido à pandemia COVID-19, a entidade aumentou o investimento nas TIC:

- Sim
- Não

Se respondeu “Não” na questão N4 termine o questionário.

N7. Em 2021, devido à pandemia COVID-19, a entidade aumentou o investimento em:

- | |
|--|
| a) Computadores portáteis |
| b) Telemóveis |
| c) Formação nas áreas TIC |
| d) Equipamento periférico (ex.: monitores, impressoras, etc.) |
| e) Serviços de computação em nuvem, para utilizar na <i>internet</i> |
| f) Outras áreas |

N8. A entidade considera que a digitalização se tornará mais importante no futuro?

- Sim
- Não

N9. Explique a sua opinião.

Fim do inquérito!
Obrigada pela sua colaboração.

Anexo II. Entrevista 1

P. Sei pela resposta ao questionário que não usam algumas tecnologias mais comuns em grandes empresas, mas daquilo que utilizam, qual é para a importância que vocês atribuem à tecnologia principalmente depois desta pandemia?

R. É assim, eu vou dividir em duas grandes partes: a tecnologia para o funcionamento interno da instituição e aí ainda estamos bastante atrasados e temos depois a tecnologia para a componente externa, do relacionamento com os nossos clientes, aí temos ferramentas que nos vieram ajudar a assumir toda a parte pedagógica, ao trabalho diário e ao relacionamento com os pais a todos os níveis. É desmaterializar pelo todos os processos individuais dos utentes, e ter um contato quase direto acaba por ser quase como umas redes sociais tanto que às vezes até nós temos que impor às técnicas e às educadoras que não estejam sempre a responder aos pais porque ou estão a tratar das crianças ou estão a responder aos pais. Os pais querem, uma vez que a plataforma permite isso, respostas e contrarrespostas e por aí fora. Portanto, [a plataforma] permite que os pais estejam sempre em contacto com as técnicas educadoras e auxiliares.

Portanto, a esse nível temos essa grande vantagem, esse grande avanço. Mesmo ao nível do registo das crianças há certos pontos que nós temos que cumprir como os registos de entrada. Até ao momento em que adquirimos essa tecnologia, há três anos, tinha que ser tudo assinado, quem entregava a criança, a que horas, (etc), hoje em dia com um simples código QR fica logo registado quem entregou e a que horas, e a saída também. Isso implica, quando tivermos alguma visita de acompanhamento, temos ali os dados e implica também naquelas situações em que uma criança, conforme o nosso regulamento interno diz que se estiver doente mais de quinze dias tem direito a um desconto de 10%. Tudo isso está informatizado, para além da vantagem de trabalhar das educadoras poderem trabalhar através de um simples tablet ou um computador e preencherem PDI's, fazerem os relatórios diários, planificações e tudo isso. Neste momento, a ferramenta está a ser melhorada, por exemplo até já permite vender produtos, embora não seja o nome mais correto. A plataforma permite vender, por exemplo, as fotografias da Páscoa, agora vamos vender um livro para quem quiser adquirir e isso é uma mais-valia.

Uma questão menos positiva, assenta na comunicação por parte dos pais. Quem tem acesso a essa plataforma? Cada educador e cada auxiliar tem acesso ao serviço, à sua sala. Eu como administrador e a minha colegada comunicação temos acesso a todos os emails e muitas vezes temos questões “por tudo e por nada”. Aliás, eu já disse isso à área da comunicação, nós não podemos responder a tua, embora não seja politicamente correto, nós não podemos responder a tudo. O nosso gabinete de comunicação é constituído por uma pessoa e, ou ela está sempre a responder aos pais ou está a trabalhar na restante comunicação externa (comunicação com as salas e divulgação nas redes sociais). Na componente interna, aí sim ainda estamos muito atrasados a nível de recursos humanos, muitas vezes por resistência à mudança, às vezes por falta de formação e outras vezes por não termos os programas adequados. Mas também deixo claro, não temos os programas enquanto não temos os recursos humanos, não vamos comprar programas para comprar, não vale a pena investirmos e depois eles ficarem parados.

P: Um tema muito falado e, relacionado com a Economia Social, é a prática de voluntariado nestas entidades. Peço-lhe que comento o seguinte “muitas vezes o voluntariado não é especializado nas TIC e nem sempre é possível investir em formação”.

R: Nós trabalhamos pouco com voluntariado. Porque, os voluntários nunca serão para substituir os recursos humanos. E, portanto, nós temos os pais a pagarem uma mensalidade, a pagarem os ordenados digamos assim, enquanto tivermos clientes, temos recursos humanos. Os voluntários são pontuais e para trazerem e serem uma mais-valia. No caso das novas tecnologias, neste momento dava-me imenso jeito um voluntário específico porque nós temos a nível de tecnologias, o registo biométrico dos funcionários, registo facial, mas também temos o acesso às instalações através do registo biométrico de todos os clientes, seja registo facial no portão exterior, seja registo digital no acesso do hall de entrada às instalações. Nós mudámos o sistema em plena pandemia, significa que temos 260 crianças e temos neste momento que fazer o registo de 260 mães, 260 pais, alguns avós, alguns tios. É um *software* e, alguém com alguns conhecimentos na área, após algum tempo fica apta a trabalhar com o *software*, mas dado o volume de trabalho e a organização, a logística, porque os pais vão deixar as crianças a correr, portanto não é possível fazer todo o dia isto. O colaborar ou o voluntário tem se calhar o voluntário entre as 8 e as 9h30 da manhã, onde pode fazer registos de alguns pais pois não podemos ter filas de pais porque estão com pressa para o trabalho, mas a partir das 9h30 até às 4h da tarde não tenho lá praticamente pais nenhuns. Isso será um trabalho moroso e que para nós enquanto trabalhadores da bugalha com as nossas tarefas diárias é muito complicado, e vai demorar imenso tempo a fazer. Aí sim, voluntários com essas capacidades eram uma mais-valia para nós.

P: Com a pandemia vocês adotaram mais as tecnologias, principalmente com o teletrabalho? Desafios que a pandemia em específico tenha trazido?

R: Posso falar de duas situações, uma delas por exemplo eu, neste momento, estou a reunir no nosso gabinete de RSI, que faz o atendimento do RSI, nós como trabalhamos com um servidor dedicado em podemos aceder de qualquer lado ao servidor através de ligações VPN, o gabinete já esteve fechado, já esteve a trabalhar em espelho, mas tivemos sempre o atendimento, estamos a falar de trabalho administrativo, foi adaptada a situação das visitas das pessoas. A entidade como trabalho com um público maioritariamente crianças, o relacionamento que existia, por exemplo, foram criados grupos de WhatsApp por sala, recorreu-se também à plataforma EDUCABIZ, onde as educadoras desafiavam as crianças a fazer alguns trabalhos, foram partilhados nas redes sociais alguns vídeos que as educadoras gravavam para as crianças, mas é completamente diferente trabalhar com as crianças em sala ou trabalhar à distância. As chamadas telefónicas podem ser desviadas para qualquer um dos números de serviço que nós temos. A questão das matrículas igual. Há muitos anos que temos a possibilidade no nosso site, para as pessoas fazerem uma pré-inscrição na creche sem terem que se dirigir à instituição. Tanto podem através do site fazer uma pré-inscrição seja na creche, no pré-escolar ou ATL. Estamos a utilizar o GoogleForms para quem clientes externos que se queiram inscrever agora nas férias de verão. Portanto, usamos bastante as novas tecnologias. Falta-nos sobretudo melhorar a parte inteira relativa aos recursos humanos: a questão de marcação de férias, faltas, etc. Estamos à espera da aprovação de dois projetos que nos podem ajudar a esse nível.

P: Existe alguma dificuldade ao nível dos apoios sociais a esse nível?

R: Nós candidatamo-nos ao “Cidadãos Ativos” da Fundação Calouste Gulbenkian para o eixo 4 - Sustentabilidade. Podemos ir a qualquer um dos eixos, mas entendemos que primeiro é necessário colocar a casa sustentável para poder trabalhar. É um projeto que dura 20 meses, vai dar muito trabalho. Se for aceite, vamos ter a consultoria e esta passa vai passar pela organização da instituição, sobretudo, a parte interna. Fomos também desafiados a candidatar-mo-nos a um outro projeto pela mesma fundação, através duma incubadora que trabalhar lá. Está totalmente relacionada com as novas tecnologias e a adoção das tecnologias nas ONG’s. Consistirá em consultoria, pode passar por aquisição de hardware que sinceramente não me parece o mais relevante para a instituição, e aquisição de *software*, mas que este seja intuitivo para que pessoas que não tenham conhecimentos consigam facilmente trabalhar com o mesmo. Por exemplo, tenho um *software* de registo do ponto que é muito simples de chegar ali, colocar a cara à frente e registar, mas trabalhá-lo depois a nível de processamento de salários é muito complexo. Na entrevista foquei esta questão, os recursos humanos dos serviços têm alguma idade na casa e poderá existir alguma resistência, mas isso é meu ponto de vista, mas quem vê de fora muitas vezes vê melhor, não tem os vícios que uma pessoa que trabalha dentro da organização tem e pode até não ser uma questão de resistência à mudança, muitas vezes está relacionado com a forma como nós queremos “impor” essa mudança. Os clientes não entendem as dificuldades que temos, é muito a nível de papéis...

P: Uma das vantagens da tecnologia passa por diminuir esse volume de papel e ter tudo digitalizado

...

R: Mas lá está adaptado aos recursos humanos que temos atualmente, não é? Porque eu não tenho recursos humanos suficientes, eu posso dizer que já foi uma vitória há 5 ou 6 anos atrás quando consegui, finalmente, que (quase) todos os recibos de vencimento sigam por email.

P: Já falamos em resistência à mudança: soluções para esse problema?

