

# ESTUDO

---

*Focal points* – grau de utilização e apropriação  
da Plataforma RADAR

**Estudo**  
***Focal points* – grau de utilização e apropriação da Plataforma**  
**RADAR**



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

**Mês: Janeiro**

**Ano: 2024**

# Índice

- ✓ **Enquadramento** | 4
- ✓ **Ficha técnica** | 5
- ✓ **Caracterização da amostra** | 6 - 7
  - ✓ Idade | 6
  - ✓ Área de formação | 6
  - ✓ Entidade que representa | 7
  - ✓ Função que desempenha | 7
- ✓ **Utilização da Plataforma RADAR** | 8
  - ✓ Há quanto tempo utiliza a Plataforma? | 8
  - ✓ Com que frequência utiliza a Plataforma? | 8
- ✓ **Funcionalidades da Plataforma RADAR** | 9 - 12
  - ✓ Com que frequência utiliza as funcionalidades da Plataforma? | 9 - 10
  - ✓ Grau de facilidade na utilização das funcionalidades | 11 - 12
- ✓ **A Plataforma RADAR tem as funcionalidades necessárias à sua atividade profissional?** | 13
- ✓ **A navegação na Plataforma RADAR é:** | 14 – 15
- ✓ **Avaliação da Plataforma RADAR** | 16 - 18
  - ✓ A Plataforma...: | 16 - 18
  - ✓ Que adjetivo(s) utilizaria para definir a Plataforma RADAR? | 19
  - ✓ **Segurança da informação** | 20
    - ✓ Conhece a política de recolha e tratamento de dados pessoais da Plataforma RADAR? | 20
    - ✓ Em que medida se sente confiante com a proteção de dados prevista? | 20
  - ✓ **Formação** | 21 – 23
    - ✓ Teve formação para trabalhar com a Plataforma RADAR? | 21
    - ✓ Que ação(ões) frequentou ? | 21
    - ✓ A frequência da(s) ação(ões) de formação ajuda-o(a) a navegar na Plataforma RADAR | 22
    - ✓ Há alguma área que considere importante mas de que ainda não houve formação? | 22
    - ✓ Pensa que se deviam organizar mais ações de formação? | 23
    - ✓ Com que regularidade? | 23
  - ✓ **Apoio Técnico** | 24
    - ✓ Alguma vez teve de recorrer ao apoio técnico prestado pela equipa? | 24
    - ✓ Que avaliação faz desse apoio? | 24
  - ✓ **Sugestões** | 25
  - ✓ **Conclusões principais** | 26

## Enquadramento

Os últimos Censos da população vieram confirmar o **envelhecimento de Lisboa**. Em 2021, perto de  $\frac{1}{4}$  dos residentes da cidade tinha 65 ou mais anos, subindo essa proporção acima dos 26% em freguesias como São Domingos de Benfica (26,4%), Belém (26,5%), Olivais (26,6%), Ajuda (27,4%) e Benfica (29,6%). Entre a população 65+, há quem viva sozinho ou em agregados exclusivamente compostos por pessoas da mesma faixa etária. Ainda em 2021, **30,4% dos residentes com 65 ou mais anos vivem sós**. Esta situação é mais acentuada nas freguesias de São Vicente (35,6%), Campo de Ourique (35,9%), Santa Maria Maior (36,7%) e Misericórdia (38,7%). Nestes casos, **à vulnerabilidade associada à idade, soma-se o isolamento** que deve ser do conhecimento de quem trabalha no terreno, por forma a garantir uma atuação em caso de necessidade.

Atenta a esta tendência, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) lançou a **Plataforma RADAR**, em 2019, em parceria com diferentes entidades que trabalham com a população 65+ na cidade, como a Câmara Municipal de Lisboa (CML), o Instituto de Segurança Social (ISS), a Polícia de Segurança Pública (PSP), a Rede Social de Lisboa (RSL) ou a Administração Regional de Saúde – Lisboa e Vale do Tejo (ARS-LVT). Esta Plataforma, criada no âmbito do Programa *Lisboa Cidade de Todas as Idades*, permite **reunir numa mesma base os dados sobre os residentes de Lisboa com 65 ou mais anos que residem sozinhos ou acompanhados por outra pessoa da mesma faixa etária** e pretende contribuir para a partilha, comunicação e disponibilização de informação entre os parceiros, de forma a facilitar processos e evitar a duplicação de tarefas.

O acesso à Plataforma está condicionado a um conjunto de profissionais das diferentes entidades, de acordo com o seu perfil de acesso. Os **focal points** são **representantes das entidades** com acesso de consulta territorial, em função da área de atuação da entidade que representam.

Passados já quase 5 anos do arranque desta Plataforma, **interessa agora avaliar até que ponto o RADAR faz parte do quotidiano destes profissionais e conhecer a avaliação que estes fazem deste instrumento de trabalho**.

## Ficha técnica

### *Universo e Amostra*

- ✓ O universo deste estudo é constituído pelos profissionais com estatuto de *focal points* na Plataforma RADAR, num total de 340.
- ✓ Foram recolhidas 144 respostas ao inquérito, o que representa 42,4% do total.

### *Metodologia*

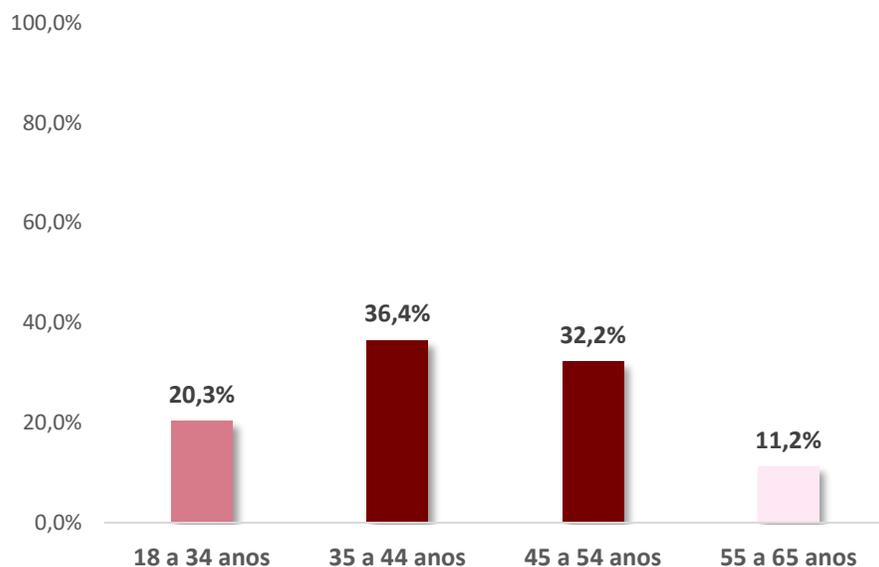
- ✓ A informação foi recolhida on-line através do software *LimeSurvey*.
- ✓ Os Comentários e/ou Sugestões são apresentados em itálico e entre aspas para facilitar a sua identificação.

### *Datas de campo*

- ✓ A recolha de informação decorreu entre os dias 3 de agosto e 29 de novembro de 2023. Inicialmente estava prevista a conclusão da recolha no dia 30 de setembro. No entanto, o reduzido número de respostas obrigou a adiamentos sucessivos por forma a garantir um número razoável de respostas.
- ✓ Foram enviados 11 lembretes para preenchimento do inquérito *on-line*.

