

GT Transição Digital & Inovação Social

Relatório ao inquérito CPES

julho, 2023



GT Transição Digital & Inovação Social - Relatório ao inquérito CPES

BOOK TITLE GT Transição Digital & Inovação Social
Relatório ao inquérito CPES

AUTHORS Mariana Curado Malta
Susana Bernardino
Ana Azevedo

ISBN 978-989-9168-04-6

DOI <https://doi.org/10.56002/ceos.0083b>

©2023, CEOS EDIÇÕES

R. Jaime Lopes Amorim

4465-004 S. Mamede de Infesta

Porto, Portugal

Relatório ao inquérito CPES- GT Transição Digital & Inovação Social

1. Introdução

No âmbito do Grupo de Trabalho da Confederação Portuguesa de Economia Social para a Transição Digital & Inovação Social foi desenvolvido um inquérito por questionário, que foi administrado às entidades da economia social.

Este questionário é um ponto de partida para a definição do estado da arte do setor em termos de transição digital. O questionário tem como objetivos compreender:

- 1) a forma como as entidades da Economia Social estão equipadas em termos tecnológicos;
- 2) as competências digitais dos recursos humanos destas entidades e ainda;
- 3) as práticas tecnológicas e digitais destas entidades.

1.1 Nota técnica

O questionário foi administrado entre 13.07.2021 e 30.07.2021.

O questionário teve 497 respostas válidas.

2. Caracterização da amostra

O estudo realizado contou com a participação entidades de diferentes localizações do território nacional, conforme se observa na Tabela 1. A maioria dos respondentes tem um âmbito de intervenção local (65,4%) ou regional (35,2%). O estudo contou ainda com a participação de entidades com natureza jurídicas distintas, tal como evidenciado na tabela 1.

Tabela 1- Caracterização geral da amostra

Localização geográfica		N	%
	Açores	7	1,4
	Aveiro	30	6,0
	Beja	6	1,2
	Braga	46	9,3
	Bragança	7	1,4
	Castelo Branco	14	2,8
	Coimbra	19	3,8
	Évora	11	2,2
	Faro	21	4,2
	Guarda	6	1,2
	Leiria	31	6,2
	Lisboa	99	19,9
	Madeira	3	0,6
	Portalegre	3	0,6
	Porto	74	14,9
	Santarém	35	7,0
	Setúbal	42	8,5
	Viana do Castelo	14	2,8
	Vila Real	9	1,8
	Viseu	20	4,0
Âmbito de intervenção		N	%
	Local	325	65,4
	Regional	175	35,2
	Nacional	114	22,9
	Internacional	21	4,2
Natureza Jurídica		N	%
	Associação de Solidariedade Social	122	24,5

Associação com fins altruísticos que atuem no âmbito cultural, recreativo, do desporto e do desenvolvimento local	85	17,1
Associação Mutualista	25	5,0
Cooperativa	44	8,9
Fundação	39	7,8
Instituição particular de solidariedade social não abrangidas pelas alíneas anteriores	124	24,9
Misericórdia	35	7,0
Outras entidades	23	4,6

As entidades presentes no estudo atuam em diferentes áreas de atividade, sendo o CAE principal mais frequente entre os respondentes as (i) atividades de apoio social para pessoas idosas, com alojamento (N=72), (ii) outras atividades de apoio social sem alojamento (N=51), (iii) atividades de apoio social para pessoas idosas, sem alojamento (N=46), (iv) atividades de apoio social para pessoas idosas, com alojamento (N=45), (v) outras atividades associativas (N=40), (vi) atividades de cuidados para crianças, sem alojamento (N=31) e (vii) atividades de apoio social para pessoas com deficiência, sem alojamento (N=23).

A Tabela 2 apresenta o número de membros das entidades inquiridas e a Tabela 3.a dimensão das entidades inquiridas.

Tabela 2- Número de membros da entidade.

	N	%
Menor de 3	2	0,4
De 3 a 9	68	13,7
De 10 a 19	109	21,9
De 20 a 29	38	7,6
De 30 a 39	24	4,8
De 40 a 49	21	4,2
Maior de 50	235	47,3

Tabela 3- Dimensão das entidades

		Média	Mínimo	Máximo	Percentil 25	Percentil 50	Percentil 75
Número de trabalhadores da entidade		402	0	88 910	5	22	50,5
Voluntários		Média	Mínimo	Máximo	Percentil 25	Percentil 50	Percentil 75
	Número de dirigentes voluntários	21	0	5 700	5	7	12
	Número de colaboradores operacionais voluntários	42	0	15 166	0	3	10
	Número de pessoas apoiadas pela/clientes da entidade	10 336	0	4 500 000	50	141	453,5

3. Dotações tecnológicas

Relativamente às dotações tecnológicas, verifica-se que a maioria das entidades indica ter internet na instituição através de fibra ótica (60,8%), a que se segue internet por cabo (20,5%). Menos comum é a posse de internet ADSL (6,4%), por satélite (2,2%) ou através de dados no telemóvel (2,2%). De referir que 2,4% dos respondentes indicaram não ter internet na entidade.

