

Estudo:
Avaliação da satisfação dos parceiros do projeto RADAR



Documento confidencial

Dirigido a: Unidade de Missão - Lisboa Cidade de Todas as Idades

Mês: Fevereiro

Ano: 2021

Índice

- ✓ **Enquadramento e objetivos** | 3
- ✓ **Ficha técnica** | 4
- ✓ **Caracterização dos inquiridos** | 5 - 6
- ✓ **Características e finalidade do Projeto** | 7 - 8
- ✓ **OBJETIVOS e alcance da Plataforma** | 9
- ✓ **GESTÃO e utilização da Plataforma** | 10 - 11
- ✓ **DESEMPENHO da Plataforma durante a pandemia por COVID 19** | 12 - 13
- ✓ **A Plataforma enquanto ferramenta de trabalho diária** | 14 - 15
- ✓ **O que é necessário para a instituição/serviço integrar a Plataforma na rotina diária?** - 15
- ✓ **Avaliação do papel desempenhado pelas instituições** | 16
- ✓ **Teve FORMAÇÃO para utilizar a Plataforma?** | 17
- ✓ **AVALIAÇÃO da FORMAÇÃO sobre a Plataforma** | 18 - 20
- ✓ **SUSTENTABILIDADE futura da Plataforma** | 21 - 22
- ✓ **Aspetos MAIS POSITIVOS da Plataforma** | 23
- ✓ **Aspetos MAIS NEGATIVOS da Plataforma** | 24
- ✓ **SUGESTÕES para melhorar o Projeto RADAR** | 25
- ✓ **Conclusões gerais** | 26 - 29

Enquadramento e objetivos

Em janeiro de 2019, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) lançou o Projeto RADAR no âmbito do Programa Lisboa Cidade de Todas as Idades. Este Projeto tem como objetivo identificar os indivíduos com 65 ou mais anos a residir em Lisboa e detetar situações de risco. Para isso, o RADAR assenta num trabalho conjunto com diferentes serviços e instituições sediadas no terreno. Passados dois anos da sua implementação, a SCML quis conhecer a avaliação que os diferentes parceiros fazem do Projeto, nomeadamente no que respeita a:

- ✓ **Integração** da Plataforma **na rotina diária** de trabalho;
- ✓ **Objetivos** e **alcance** da Plataforma;
- ✓ **Gestão** da Plataforma;
- ✓ **Desempenho** da Plataforma **durante a pandemia** por COVID 19;
- ✓ **Formação** ministrada sobre a Plataforma.

O inquérito foi lançado a 29 de dezembro de 2020, tendo a recolha terminado a 7 de fevereiro de 2021. A adesão dos parceiros foi positiva, tendo-se obtido 91 respostas completas, o que representa 41,4% do universo em análise.

Ficha técnica

Universo e Amostra

- ✓ O universo deste estudo é constituído pelos parceiros da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa no Projeto RADAR.
- ✓ Foram enviados 220 inquéritos e obtiveram-se 91 respostas.

Metodologia

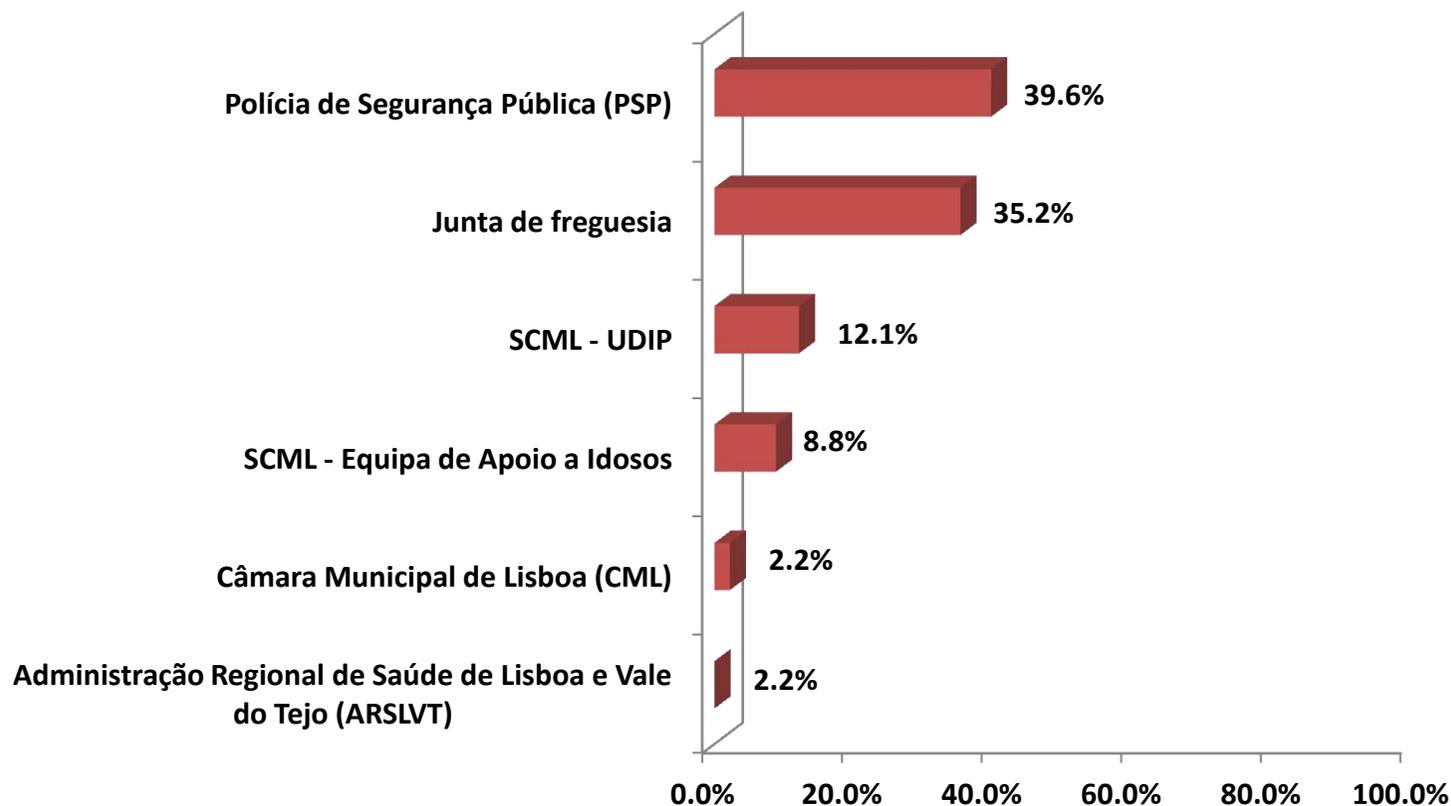
- ✓ Metodologia quantitativa utilizando a técnica de recolha de informação on-line mediante a utilização do software *LimeSurvey*.

Datas de campo

- ✓ A recolha de informação decorreu entre os dias 29 de dezembro de 2020 e 7 de fevereiro de 2021.

Caracterização dos inquiridos

Serviço/Instituição a que pertence

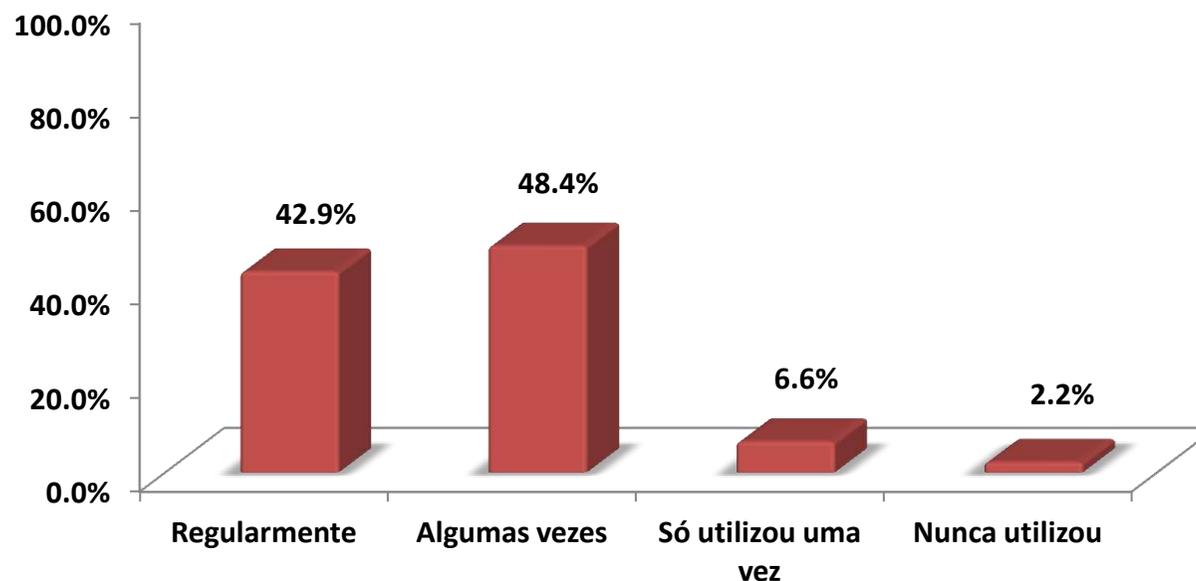


Base - 91 respostas

Caracterização dos inquiridos

(continuação)