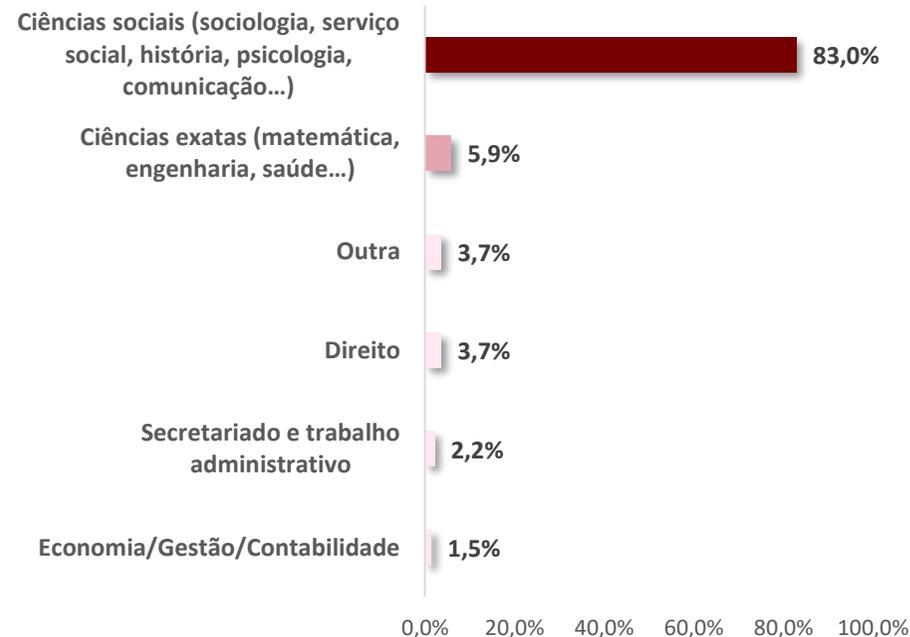
## Caracterização da amostra

### Idade:



Base - 143 respostas

### Área de formação:



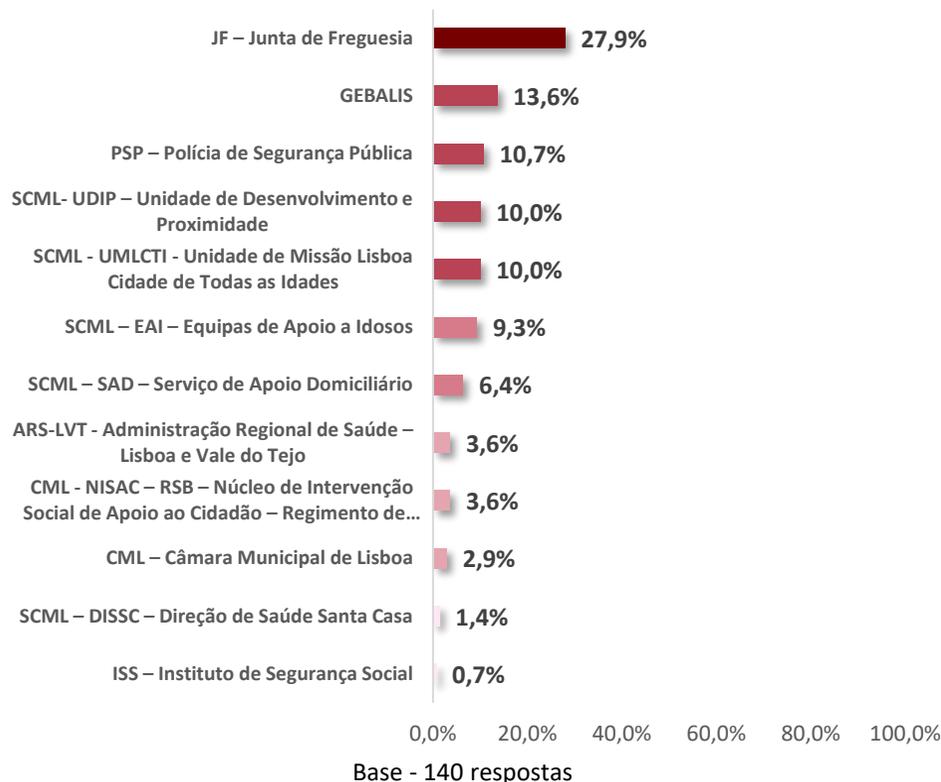
Base - 135 respostas

→ Perto de **70%** dos *focal points* têm entre **35 e 54 anos**. Os profissionais acima dos 54 anos têm um peso reduzido nesta amostra.

→ Em termos de formação, **83%** referiram ter **qualificação superior na área das ciências sociais**, como sociologia, serviço social ou psicologia.

## Caracterização da amostra (cont.)

### Entidade que representa:



### Função que desempenha:

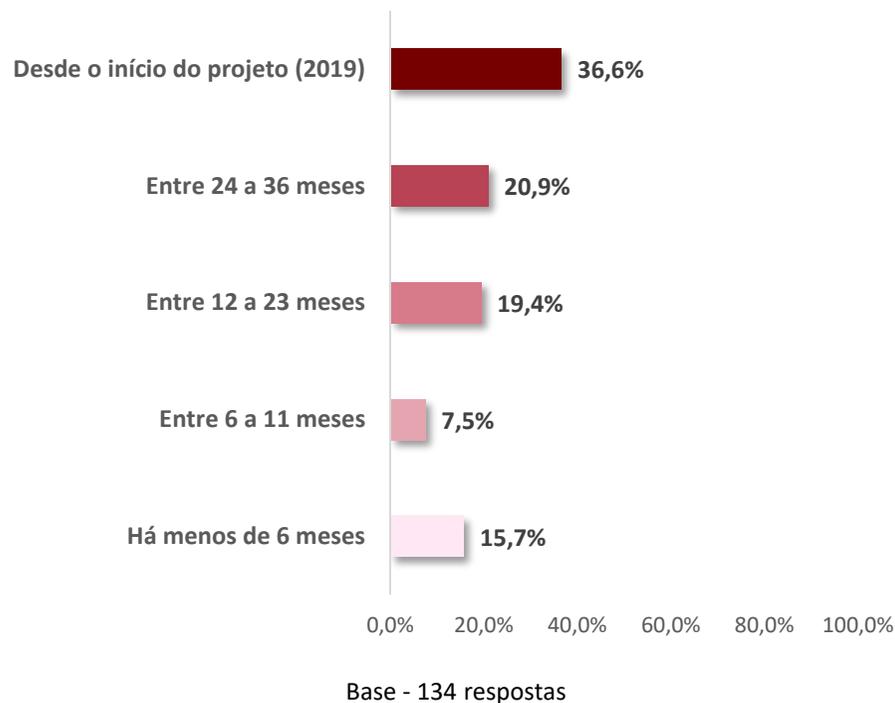


→ Perto de **30% dos inquiridos são funcionários de Juntas de Freguesia (JF)**. A estes seguem-se funcionários da **Gebalis** (13,6%), elementos da **PSP** (10,7%) e trabalhadores de três serviços da **SCML** que, no conjunto, representam cerca de 30% da amostra. É de referir, contudo, que **esta distribuição não reflete a real proporção destas entidades no universo dos focal points**: os elementos da PSP, por exemplo, cujo peso na amostra não chega aos 11%, constituem 40,3% do universo.

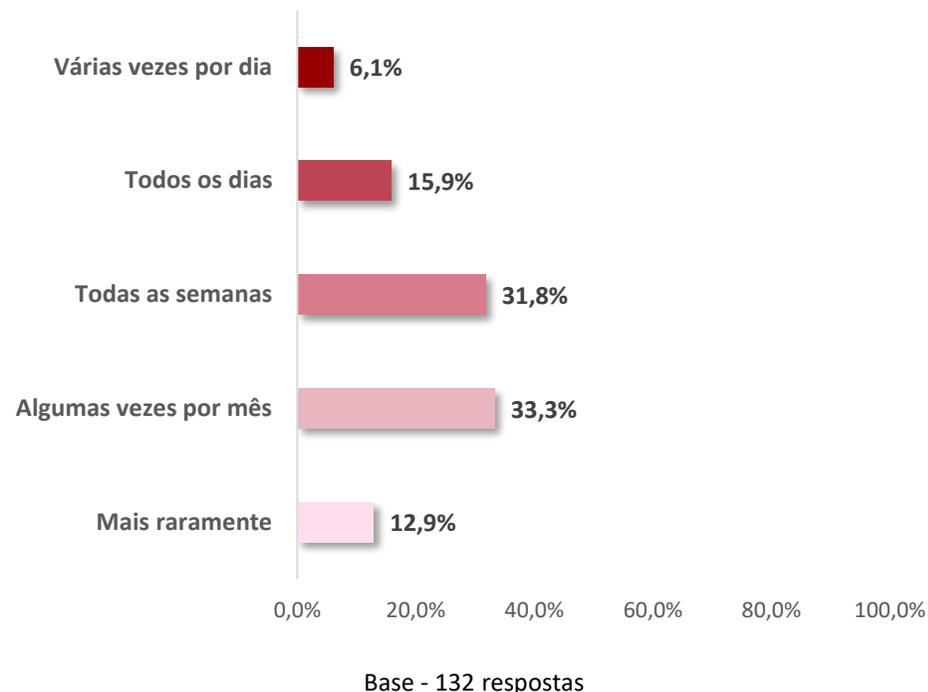
→ Em sintonia com as qualificações, cerca de **70% dos focal points desempenham funções de técnico/a superior**.

## Utilização da Plataforma RADAR

### Há quanto tempo utiliza a Plataforma?



### Com que frequência utiliza a Plataforma?

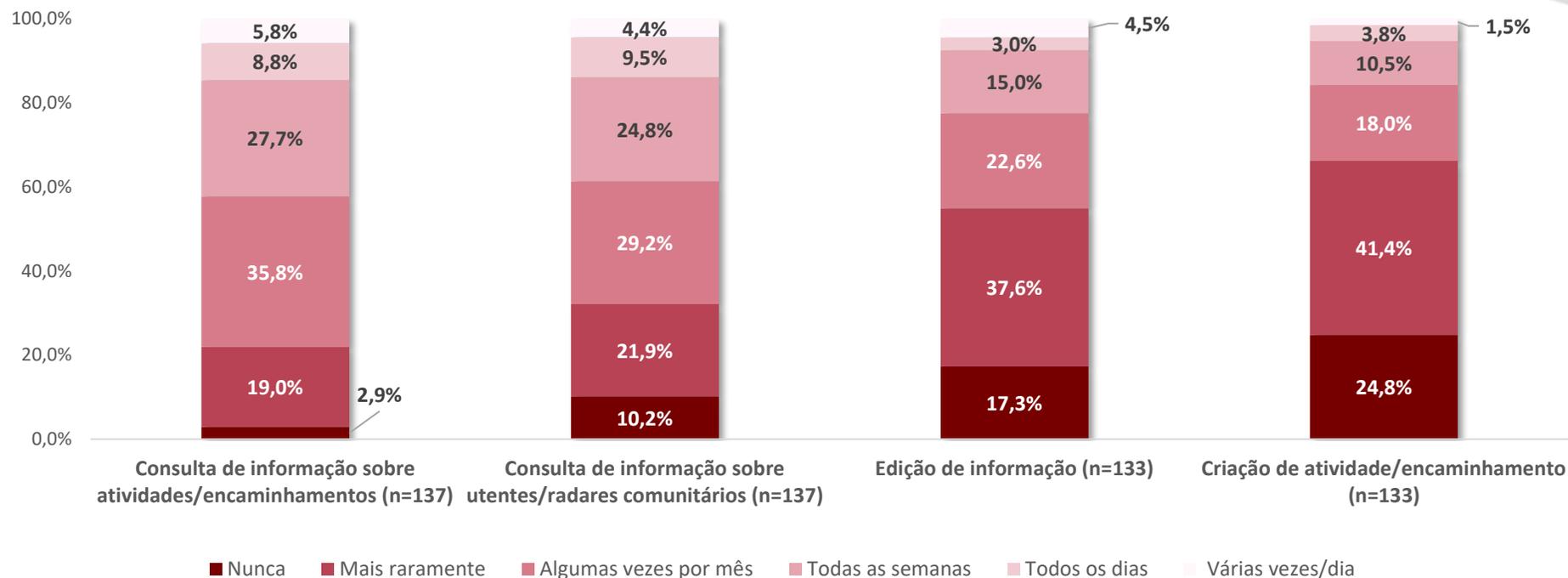


→ Mais de **75%** dos *focal points* utilizam a Plataforma RADAR há mais de 1 ano e 36,6% fazem-no desde o seu arranque em 2019. Entre os que começaram a trabalhar com esta ferramenta há **menos de 6 meses**, **43%** pertencem ao **Serviço de Apoio Domiciliário da SCML**.