Relativamente ao alcance da internet sem fios na organização, verifica-se que apenas 38,8% indicou ter rede sem fios em todas as zonas da instituição e 30% referiu ter rede sem fios nas zonas necessárias. Apenas uma pequena percentagem (2,4%) indicou não ter rede sem fios na instituição.

Das entidades (12) que referiram não dispor de internet, 5 justificaram a situação pelo facto de não possuir recursos financeiros. Apenas uma instituição referiu a inexistência de entidades que forneçam serviço de internet no local. De entre os outros motivos apontados para que a entidade não disponha de internet incluem-se a falta de instalações ou de equipamento próprio (que levam a que os colaboradores trabalhem em casa), ou suspensão de atividade.

Tabela 4- Dotações em termos de internet

Tecnologia de comunicação de suporte à Internet que a entidade possui		N	%
ADSL		32	6,4
Satélite		11	2,2
Cabo		102	20,5
Fibra ótica		302	60,8
LTE/4G		11	2,2
Dados móveis nos telemóveis		11	2,2
Nenhum		12	2,4
Não sabe / Não responde		16	3,2
Alcance da Internet sem fios (wireless) na entidade		N	%
Em todas as zonas da instituição		177	38,6
Não em todas, mas contudo nas necessárias		138	30,1
A instituição tem zonas não cobertas		132	28,8
Não temos wireless		11	2,4
Razões para a organização não ter internet		N	%
O local das instalações da minha entidade não tem nenhuma empresa que forneça serviço de internet		1	8,3
Porque não tenho recursos financeiros		5	41,7
Porque não necessito		2	16,7
Outra razão		12	100,0

As dotações das entidades em termos tecnológicos encontram-se sumariadas na Tabela 5.

Tabela 5- Dotações em termos de equipamentos tecnológicos

	Não existem, mas não são necessários	Não existem, e são necessários	Existem, mas são insuficientes	Existem os necessários	Omissos
Computadores de secretária	6,4	4,4	31,6	57,5	0,0
Computadores portáteis	6,8	16,5	39,8	36,8	0,0
Telemóveis	8,0	9,9	24,1	57,9	0,0
Impressoras	0,0	0,0	0,0	0,2	99,8
Digitalizadores	0,0	6,2	19,1	71,0	3,6
Dados nos telemóveis	15,1	16,3	14,9	53,7	0,0
Equipamentos para assinatura digital	25,4	43,5	9,5	21,7	0,0
Câmaras e microfones nos computadores	6,4	31,4	33,4	28,8	0,0
Sistema nativo para videoconferências (p.ex: polycom)	31,8	43,1	7,8	17,3	0,0
Servidor próprio	24,1	24,9	12,3	38,6	0,0
Virtual Private Network (VPN)	38,8	32,8	6,0	22,3	0,0

A Tabela 6 apresenta o uso de ferramentas digitais pelos trabalhadores. Verifica-se que 24,1% das entidades indicam que menos de 25% dos trabalhadores utilizam computadores no exercício das suas funções, 29,8% dos inquiridos não respondem a esta questão; 10,3% das entidades referem que todos os trabalhadores utilizam computadores no exercício das suas funções.

Relativa,ente ao acesso à Internet dos trabalhadores, verifica-se que 47,5% dos inquiridos respondeu que mais de 75% dos trabalhadores tem acesso à Internet na entidade. Contudo, 21,5% dos inquiridos respondeu que menos de 25% dos trabalhadores têm acesso à Internet na entidade.

Quando questionadas quanto ao conforto dos colaboradores no uso de ferramentas digitais, apenas 3,6% indicaram dificuldades extremas e 30,2% alguma dificuldade.

Verifica-se que apenas uma pequena fração das entidades indicou ter um plano de formação para as ferramentas digitais (21,3%), sendo mais comum que a formação apenas seja realizada quando necessária (42,1). De destacar que uma percentagem significativa (35%) indicou não existir na entidade qualquer formação para o uso de ferramentas digitais.