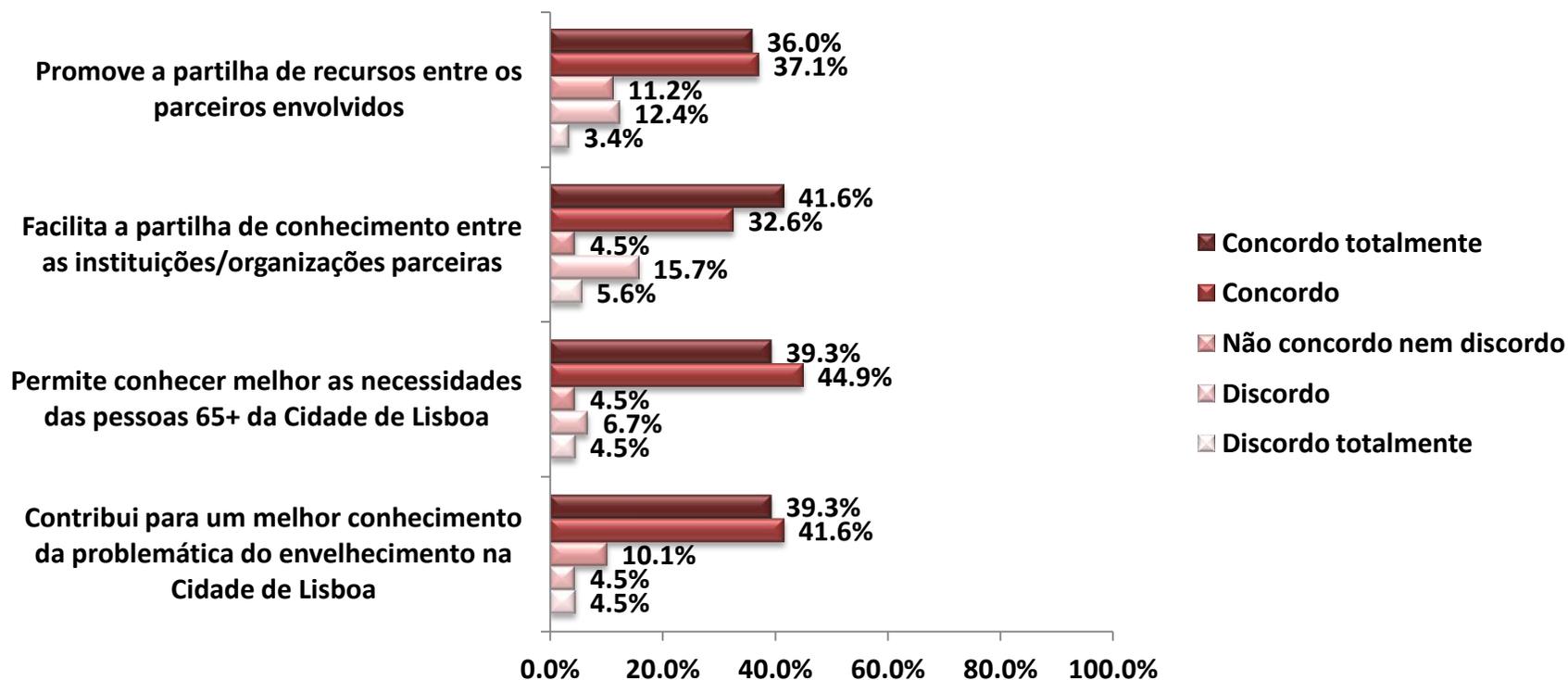
Com que frequência utiliza a Plataforma do Projeto RADAR?



Base - 91 respostas

Características e finalidade do Projeto

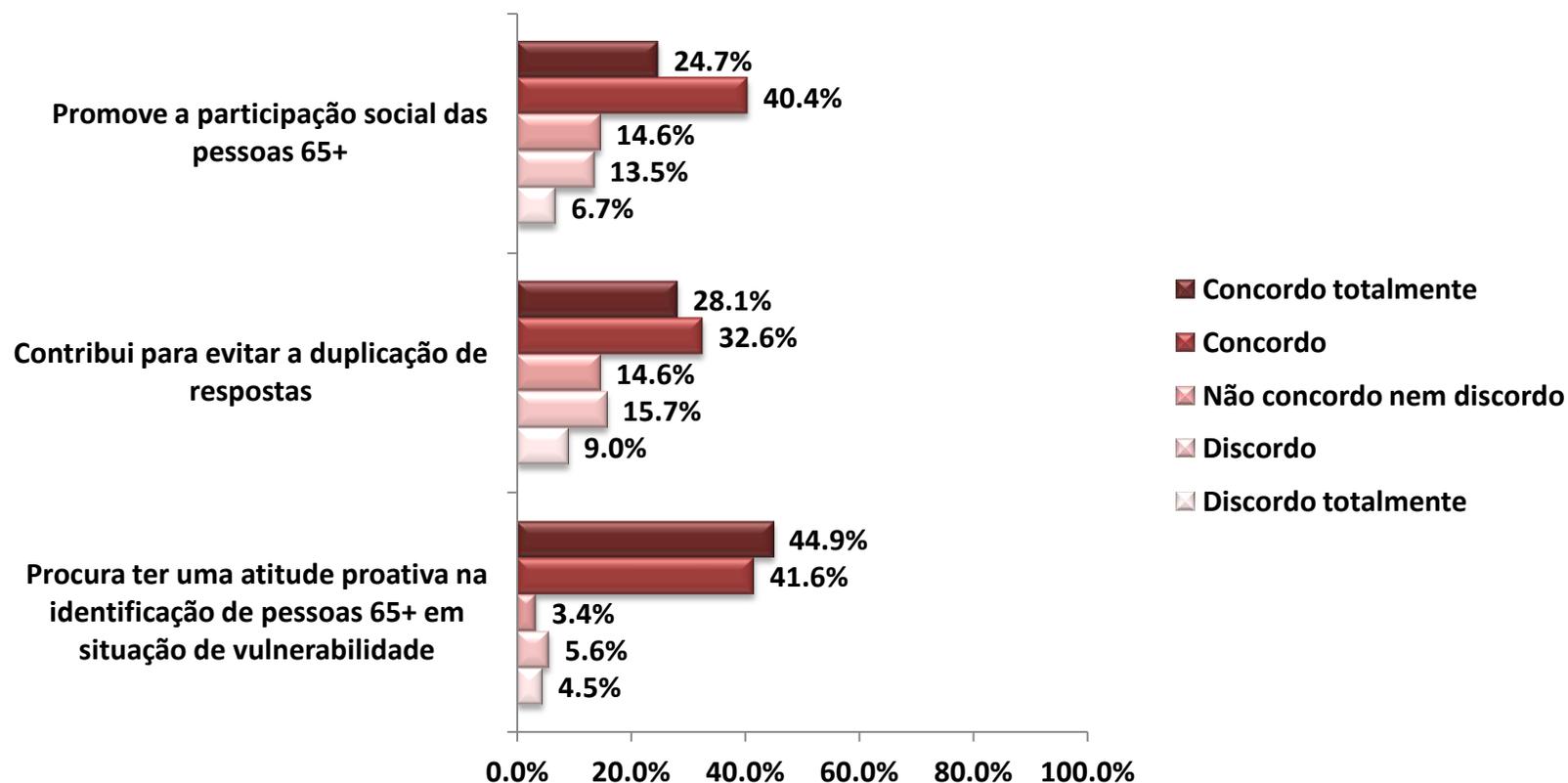
O Projeto RADAR:



Base - 89 respostas

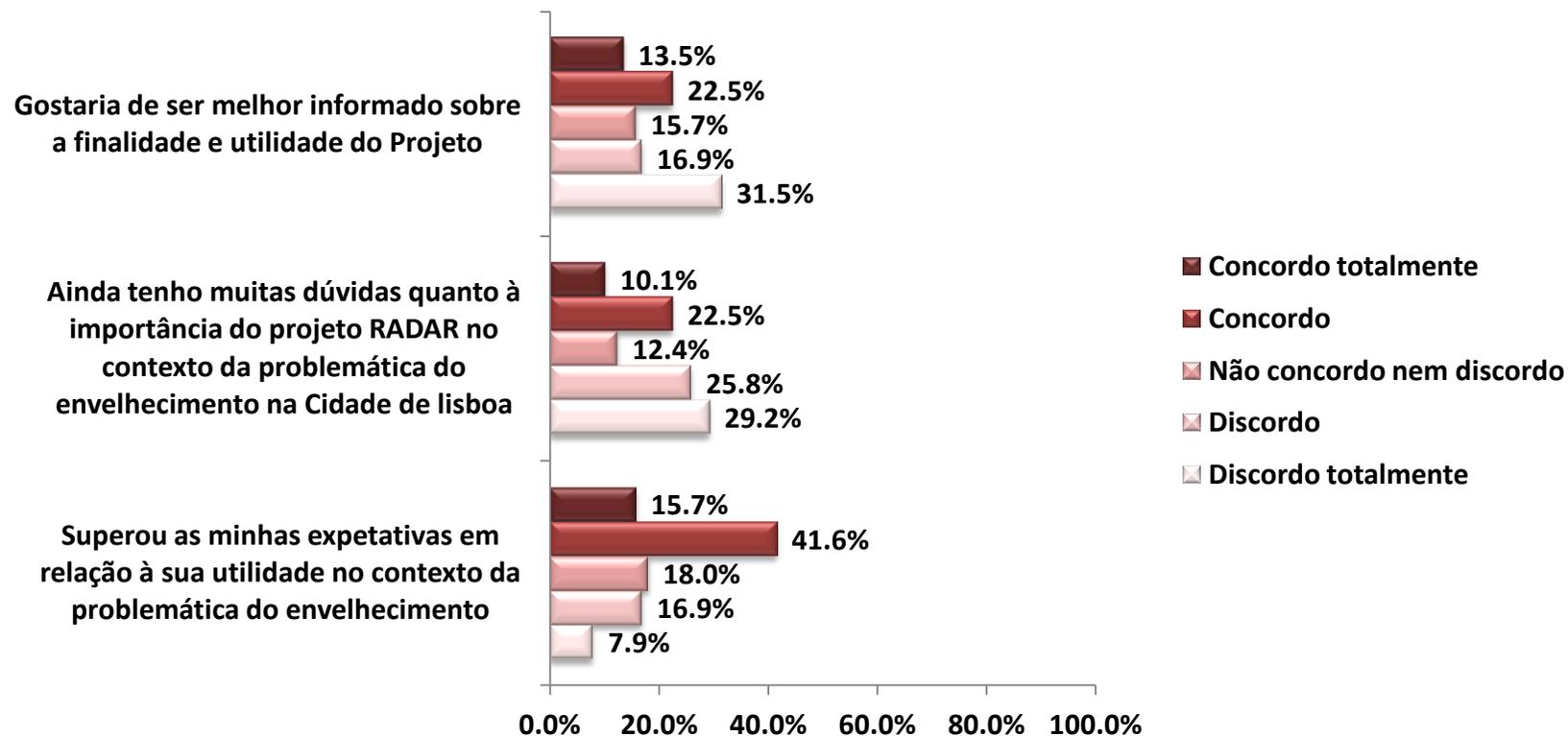
Características e finalidade do Projeto

O Projeto RADAR: (continuação)



Base - 89 respostas

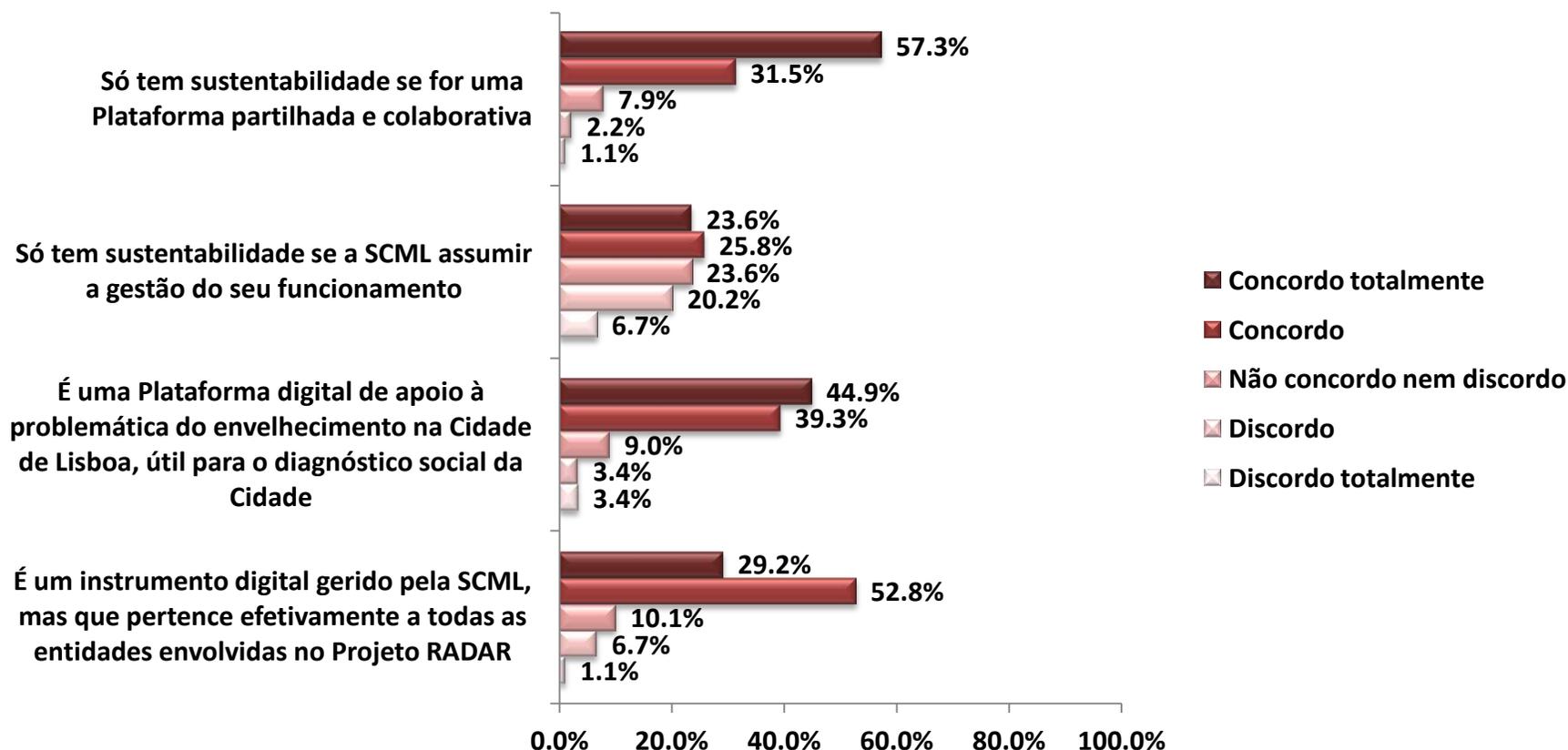
Objetivos e alcance da Plataforma



Base – 89 respostas

Gestão e utilização da Plataforma

A Plataforma do Projeto RADAR:

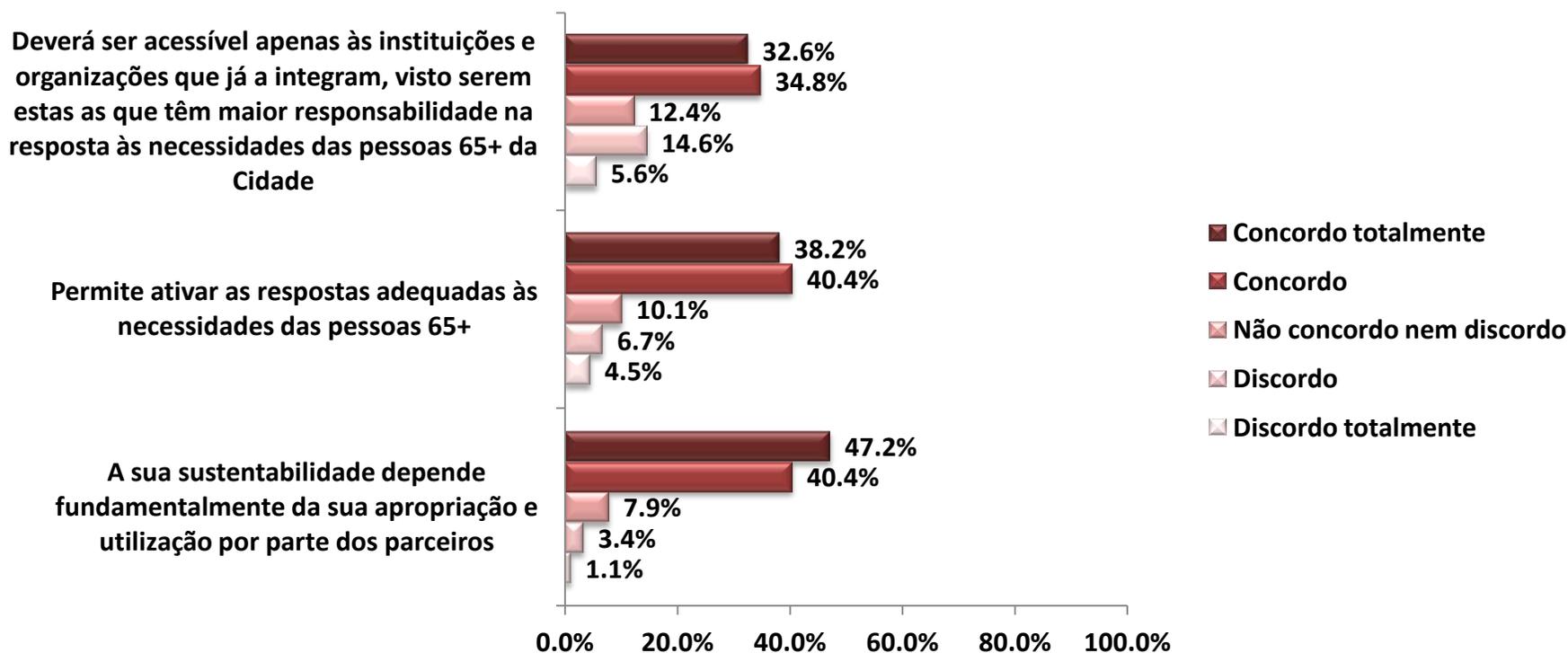


Base – 89 respostas

Gestão e utilização da Plataforma

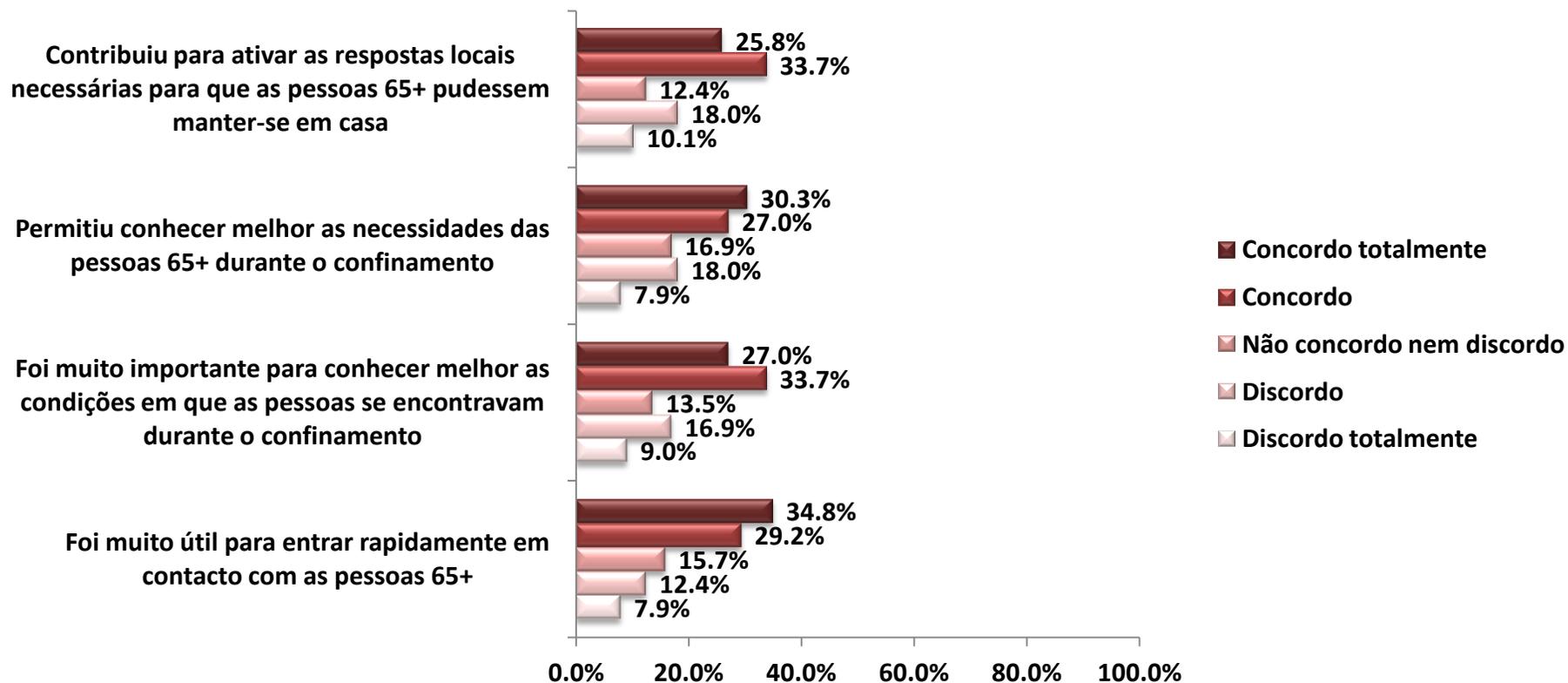
A Plataforma do Projeto RADAR:

(continuação)