→ A **utilização** da Plataforma tende a ser **mensal (33,3%)** ou **semanal (31,8%)**. A uma distância considerável, não chegam a **16%** os que utilizam a Plataforma **todos os dias** e **apenas 6%** fazem-no **várias vezes por dia**. Nesta última situação encontram-se principalmente elementos da **Unidade de Missão Lisboa Cidade de Todas as Idades (UMLCTI)** e das **Juntas de Freguesia**. É de referir ainda que **4 inquiridos responderam não ter acesso à Plataforma**, o que levanta dúvidas quanto à atualização da lista de representantes das entidades.

## Funcionalidades da Plataforma RADAR

### Com que frequência utiliza as funcionalidades da Plataforma?



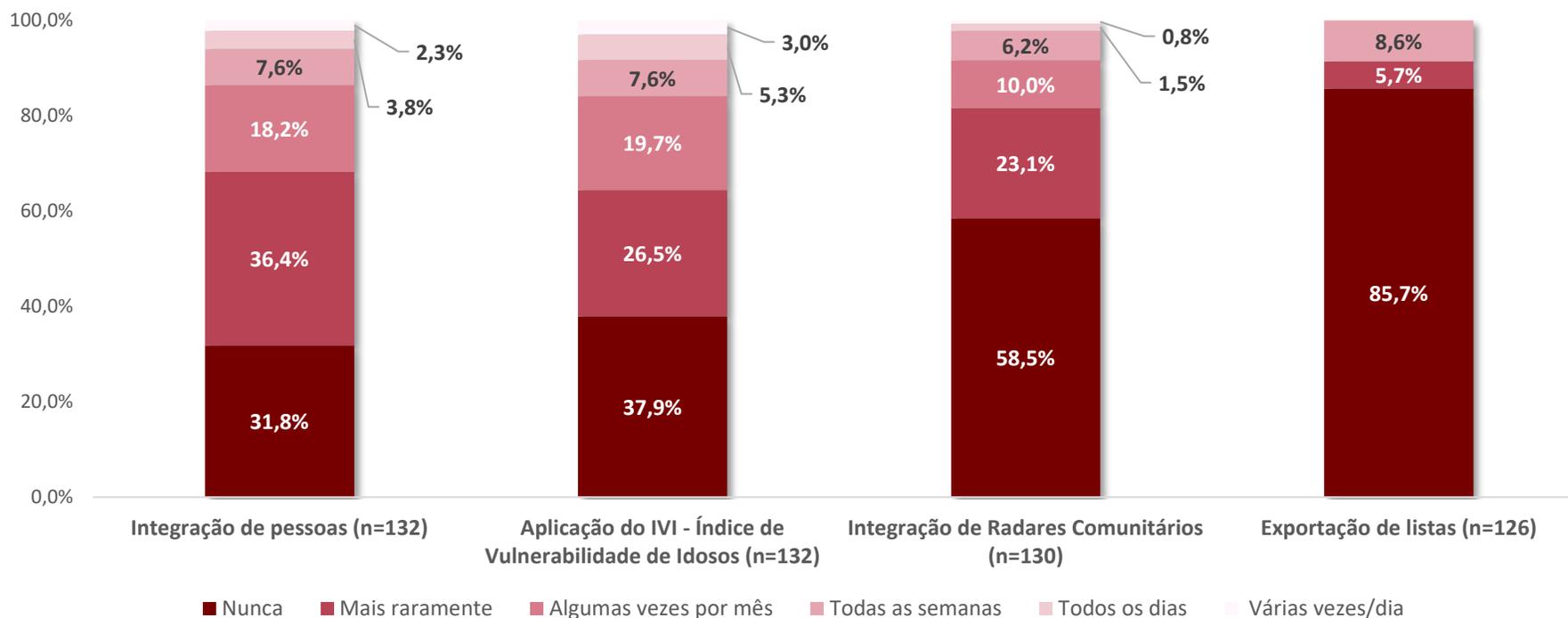
→ A **Consulta de Informação** é a funcionalidade da Plataforma **mais utilizada diariamente** pelos *focal points* (14,6% consultam informação sobre **atividades e encaminhamentos** e 13,9% sobre **utentes e radares comunitários**). No primeiro caso estão em maioria os trabalhadores da UMLCTI.

→ A **Edição de Informação** é utilizada **diariamente** por cerca de metade daquele valor - **7,5%** dos *focal points* - pertencendo todos à UMLCTI. Os *focal points* que nunca fazem edição de informação distribuem-se pelas diferentes entidades, não se registando o destaque de nenhuma.

→ A **Criação de Atividade ou o Encaminhamento** é uma funcionalidade a que **41,4%** dos *focal points* afirmaram aceder **mais raramente** e **24,8%** referiram **nunca utilizar**, destacando-se aqui os **funcionários dos diferentes serviços da SCML** que representam 54,5% dos que responderam nunca recorrer a esta funcionalidade.

## Funcionalidades da Plataforma RADAR (cont.)

### Com que frequência utiliza as funcionalidades da Plataforma?

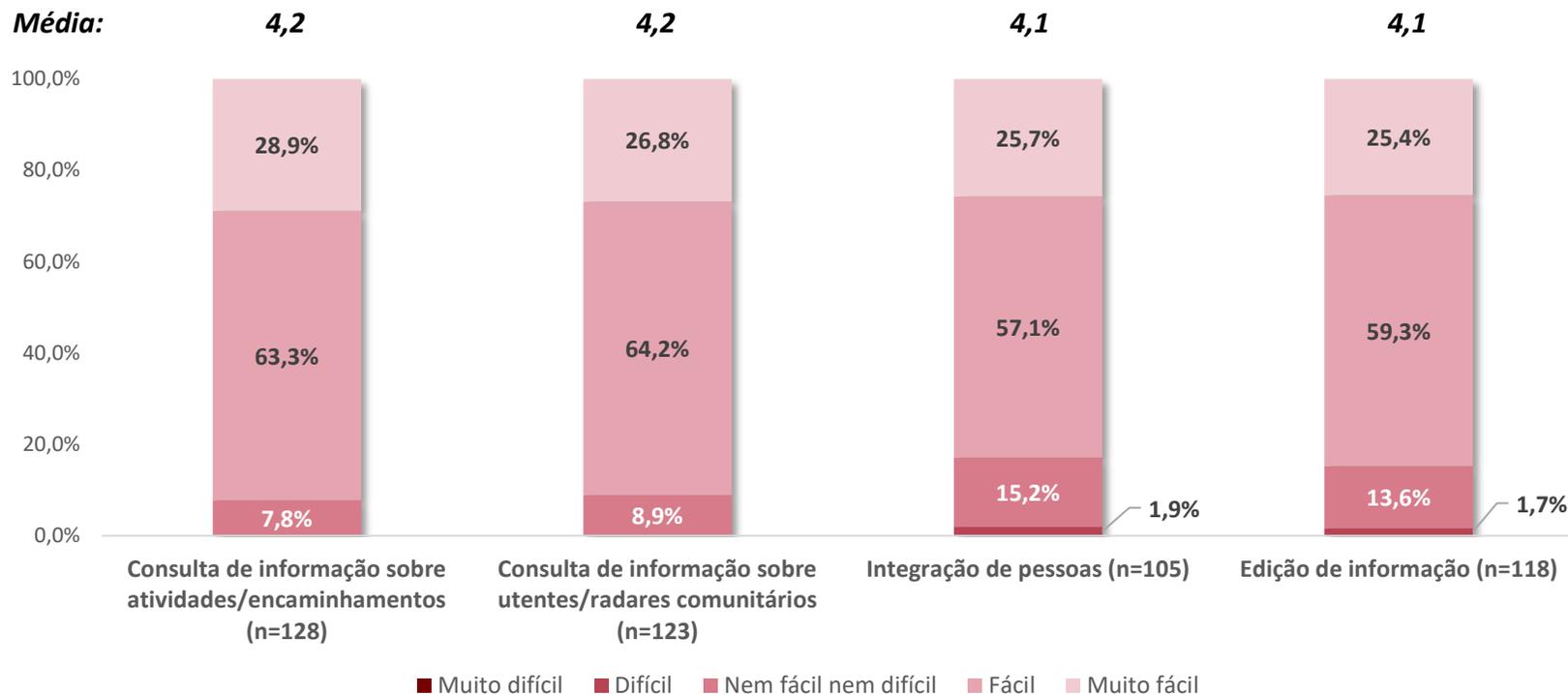


→ Apenas **6%** dos *focal points* fazem a **Integração de pessoas** na **Plataforma todos os dias ou várias vezes por dia**. Também aqui, a UMLCTI surge em primeiro lugar, sendo responsável por 87,5% destas respostas. No extremo oposto, encontram-se os *focal points* dos restantes serviços da SCML que, em conjunto, representam mais de metade dos que afirmaram nunca utilizar esta funcionalidade.

→ A **Aplicação do IVI** (Índice de Vulnerabilidade de Idosos) é uma **funcionalidade** menos utilizada pelos *focal points*: **64,4%** afirmaram **nunca recorrer** a esta possibilidade **ou recorrer apenas raramente**. A **Integração de Radares Comunitários** é também uma funcionalidade pouco utilizada: perto de **60%** dos *focal points* **nunca** recorrem e apenas funcionários da UMLCTI afirmaram fazê-lo todos os dias. A **Exportação de listas** é a funcionalidade da Plataforma **menos utilizada**: 85,7% dos *focal points* afirmaram nunca fazer e nenhum afirmou realizar diariamente.