R: Soluções? [pausa longa] Soluções, para já passa pela gestão de topo, sobretudo pela gestão de topo ter uma visão mais empresarial e entender que e fazer ver às pessoas e, nesta semana, aconteceu uma situação dessas, que muitas vezes “pequenas imposições” podem custar durante um mês, mas que depois durante o resto do tempo vai facilitar imenso a vida e vai deixar de haver erros como aconteceu, por exemplo, quando houve uma alteração em fevereiro, que foi determinada pela direção e que eu ordenei que fosse aplicada. Como a passagem de informação é feita através de simples folha do Word, essa informação foi esquecida e colocou em causa o processamento de quatro salários.

Mas também pode ser a outra situação que já falei, uma pessoa estando dentro da organização pode julgar que é resistência à mudança e não ser essa resistência, podemos não estar a organizar bem os serviços.

Os projetos que mencionei serão importantíssimos para isso, para percebermos o que é que nos faz falta e eu entendo que faz falta alguém relacionado com os recursos humanos, não só recursos humanos, também outras áreas, mas sobretudo essa gestão de férias, turnos. Para situações de manutenção, andam para lá papéis que ficam perdidos. Passa também por aplicação de avaliações de desempenho. Muito mais do que a tecnologia passa por organização da própria instituição.

P: Há determinadas ferramentas que vocês usam há alguns anos, mesmo antes da pandemia, por esse motivo, alguns processos podem ter sido facilitados, mas sabemos que existem outras instituições que não possuem essas ferramentas o que pode ter dificultado a adaptação. Peço que comente quanto às lacunas e desafios existentes para a economia social.

R: Os desafios para a economia social é entenderem a gestão todo e, quando em gestão de topo falo das direções, de entenderem que a economia social tem que ter uma visão empresarial com uma gestão normal e não como, por muito que custe, é a questão do voluntarismo que são. A maior parte dos gestores topo, os presidentes de direção e por aí fora sejam. Mas tem que haver uma gestão empresarial, têm que ter recursos humanos, investir em recursos humanos e quando eu falo em recursos humanos não estou a falar técnicos. Eu estou me dizer que aqui na instituição temos uma dificuldade que é, tenho as educadoras e as auxiliares para tratarem das crianças, tanto cresce como no jardim, tenho as técnicas do ATL para tratarem das crianças e jovens do ATL, tenho equipa do RSI para fazer o trabalho do RSI, tenho as técnicas de ação direta para com os idosos do SAD e depois quem sobra? Sobra a funcionário administrativa para atender telefonemas e para fazer a parte administrativa, sobra a contabilista e sobre eu, portanto, isso significa que muitas vezes para projetos, para candidaturas e tudo isso, ou são feitos sozinhos ou então temos que recorrer a empresas externas através de outsourcing para fazermos essas candidaturas, foi o que aconteceu na última do caso da Gulbenkian porque tínhamos 2 ou 3 dias, eu não tinha hipótese, estou com uma formação na Cooperativa António Sérgio, lá está também para isso, é uma formação que começou em fevereiro vai até julho e que passa por de vários módulos já fizeram um que terminou sobre gestão de recursos humanos e vamos entrar agora num sobre fiscalidade e contabilidade. Eu sou de letras, portanto para mim vai ser novidade, embora já tinha uma especialização tirada aqui na Universidade do Minho, mas vai ser uma novidade para tratar dessa componente. Mas isso é o primeiro ponto, depois não fazer como algumas instituições fazem que é comprar por catálogo. Em período de pandemia, uma instituição pediu-nos ajuda porque adquiriram um *software* do género do nosso, também de relacionamento com os pais, elaboração de PDI's, entre outros. É uma plataforma que nos tentaram vender, que nós ajudámos a empresa de *software* a construir, mas quando foi a altura de adquirir, não adquirimos por duas situações: era mais cara e, nem era por isso, porque o preço poderia ser negociado, mas a segunda era muito pouco intuitiva tanto para os técnicos como para os pais. Essa instituição cá de Braga apercebeu-se, ouviu falar bem da plataforma com que nós trabalhamos e pediu-nos apoio. Um outro programa, analisei e gostei, achei uma mais-valia, a direção queria logo adquirir e eu disse não, quem vai usar o programa é a contabilidade, eles têm que analisar, eu posso achar uma mais-valia, mas não vou ser eu que vou trabalhar com a plataforma. A contabilidade viu e concordou com a aquisição e adquirimos. Instituições que não investem porque ainda não vêem as novas tecnologias e, não só, é mesmo a questão de não verem que a Economia Social tem de ser gerida de uma forma completamente empresarial, a Economia Social tem que dar excedentes. Por exemplo, fazer manutenção, obras é necessário dinheiro e esse excedente tem que vir de algum lado. Tem que ser bem gerido como uma empresa, a diferença é que não existe o lucro que vai para os acionistas, aqui temos excedentes que é investindo na área social. Resumindo, há que existir essa visão empresarial e, por outro lado, não adquirir tudo o que nos põem à frente.

P: O futuro da instituição e da Economia Social?

R: No nosso caso, estamos num limbo. Estamos à espera de respostas a diversas candidaturas. Neste momento, temos 90% dos clientes de infância (creche, pré-escolar e ATL), estamos a falar de 271 utentes e 31 utentes de apoio domiciliário (3º idade). Esperamos aumentar a capacidade desta última vertente. Temos o desafio que é a gratuitidade de creche, apesar de ainda não estar nada definido desde a última Assembleia Geral e, ainda nos assustaram mais porque o que estava previsto...neste

momento, temos a gratuidade do primeiro e segundo escalão, a segurança social dá-nos um valor fixo por cabeça, digamos assim, os pais pagam conforme as suas capacidades, o que se falou foi a hipótese do Estado dar um valor exatamente igual por todos, se for o valor custo por criança tudo bem não há problema, agora não acredito que seja porque não é o que tem acontecido até agora em qualquer resposta da social. E o futuro da economia social passa muito por aí e, eu já falei disso muitas vezes, temos que pensar muito na economia digital e não só porque está na moda, nem inovação social. Acho que sim, acho que deve haver inovação social, acho que devem existir empreendedores, pessoas com ideias diferentes, mas nunca descurar a economia social porque a economia social é a base. Se nós, IPSS, cooperativas, mutualidades fechássemos as portas e entregássemos as chaves à segurança social...nós para todos efeitos estamos a prestar serviço ao Estado. São serviços que o Estado não está realizar, o Estado não tem creches (suficientes] para a população portuguesa, o Estado na rede publica ainda não consegue abarcar todo o pré-escolar, o Estado não faz apoio domiciliário, portanto, se nós entregássemos as chaves, o país parava, não é? Porque os pais não tinham onde deixar as crianças, os filhos muitas vezes não tinham com quem deixar os seus os seus idosos a não ser sozinhos em casa, portanto, essa questão da subsidiodependência não! Nós não recebemos subsídios do Estado, nós temos acordos pelo serviço prestado ao Estado. Como no caso do RSI, temos um protocolo em que as minhas colegas fazem trabalho para o Estado. Os desafios são enormes, não vale a pena ir por modas, é necessário fazer uma análise, agora são necessárias creches, mas daqui a 5/6 anos vão sobrar. Se calhar a natalidade vai voltar a decrescer, a natalidade cresceu porque recebemos muita população estrangeira. Pensar não tanto a longo prazo, já não pode ser pensado assim. tudo bem. claro que não podemos descurar essa parte. mas sobretudo médio prazo.

Anexo III. Entrevista 2

P: Que importância dão à tecnologia? Vantagens, pontos positivos que vê no uso da mesma enquanto membro da instituição?

R: Então, a tecnologia é muito importante para, não só para o serviço mais administrativo, não é? Por toda a possibilidade de integração de informação informatizada, aceleração de registos e de faturação e tudo mais. Mas também por questões ambientais! É uma questão que aqui também priorizamos muito e, por isso mesmo, não há muito tempo, diria talvez que há três anos, os registos que são obrigatórios também pelas colaboradoras, portanto, é uma resposta social para idosas, é uma obrigação das respostas sociais fazer registos do trabalho, nomeadamente, higiene, idas à casa de banho, atividades...tudo isto é preciso ser registado e tínhamos um gasto enorme de papel e adotamos esta estratégia da tecnologia e desde então tem sido uma mais-valia, não só porque se tornou muito mais rápido, é possível selecionar os utentes de uma forma muito mais rápida, em segundos, não é? E fazer uma avaliação muito mais eficaz porque depois o próprio programa também nos dá estatísticas que anteriormente não as tínhamos, mas também pela questão ambiental que é uma questão que consideramos muito importante e que todos nós a nível individual temos responsabilidade, mas também a nível coletivo e este também foi um dos grandes impulsionadores para esta para esta alteração e para esta inovação aqui específico na resposta social, mas essencialmente é isto, o facto de termos informação muito mais organizada, conseguirmos ter acesso fácil a através da cloud e “todos” conseguirmos ter acesso, os que nós permitimos, o pessoal do serviço, não é? Um exemplo prático, eu e a minha colega da área administrativa que tratamos mais da questão da faturação e assim a acabámos por as duas, somente as duas, termos acesso, decidimos quem tem acesso e quem não tem e, isto também é muito importante.

P: Permita-me só confirmar, a instituição adquiriu um *software* específico para fazer toda essa gestão?

R: Exatamente. Uma coisa a gestão de faturação, mensalidade e tudo mais. Outra é os tais registos que falei que as próprias colaboradoras, através de um tablet, fazem estes registos, é outro *software*. Este [*software*] que fazemos os registos, que são obrigatórios pela Segurança Social, que é a entidade que regula as respostas sociais, estes registos realizados pelas colaboradoras auxiliares e animadora sociocultural, é um *software* recente e que adquirimos sensivelmente há três anos, sim.

P: Uma vez que TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) engloba a parte da comunicação, seja interna ou externa. Têm alguma estratégia/plano, para os vossos utentes (idosos) comunicarem com as famílias, principalmente, nestes últimos 2 anos de pandemia?