Tabela 6- Uso de ferramentas digitais por parte dos trabalhadores

Percentagem de trabalhadores que utilizam computador na entidade, no exercício das suas atividades		N	%
	< 25%	120	24,1
	Entre 25 e 49%	66	13,3
	Entre 50 e 74%	51	10,3
	Entre 75 e 99%	61	12,3
	Todos	51	10,3
	Não responde	148	29,8
Percentagem de trabalhadores com acesso à internet na entidade		N	%
	< 25%	107	21,5
	Entre 25% e 49%	56	11,3
	Entre 50% e 74%	59	11,9
	>= 75%	236	47,5
	Não responde	39	7,8
Nível geral de conforto dos trabalhadores da entidade na utilização dos meios digitais		N	%
	Extrema dificuldade	18	3,6
	Alguma dificuldade	150	30,2
	Nem dificuldade nem facilidade	106	21,3
	Alguma facilidade	166	33,4
	Extrema facilidade	57	11,5
Plano de formação em utilização de ferramentas digitais na entidade		N	%
	Plano de formação	106	21,3
	Formação somente quando necessário	209	42,1
	Não existe qualquer formação	174	35,0
	Outra	8	1,6

A tabela 7 apresenta o nível de escolaridade dos trabalhadores.

Tabela 7- Caracterização do nível de escolaridade dos trabalhadores

%	Não há	Até 25% inclusive	De 25% a 50% inclusive	De 50% a 75%	>= 75%
Até 9º	20,7	36,4	21,1	16,1	5,6
10º-12º	11,3	33,4	29,4	17,5	8,5
Bacharelato	69,4	25,6	2,0	1,4	1,6
Licenciatura	10,3	51,9	19,1	8,2	10,5
Mestrado	42,1	49,9	3,4	2,2	2,4
Doutoramento	86,1	12,3	0,4	0,6	0,6

4. Processos digitais e tecnológicos

No que respeita ao posicionamento da organização relativamente a práticas de segurança, verifica-se que apenas uma minoria (37,8%) refere dispor de um plano para o caso de falha de serviços tecnológicos, bem como procedimentos para lidar com emails phishing e outros ataques informáticos (36,0%) (Tabela 8). No que se refere a práticas de segurança, a maioria das entidades refere ter antivírus (85,7%) ou Firewall (50,1%). No entanto, poucas são as entidades que dispõe de mecanismos de controlo de acesso aos sistemas informáticos (29,0%) ou mecanismos de controlo de acesso aos servidores (27,8%).

Cerca de um terço das entidades (30,0%) indicou ter um plano para efetuar backups diariamente, e 14,1% semanalmente. De referir também que 20,9% indicou explicitamente não ter qualquer plano para a realização de backup de dados na entidade.

De referir que na maioria das entidades o apoio à informática na entidade é conferido por uma empresa externa (51,3%), a que se segue um colaborador com formação em informática (17,5%). De referir, no entanto, que várias entidades referem que este é feito por um colaborar sem formação em informática (15,5%) ou que não existe apoio (10,7%).

Tabela 8- Práticas de segurança na entidade

		N	%
No caso de uma falha de serviços tecnológicos, a entidade tem um plano para lidar com a situação		N	%
	Sim	188	37,8
Práticas de segurança dos sistemas informáticos existentes		N	%
	Antivírus	426	85,7
	Anti-phishing	110	22,1
	Firewall	249	50,1
	Mecanismos de controlo de acesso aos sistemas informáticos	144	29,0
	Mecanismos de controlo de acesso aos servidores	138	27,8
A entidade tem procedimentos para lidar com emails de phishing e outros ataques informáticos		N	%
	Sim	179	36,0
A entidade tem um plano para efetuar backups dos dados		N	%
	Não	104	20,9
	Sim, diariamente	149	30,0
	Sim, semanalmente	70	14,1
	Sim, mensalmente	31	6,2
	Sim, com outra periodicidade	86	17,3
	Não sabe / Não responde	57	11,5
Responsável pelo apoio à informática na entidade			
	Um colaborador sem formação em informática	77	15,5
	Um colaborador com formação em informática	87	17,5
	Uma empresa externa	255	51,3
	Não existe apoio	53	10,7
	Outro	21	4,2
	Não sabe / Não responde	4	0,8

A Tabela 9 apresenta os programas utilizados pelas entidades. Verifica-se o uso generalizado de processador de texto por parte das entidades, não tendo nenhuma organização respondido negativamente à questão. Verifica-se também o uso pela maioria das entidades de folhas de cálculo (97,4%), de e-mail (94,2%) e de plataformas de comunicação (75,3%).