## Funcionalidades da Plataforma RADAR

### Grau de facilidade na utilização das funcionalidades:



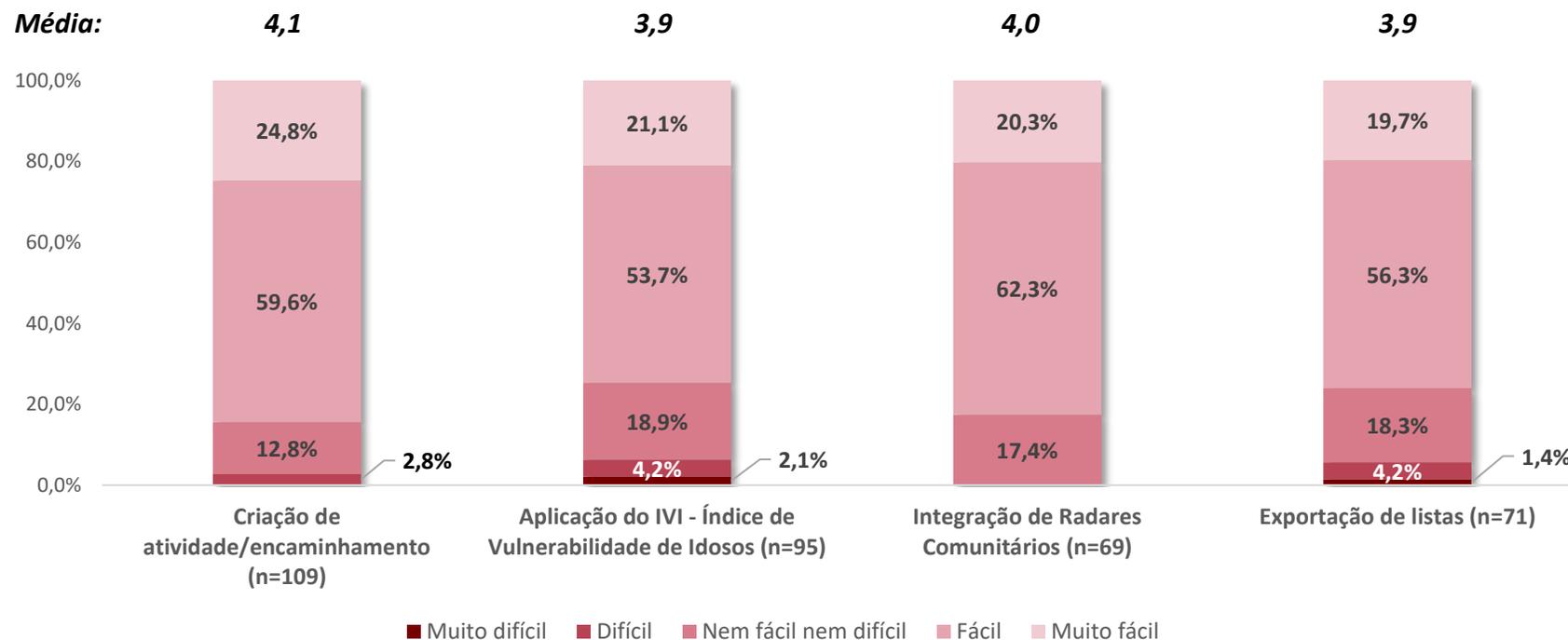
→ Questionados sobre o **grau de facilidade** na utilização das funcionalidades da Plataforma, a **avaliação global dos focal points é positiva**: apenas duas funcionalidades obtiveram uma média de classificação inferior a 4 (Fácil).

→ A **Consulta de Informação**, sobre **atividades ou encaminhamentos** ou sobre **utentes e radares comunitários**, é considerada Muito fácil por 28,9% e 26,8% dos *focal points*, respetivamente. Nos dois casos, a soma das respostas Fácil e Muito fácil ultrapassa 90% das respostas obtidas e a média foi de 4,2.

→ A **Integração de pessoas** na Plataforma e a **Edição de informação** também são consideradas **Fáceis**: cerca de 83% dos *focal points* revelaram não ter dificuldades nestes procedimentos.

## Funcionalidades da Plataforma RADAR

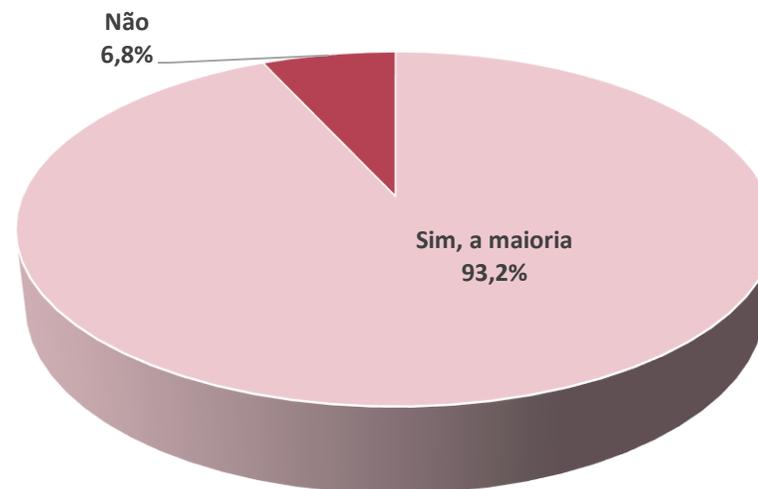
### Grau de facilidade na utilização das funcionalidades: (cont.)



→ Mais de **80%** dos *focal points* consideram **Fácil ou Muito fácil** proceder à **Criação de atividade ou de um encaminhamento** ou fazer a **Integração de Radares Comunitários** na Plataforma. No entanto, alguns elementos das Equipas de Apoio a Idosos (EAI) da SCML classificaram a criação de atividade/encaminhamento como Difícil.

→ A **Aplicação do IVI** e a **Exportação de listas** foram as únicas funcionalidades da Plataforma que, embora com pouco peso, foram classificadas como **Muito difíceis** por alguns *focal points*, do que resultou uma média de classificação inferior a 4. Nos dois casos, esta classificação foi atribuída por *focal points* de diferentes entidades, pelo que pode ser necessária a revisão dos procedimentos sobre estas funcionalidades com todos os parceiros.

## A Plataforma RADAR tem as funcionalidades necessárias à sua atividade profissional?



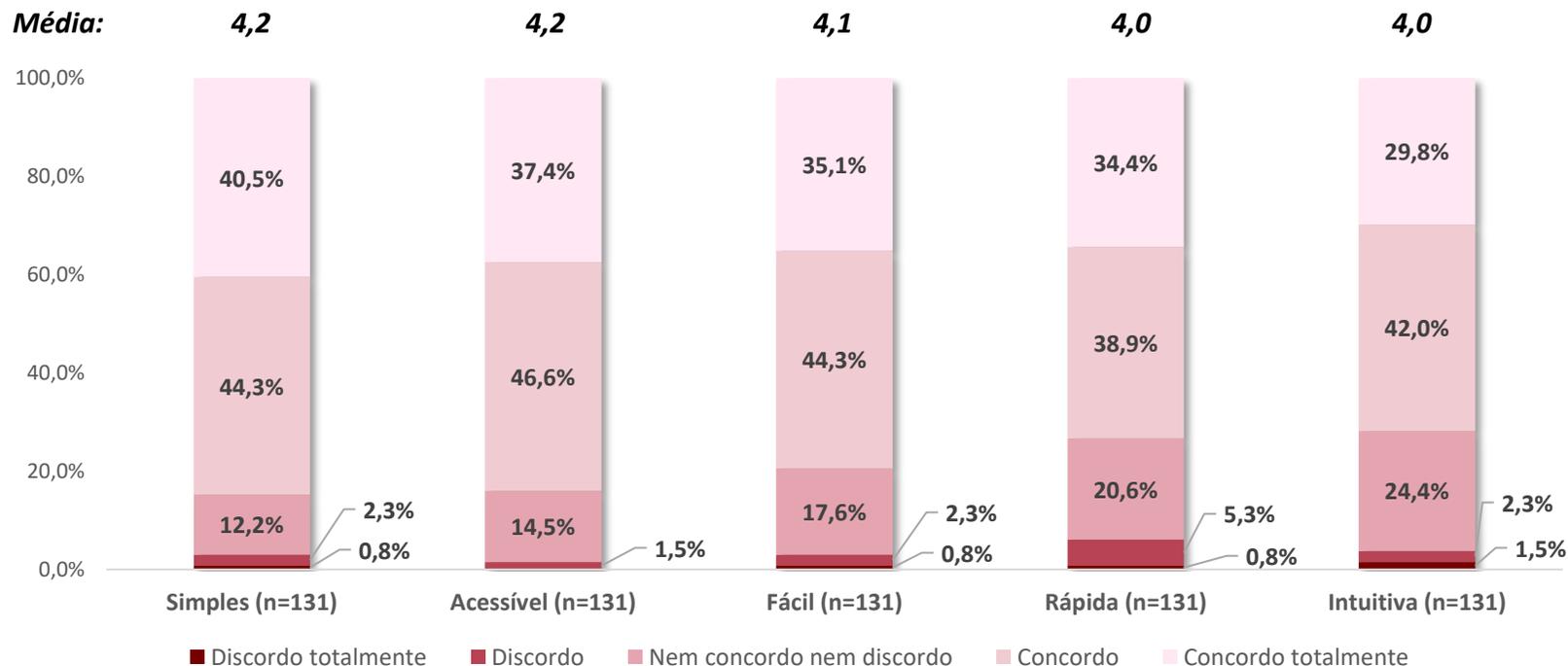
Base - 132 respostas

→ A maioria dos *focal points* considera que a **Plataforma RADAR tem as funcionalidades necessárias** à sua atividade profissional.

→ Para os que responderam negativamente a esta questão, **seria também importante:**

- . incluir a **Unidade de Saúde** a que os utentes pertencem,
- . que a introdução de **novos entrevistados** ou **novas atividades** na Plataforma **origine uma notificação** nos seus email,
- . permitir a **pesquisa por morada** do utente.