R: A nossa resposta é centro-de-dia, por isso o contato com as famílias continua a existir. No entanto, posso partilhar consigo que na altura do confinamento em que os centros-de-dia tiveram que obrigatoriamente estar fechados e no ano 2020 estivemos quase meio ano fechados essa foi uma das condicionantes que que eu senti e, se calhar, a maior frustração que eu senti porque estas pessoas mais velhas não estão, a maioria, preparados para utilizar estas tecnologias, por outro lado não têm também acesso a elas com tanta facilidade como os mais jovens e pessoas ativas que ainda estão a laborar. E por isso eu na altura queria desenvolver a estimulação de atividades *online* e eu não consegui fazê-lo, ainda tentei através das famílias, mas depois não houve aqui uma aprendizagem prévia por parte dos utentes, não é? Eu considero que realmente deveria existir uma preocupação

acrescida com esta população até porque a população está a envelhecer e é preciso capacitar estas pessoas a fazer esta utilização e saberem realmente utilizar e fazer uso da tecnologia porque traz várias vantagens e na altura da pandemia não me foi possível justamente pelo desconhecimento por parte deles da utilização dos equipamentos e também porque muitos não têm *internet* em casa e não foi possível. Consegui uma vez fazer uma videochamada, mas tive que fazer uma articulação enorme porque tive que combinar com os familiares um horário que eles pudessem estar com os utentes, pois muitos deles não vivem com os nossos utentes, os utentes vivem sozinhos e, tiveram que se dirigir a casa deles, levar a um telemóvel com acesso a dados móveis e, naquele momento, eles conseguiram ver-se uns aos outros e criamos ali uma dinâmica para haver também interação social e combater aqui o isolamento social, mas houve realmente muita dificuldade porque a população sénior ou o país ainda não tenho se calhar as respostas indicadas para esta população, a este nível

P: Podemos continuar a falar um pouco sobre as lacunas e desafios que possam existir dentro da Economia Social no que diz respeito à adoção das TIC, tendo em conta o modo de funcionamento das entidades deste setor.

R: Portanto, o nosso caso específico somos uma instituição sem fins lucrativos (IPSS), uma organização sem fins lucrativos e, portanto, a gestão financeira normalmente destas instituições tem que ser uma gestão, obrigatoriamente, muito bem organizada porque também temos e sabemos que o nosso país em termos de reformas, temos muitas situações em que as reformas são reformas que não conseguem dar uma resposta às necessidades dos utentes e, estas respostas têm que estar adaptadas à realidade do nosso país e, por isso mesmo, acredito que não só a nossa instituição. mas várias instituições do país têm alguma dificuldade em ter acesso fácil a aquisição destes equipamentos, não é? Vamos tendo apoios, vamos tendo a possibilidade de nos candidarmos apoios e tudo mais, no entanto não é com facilidade que chegamos a eles, é preciso fazer estas candidaturas, é preciso elas serem aprovadas e conseguirmos ter então há aqui um financiamento para termos estes equipamentos. Eu adorava aqui no contexto de centro-de-dia e, já algum tempo que adorava que isso acontecesse, ainda não aconteceu, ainda não desisti da ideia, mas gostava muito de ter acesso a tablets e queria, especificamente, tablets porque acha que a conseguirem manusear bem os tablets e conseguirem ter acesso aos tablets vai permitir também que seja familiar para eles caso queiram utilizar um telemóvel, com um sistema android por exemplo e, por isso, para mim, faz mais sentido os tablets do que os computadores por esta lógica, mas ainda não consegui até ao momento encontrar esta possibilidade, mas gostava muito de o fazer e pretendo vir a fazê-lo de termos cá tablets suficientes para conseguirmos criar realmente condições para uma aprendizagem por parte deles e aí sim dar-lhes as ferramentas para conseguirem estar on como todos nós estamos, não é?

P: Voluntariado é uma realidade na vossa instituição? Coloco a questão pois sabemos que o voluntariado é uma realidade na Economia Social, mas nem sempre é especializado e as formações em TIC não são necessariamente a prioridade.

R: A nossa resposta é uma resposta que eu diria pequena, é uma instituição com um número reduzido de utentes, comparativamente, com realidades no nosso país, temos uma generalidade das instituições que têm 100, 200 utentes, nós aqui temos 25 utentes. Portanto, a nossa realidade é um bocadinho diferente, relativamente aos voluntários nós temos cá 3 voluntários, mas são de áreas distintas da tecnologia, temos uma pessoa associada à parte da jardinagem, outra pessoa associada à parte das limpezas e outra pessoa associada à parte das atividades que são desenvolvidas em sala.

Relativamente à formação, sim, nós desenvolvemos formação com os recursos humanos e fazemos também questão que os voluntários estejam quando isso é possível, mas, no entanto, não é formação na área das tecnologias, é outro tipo de formação normalmente. Se me colocar a questão se considero que é importante formação nessa área, sim considero que é importante. Neste momento, aqui ainda não apostamos devidamente nessa área, mas considero que sim, que é relevante, até porque cada vez mais temos acesso às tecnologias e como disse mesmo as próprias auxiliares fazem os registos e tudo mais e é importante que haja aqui também o conhecimento, até mesmo da questão de RGPD e perceber como é que isto funciona, também é muito importante k

P: Gostaria de voltar a um tema que já falámos, especificamente a gestão de IPSS, já falamos que esta gestão tem que ser muito organizada, tem que ser muito bem pensada, mas nem sempre é muito especializada e acaba por ser um bocadinho diferente gerirem instituições, seja IPSS ou outra entidade da Economia Social ou gerir uma empresa e, por isso, gostava só que falasse aqui um bocadinho sobre isso.

R: Sim, é diferente. É diferente na medida em que as empresas trabalham com o fim de obtenção de lucro e as IPSS ou as organizações sem fins lucrativos não e, portanto, logo à partida a gestão será diferente. Por outro lado, também existem organizações sem fins lucrativos que ainda têm um protocolo de cooperação com a Segurança Social e, por isso, recebem um apoio da Segurança Social relativamente às mensalidades. não é o nosso caso, nós não temos acordo, mas obviamente que a gestão e as próprias mensalidades pensadas têm que ir de encontro, como falei há pouco da realidade do nosso país, não é? E a realidade enquadra muito nas reformas que temos atualmente porque temos as situações de reformas que permitem uma melhor qualidade de vida, mas sabemos que existem casos a nível nacional, até de pobreza, de pessoas mais velhas, por isso é realmente muito desafiante a gestão de organizações sem fins lucrativos, é desafiante porque é necessário e importante realmente dar uma resposta com dignidade e para haver também dignidade e condições é preciso recursos humanos, é preciso recursos materiais, mas, por outro lado, também tem que haver esta ginástica do corresponder à realidade que o país nos apresenta, por isso, é preciso pensar em políticas relativamente a estas questões e são desafios que eu acho que temos que enfrentá-los também. Depois também há a questão, da chamada Economia Híbrida, não sei bem a designação, mas que defende a questão de um equilíbrio entre o que é uma organização sem fins lucrativos e uma organização com fins lucrativos. E, também a questão do quarto setor...e pronto, acho que realmente se deve encontrar aqui caminhos estratégicos e alternativas estratégicas para responder com qualidade aos desafios e tem que se pensar realmente nestas questões.

P: A minha próxima questão é precisamente quantos aos desafios para a Economia Social e, nem sempre a adoção de tecnologias é uma prioridade porque existem outras prioridades a serem solucionadas, mas pensando na adoção das tecnologias, se formos comparar as da Economia Social e as outras empresas, a verdade é que existe, não quero dizer atraso porque se calhar é uma palavra com alguma conotação negativa, mas as outras empresas têm um grande avanço no que diz respeito à adoção das tecnologias. A minha questão é, o que pode justificar isto e possíveis soluções?

R: Eu acho que passa muito pela questão da disponibilidade financeira que a instituição tem para aquisição desses equipamentos e, por outro lado, a disponibilidade financeira também vai ditar se se conseguirá ter profissionais e a disponibilidade para pagar profissionais especializados nestas áreas, não é? Porque entre dar resposta, por exemplo na área de da saúde, é extremamente importante

porque estamos a falar no caso de idosos em específico quando já estão em respostas sociais e que poderá haver eventualmente um nível de dependência e temos situações de dependência, por isso, profissionais de saúde acabam por ser indispensáveis e, depois quando chega a parte de investir e de ter disponibilidade financeira para esses profissionais que eram importantes e que são importantes nesta evolução também das instituições acabam por não ser. E é isto que temos que trabalhar e que temos que nos debruçar, a nível coletivo, a nível nacional.

P: Uma última questão: o que é que o futuro traz? Para a instituição e para a Economia Social, não esquecendo a tecnologia, a digitalização e todo este mundo?

R: Traz desafios! Para não falar de complicações...traz muitos desafios. Devemos olhá-los, se calhar, de uma forma mais positiva do que assustadora, efetivamente a população e, eu vou lhe falar, inevitavelmente, da população mais velha, mas pensando especificamente na população mais velha, temos previsões que demonstram que a população estará cada vez mais envelhecida. Temos também estudos em que revelam que a população portuguesa, ao nível da qualidade de vida nas pessoas mais velhas, Portugal não está à situação no melhor ranking que poderia estar a e temos que pensar, inicialmente, efetivamente em estratégias e aplicá-las e perceber qual é o caminho para contornar estes novos desafios da sociedade. Se passa pelo prolongamento do dos anos de trabalho? Se passa por uma gestão diferente? Se passa pela atribuição de reformas? É realmente preciso tomar medidas e tomá-las no presente e não pensar só nelas no futuro porque está para breve, estas questões estão para breve e, é preciso mesmo de começarmos a trabalhar já nelas. O acesso à tecnologia será sempre uma mais-valia porque mesmo até o acesso, vou lhe dar um exemplo de outra área, mas que me faz sentido, o acesso a possibilidade de prática de atividade física. Ao promovermos a atividade física, estamos a promover bem-estar e qualidade de vida e, também, estamos com isto a retardar perdas funcionais e, isto pode ter implicações de gastos que o estado tenha ao nível da saúde. Portanto, uma consequência de uma ação. A tecnologia também pode trazer aqui consequências positivas há vários níveis, portanto, é preciso investir para termos resultados mais à frente, é preciso investir já.