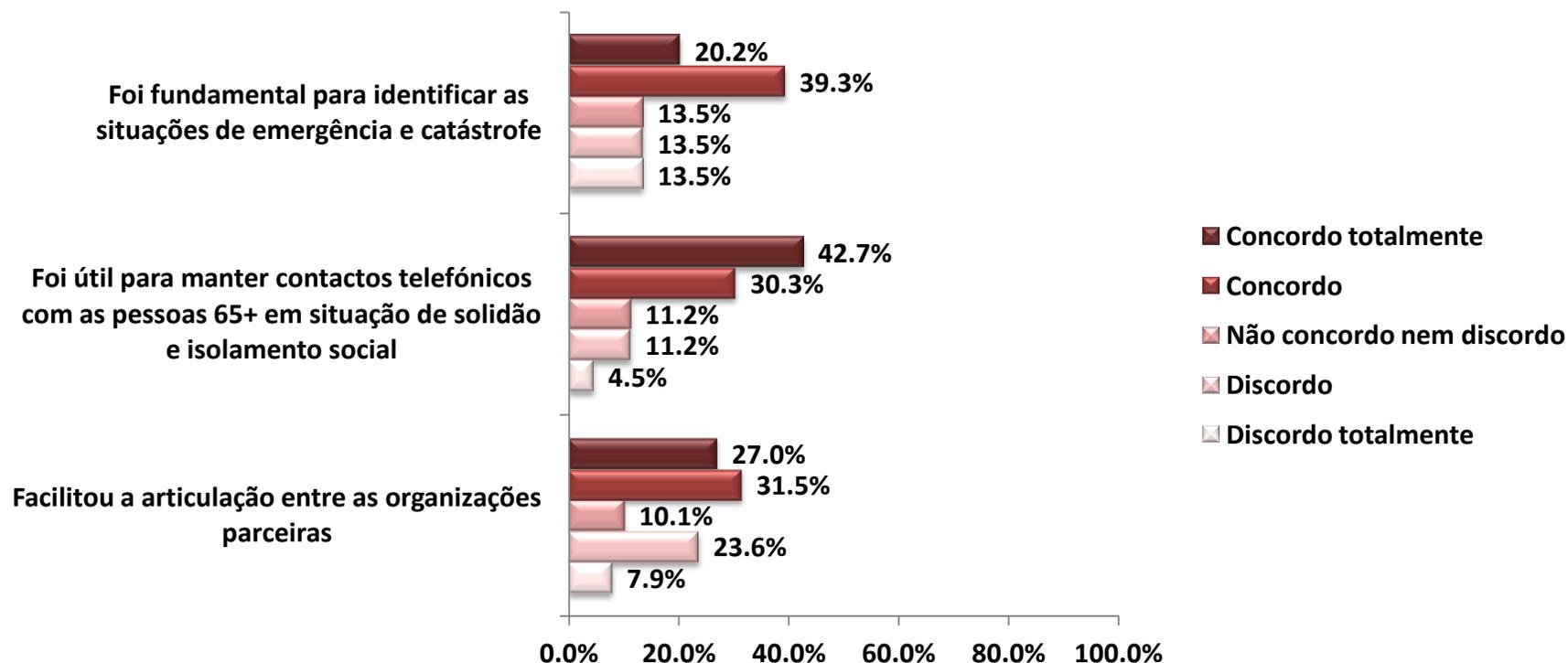
Base – 89 respostas

Desempenho da Plataforma durante a pandemia por COVID 19



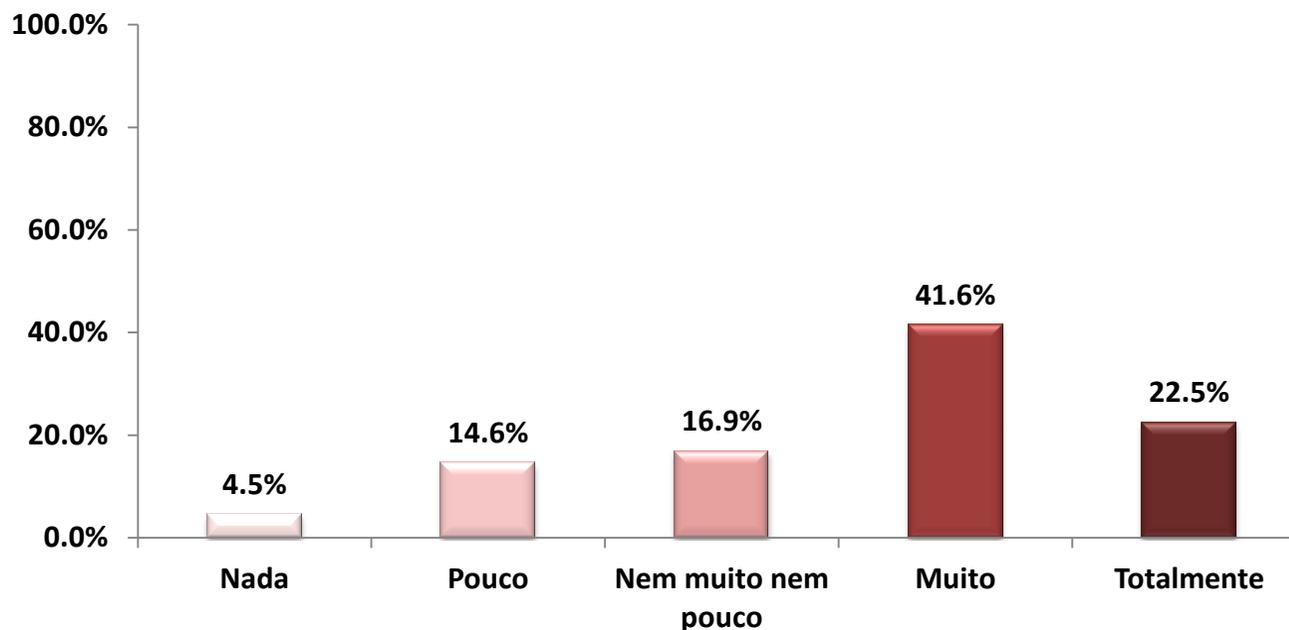
Base - 89 respostas

Desempenho da Plataforma durante a pandemia por COVID 19 (continuação)



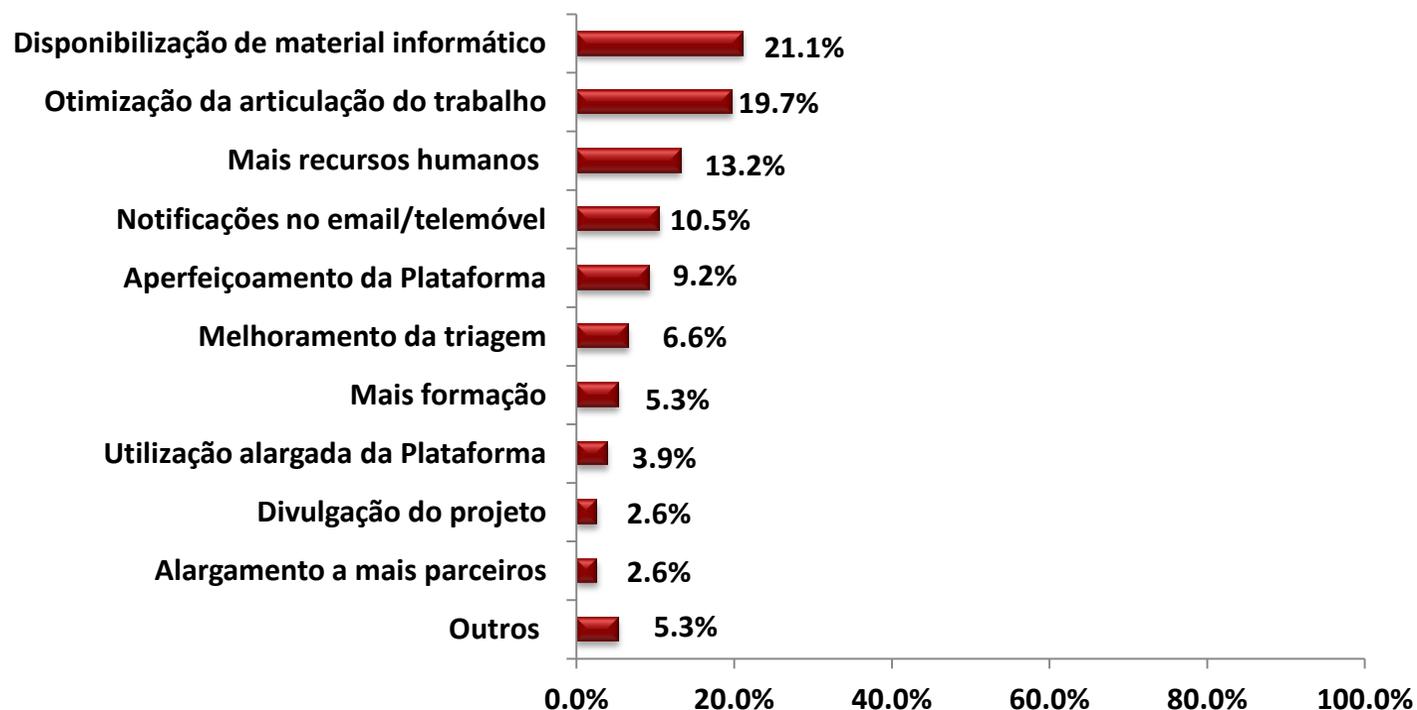
Base - 89 respostas

Em que medida considera que a sua instituição apropriou a Plataforma como uma ferramenta útil na sua atividade diária?



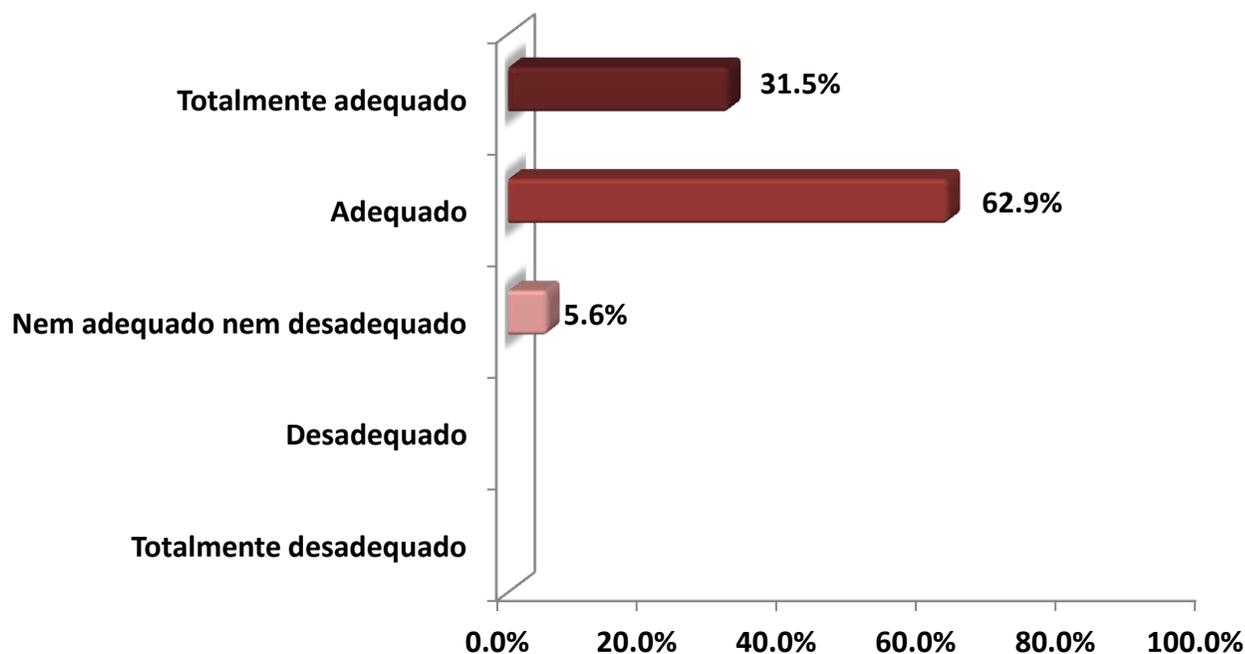
Base - 89 respostas

O que seria necessário para a sua instituição/organização apropriar melhor a Plataforma nas suas rotinas?



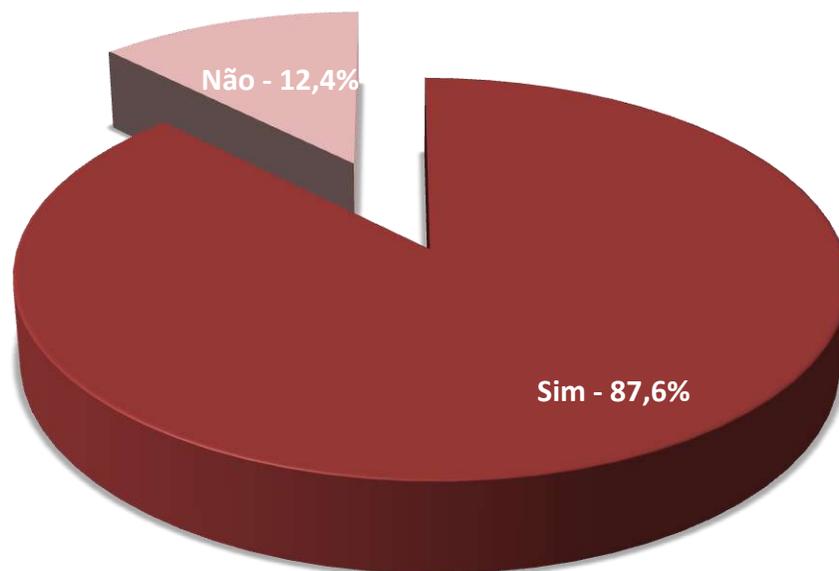
Base - 76 respostas

Considera adequado o papel desempenhado pela instituição que representa na Plataforma?