## A navegação na Plataforma RADAR é:

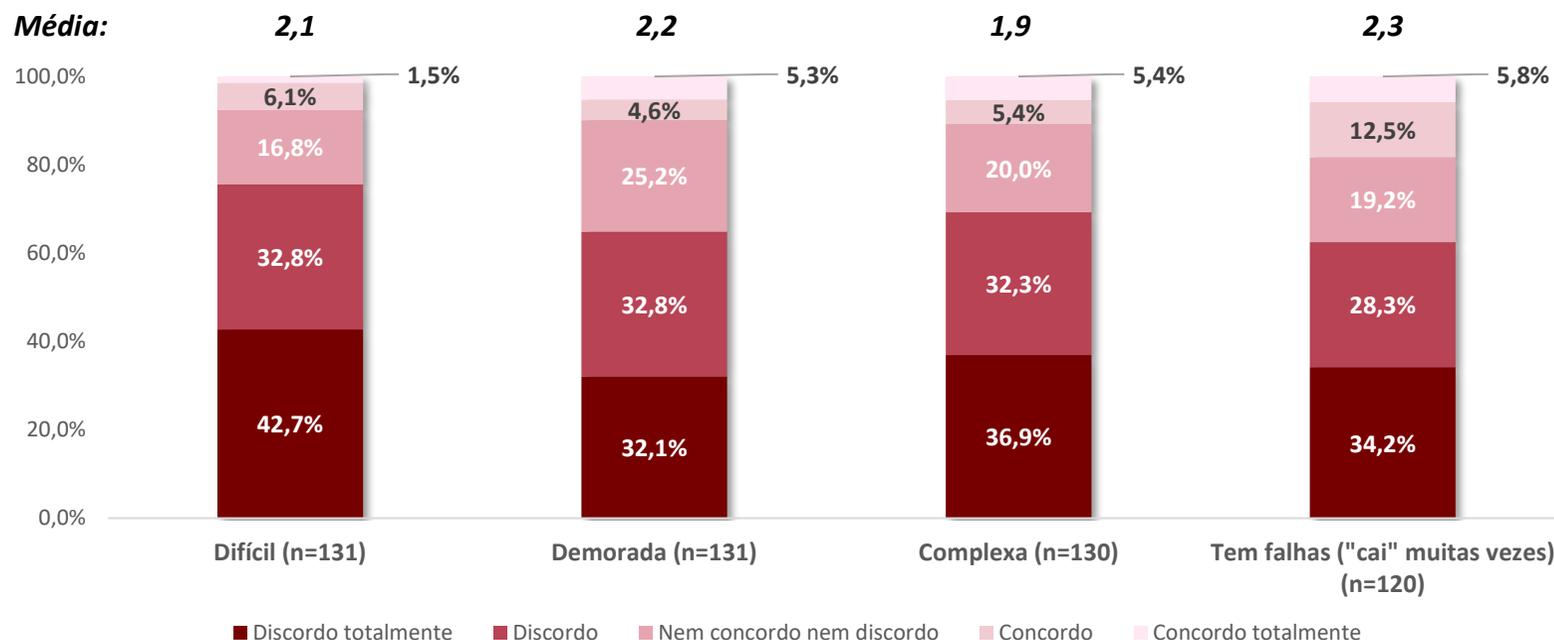


→ Cerca de **84%** dos *focal points* consideram que a **navegação na Plataforma RADAR é Simples e Acessível** e mais de **70%** concordam que se trata de uma navegação **Fácil, Rápida e Intuitiva**.

→ Mas alguns manifestam uma **opinião contrária**. Do conjunto de adjetivos positivos apresentados no inquérito, **Rápida foi o que obteve mais respostas discordantes**: cerca de **6%** referem que a **Plataforma não é Rápida**. Entre estes, destacam-se os elementos das Juntas de Freguesia e da Gebalis, os que utilizam a Plataforma há menos tempo e os que fazem uma utilização semanal ou mensal.

→ Ainda assim, a **média das respostas** sobre os cinco adjetivos é sempre **superior a 4**, o que significa que, em termos médios, os *focal points* fazem uma avaliação positiva da Plataforma.

## A navegação na Plataforma RADAR é: (cont.)

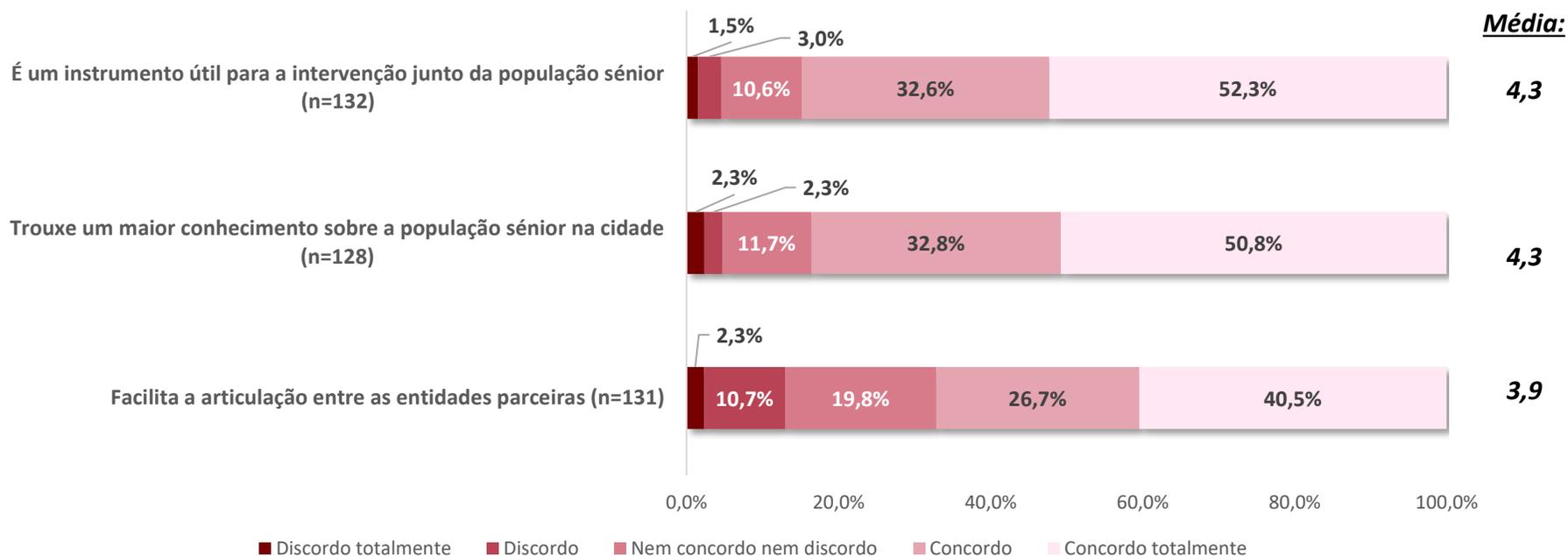


→ No mesmo quadro foi apresentada uma **observação** e alguns **adjetivos depreciativos** e pediu-se aos inquiridos para assinalarem o seu **grau de concordância** com a sua aplicação à Plataforma. Neste caso, e em sintonia com as avaliações anteriores, **mais de 60% das respostas denotam discordância**. No entanto, **a proporção de vozes discordantes é inferior à registada sobre as classificações positivas**.

→ Assim, **75,5% dos focal points não concordam que o RADAR seja Difícil**, **69,2% que seja Complexo**, **64,9% que seja Demorado** e **62,5% não concordam que Tenha falhas**. Entre os *focal points* que consideram a Plataforma Difícil (7,6% do total) destacam-se elementos da PSP, os que a utilizam há mais tempo e os que fazem uma utilização mensal. Com a **pior classificação**, **mais de 18% dos focal points concordam que o RADAR tem falhas e “cai” muitas vezes**. Esta opinião é partilhada pelos diferentes grupos em análise. Contudo, a **média** obtida para cada adjetivo negativo **é sempre inferior a 2,5**, o que significa que, em média, os *focal points* discordam destas classificações.

## Avaliação da Plataforma RADAR

### A Plataforma ...

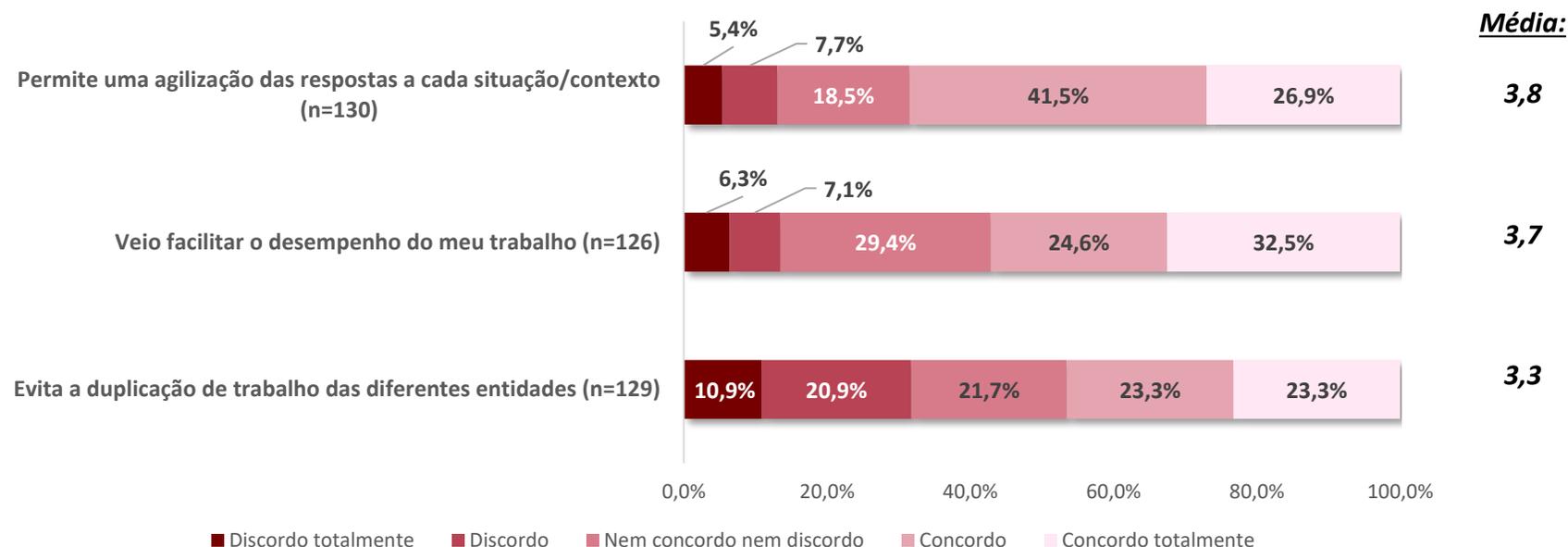


→ Mais de 80% dos focal points reconhecem que o RADAR é um instrumento de trabalho útil e que permitiu aumentar o conhecimento sobre a população sénior em Lisboa.

