



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

INSTITUTO DE SERVIÇO SOCIAL

SERVIÇO SOCIAL: GESTÃO DE UNIDADES SOCIAIS E DE BEM-ESTAR

O TRABALHO EM REDE E A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

“Versão Final”

HELENA ABRUNHOSA RODRIGUES

2024

www.ulusofona.pt



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

INSTITUTO DE SERVIÇO SOCIAL

SERVIÇO SOCIAL: GESTÃO DE UNIDADES SOCIAIS E DE BEM-ESTAR

O TRABALHO EM REDE E A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

“Versão Final”

Dissertação defendida em provas públicas para obtenção do Grau de Mestre no Curso de Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar, conferido pela Universidade Lusófona - Centro Universitário de Lisboa, no dia 25/10/2024, perante o júri, com o Despacho de Nomeação n.º 936/2024, de 08 de agosto, com a seguinte composição:

Presidente: Prof^a. Doutora Hélia Bracons

Arguente: Prof^a. Doutora Paula Ferreira

Orientador: Prof^a. Doutora Fátima Gameiro

**HELENA ABRUNHOSA RODRIGUES
2024**

www.ulusofona.pt

“A comunicação não é o que você fala, mas o que o outro compreende do que foi dito”

Cláudia Belucci

Agradecimentos

Ao terminar esta dissertação, impõem-se escrever algumas palavras de agradecimento a todas as pessoas que, de alguma forma, contribuíram positivamente para a sua conclusão.

Em primeiro lugar, agradeço a disponibilidade e colaboração da Rede Europeia Anti Pobreza, particularmente à Dra. Ricardina Batista Dias. Agradeço também a todos os participantes, sem a sua colaboração este estudo não teria sido possível.

Seguidamente, aos meus pais, por todo o amor incondicional, por toda a força, por toda a disponibilidade financeira e dedicação. Pela confiança que sempre depositaram em mim e nas minhas capacidades e por nunca, em momento algum, me terem deixado desistir quando a força faltou.

À Professora Doutora Fátima Gameiro, pela disponibilidade, orientação, atenção e dedicação que sempre demonstrou. Que pelo seu vasto conhecimento profissional e pessoal, foi mostrando qual o melhor caminho a seguir e pelos infinitos conselhos. Obrigada por ter aceite este desafio.

À minha amiga Teresa Afonso, que nunca se recusou a viver nenhuma etapa da minha vida. Pelas palavras de incentivo, ânimo e persistência para que eu não desistisse desta etapa.

A todos, os meus sinceros agradecimentos.

Resumo

O trabalho em rede e a comunicação nas organizações sociais parecem influenciar os objetivos individuais, grupais e organizacionais. Com o objetivo de conhecer a percepção do interventor social relativamente ao trabalho em rede, mais concretamente, como o define, quais os seus objetivos, estratégias de gestão, formas de participação e de avaliação utilizadas e a importância que lhe é atribuída e à comunicação no trabalho em rede, mais especificamente, o que deve ser tido em consideração na dinâmica da comunicação interna e externa e qual a sua importância quando se trabalha em rede, foram estudados 31 interventores sociais, a maioria do sexo feminino (87,1%), com idades compreendidas entre os 21 e 68 anos ($M=37$), licenciados (58,1%), assistentes sociais (61,3%), a desenvolver intervenção na área metropolitana de Lisboa (61,3%), com experiência profissional há mais de um ano na área social (16,1%) e há pelo menos um ano na atual organização social (22,6%). Foi utilizado o método *Delphi*, metodologia mista, recorrendo a entrevistas semiestruturadas e a inquéritos por questionário. Como resultados, relativamente ao trabalho em rede, os interventores sociais elencaram 251 afirmações, sendo que identificaram como mais importantes 21 relativas à definição do trabalho em rede, 30 objetivos, 29 estratégias de gestão, 17 formas de participação, oito formas de avaliação, 21 afirmações para ressaltar a importância que lhe atribuem, 16 vantagens e 12 desvantagens. Quanto à comunicação no trabalho em rede, os interventores sociais listaram 87 afirmações, elegendo como mais significativas 14 relativas à dinâmica da comunicação interna, 22 à comunicação externa, oito afirmações para ressaltar a importância da comunicação no trabalho em rede e seis canais de comunicação que se devem privilegiar no trabalho em rede. Conclui-se que os interventores sociais forneceram um mapa conceptual significativo para o enriquecimento destes conceitos que tanto são utilizados na intervenção e que tão pouco têm sido explorados na teoria.

Palavras-chave: Trabalho em Rede; Comunicação; Organizações Sociais; Interventores Sociais.