Anexo IV. Entrevista 3

P: Defina a importância da tecnologia na instituição/empresa e depois na economia social?

R: Eu acho que a tecnologia, que é aquilo que eu posso falar mais porque a minha empresa pertence à tecnologia, ou seja, produz e adapta a tecnologia para, essencialmente, empresas do terceiro setor no sentido de promover aqui a inclusão digital e inclusão social de um grupo populacional, neste caso, das pessoas mais velhas. Por isso, eu acho que é mesmo isso, ou seja, tecnologia tem aqui um papel fundamental no sentido de tentarmos reduzir aqui estas duas situações, ou seja, promover a inclusão digital e promover a inclusão social. Eu acho que a tecnologia tem aqui um poder muito grande no sentido de combater estes dois problemas. Estamos a falar de uma população que nunca teve contato com a tecnologia, essa da população quando está internada ou quando está a institucionalizada acaba por ser instituições do terceiro setor e a minha empresa tem neste momento acho que um papel muito fundamental nesta ligação, ou seja, passamos a perceber que pessoas através da tecnologia, apesar de estarem institucionalizadas, conseguem uma rede social maior, seja com filhos, seja com vizinhos do que apenas utilizando os métodos tradicionais de comunicação. A inclusão digital eu acho que é uma coisa que, imagina por mais que tu queiras trabalhar a inclusão digital, se reparares a "nossa" tecnologia [usada no dia-a-dia] não é de todo a mais indicada para pessoas com limitações físicas ou limitações cognitivas e o facto de nós tentarmos trabalhar com uma tecnologia adaptada permite também uma inclusão digital mais facilitada no que toca às pessoas que estão neste momento nas instituições com quem trabalhamos. O programa da nossa empresa trabalha diferentes componentes, trabalho a parte da inclusão digital de trabalhar através da comunicação, da videochamada e da partilha de conteúdo e depois temos a parte da estimulação física e da estimulação cognitiva e ainda a parte multimédia, mas focando nos aqui na comunicação se pensarmos no tempo de pandemia e naquilo que aconteceu, principalmente, nestes últimos tempos, esta possibilidade de termos um utilizador que, apesar das suas limitações, consegue aceder a um computador consegue e fazer uma videochamada permite aqui uma autonomia muito maior e uma rede de contactos também superior comparando por exemplo com uma instituição que não tenho nenhum tipo de tecnologia, pelo menos, tecnologia adaptada. Se pensarmos no WhatsApp, a pessoa consegue utilizar, é uma tecnologia, é um telemóvel que tem uma aplicação, mas à partida nenhum dos utilizadores, pelo menos aqueles mais limitados, conseguem utilizar de forma autónoma e isso acho que acaba por ser um uma mais-valia

P: Já falamos nas mais valias e quanto às desvantagens do uso das tecnologias?

R: Daquilo que eu sei e falei até agora de forma positiva, mas a verdade é que a tecnologia também e, há estudos que indicam que não é tudo positivo e, por exemplo, mesmo a questão das redes sociais, a tecnologia, às vezes pode ser uma desvantagem ou um entrave a todos estes contactos que podem existir. Estamos a falar que as redes sociais podem trazer, as redes sociais, neste caso a tecnologia através das redes sociais podem trazer aqui alguma ansiedade, eu acho que isso às vezes é sentido, por exemplo, tentares fazer uma chamada com alguém através da tecnologia essa pessoa não te atende e tu ficas automaticamente preocupada, isso vai alterar os níveis de ansiedade e depois eu acho que reduz aqui em parte do contato, o contato físico pois temos aqui outras maneiras de contactar com as pessoas de forma virtual e acabamos por perder um bocadinho daquele contato

presencial, basta repararmos nós estamos a fazer essa entrevista através de uma videochamada, já não estamos presencialmente.

P: Considera que existem diferenças, quanto ao uso da tecnologia, entre empresas e as instituições da economia social? Se sim, porque isso acontece?

R: Eu não sei propriamente o que é que condiciona a utilização da tecnologia, se é simplesmente a falta de..., a não existência da necessidade para algum tipo de tecnologia ou simplesmente a forma de trabalhar. Mas não tenho conhecimento suficiente.

P: Colocando a questão de outra forma, na tua perspetiva, quando contactas com instituições, parece, em algum momento, que essas instituições encontram desafios, dificuldades, sejam financeiras ou de outro género? Fatores como recetividade à mudança e outros comportamentos são comuns?

R: Tem aqui uma perspetiva interessante. Imagina, nós quando vamos dar a formação para iniciarem o projeto da tecnologia, neste caso, a tecnologia que nós vendemos ou que nós comercializamos é mais direcionada para a população sénior, para os mais velhos das instituições, mas tem que haver sempre um contato e um uma formação aos técnicos da instituição. O que é que acontece muitas vezes? Nós estamos a fazer a formação, estamos a dar formação aos técnicos e percebemos que eles próprios às vezes não tem grande conhecimento da tecnologia, mesmo na ótica do utilizador. Isso por muitas vezes deve-se, também ao... eu acho as instituições sociais não têm este fator de competitividade tão à forte como, por exemplo, uma empresa normal, isso acaba por...as pessoas que estão a trabalhar na nesse terceiro setor acabam por estar um pouco mais cómodas e, não vão acompanhando de forma tão afincada como por exemplo uma pessoa que trabalha em uma empresa. Isso, às vezes também condiciona a utilização da tecnologia, porque quem não utiliza não procura e quem não procura também depois acaba por não saber o que é que está disponível no mercado, até pode haver alguma tecnologia que facilita em parte o trabalho dessas pessoas, mas como eles não têm conhecimentos e, também não utilizam, nem procuram saber um pouco mais sobre o assunto.

P: Sustentabilidade, inovação são temas muito falados agora.

R: Olha, eu acho que tecnologia e inovação já teve um braço mais dado, a tecnologia agora já não é propriamente inovação é mais essa questão da atualização. Todos nós já temos contato com a tecnologia ou quase todos nós e depois temos que atualizar nos com base naquilo que vai sendo a novidade. Acho que agora a tecnologia não pode ser considerada inovação, pelo menos toda a tecnologia não pode ser considerada inovação.

P: Problemas e soluções? Onde está o problema? Vocês têm contacto com diversas instituições, já encontram um pouco de tudo.

R: O problema pode estar lado... muitas vezes temos direções desatentas, muitas vezes temos funcionários pouco...olha muitas vezes nós somos procurados como uma resposta, no entanto, depois percebemos que por questões financeiras não existe a possibilidade de avançar. Muitas vezes somos procurados pelos funcionários porque sentem também a necessidade de resposta, mas muitas vezes ela não é compreendida pela direção o que acaba também por condicionar depois a aquisição do produto, neste caso, do serviço. Outras vezes somos contactados ou temos contato com a direção da instituição, mas temos uma equipa totalmente desalinhada que não tem a mesma visão e acaba também por ser um problema. Temos aqui três fatores que podem influenciar e, muitas vezes, estes três fatores acabam por estar até ligados depende muito da instituição, claro que a questão financeira é uma questão bem mais difícil de ultrapassar, mas às vezes quando temos uma direção ou uma

equipa técnica ou equipa do pessoal também desinteressada acaba por também condicionar esta adesão à tecnologia, independentemente de que tecnologia for.

P: Relativamente à dimensão das instituições com quem trabalham, como as caracterizarias quanto à dimensão? Quando digo dimensão não falo só falo os utentes, falo também a nível da equipa técnica.

R: Trabalhamos com tudo. Trabalhamos com instituições, para teres ideia, com dez utentes, o que implica uma equipa técnica também bastante reduzida e temos instituições com duzentos utentes.

P: Uma última questão, o que é que o futuro reserva para instituições da economia social e para o uso da tecnologia? A vossa empresa acaba por ser uma influência quanto à adoção das tecnologias para estas instituições....

R: Com base nas instituições com as quais trabalhamos diretamente, são instituições de apoio à terceira e à quarta idade, eu acredito que o futuro vai passando muito pela questão da digitalização do cuidado, ou seja, se nós nesta fase de pandemia já percebemos a necessidade de termos as coisas a forma mais digitais, cada vez mais isso vai acontecer, desde a possibilidade de termos consultas ou, neste caso, as teleconsultas, possibilidade de conseguirmos ter alguns lembretes que nos permitam, por exemplo, perceber o que é que está em falta, mesmo para uma equipa de enfermagem perceber se tem algum penso para fazer, se tem aqui alguma medicação para dar, ou seja, todas estas coisas que são feitas neste momento através do papel, da escrita e que acabam por ter aqui alguma possibilidade de falhar, eu acho que aqui a digitalização do cuidado vai ter uma grande influência e aí também a tecnologia acaba por entrar, ou seja tudo, isto vai passar a ser muito mais digital, muito mais fiável à partida. E eu acho que esse é o futuro da tecnologia em instituições de apoio à terceira idade.

P: Consideras que vocês são uma influência positiva?

R: Acho que sim...porque estamos a dar a possibilidade às pessoas que nunca utilizaram a tecnologia conseguirem utilizar de forma facilitada, depois conseguimos abrir aqui muitas vezes também o mundo da tecnologia para alguns técnicos, estamos a falar, muitas vezes, temos técnicos das instituições que eles próprios nunca contactaram muito com a tecnologia e começam a perceber a importância de às vezes terem as informações num computador, a forma como é mais fácil aceder a elas, a possibilidade que têm depois de utilizar esses dados para outro tipo de trabalhos, ou seja, às vezes a tecnologia que nós levamos ela foi adquirida direcionada para os próprios utilizadores da instituição e acaba por abrir também portas aqui para os técnicos, para a equipa técnica, a questão da digitalização do cuidado eu acho que isto é muito importante para os técnicos, ou seja, se inicialmente não fazia sentido agora faz cada vez mais sentido para um técnico abrir um computador e perceber em que ponto de situação é que nós temos aqui o utente, se ele fez algum teste, se não fez, tem consulta ou não, se a medicação está certa, se ela tem sido tomada horas, ou seja, eu acho que neste momento a nossa influência em uma instituição é, sem dúvida, positiva,

Anexo V. Entrevista 4

P: Porque é importante a tecnologia? Seja para a sua instituição, seja para a Economia social...