→ No mesmo sentido, perto de 70% consideram que a Plataforma facilita a articulação entre as entidades envolvidas. Mas esta capacidade é questionada por 13% dos inquiridos que não concordam com esta afirmação. Entre estes encontram-se principalmente os que trabalham desde o início na Plataforma, os que pertencem às UDIPs e às EAIs da SCML, bem como os elementos da ARS-LVT.

## Avaliação da Plataforma RADAR (cont.)

### A Plataforma...



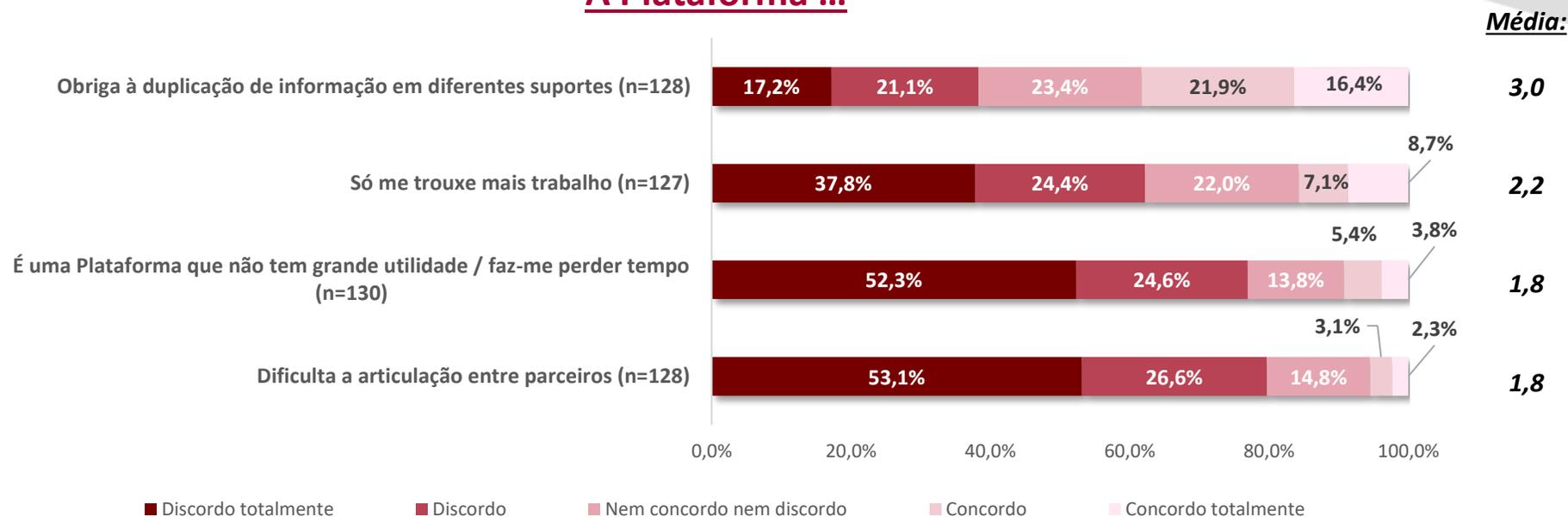
→ Cerca de **68% dos focal points** consideram que o **RADAR permite agilizar as respostas**, o que facilita o trabalho e acelera os processos. Contudo, 13,1% não concordam com esta afirmação, com destaque para os elementos das EAIs.

→ Para perto de **60% dos focal points** a **Plataforma veio facilitar o desempenho do seu trabalho**. Entre as opiniões contrárias destacam-se os que trabalham há mais tempo com a Plataforma e os que não trabalham diariamente. Em termos de entidades, destacam-se os elementos da Gebalis e os elementos das UDIPs e EAIs da SCML.

→ Como qualquer trabalho em parceria, o **RADAR pretende**, entre outros objetivos, **eliminar a duplicação de trabalho**. No entanto, é precisamente sobre esta capacidade que se levantam mais dúvidas. **Não chegam a metade os focal points que concordam que esta meta seja atingida** e cerca de 32% afirmaram não concordar. Os elementos da Gebalis e das Juntas de freguesia destacam-se entre os mais críticos quanto ao alcance deste objetivo.

## Avaliação da Plataforma RADAR

### A Plataforma ...



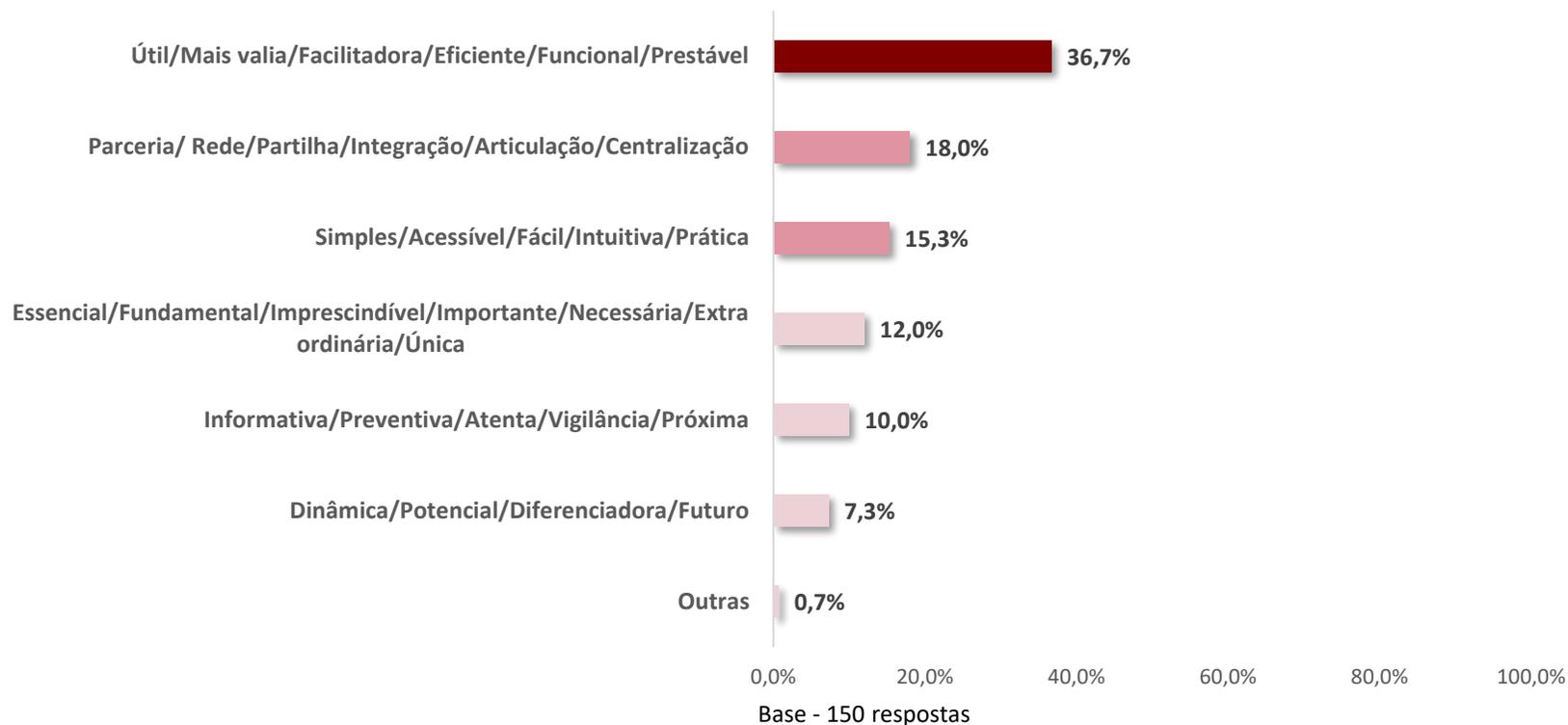
→ Tal como na questão anterior, também aqui foram colocadas algumas afirmações depreciativas e pediu-se aos inquiridos para indicarem o seu grau de concordância com cada uma.

→ Apenas **5,4%** dos *focal points* referem que a **Plataforma dificulta a articulação entre parceiros**. Com um valor um pouco mais elevado, não chegam ainda a **10%** os que consideram que o RADAR é uma Plataforma **sem grande utilidade**, onde se destacam os elementos das UDIPs e das EAls e os que não fazem uma utilização diária.

→ Contudo, sobe para mais de **15%** a proporção de *focal points* que consideram que a Plataforma só lhes **trouxe mais trabalho**. Os elementos das EAls, das Juntas de freguesia e da ARS-LVT sobressaem neste grupo, bem como aqueles que trabalham há mais tempo com a Plataforma.

→ A percentagem de *focal points* que consideram que o RADAR obriga à duplicação de informação em diferentes suportes é idêntica à dos que têm a opinião contrária (38,3%), pelo que se pode afirmar que a **prevenção da duplicação de trabalho é a capacidade mais questionada** pelos seus utilizadores.