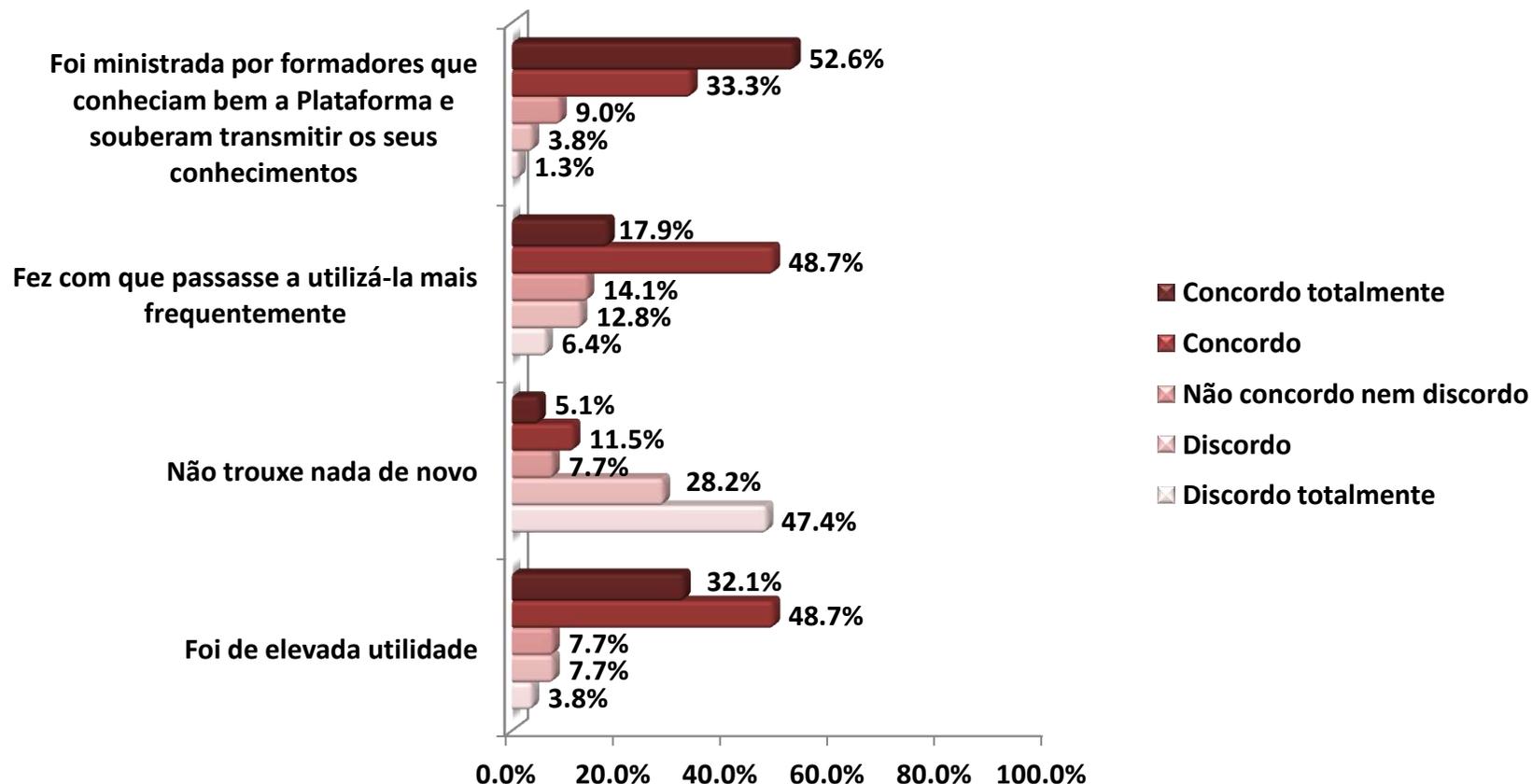
Base - 89 respostas

Teve formação para utilizar a Plataforma?



Base - 89 respostas

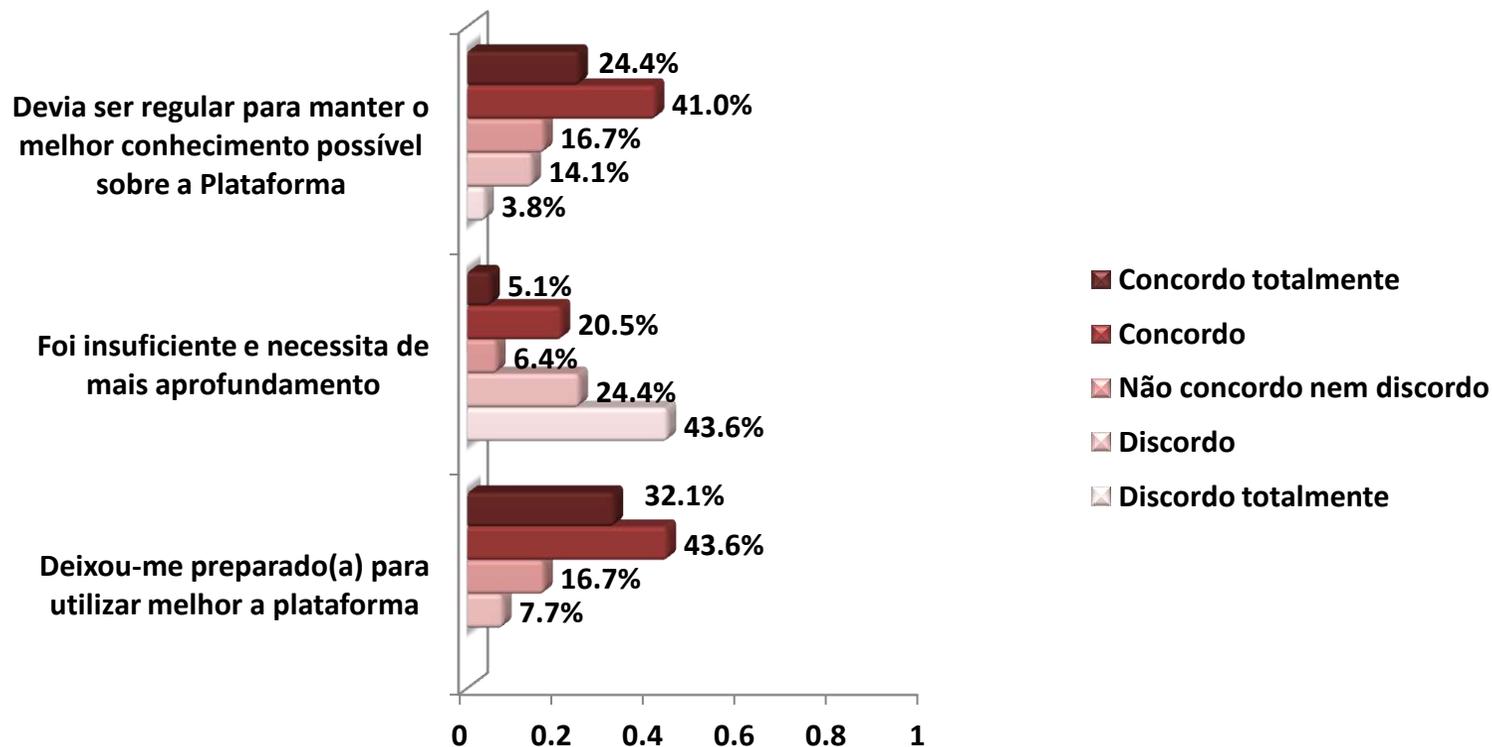
A formação sobre a Plataforma RADAR:



Base - 78 respostas

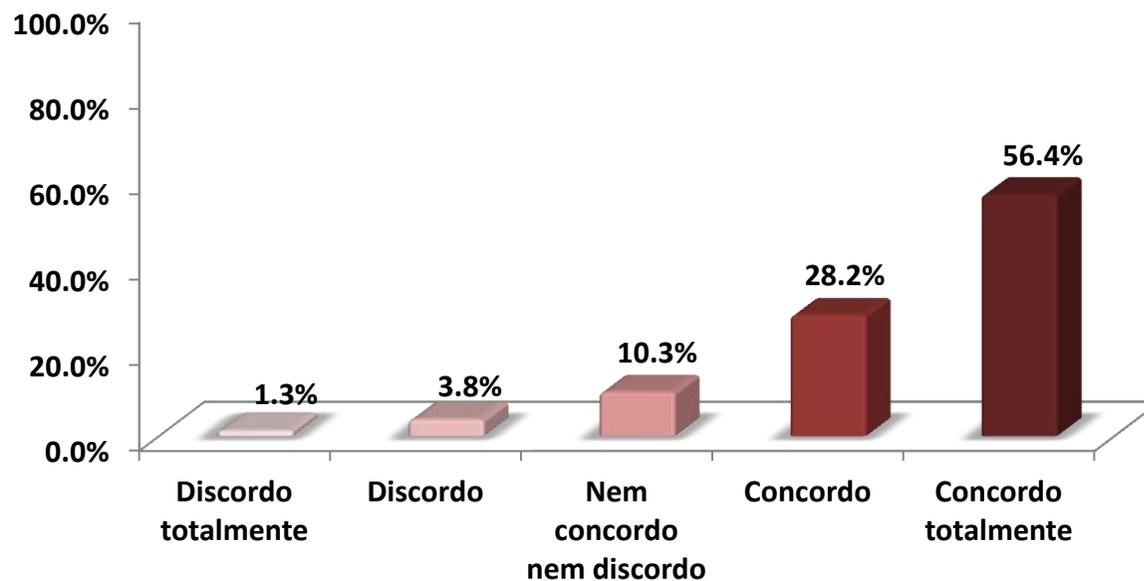
A formação sobre a Plataforma RADAR:

(continuação)



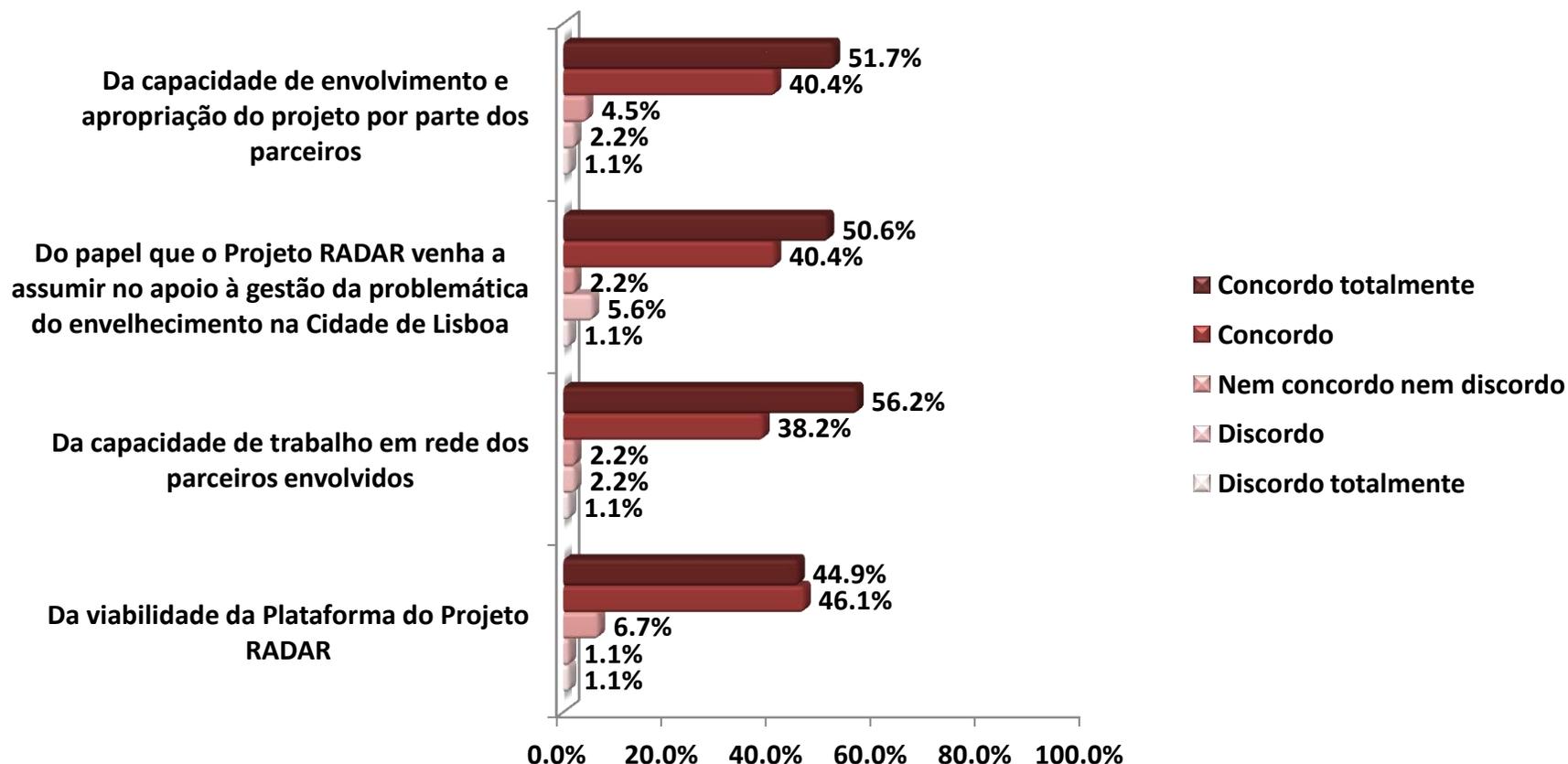
Base - 78 respostas

Após a formação, os formadores continuaram disponíveis para esclarecer dúvidas sempre que necessário?



Base - 78 respostas

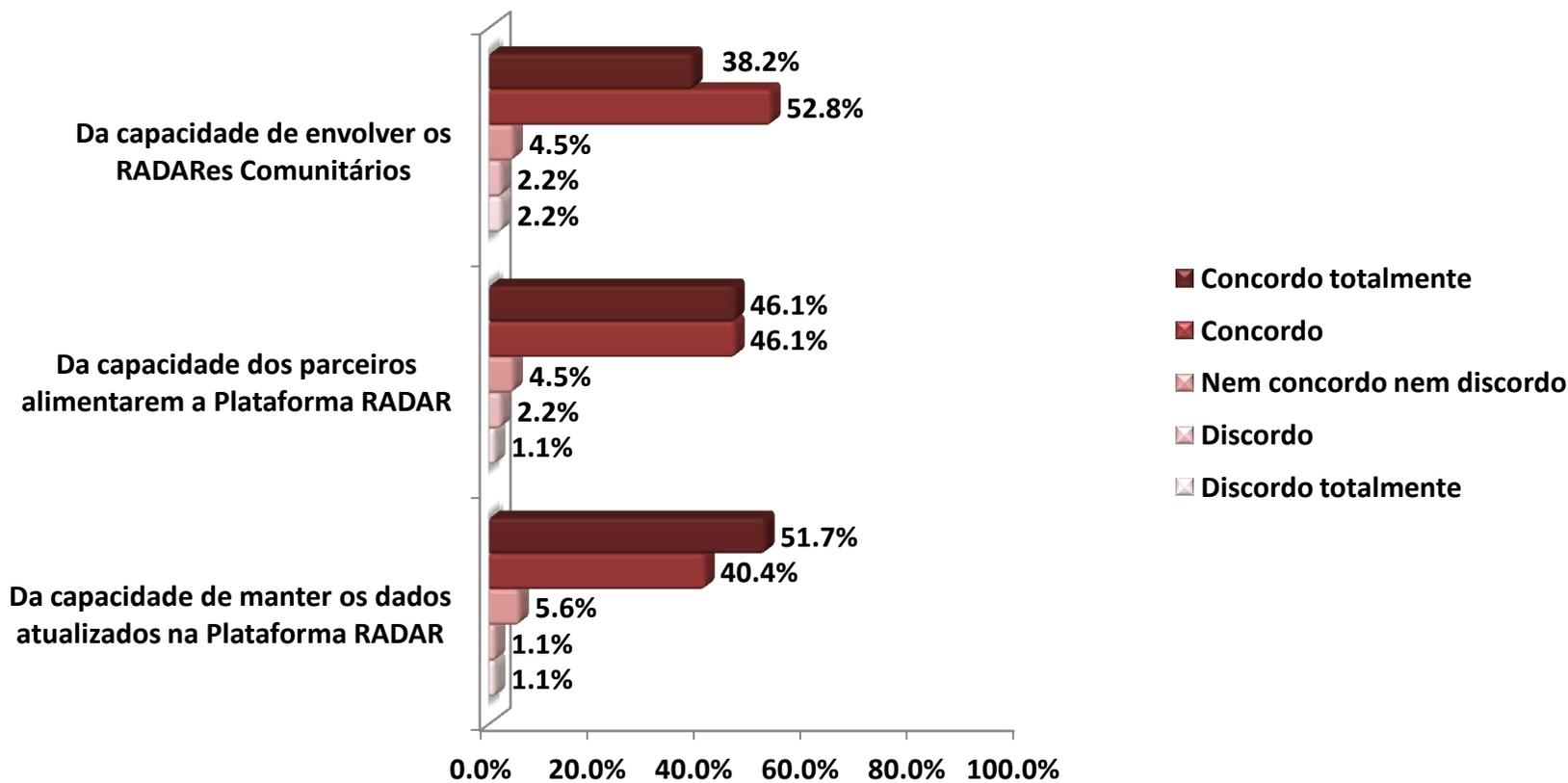
A sustentabilidade futura do projeto RADAR depende fundamentalmente:



Base - 89 respostas

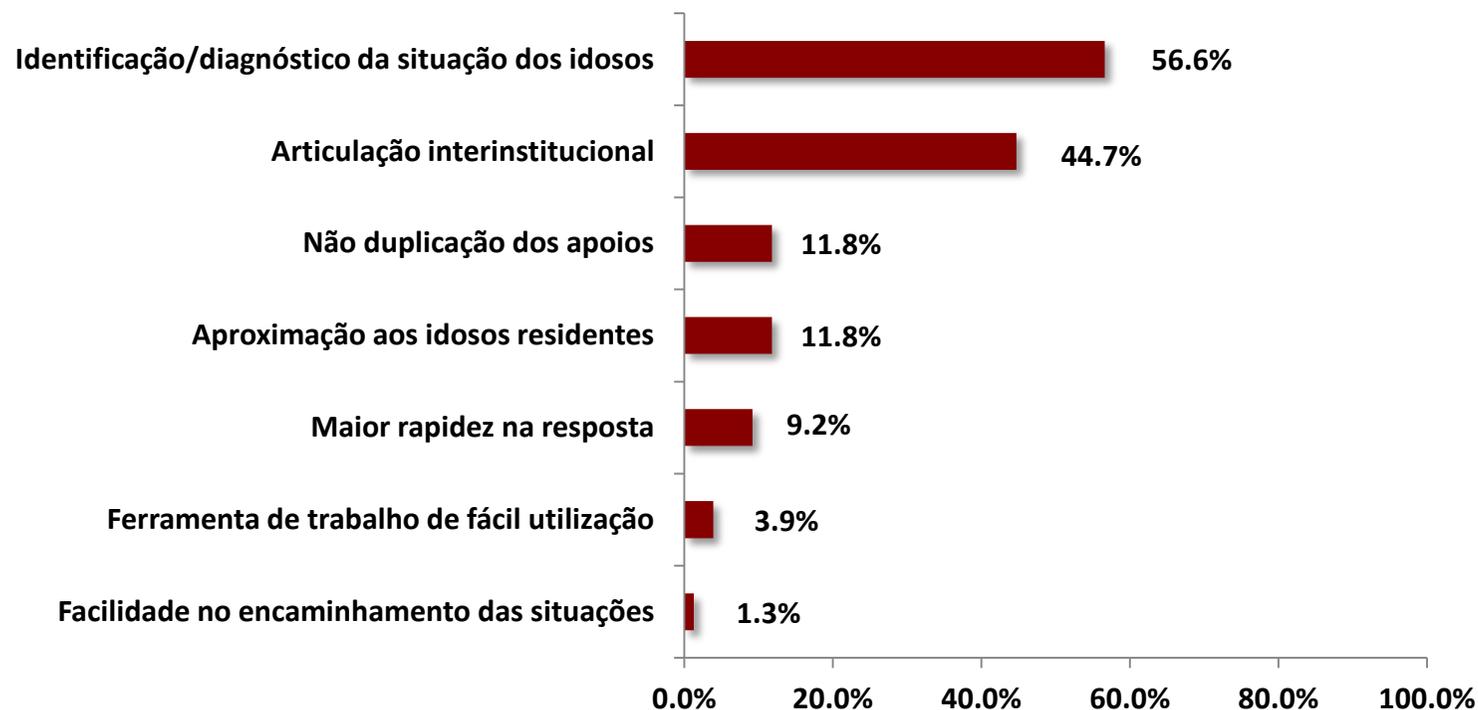
A sustentabilidade futura do projeto RADAR depende fundamentalmente:

(continuação)



Base - 89 respostas

Aspetos mais positivos da Plataforma



Base - 76 respostas

Aspetos mais negativos da Plataforma



Base - 67 respostas

Sugestões de melhoria do Projeto



Base - 24 respostas

Conclusões gerais

- ✓ Perto de 40% dos inquiridos pertence à **Polícia de Segurança Pública (PSP)** e 35% trabalham numa **Junta de Freguesia**. Os inquiridos que trabalham na SCML representam apenas 21% do total. A **utilização da Plataforma** é feita **regularmente** ou **algumas vezes** por mais de 90% dos inquiridos, tendo apenas 2 referido que nunca a tinham utilizado.
- ✓ A maioria dos inquiridos considera que o Projeto RADAR permite **conhecer melhor as características e necessidades da população 65+** e 75,1% reconhece neste projeto uma forma de **promover a participação social** desta população. O **trabalho em parceria** é uma vantagem deste Projeto para 73,1% dos inquiridos mas desce para 60,7% os que consideram que o RADAR evita a **duplicação de respostas**.
- ✓ A maioria dos parceiros revelou **ter conhecimento** sobre a **importância e objetivos** deste Projeto e **57,3%** afirmaram que este **superou as suas expectativas** em termos de utilidade.
- ✓ Sobre a **gestão e utilização da Plataforma**, e apesar de 82% dos inquiridos afirmarem que se trata de um **instrumento gerido pela SCML**, perto de 89% afirma que **só tem sustentabilidade se for partilhada** e cerca de 33% considera que deve ser acessível a outras entidades. Para 78,6% dos inquiridos esta plataforma **permite ativar as respostas necessárias** à população 65+.

Conclusões gerais

(continuação)

- ✓ O **desempenho da Plataforma durante a pandemia** por COVID 19 foi considerado globalmente **positivo** por mais de metade dos inquiridos: 73% reconheceram a importância da **manutenção dos contactos telefónicos** com a população 65+ isolada e 61% afirmaram que foi importante para **conhecer as condições em que as pessoas se encontravam**. No entanto, **31,5%** dos inquiridos consideram que a **existência da Plataforma não se traduziu numa melhor articulação entre parceiros** e **28,1%** responderam que **não contribuiu para a ativação das respostas necessárias** à manutenção dos idosos em casa.

- ✓ Cerca de 64% dos inquiridos consideram que a **Plataforma** já é utilizada como uma **ferramenta de trabalho diária** na instituição em que trabalham mas **apenas 22,5%** responderam **Totalmente**. Os restantes, quando questionados sobre o **que falta** para que a utilização seja plena, destacaram:
 - ✓ a **insuficiência de meios informáticos** (tablets) que permitam a inserção de dados no terreno (21,1%),
 - ✓ a necessidade de uma **melhor articulação** entre parceiros para evitar a duplicação de respostas (19,7%) e
 - ✓ a insuficiência de **recursos humanos** (13,2%).
 - ✓ Outras respostas apontaram para a necessidade de criação de um **mecanismo de notificações** no telemóvel quando surge um pedido/alerta (10,5%) e do **aperfeiçoamento da Plataforma** através da criação de filtros, por exemplo (9,2%).

Conclusões gerais

(continuação)

- ✓ Perto de 95% dos inquiridos consideram **adequado ou totalmente adequado o papel** desempenhado pela sua **instituição** no Projeto RADAR .
- ✓ Cerca de **13%** dos inquiridos **não tiveram formação** para utilizar a Plataforma. Entre os que tiveram formação, a **avaliação** é globalmente **positiva**, em especial no que se refere à **qualidade dos formadores (86%)** e à **utilidade** da formação (**81%**). Sobre os formadores, **85%** dos inquiridos afirmaram ainda que estes se **mantiveram disponíveis** para o esclarecimento de dúvidas.
- ✓ Para **94%** dos inquiridos, a **sustentabilidade** futura do projeto RADAR **depende principalmente da capacidade de trabalho em rede** dos parceiros envolvidos, sem descurar a capacidade de atualização dos dados constantes na Plataforma.
- ✓ Convidados a identificar os **aspetos mais positivos** do Projeto RADAR, 56,6% dos inquiridos destacaram a possibilidade de **identificação e diagnóstico da situação dos idosos** residentes no concelho a que se segue a **articulação entre os serviços** e, com isso, o evitar de duplicação de respostas.

Conclusões gerais

(continuação)

- ✓ Entre os **aspetos mais negativos** da Plataforma, 25,4% dos inquiridos assinalaram a **dificuldade de articulação entre parceiros**, que por vezes conduz à duplicação de respostas, e 16,4% destacaram a **falta de meios informáticos**, como os tablets, bem como o **excesso de burocracia**.
- ✓ Apenas 27% dos inquiridos deixaram **Sugestões** sobre a Plataforma. Entre estas, destacaram-se a necessidade de **aperfeiçoar a articulação entre parceiros** (29,2%) e **melhorar o sistema de alerta** (25,0%).

Unidade de Estudos

Direção de Estudos e Planeamento Estratégico

23 de fevereiro de 2021