R: Exatamente, as tecnologias são importantes não é só para as entidades da economia social, é para todo o mundo. Aliás, aquilo que nós estávamos até a falar em off, não é? Há uma coisa que a pandemia nos ensinou é que, eventualmente, da forma como estamos ligados a nível global, pelo menos para já, não quer dizer que isto não pareça que estamos numa nova era, a “deglobalização” que eles agora inventaram este nome, embora isto efetivamente não aconteça, mas realmente as tecnologias de informação e comunicação são extremamente importantes para um futuro, não só no sector social, mas também ao nível empresarial, da educação, governamental, etc e necessitamos de fazer uma transição digital, se nas empresas já é difícil, nas entidades da economia social, na minha opinião, é muito mais difícil.

P: Existem vários comentários sobre a existência de uma grande disparidade entre empresas e entidades do setor social relativamente à adoção da tecnologia. Questiono, por isso, quais as lacunas e/ou dificuldades e desafios aqui presentes e o motivo?

R: Deixe-me logo dizer que aqui as instituições da economia social e tendo aqui em conta os diversos conceitos do termo da economia social, porque temos esta dificuldade, esta complexidade, é um setor que desde logo é muito complexo, nós temos aqui como estabelecimento do meio de produção, o setor cooperativo e social, eu entendo aqui a economia social, isto é importante só contextualizar porque nós agora temos aqui um fenómeno emergente que são as chamadas “empresas com fins lucrativos”, há aqui uma certa confusão em termos de conceitos...Feita aqui esta contextualização, nós sabemos que há cerca de 55 mil, se não me falha a memória, de organizações neste setor em Portugal, onde há um grande peso das áreas da cultura e do desporto e do recreio, nós também temos as áreas dos cultos, como por a igreja católica e, depois há a ação social. Nós temos um setor que embora empregue cerca de 750 mil pessoas, se me falha a memória, 250 mil são efetivamente remuneradas, sendo cerca de 50% nestas entidades da ação social. Desde logo, coloca aqui uma série de questões, que se estende não só às tecnologias de informação e comunicação, mas há também outros fatores... Ao fim ao cabo, estas instituições precisam de atuar sobre estes fatores como a integração das TIC no sentido de melhorar a qualidade das prestações e a sua própria gestão em si. E, desde logo, nós vemos que nas formas de organização e gestão muitas pessoas em termos de direção, que é um órgão de topo, exercem cargos que não são remunerados, não é? Há aqui um debate, começa logo por aqui, se eventualmente estas instituições deveriam ter alguém mais profissionalizado e conducente? A profissionalização em si no sentido de gerir e organizar a organização no seu dia-a-dia. Por outro lado, muitas destas pessoas em termos de gestão de topo também têm aqui, ao nível das competências, muitas lacunas, muitas delas têm qualificações relativamente baixas, o que também não ajuda a fazer face à evolução e à exigência dos tempos que nós estamos aqui a viver. Por outro lado, nós também vemos que estas instituições têm alguma dificuldade em cooperar de uma forma interinstitucional, depois temos aqui também a cadeia de valor de serviços nas quais elas desenvolvem que ao fim ao cabo leva a dizer que elas precisam de repensar aqui a forma de funcionamento que têm, mas sem descurar os fins para as quais foram constituídas...elas não podem descurar esta situação. A a ideia é que nós vamos vendo, o Estado, por

outro lado, está um bocadinho mais exigente quanto ao cumprimento de um conjunto de critérios e regras que são impostos no sentido de ter aqui apoio, de que por exemplo, a melhoria dos processos pendentes, a certificação da qualidade é um dos exemplos e no contexto atual que nós vivemos isto merece o mais relevância porque a seguir a uma crise de Covid, nós temos implantada uma crise derivada da guerra, que ainda não percebemos muito bem quais são os impactos, mas que vão ser muito fortes e, eu diria que não há só um conjunto de fatores, mas um conjunto de diversos fatores que ao fim ao cabo afetam aqui a sua competitividade e sustentabilidade, isto porquê? Porque nas organizações sem fins lucrativos, muitas vezes, as pessoas associam que são organizações para darem prejuízo e isto não pode acontecer. Elas são criadas...todas as atividades que desenvolvem, os seus serviços têm que gerar uma fonte de rendimentos que têm que ser gastos para o fim por tudo a que são criadas, ou seja, os associados, os sócios, seja o que for, não podem retirar dinheiro destas organizações, isto é, aquilo que difere da empresa que tem um fim económico, na qual os acionistas, os sócios retiram um excedente para seu usufruto particular.

Nós temos aqui esse conjunto de dificuldades, ao qual se soma aqui equipamentos e instalações muito degradadas, muitas vezes, a necessidade de melhorar as condições de eficiência energética porque são, muitas vezes, instalações antigas e débeis e pouco extensas, nós precisávamos de mais, no sentido até de evitarem alguns défices crónicos e reinventarem a sua lógica do modelo de negócio.

P: Voluntariado é uma realidade nas entidades da Economia Social. Muito ou pouco, vou deixar ao seu critério para definir...um outro ponto é a especialização do voluntariado.

R: Eu sou um bocadinho crítico do voluntariado, explico porquê...porque acho que nós, muitas vezes, confundimos nas instituições o que é que é o voluntariado e o que deveria ser o voluntariado. Desde logo, nós sabemos que há cerca de 500 mil pessoas neste setor em termos de voluntariado, uma coisa que é certa, cada vez mais nós temos menos pessoas a fazer voluntariado em todas as organizações. Eu acho que as organizações também ainda não pensaram, não pararam um bocadinho para refletir porque é que isso acontece. Na minha ótica, vale aquilo que vale, uma pessoa que faz voluntariado, independentemente, de não estar à espera nada em troca... tem que haver aqui alguma coisa de troca...nem que seja a nossa realização, de estarmos a colaborar num projeto. O voluntariado desde logo é encarado para fazer a substituição de atividades correntes da organização e eu isso condeno completamente. Depois tem aqui alguns problemas, no meu entender, que se prende um bocadinho com esse *onboarding*, com essas exigências específicas da função que não são, muitas vezes, compatíveis com o tempo e a disponibilidade que as pessoas hoje em dia têm, muito mais na área dos sistemas de informação, das tecnologias da informação e comunicação, são profissionais escassos para todas as organizações, começa por aí e que depois têm cada vez...este período em que vivemos é um bocadinho mais exigente, também exige um bocadinho mais deles, o trabalho remoto, a lógica de funcionamento também mudou bastante e as pessoas também na nestas áreas ainda não estão bem sensibilizadas para esta questão do voluntariado, porquê? Porque ganham muito dinheiro, são muito procuradas e de alguma forma ainda lhes passa um bocadinho ao lado. Eu diria que ainda há algumas organizações e, nós conhecemos exemplos desses, mas há algumas organizações que até têm esta questão do voluntariado, o processo de gestão de voluntariado formalizado, ou seja, com normas, procedimentos, regras, etc e que, muitas vezes, elas próprias têm dificuldade em garantir que isso aconteça e tem dificuldade também em não retirar as pessoas para atividades que desempenham no dia-a-dia. Eu acho que começa logo aqui, a grande problemática nesse sentido e,

depois eu se quero disponibilizar o meu tempo, as novas gerações, pelo que vou vendo, as novas gerações, hoje em dia, não estão muito preocupadas se ganham muito, se ganham um pouco...no bom sentido, deixe-me explicar isto. Aqui a questão é que as pessoas têm que ter um propósito, sentir que são úteis em alguma coisa, por exemplo, se vão comprar um determinado produto querem saber o que é que essa empresa faz para melhorar a vida dela ou a vida da comunidade onde está inserida. Um exemplo que nós estamos a ver é exatamente esta guerra com a Ucrânia, há empresas que estão a sair da Rússia porque a comunidade está a boicotar, a fazer pressão no sentido de não se fazer esta alimentação. Há 7 anos atrás, quando foi coma Crimeia, esta mobilização não aconteceu. Só estou a dizer é que acho que os tempos mudaram um bocadinho e as pessoas quanto mais não seja tem que ter aqui um objetivo, tem que ter aqui uma recompensa associada, que não é monetária, para se sentirem comprometidas, envolvidas e não sentir, muitas vezes, que até são abandonadas e que não é valorizado esta disponibilidade. Isto é mais difícil nas pequenas instituições, manter esta dinâmica assim de voluntariado porque depois também não têm pessoas para organizar devidamente este tipo de voluntariado.

P: Vamos falar um pouco de competitividade e sustentabilidade. Nós sabemos que o objetivo das instituições deste setor, apesar da sua complexidade, sabemos que o objetivo não é a maximização do lucro, melhor dizendo apesar de existir lucro/excedente, este tem que ser reinvestido dentro da própria instituição para cumprir a missão que dada instituição tem. A minha questão é, apesar desse objetivo as entidades devem ou não ser competitivas?