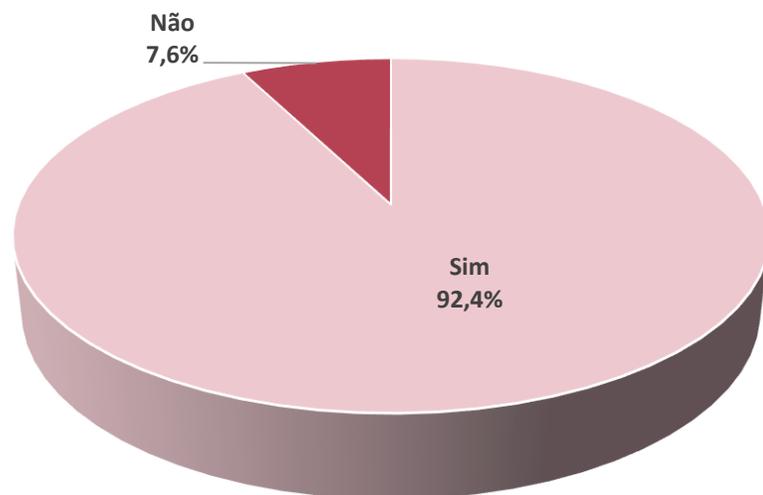
## Que adjetivo(s) utilizaria para definir a Plataforma RADAR?



- Cerca de **97%** das expressões sugeridas para definir o RADAR têm uma **conotação positiva**. Entre estas, destacam-se as que se referem ao RADAR como uma ferramenta **“bastante útil”**, uma **“mais valia”** e que **“facilita o trabalho”** sobre a população 65+ no concelho de Lisboa (**36,7%** das expressões).
- Entre as sugestões avançadas encontra-se também subjacente o conceito de **trabalho em parceria**, que permite a **“centralização de informação”** e a **“articulação entre parceiros”** (18%).
- Mais de **15%** das respostas obtidas destacam ainda que o RADAR é **“simples”** e **“fácil”** e que se trata de uma ferramenta **“acessível”** e **“intuitiva”**.

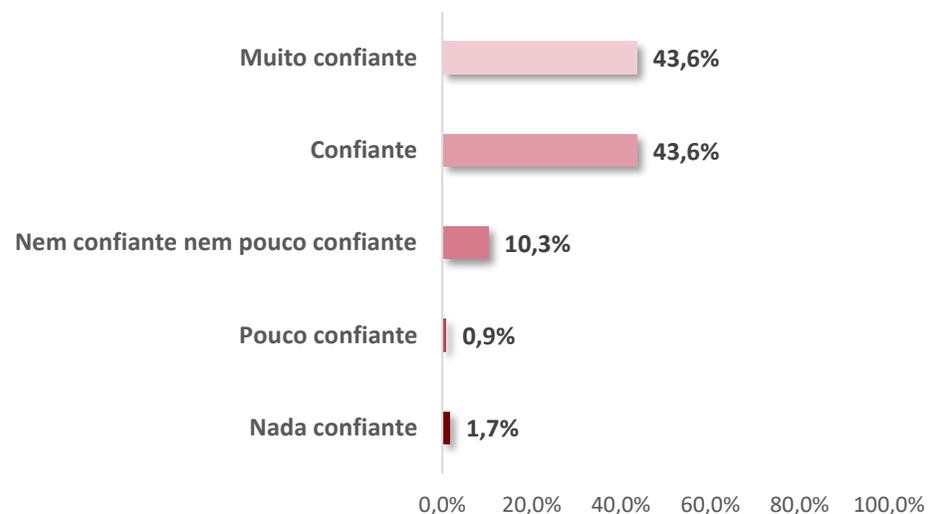
## Segurança da informação

### Conhece a política de recolha e tratamento de dados pessoais da Plataforma RADAR?



Base - 131 respostas

### Em que medida se sente confiante com a proteção de dados prevista?

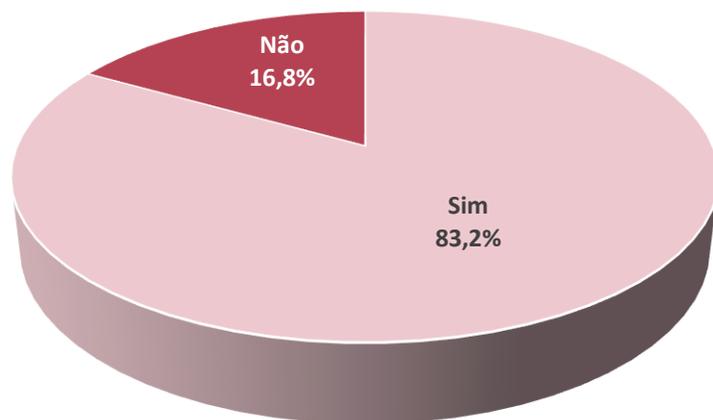


Base - 117 respostas

→ A maioria dos *focal points* conhece a política de recolha e tratamento de dados pessoais do projeto RADAR e tem confiança na proteção que este assegura (87,2% afirmam sentir-se confiantes ou muito confiantes).

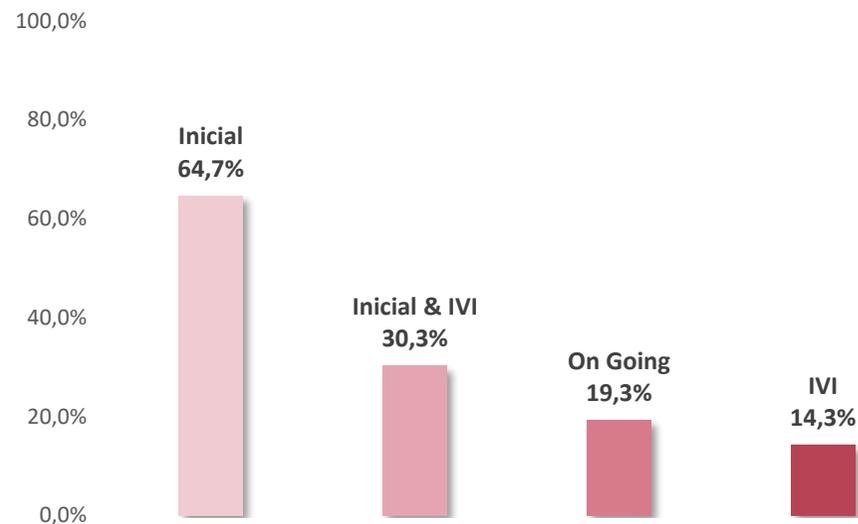
## Formação

### Teve formação para trabalhar com a Plataforma RADAR?



Base - 143 respostas

### Que ação(ões) frequentou?



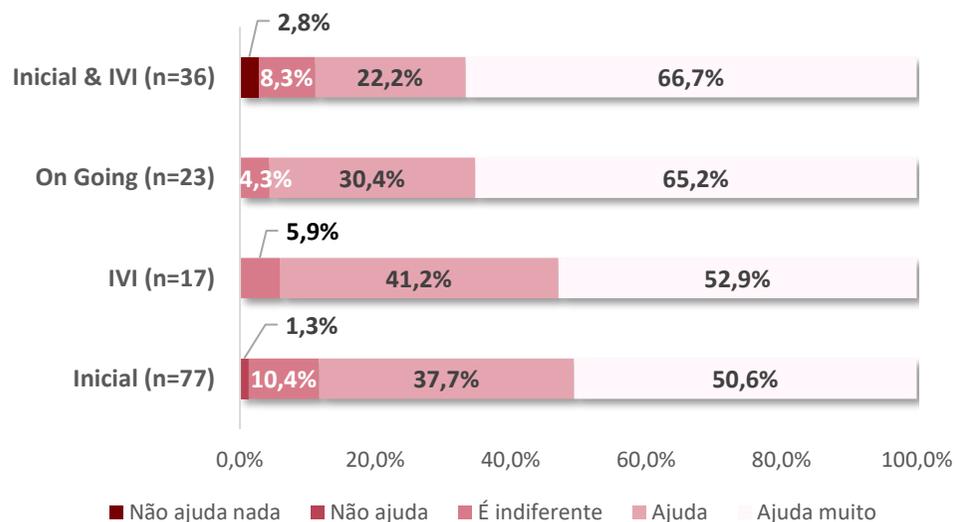
Base - 119 respostas

→ O Projeto RADAR assegurou **formação** à **maioria dos focal points (83,2%)**. Destes, perto de **65%** frequentaram a ação **Inicial**, a que se seguiram **30,3%** que frequentaram a ação que alia a introdução ao programa à formação sobre o Índice de Vulnerabilidade de Idosos (**Inicial & IVI**).

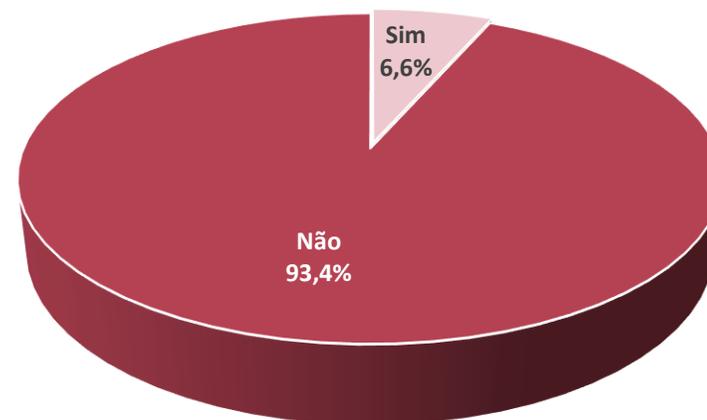
→ Sobre os que **não tiveram formação** para trabalhar com a Plataforma é curioso referir que são **principalmente elementos da SCML**. Em termos de antiguidade no Programa, **esta ausência foi apenas referida pelos que começaram a trabalhar há menos de 6 meses e aqueles que estão há mais de 2 anos**, o que pode significar que, se para os primeiros ainda não houve oportunidade de frequentar uma ação, para os segundos o facto de a formação só ter iniciado em 2021, aliado à aprendizagem que foram fazendo pela prática conduzem a que agora não sejam considerados como os utilizadores com maior necessidade de formação.