Tabela 9- Programas utilizados pela entidade

	Sim		Não	
	N	%	N	%
Processador de texto (ex: MSWord)	316	63,6	0	0,0
Folha de Cálculo (ex: Excel)	484	97,4	13	2,6
Base de dados (Ex: Access, etc.)	176	35,4	321	64,6
Manipulação de imagem (ex: Photoshop, Illustrator, etc.)	164	33,0	333	67,0
Sistema de Gestão de projecto (ex: MSPProject)	20	4,0	477	96,0
Plataformas de comunicação (ex: Skype, Zoom)	374	75,3	123	24,7
Email (Outlook/Gmail)	468	94,2	29	5,8
Sistema integrado de agenda (email, agenda, tarefas, contactos, etc)	175	35,2	322	64,8
Ferramenta de gestão documental	93	18,7	404	81,3
Gestão de inventário	108	21,7	389	78,3
Gestão do ponto de venda (POS)	82	16,5	415	83,5
Sistema integrado de gestão - ERP (Ex: Sistema de Gestão de Clínicas Médicas, Sistemas de Gestão de Modalidades Complementares de Segurança Social, etc.)	108	21,7	389	78,3
Sistema de relacionamento com o cliente (CRM)	63	12,7	434	87,3

A Tabela 10 apresenta a posição da entidade relativamente à utilização de meios digitais fora das instalações físicas. Verifica-se que em todas as opções à exceção das reuniões por videoconferência, a maioria das respostas está na opção Não responde/Não aplicável.

Tabela 10- Posição da entidade relativamente à utilização de meios digitais fora das instalações físicas

	Não, não é necessário	Não, mas penso que seria vantajoso utilizar	Sim, mas os recursos não são suficientes	Sim, e tem os recursos necessários	Não aplicável / Não responde
Atividade de campo	25,2	14,7	13,5	14,3	32,4
Assistência/Apoio a pessoas apoiadas/clientes	17,9	17,7	15,9	16,5	32,0
Assistência Social	19,5	15,1	11,5	12,5	41,4
Assistência Médica	22,9	11,9	5,4	7,2	52,5
Reunião por videoconferência	11,9	15,7	22,9	33,4	16,1
Outro	19,1	2,4	2,2	1,2	75,1

A Tabela 11 apresenta as atividades que é possível realizar na entidade através de meios digitais.

Tabela 11- Atividades que é possível realizar através de meios digitais na entidade

	Sim		Não	
	N	%	N	%
Gestão de processos relacionados com clientes/associados (inscrição, pedidos, etc)	341	68,6	156	31,4
Pedidos de informação	455	91,5	42	8,5
Pedidos de parecer	210	42,3	287	57,7
Pedidos de ações de formação/sensibilização	186	37,4	311	62,6
Realização de Assembleia geral, conselho nacional ou de congresso	183	36,8	314	63,2
Reunião por vídeo-conferência	318	64,0	179	36,0

A Tabela 12 apresenta as ferramentas utilizadas para a comunicação digital. Verifica-se que as entidades utilizam sobretudo o Facebook (88,7%) e o site institucional (85,1%). De referir que a maioria das entidades referiu não usar meios como e-mail, newsletter digital, chats ou blogues para proceder à comunicação digital.

Na rubrica “Outros” foi referido o uso de chat “WhatsApp” (N=10), “ChildDiary (N=3), Zoom (N=3), Skype (N=2), Dropbox (N=1), QualityAlive (N=1), Grupo Privado no Facebook (N=1), Moodle (N=1), YouTube (N=1), Teams (N=1), EducaBiz (N=1), PidGin (N=1), Google Drive (N=1) e Educa4You (N=1).

Tabela 12- Elementos utilizados pela entidade para a comunicação digital

	Sim		Não	
	N	%	N	%
Blog na cloud	7	1,4	490	98,6
Blog no URL institucional	15	3,0	482	97,0
Chat	54	10,9	443	89,1
Email	74	14,9	423	85,1
Facebook	441	88,7	56	11,3
Fórum de discussão na cloud	1	0,2	496	99,8
Fórum de discussão no URL institucional	3	0,6	494	99,4
Instagram	135	27,2	362	72,8
LinkedIn	49	9,9	448	90,1
Newsletter digital	74	14,9	423	85,1
Portal na intranet	52	10,5	445	89,5
Site institucional	423	85,1	74	14,9
Twitter	25	5,0	472	95,0
Nenhum dos anteriores	1	0,2	496	99,8
Outro	497	100,0	0	0,0

A maioria das entidades indica dispor de sítio Web institucional (85,1%). ou gostar que tivesse (N=61). Apenas uma pequena fração das entidades indicou que não desejaria ter site web (N=13, 2,6%). As razões para a inexistência de um site web devem-se sobretudo a limitações orçamentais (N=41), falta de competências na entidade (N=13), falta de tecnologia de suporte (N=13), ou falta de tempo (N=13).