R: Não, pelo contrário!! Até vou dar um pequeno exemplo, nós estamos aqui a prestar uma série de serviços ao público, mas desde logo se uma instituição, vou dar como exemplo a energia e a guerra, como um lar de idosos, uma estrutura residencial para pessoas idosas que tenha 120 pessoas, e que a energia passou de 10 mil euros por mês para 50 mil, se a instituição não for competitiva num sentido, isso já é difícil não há aqui bola mágica para estes valores, mas se não tiver outro tipo de fundos e suporte e competitividade nos produtos que coloca aos seus clientes, que é o novo nome que a segurança social atribuiu, agora não é utentes, mudou o nome, para os seus clientes e para os seus beneficiários, a instituição vai ter aqui dificuldades porque se não tiver algum tipo de competitividade onde possa ter aqui alguns excedente das atividades que desempenha, ela vai ter aqui muita dificuldade e não consegue sobreviver, mais, nós também sabemos e pela lógica portuguesa, nós temos a pirâmide etária invertida, o que quer dizer que nós aqui, se calhar daqui a 10 ou 15 anos vamos ter mais pessoas a ter reformas do que propriamente pessoas a trabalhar! É um problema grave que vamos ter e se calhar o Estado não vai chegar a todo o lado, vai ter que cortar, como já aconteceu no passado, nos apoios que dá porque se não é sustentável, mas à partida, aquilo que vai acontecer é que os apoios do Estado com que estas instituições contam e que é uma grande parte do seu orçamento, 60 a 70% ou mais, elas vão ter que ter aqui outras fontes de financiamento que não seja o Estado, a ideia é que sejam autónomas do Estado porque se o Estado vai à falência, não pode pagar as contribuições, as pessoas que dependem e, são normalmente pessoas em situação de mais vulnerabilidade, quem é que vai tomar conta delas? Agora imagine no momento onde estamos, se não for competitiva, se não pensar na sustentabilidade como é que eu para além da eletricidade ou do gás e já só vou dizer estes dois, mas também o óleo, as cenouras, as batatas tudo está a aumentar de preço como nós sabemos e as participações são as mesmas à data de hoje. Como é que as entidades, fora os dois anos de COVID onde tiveram aqui despesas adicionais, como é que as

instituições vão aguentar? Não há muito muitos milagres, por isso a competitividade é extremamente importante, elas têm que procurar diversificar atividades tipo “grão a grão, enche a galinha o papo”, um velho ditado antigo como há outro “querem colocar os ovos todos no mesmo cesto”, estão “à espera à sombra da bananeira”, à espera do Estado, no dia em que houver algum problema, o que vai acontecer porque lidamos com atribuição de fundos, eles vão ter aqui problemas, vão ter mesmo que se voltar para fora ou correm risco de extinção. Só para separar, as tais empresas sociais, as tais start-ups sociais, onde aqui a fronteira entre o público e o privado não existe, entre os setores social e do lucro, eu não sei como é que se pode regular ainda muito isso.

P: Existe cooperação entre as diversas instituições?

R: É muito difícil, em Portugal é muito difícil a cooperação ainda não, não consigo perceber porquê, mas é muito difícil! Eu até me atrevo a dizer, nós ainda temos uma mentalidade um bocadinho invejosa, ou seja, o meu vizinho tem isto eu tenho que ter melhor do que ele, não sei se me faço entender? Isto, muitas vezes nós lidamos com egos, é difícil manter essa cooperação e é incrível porque nós somos um país tão pequeno e que às vezes, por exemplo, a distância Porto-Braga ou Porto-Lisboa parece que nós estamos noutra mundo, noutra país completamente diferente e realmente aquilo que eu acho é que deve haver um esforço cada vez maior para se trabalhar em rede, pare se partilhar recursos em rede, para que possamos todos ter uma melhor intervenção junto das comunidades.

P: Vamos falar agora sobre gestões ou direções de topo, gestão de IPSS. Há pouco falamos que muitos desafios partem desta questão e é sobre isso que vou pedir que falemos agora...

R: Começa logo por não haver práticas de gestão estratégica, nem formação dos quadros dirigentes nesse sentido. Nós, muitas vezes, vemos que até algumas instituições ou várias que até tem um plano estratégico, isto é um bocadinho normalizado, é algo que a qualidade pede então um meto para ali indicadores etc. A ideia é ter aqui uma bateria completamente alargada de indicadores, de estratégias onde, ao fim ao cabo, isso não acrescenta tanto. Aqui deve haver um esforço contínuo, e deve haver aqui supervisão que é isso que nos falta em Portugal, não é só o planeamento, quando estava a falar nisto anteriormente estava a falar no planeamento, mas sobretudo ter aqui uma completa monitorização da implementação desse plano estratégico. E depois com essa monitorização, esse efetivo acompanhamento da implementação e monitorização desenvolver aqui planos alternativos, tentar antecipar um bocadinho tendências, no sentido em que nós podermos lidar com os riscos que se possam colocar, claro que uma pessoa não tem uma bola de cristal, nem nada que se pareça. Há dois anos atrás ninguém dizia ou três que ia haver uma pandemia e se calhar há três meses nunca pensávamos que se calhar isto na Ucrânia pudesse dar o que deu. Mas aqui a ideia é que nós temos que tentar profissionalizar mais, não digo se calhar a direção de topo, porque muitas organizações nem essa disponibilidade têm, mas tentar que tenha alguém representante no dia-a-dia e, que não são só as direções técnicas, e nós estamos aqui a falar, muitas vezes, de instituições que até empregam mais trabalhadores do que se calhar muitas empresas em determinados concelhos... a ideia é que eu preciso de alguém que efetivamente possa tomar decisões, que esteja alinhado aqui com a estratégia, que possa acompanhar a implementação e que participe diretamente, no dia-a-dia das organizações e que faça esta monitorização. Isso é uma área onde nós portugueses tradicionalmente temos muita dificuldade com planeamento, acho que já foi pior, mas sobretudo com a implementação e com a monitorização continuamos a ter muita dificuldade porque achamos que é

alguém a controlar-nos...e nós damo-nos muito mal com isso ainda. E depois esta área também falta uma coisa que é alguma exigência da monitorização do impacto das instituições, até pelas entidades públicas. Por exemplo, que acontece hoje em dia com determinadas empresas que estão mais organizadas, elas querem saber qual é o impacto que determinado donativo, nem que seja na perspectiva do donativo ou de apoio, faz ou não faz dentro da organização, querem medir isso que é para sabermos se estamos a colocar bem o nosso dinheiro para determinado fim ou não estamos a colocar esse dinheiro para determinado fim porque depois infelizmente nós vamos ter aqui casos, vamos ouvindo casos de situações mais delicadas. Porque se as pessoas não são profissionalizadas acham que podem ir lá de vez em quando e que é um cargo de poder e de e de social e abre portas na sociedade, etc.

P: Falando de tecnologia, temos que falar destes dois anos de pandemia, não temos como não. A pandemia obrigou a uma mudança, a uma adaptação muito no que diz respeito ao uso das tecnologias. Como foi esta mudança no setor da Economia Social?

R: Nós temos exemplos de tudo, infelizmente, desde instituições que estavam preparadas ao nível tecnológico, por exemplo instituições de público mais idoso que promoviam a comunicação com a família através de tablets, temos casos, que nem sequer o telefone se atendia...nós estamos em transformação, temos um conjunto alargado de novas tecnologias emergentes que estão a entrar e o que que esta pandemia fez foi acelerar um bocado esse ritmo da adoção e nomeadamente provocar-nos ou alertar-nos para novas formas de trabalho ou de funcionamento, nós temos organizações que passaram para uma situação completamente remota, outros que encontraram uma forma híbrida outras que voltaram ao mesmo modelo presencial em si. Há hábitos que depois nós temos dificuldade a mudar como por exemplo a proliferação de reuniões, voltamos já a fazer reuniões por tudo e por nada que às vezes a nova tecnologia como nós estamos aqui a fazer...o ser humano tem aqui alguma resistência, mas aquilo que acontece é que efetivamente um crescimento. Até na educação, o próprio Estado não consigo garantir a todos os alunos o ensino à distância, independentemente até de algumas iniciativas sociais, houve alunos que ficaram prejudicados nesse sentido, isto passa-se um bocadinho também nas instituições do terceiro setor. Agora a tecnologia é extremamente importante para o futuro, nomeadamente, para eu poder controlar toda a atividade que tenho e fazer aqui uma integração de todas as operações no sentido de poder ter as melhores informações atempadamente e adequadamente lá com aqueles requisitos todos de informação e poder tomar as melhores decisões atempadamente, mas há todo um conjunto de novas tecnologias, mas há muitas entidades porque, infelizmente, têm equipamentos muito antigos e que fizeram um esforço muito grande para tentar suportar algum tipo de programas que hoje em dia a se utiliza...

P: A tecnologia pode ser inclusiva como pode distanciar...

R: Quando eu era solteiro e bom rapaz, há muitos anos atrás não havia nada disto. Na altura, por exemplo, até para marcar com a namorada que eu marcava de uma semana para outra, os telefones ainda eram de disco demoravam quase meia hora para se fazer uma chamada e era extremamente caro, não havia a preocupação até dos próprios pais se nós chegarmos às seis da tarde às sete às oito às nove, hoje em dia, a tecnologia para um lado tem benefícios por outro lado tem inconvenientes, mas aquilo que nós vemos, efetivamente, eu tinha um grupo de amigos porque muito alargado amigos, com quem convivia diariamente e não tínhamos dinheiro, havia muito mais comunidade...à medida que a tecnologia vai evoluindo, por aquilo que vejo, as pessoas vão ficando mais isoladas, têm muita

gente, mas estão mais isoladas em si e depois depende aqui um bocadinho da utilização que nós fazemos das próprias tecnologias, há pessoas que são completamente ligadas a tempo inteiro, mas às vezes até vemos alguns exemplos, estamos a mandar uma mensagem já está a responder e às vezes não deveriam estar a responder, deviam estar a fazer outras coisas, mas também temos pessoas que tentam moderar esse consumo das novas tecnologias. Por outro lado, obviamente facilita, o acesso a conhecer mais pessoas, a conhecer mais mundo, a conhecer outras tendências do que se passa lá fora, estar mais bem informado, tem aqui uma série de vantagens. Nós vamos ter muita dificuldade em perceber ou distinguir o que é que é virtual do que aquilo que será real porque até com vídeos que são manipulados, até nas informações, não sabemos bem se aquilo realmente aconteceu ou não...a tecnologia pode gerar essa dificuldade em tentarmos distinguir o que é real daquilo que é virtual porque muitas vezes é também aquele desejo...eu gostaria disto....A tecnologia também pode colocar essa pressão adicional e o lidar com muita informação e selecionar a melhor informação adequada a cada momento e as fontes de verificação da informação são extremamente importantes também.