## Formação (cont.)

### A frequência da(s) ação(ões) de formação ajuda-o(a) a navegar na Plataforma RADAR?



### Há alguma área que considere importante mas de que ainda não houve formação?



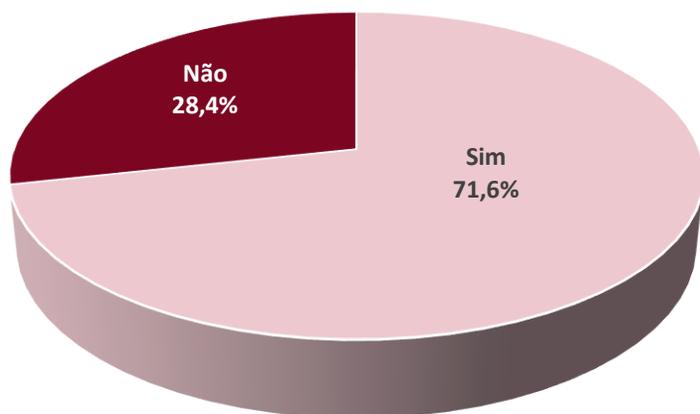
Base - 91 respostas

→ Em termos globais, os **focal points** consideram que a(s) ação(ões) de formação frequentada(s) constitui(em) uma ajuda importante para trabalhar com a Plataforma. Esta afirmação é principalmente válida para a ação **Inicial**, dado que o número reduzido de respostas sobre as restantes limita a extrapolação dos resultados.

→ Para a maioria, as ações de formação organizadas até ao momento abrangem os itens necessários. Entre os que gostariam que a formação se estendesse a outras áreas, as poucas respostas obtidas são divergentes e não permitem identificar um tema comum.

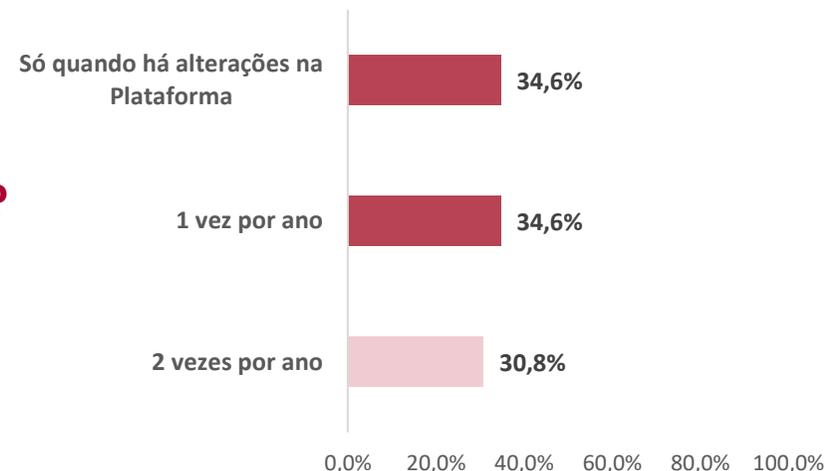
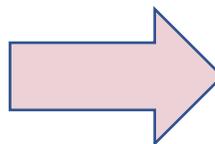
## Formação (cont.)

### Pensa que se devam organizar mais ações de formação?



Base - 109 respostas

### Com que regularidade?



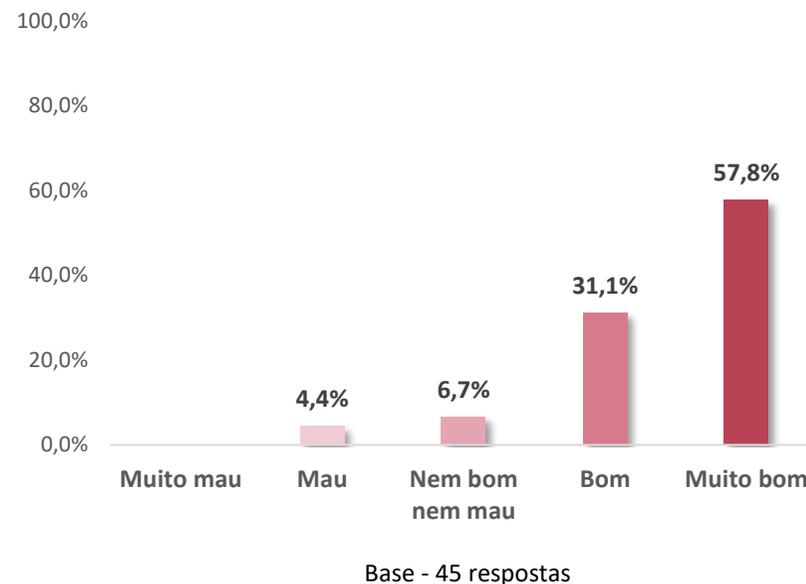
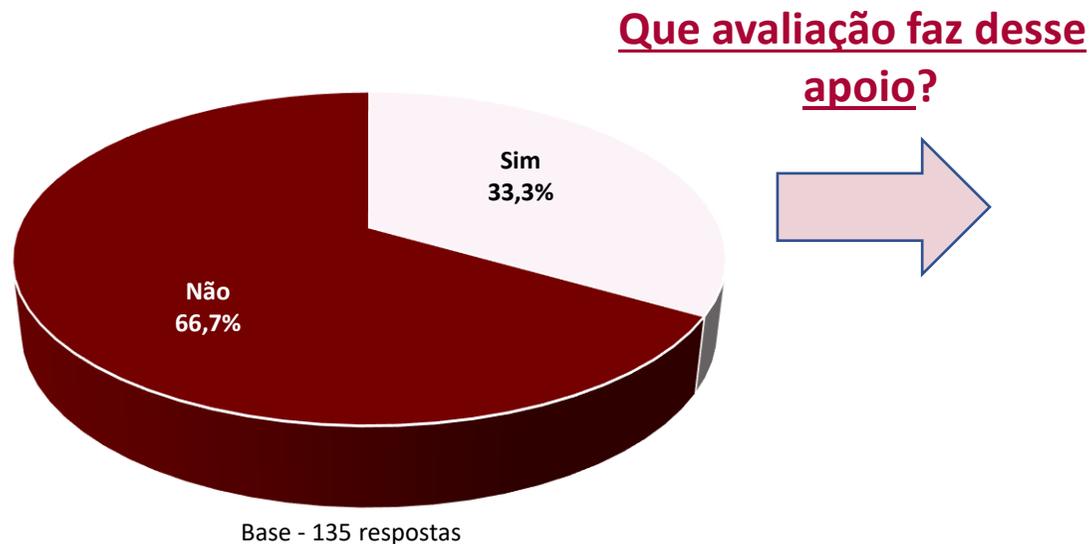
Base - 78 respostas

→ Cerca de **70%** dos *focal points* consideram que **se devam organizar mais ações de formação**. Entre os que respondem não ser necessário organizar mais ações encontram-se principalmente os que trabalham desde o início do Programa, os que fazem uma utilização semanal ou mensal e os elementos das Juntas de freguesia.

→ A **regularidade** com que se devam organizar mais ações de formação **divide os focal points em três grupos aproximadamente com o mesmo peso**: de “2 vezes por ano” até “apenas quando há alterações na Plataforma”, as respostas dividem-se e não se distingue qualquer ponto em comum.

## Apoio técnico

### Alguma vez teve de recorrer ao apoio técnico prestado pela equipa?



→ Cerca de **1/3 dos focal points** já recorreram ao apoio técnico prestado pela equipa do RADAR e **88,9% fazem uma avaliação positiva** do serviço prestado, o que permite concluir que esta é uma área em que a estrutura existente está a responder às necessidades.

## Sugestões

→ Convidados a deixar uma Sugestão no final do inquérito, apenas **8,3% dos inquiridos utilizaram este espaço** para inscrever o que, na sua opinião, pode ser melhorado na Plataforma RADAR. Embora tratando-se de um número reduzido, são de destacar duas propostas por serem as que reuniram maior consenso:

- a **ligação da Plataforma RADAR ao PRIA** e a outras bases de dados e
- a garantia de uma **notificação** no email em caso de introdução de dados que afetem a sua atividade: *“Julgo que ao ser criada uma atividade na Plataforma, a pessoa que cria devia ser notificada por email, por ex, quando há resposta. Evita o ter que ir à Plataforma para verificar se há respostas (...)”*

## Conclusões principais

- **Mais de 35%** dos *focal points* **trabalham** com a Plataforma RADAR **desde o seu arranque** e a **maioria faz uma utilização semanal ou mensal**. A indicação por alguns inquiridos de que não tinham acesso à Plataforma convida a uma verificação das listagens.
- A **Consulta de informação é a funcionalidade mais utilizada** pelos *focal points*. Na posição oposta encontra-se a Exportação de listas. Os elementos da UMLCTI **destacam-se enquanto principais utilizadores das várias funcionalidades**. O **acesso às funcionalidades** foi considerado **fácil** pela maioria dos *focal points* e apenas a Aplicação do IVI e a Exportação de listas foram consideradas muito difíceis por alguns inquiridos. A distribuição dos *focal points* que manifestaram dificuldade no manuseamento das funcionalidades sugere a necessidade de uma atualização dos procedimentos.
- Na **definição da Plataforma**, os *focal points* salientaram o facto de ser **rápida, fácil, intuitiva e útil**.
- A **maioria dos focal points** considera que a **Plataforma veio agilizar processos, facilita o trabalho e é uma ferramenta útil**. Mas **vários não concordam que se se tenha eliminado a duplicação de trabalho** entre as entidades envolvidas.
- A política de **recolha e tratamento de dados pessoais da Plataforma é do conhecimento da maioria dos focal points** que **confiam** na sua capacidade.
- A Plataforma começou a desenvolver ações de formação para a sua utilização a partir de 2021 e a **maioria dos focal points já frequentaram a ação Inicial**. Esta é uma atividade a que a maioria dos *focal points* está recetivo a novas iniciativas.
- **1/3 dos focal points já recorreu ao Apoio técnico** e este foi considerado maioritariamente como **Bom**.

*Unidade de Estudos*

*Direção de Estudos e Planeamento Estratégico*

24 de janeiro de 2024

**SANTA CASA**  
Misericórdia de Lisboa