De referir ainda que a maioria das entidades refere ainda que não faz uso de empresas externas para a gestão do site (N=263, 62,8%).

A maioria das entidades refere utilizar o sítio Web para publicar documentos oficiais (69,4%), ter uma imagem corporativa (64,2%), comunicar com os beneficiários (60,0%) e mostrar os seus contactos (53,5%). Na rubrica outros são referidos aspetos como divulgar a instituição e os seus projetos, recrutamento ou inscrições.

Apenas cerca de um quinto das entidades (18,1%) refere utilizar o sítio web para vender produtos ou serviços.

O uso do sítio web para dar formação on-line é muito pouco comum entre as entidades respondentes (apenas 2,4%). Nestes casos, a formação é sobretudo interna (N=10). Embora se verifique também formação para clientes (N=5) ou para beneficiárias (N=4).

Tabela 13- Finalidade do sítio web

	N	%
Apresentar catálogo de produtos/serviços	137	27,6
Comunicar com os beneficiários (notícias, eventos)	298	60,0
Dar formação on-line	12	2,4
Divulgar ações de formação	78	15,7
Mostrar contactos	266	53,5
Publicar documentos oficiais (ex: contas anuais do exercício)	345	69,4
Ter uma imagem corporativa	319	64,2
Vender produtos/serviços	90	18,1
Outro	74	14,9

No que diz respeito às vendas/subscrição de produtos ou serviços (ver Tabela 14), verifica-se que 40,4% das entidades refere fazer vendas/subscrição de produtos ou serviços em espaço físico, ocorrendo neste caso, a venda sobretudo a partir da sede /delegações (87,6%), sendo pouco comum entre estas entidades a posse de lojas físicas (15,4%). Cerca de um quarto das entidades que admite fazer vendas/subscrição de produtos ou serviços, permite que esta seja feita por contacto a partir do cliente (25,4%). Nestes casos, a maioria efetua um processo manual (52,9%), sendo menos frequente o uso de processos informatizados num sistema de gestão (43,1%).

Verificamos ainda que somente 18,1% das entidades efetua vendas online. Os meios de pagamento mais utilizados para efetuar estas vendas são a transferência multibanco (84,4%) e o pagamento no ato da entrega (54,4%). Ainda há entidades que utilizam o vale postal (12,2%).

Tabela 14- Vendas/subscrição de produtos ou serviços

A entidade efetua vendas/subscrição de produtos/serviços ao associado(a)/utente num espaço físico		N	%
	Sim	201	40,4
	Não	293	59,0
Lugar físico onde a entidade efetua as vendas		N	%
	Lojas físicas	31	15,4
	Sede /delegações	176	87,6
	Por contacto a partir do cliente (telefone, email, outro)	51	25,4
Processamento das vendas por contacto a partir do cliente		N	%
	Processo manual (registo de encomenda, telefonar armazém, etc)	27	52,9
	Processo informatizado num sistema de gestão	22	43,1
	Outro	2	3,9
A entidade efetua vendas de produtos/serviços através do site web		N	%
	Sim	90	18,1%
	Não	333	67,0%
	Não responde	74	14,9%
Processamento do pagamento das encomendas realizadas na loja on-line		N	%
	Pagamento online (MBWay, Multibanco, PayPal, Cartão de crédito, etc)	2	2,2
	Transferência multibanco	76	84,4
	Vale postal	11	12,2
	Pagamento no ato da entrega	49	54,4

Questionadas quanto ao uso de dados obtidos a partir da interação dos clientes/associados com as plataformas digitais para apoiar tomada de decisão (ver Tabela 15), cerca de um terço das entidades (32,8%) refere fazê-lo e 27,2% indica que apesar de não o fazer, gostaria de poder usar esta possibilidade.

As entidades que fazem análise de dados indicam fazê-lo sobretudo para conhecer aspetos demográficos e/ou socioeconómicos dos associados/utentes (54,6%), embora algumas usem essa informação para conhecer os hábitos e consumos dos associados/utentes (38,0%) e para desenvolver novos produtos/serviços (37,4%). A análise dos dados é efetuada sobretudo através de uma folha de cálculo (79,1%), sendo poucas as entidades que efetuam *business intelligence* (6,7%).