P: Poderá contextualizar a cooperativa quanto à adoção das TIC?

R: Nós estamos a fazer uma aposta muito forte nas novas tecnologias, qual é o problema? Exige investimentos muito fortes e, não estou aqui a falar de se comprar um computador, estou a falar, nomeadamente, na gestão de informação interna e, de acordo, um bocadinho com as nossas necessidades, até prevendo aqui ofertas de serviços descentralizadas, nós trabalhamos um bocadinho já no modelo remoto há muito tempo, já há muitos anos, com vantagens e dificuldades, para nós não foi muito difícil adaptarmos nestes novos momentos até porque já tínhamos algumas ferramentas de comunicação via remota, mas alertou nos um bocadinho para a necessidade, por outro lado, de protegermos os serviços que desenvolvemos em Portugal porque se calhar alguém no Brasil, por exemplo, na nossa área pode facilmente oferecer através de um programa serviços que até podem ser substitutos dos nossos, mas a vantagem que temos é que nós também podemos oferecer ao Brasil ou outros países...aquilo que nós estamos a tentar fazer é num conjunto de novas tecnologias, que já identificamos, vamos desenvolver aqui um conjunto de aplicações que efetivamente nos guie no futuro de acordo com as nossas necessidades e com as potencialidades...para por um lado, termos aqui intervenções com melhor qualidade, por outro lado também, a um preço mais barato para os nossos clientes.

P: Vou aproveitar para fazer a minha última questão, possíveis soluções para os desafios e lacunas? O que reserva o futuro?

R: Os desafios...boa pergunta...fazendo um contraponto, por exemplo, com os países nórdicos, há duas coisas que por mais que nós tentemos ensinar são difíceis de ensinar, que é a questão da ética e da participação cívica, nós no nosso dia-a-dia devemos fomentar isso desde muito cedo, até porque nós vemos, por exemplo, a participação que é feita pelos países nórdicos em todas as questões da comunidade têm uma elevada taxa de participação, nós não! Isso já remete aqui para aquele carácter mais individualista, enquanto não me tocar a mim, eu não estou preocupado com isto, quando me toca aí já é um problema! A solução seria tentar, por um lado, encontrar soluções para que os jovens e toda a comunidade se envolva um bocadinho mais nos problemas que nós vamos ter e não mentir nesses problemas, mas se calhar, em termos de comunicação, trabalharmos nesse sentido e não

empurrar um bocadinho com a barriga para a frente porque vão vir aí problemas muito fortes, nós temos que ter postura de participação cívica e desenvolvimento.

Anexo VI. Entrevista 5

P: Qual é a importância da tecnologia, seja ela simples ou comum como os dispositivos móveis, tablets, telemóveis, e-mails, redes sociais, ou mais complexas para a entidade e para a Economia Social?

R: Efetivamente, eu acho que neste momento e, aliás, se não houvesse as tecnologias nós não estávamos a ter esta entrevista [...] a verdade é que as tecnologias têm esta vantagem de nos aproximar, portanto, aproximar o que está distante e, muitas vezes, distanciar o que está perto, não é? Porque, por exemplo, estão duas pessoas, uma ao lado da outra, com o telemóvel na mão a trocar mensagens para malta que está a milhares de quilómetros, a centenas de quilómetros e não estão com outro ao lado, portanto tem vantagens e inconvenientes, não tem apenas de vantagens em termos de tecnologias como um todo. A verdade é que nós, enquanto sociedade, não vamos... não estamos a caminhar para a desinformação da sociedade, estamos a caminhar cada vez mais para uma sociedade da informação e das tecnologias, portanto cada vez mais estamos... agora já se fala em “metaverse” e, portanto, é um quase um mundo paralelo numa outra dimensão onde já se compram terrenos, já se vendem casas, já se faz o que não existe, portanto a verdade é que nós estamos num momento em que a tecnologia vai estar a dominar na área social à semelhança do que acontece com a sociedade como um todo, de uma forma mais lenta e, portanto um bocadinho mais atrasado que outros setores da sociedade e que outras áreas da sociedade também as tecnologias vão transformar a forma como nós atuamos e a forma como nós apoiamos a as pessoas que precisam de nós.

P: Vantagens e desvantagens derivadas do uso tecnologia? Já falamos em algumas, mas vamos especificar o caso da entidade e da Economia Social.

R: Em termos de vantagens, há uma série de vantagens, aliás, se pensarmos naquilo que é a intervenção social, o trabalho da entidade, hoje, há 20 anos, há 40 anos, há 100 anos atrás, há 150 anos atrás, portanto, a verdade é que se há 150 anos falhasse a *internet* não havia problema nenhum, até porque não existia *internet* nem eles sabiam o que era isso da *internet*. Se calhar há 30 anos se falhasse a *internet* também não havia problema nenhum, as pessoas continuavam o seu trabalho no dia-a-dia, tudo muito bem, todas as atividades se mantinham, não havia qualquer tipo de problemas. Há 20 anos, ainda se mantinha a maior parte das atividades, havia uma outra atividade que era impactada, talvez a contabilidade, talvez um outro um outro mecanismo de comunicação, nem o e-mail era a principal forma de comunicação, eram os ofícios, eram as cartas, portanto mesmo a comunicação com as entidades oficiais não era afetada, portanto há 20 anos ainda era possível. Hoje, se falhar a *internet*, a atividade na sua grande maioria pára ou fica gravemente afetada. Comunicação com autoridades, comunicação com a autoridade tributária, com a saúde, com a segurança social, os nossos meios de comunicação são hoje maioritariamente por e-mail, nós comunicamos maioritariamente por email, por WhatsApp, por mensagem, portanto, comunicamos dessa forma. Portanto, logo na lógica da comunicação, depois também na comunicação, por exemplo, como é que se comunica quando os utentes frequentam a creche? O mapa de frequência mensais é no portal da segurança social direta e, portanto, é um portal da segurança social que as instituições acedem, comunicam as frequências das experiências da creche que depois valida o pagamento da mensalidade do mês seguinte. Se não houvesse *internet*, se não houver computadores... a verdade é que as

tecnologias de uma forma global são ferramentas, não são mais do que isso, elas não vão fazer o nosso trabalho, elas vão facilitar o nosso trabalho, vão potenciar o nosso trabalho vão fazer com que o nosso trabalho possa ser mais fácil ou abranja mais pessoas, portanto basicamente é assim que devemos olhar para as tecnologias, não tanto como um fim, mas como um meio para atingir um fim. Do ponto de vista dos inconvenientes das tecnologias, um aspeto que temos que ver tem com os infoexcluídos e, portanto, com as pessoas com menos capacidades, competências daquilo que é digitais e, portanto tudo o que esta iliteracia digital não pode ser descuidado, ou seja, nós não deveríamos ter colaboradores de primeira e de segunda e, portanto devemos ter esta capacidade de chamar todos para dentro de um sistema e, portanto, capacitar os colaboradores com menos opções, eu diria, se pensar em um colaborador que está perto da idade da reforma, a sua grande maioria tem alguma aversão ao utilizar estas tecnologias, se pensarmos num colaborador no início de carreira, seja qual for a função, eles já vêm quase ensinados e, portanto, vem com as tecnologias com eles. Portanto, eu diria que um dos inconvenientes é isto, ou seja, não ser global e, portanto, tens que ter um plano para integrar toda a gente naquilo que é a utilização das tecnologias. Segundo aspeto, do ponto de vista muito do cliente e do utilizador que é efetivamente as dependências das tecnologias estão neste momento Manual de Doenças Mentais que é usado para diagnóstico de doenças mentais, está ao mesmo nível da dependência de substâncias psicoativas, portanto, há efetivamente comportamentos que se assemelham, de pessoas que dependem do álcool, do canábis, da heroína, da cocaína e das tecnologias e, portanto, elas criam dependência. É importante perceber o momento em que nós usamos a tecnologia ou a tecnologia nos usa a nós! Hoje em dia é muito fácil, se vais e olhares para as outras pessoas, 90% vão a olhar para o telemóvel. Na prática, também pode ter esse inconveniente, eu acho que é inconveniente, deve-se estar alerta para quando é que nós dependemos das tecnologias ou quando é que as tecnologias nos estão a usar a nós.

P: Existem algumas disparidades/lacunas relativamente ao uso das tecnologias entre as empresas e as entidades da Economia Social...questiono sobre o porquê de existirem essas disparidades? E soluções?

R: Eu acho que tem a ver essencialmente com o *budget*, com o dinheiro, ou seja, nós estamos aqui a falar de ferramentas que não são gratuitas na sua maioria têm um custo, esse custo nas empresas é passado para o cliente, incorporas naquilo que é o preço de venda final o preço da tecnologia. Nas organizações do setor social, na sua grande maioria os clientes não pagam ou pagam muito pouco, o que significa que eles não vão incorporar o preço da tecnologia, porque quando incorporam, quando tu tens, por exemplo, na área social, se pensares nos colégios privados, se pensares naquilo que são as instituições que têm rendimento financeiro, as tecnologias estão ao nível das empresas, portanto, isto é um problema de dinheiro, apenas. Eu também te posso levar a empresas que são arcaicas.

Depois também há uma coisa que eventualmente nas empresas não acontece tanto, tem a ver com quem dirige, os dirigentes, ou seja, se pensarmos numa empresa, quem dirige uma empresa e quem dirige uma instituição deste sector social, ou também chamada a gestão de topo, depende da forma como como lhe queiramos chamar, a verdade é que neste sector qualquer pessoa é da direção, portanto, não precisa ter nenhuma especialização, basta ter boa vontade, este é um único critério que normalmente é utilizado para as pessoas virem para a direção. Pode ter boas pessoas e más pessoas, posso ter pessoas mais tecnologicamente incluídas e pessoas mais tecnologicamente excluídas e, portanto, na prática as direções das empresas são pessoas com experiência, com visão, que já tiveram

noutros sítios e, portanto, para fazer crescer, são convidados, muitas vezes até para órgãos não executivos das empresas porque têm experiência de outras empresas, têm experiência, são coisas completamente diferentes, portanto do ponto de vista, e há neste sector que depois também não tem uma autoestima baixa, não sei se já te apercebeste, mas tipicamente parece que quando não arranjas de trabalho no setor privado é que vens trabalhar para este setor, o que não é verdade, portanto, é um setor que tem muito mais impacto do ponto de vista humano e daquilo que é o ponto de vista da realização pessoal dos colaboradores e, portanto, aquilo que possa ser também a pegada que deixas no mundo e, portanto, a forma como como queres ver que me queres realizar enquanto profissional enquanto pessoa, que efetivamente é mais numa lógica de missão e de vocação do que do que propriamente de demanda e dinheiro no final do mês e, portanto, mas a verdade é que como temos esta baixa autoestima, depois acabamos por não ter as melhores pessoas a trabalhar connosco, acabamos por ter a efetivamente as pessoas que não arranjam quase colocação noutra noutros setores e vieram trabalhar para este setor, isto depois também naturalmente que não nos ajuda, acabamos por estar um bocado mais coxos.

P: Uma outra questão é sobre o voluntariado e gostava que comentasse um pouco esta situação...

R: Existe um enquadramento dentro daquilo que são as atividades das organizações e não é norma quando voluntários vão substituir uma pessoa, um posto de trabalho. O que é que acontece...nós aceitamos isso como sendo normal, como se fosse uma normalidade, não é! Primeiro é as pessoas acomodarem-se, depois é o próprio voluntário achar que aquilo é um estágio para depois ficar contratado e, portanto, não vai numa lógica de fazer voluntariado, mas vai numa lógica de fazer um estágio quase curricular, quase como se fosse uma mostra daquilo que são as suas potencialidades para a organização mais à frente o contratar...isto está tudo errado, nós temos que ser muito claros, o que é que é uma tarefa do voluntário por isso é que a gestão de voluntariado deve ser profissional, a gestão dos voluntários não pode ser acometida a voluntários, a tarefa de gerir voluntários, definir as funções dos voluntários, definir qual o perfil, qual é a carga horária, quem é que vai gerir o voluntário, como é que se vai fazer a avaliação de desempenho voluntário, como é que se vai dispensar o voluntário se ele não estiver a cumprir aquilo que é o requisito para a função, pronto, isto é um processo, nós chamamos este ciclo de gestão de voluntários, o que é que acontece na maior parte das instituições, não gerem os voluntários, não define as tarefas, aceitam quem aparece para dizer que vai fazer trabalho voluntário e depois tem problemas na gestão do dia-a-dia, sim claro, porque não está integrado, não está preparado e depois assumem funções que não são as deles, são mal desenhadas.

P: Uma última questão que é relativamente ao futuro. O que é que o futuro nos reserva? Somos cada vez mais tecnológicos dizem as vozes....

R: Olha eu acho que o futuro há de ser brilhante, portanto, em termos daquilo que é o trabalho neste setor, sobretudo por várias coisas, eu acho que vai nos aumentar aquilo que é a transparência do setor, portanto, pode nos permitir aqui que todas as atividades sejam mais reguladas e controladas porque se tu estás, imagina as questões das tecnologias, do acesso às tecnologias, de esta esta informação quase em tempo real, mais acesso também ao histórico, portanto, eu acho que vai permitir efetivamente haver aqui uma maior transparência daquilo que a atividade. Portanto, eu acho que as tecnologias vão ajudar aqueles setores, seja por um lado, mais transparente, se pensarmos nas oportunidades que existem naquilo que é cripto moeda e blockchain, portanto o que é que é o

blockchain? Basicamente é uma interconexão de vários computadores que já que seguem o rasto de tudo o que tu fazes, portanto há uma transparência, portanto imagina tu quando fazes um donativo para a uma instituição, tu o que é que queres? Que esse donativo vá parar ao meu bolso? Ou queres que esse donativo vá para a atividade da organização? Tipicamente as pessoas querem que vá para a atividade da organização, não querem que seja desviado para eu fazer uma um jantar com os meus amigos ou para fazer outra coisa, então como é que eu garanto a quem me dá o dinheiro agora quando me transferem dinheiro para a conta que eu não estou a usar este dinheiro mal gasto? É confiança, é a única coisa que garante isto, é tu teres a confiança de que uma organização vai usar dinheiro bem gasto, portanto, gozamos de alguma confiança, mas se tiveres o blockchain e tiveres esta oportunidade de dar um donativo para uma organização deste setor e perceber a seguir o rasto e perceber qual é o destinatário último daquele dinheiro, isto vai garantir uma transparência espetacular às organizações, portanto, eu acho que o futuro é brilhante a este nível e acho que vai “separar trigos de jóis” e vai fazer com que haja uma diferenciação entre as diferentes organizações. Depois uma outra questão importante que é as tecnologias vão nos permitir também gerar dados e gerar dados que nos permitam muitas vezes sermos mais eficientes e eficazes na intervenção humanitária das organizações e, portanto, muitas vezes, nós...sei lá se pensar em nós, aquilo que nós fazíamos há 10 anos ou há 20 anos mediante o que fazemos hoje e aquilo que eventualmente iremos fazer no futuro, muito em papel, para registo de entradas e saídas dos assalariados, nós fazíamos isto num registo manual se calhar há 10 anos, há 5 introduzimos o controlo biométrico, agora já estamos a passar para o nível seguinte que é gestão dos tempos dos colaboradores com base numa plataforma que gere tempos de trabalho, mas que também me permite por exemplo estou aqui, noutra instituição, e se sair para almoçar daqui porque permite picar que no meu telemóvel numa app me permite dar a saída do trabalho para ir almoçar e registar isto quase em tempo real. Permite ir analisar que nas últimas quatro semanas eu fiz mais 20 horas do que aquelas que me estão a pagar e, portanto, que teve de usar estas horas nos próximos nos próximos dias porque efetivamente só fui contratado para um conjunto de horas que a organização paga e as outras são o meu tempo livre e, portanto, também tenho direito a este tempo livre. Portanto, isto não era possível com o papel só é possível com a tecnologia, não há outra forma! Portanto, eu acredito que se nós as soubermos usar bem, nós vamos ser muito mais eficazes e eficientes a apoiar as pessoas que precisam.

Anexo VII - Pedido de Colaboração Municípios

Exm^o/^a Sr^o/^a,

No âmbito da dissertação de Mestrado em Economia Social, a ser realizada na Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho, pela aluna Júlia da Graça Lopes, sob orientação da Professora Doutora Natália Pimenta Monteiro, intitulada “A adoção das Tecnologias de Informação e Comunicação nas instituições da Economia Social em Portugal”, vimos por este meio solicitar a colaboração de V. Exas. Seria possível partilhar o presente email com a vossa Rede Social?

Esta investigação tem como objetivo descrever e quantificar como as entidades do setor da Economia Social veem as TIC e as adotam no seu dia-a-dia, perceber qual a importância que lhe atribuem quantificando benefícios e possíveis dificuldades neste processo.

Deste modo, foi construído um questionário para enviar às instituições no distrito de Braga. É garantido aos inquiridos total confidencialidade, os dados recolhidos serão usados apenas para fins académicos, respeitando os princípios deontológicos de uma investigação em ciências sociais. A participação é voluntária, mas possui grande contribuição para a presente investigação. Após recolha dos dados, estes serão analisados e, posteriormente, se assim o desejar, poderá ser partilhada a dissertação com V. Exas.

Para este efeito, **vinha solicitar a vossa colaboração através da resposta a um questionário** (<https://forms.gle/DyJK6YrQDFxy39Sc6>), sendo a **data de resposta limite a 31 de outubro de 2021**.

Para o esclarecimento de qualquer dúvida pode contactar através do e-mail _____.

Agradeço desde já a vossa atenção e disponibilidade.

Com os melhores cumprimentos,

Júlia Lopes

Anexo VIII - Pedido de Colaboração Entidades

Exm^o/^a. Sr^o/^a.

No âmbito da dissertação de Mestrado em Economia Social, a ser realizada na Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho, pela aluna Júlia da Graça Lopes, sob orientação da Professora Doutora Natália Pimenta Monteiro, intitulada “A adoção das Tecnologias de Informação e Comunicação nas instituições da Economia Social em Portugal”, vimos por este meio solicitar a colaboração de V. Exas.

Esta investigação tem como objetivo descrever e quantificar como as entidades do setor da Economia Social veem as TIC e as adotam no seu dia-a-dia, perceber qual a importância que lhe atribuem quantificando benefícios e possíveis dificuldades neste processo.

Deste modo, foi construído um questionário para enviar às instituições no distrito de Braga. É garantido aos inquiridos total confidencialidade, os dados recolhidos serão usados apenas para fins académicos, respeitando os princípios deontológicos de uma investigação em ciências sociais. A participação é voluntária, mas possui grande contribuição para a presente investigação. Após recolha dos dados, estes serão analisados e, posteriormente, se assim o desejar, poderá ser partilhada a dissertação com V. Exas.

Para este efeito, **vinha solicitar a vossa colaboração através da resposta a um questionário** (<https://forms.gle/DyJK6YrQDFxy39Sc6>), sendo a **data de resposta limite a 31 de outubro de 2021**.

Para o esclarecimento de qualquer dúvida pode contactar através do e-mail _____.

Agradeço desde já a vossa atenção e disponibilidade.

Com os melhores cumprimentos,

Júlia Lopes