Abstract

The networking and the communication in the social organizations seem to influence the objectives of the individual, of the group and of the organizations. With the goal of knowing the perception of the social intervener regarding the networking, as in, how it's defined, which are its objectives, strategies of management, monitoring and evaluation used as well as the importance given and to the communication in the network, more specifically, what should be considered in the dynamic of the communication both internal and external and what it's importance when operating in a network, 31 social interveners were studied, the majority of which were female (87,1%), with ages raging between 21 and 68 (Avg=37), graduate (58,1%), social workers (61,3%), working in the Lisbon metropolitan area (61,3%), with professional experience of over a year in the social area (16,1%) and for at least a year in the current social organization (22,6%). The *Delphi* method was used, mixed methodology, resorting to semi-structured interviews as well as inquiries by questionnaire. As results, regarding networking, social actors listed 251 statements, of which they identified as most important 21 relating to the definition of networking, 30 objectives, 29 management strategies, 17 forms of participation, eight forms of evaluation, 21 statements to emphasize the importance they attribute to it, 16 advantages and 12 specific ones. Regarding communication in networking, social actors listed 87 statements, choosing as most important 14 relating to the dynamics of internal communication, 22 to external communication, eight statements to emphasize the importance of communication in networking and six communication channels that Networking should be prioritized. It is concluded that social interventionists provided a significant conceptual map for the enrichment of concepts that are used so much in the intervention and that have been explored so little in theory.

Key words: Networking; Communication; Social Organizations; Social Intervenors.

Índice de Siglas

AS	Assistente(s) Social(ais)
EAPN	Rede Europeia Anti Pobreza
OS	Organização(ões) Social(ais)

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO	12
PARTE I- REVISÃO TEÓRICA	14
CAPÍTULO 1 - ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	15
1.1. Principais Conceitos	15
1.2. O Papel do Assistente Social nas Organizações Sociais	15
CAPÍTULO 2 - O TRABALHO EM REDE E A COMUNICAÇÃO NAS OS	17
2.1. O Trabalho em Rede	17
2.1.1. Definição de Conceito	17
2.1.2. O Trabalho em Rede nas Organizações Sociais	18
2.2. A Comunicação	20
2.2.1. Definição de Conceito	20
2.2.2. A Comunicação nas Organizações Sociais	21
CAPÍTULO 3 - O TRABALHO EM REDE E A COMUNICAÇÃO NO TRABALHO EM REDE NAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	22
PARTE II- ESTUDO EMPÍRICO	24
CAPÍTULO 4 – OBJETIVOS.....	25
4.1. Pertinência da Investigação	25
4.2. Objetivos da Investigação	25
4.2.1. Objetivos Gerais	25
4.2.2. Objetivos Específicos	26
CAPÍTULO 5- METODOLOGIA	28
5.1. Metodologia da Investigação	28
5.2. População-alvo	29
5.3. Técnica de Recolha de Dados	32
5.4. Procedimento.....	33
CAPÍTULO 6 - RESULTADOS.....	35
6.1. Perceção que o intervenor social tem do trabalho em rede	35
6.1.1. Definição do trabalho em rede.	35
6.2. Perceção que o intervenor social tem dos objetivos do trabalho em rede.	39
6.2.1. Objetivos do trabalho em rede.....	39
6.3. Perceção que o intervenor social tem das estratégias de gestão consideradas no trabalho em rede. 43	
6.3.1. Estratégias de gestão no trabalho em rede.....	43
6.4. Perceção que o intervenor social tem da forma de participar no trabalho em rede.	47

6.4.1.	Participação no trabalho em rede.	47
6.5.	Percepção que o interventor social tem da forma de avaliar o trabalho em rede.	50
6.5.1.	Avaliação do trabalho em rede.	50
6.6.	Importância atribuída ao trabalho em rede por parte do interventor social.	52
6.6.1.	Importância do trabalho em rede.	52
6.6.2	Vantagem(ns) do trabalho em rede	55
6.6.3.	Desvantagem(ns) do trabalho em rede.	58
6.7.	Dinâmica da comunicação interna quando se trabalha em rede na perspectiva do interventor social. 60	
6.7.1.	Dinâmica da comunicação interna no trabalho em rede.	60
6.8.	Dinâmica da comunicação externa quando se trabalha em rede na perspectiva do interventor social. 63	
6.8.1.	Dinâmica da comunicação externa no trabalho em rede.	63
6.9.	A importância atribuída à comunicação, interna e externa, no trabalho em rede por parte do interventor social.	67
6.9.1.	Importância da comunicação no trabalho em rede.	67
6.9.2.	Canais de comunicação que se devem privilegiar no trabalho em rede.	69
CAPÍTULO 7 – DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....		72
CONCLUSÃO		79
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS		83

ÍNDICE DE APÊNDICES

Apêndice I- Pedido de Colaboração para a Investigação da Investigadora

Apêndice II – Inquérito 1ª fase – O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas OS

Apêndice III – Análise de Conteúdo da 1ª fase – O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas OS

Apêndice IV - Inquérito 2ª fase - O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas OS

Apêndice V –Tabelas Gerais das respostas referente ao Inquérito 2ª fase - O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas OS

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1- Dados estatísticos da Questão 1 “Na sua perspetiva, o que é o trabalho em rede?” 36

Tabela 2- Dados estatísticos da Questão 2 “Na sua perspetiva, quais são os objetivos do trabalho em rede?”41

Tabela 3- Dados estatísticos da Questão 3 “Na sua perspetiva, que estratégias de gestão se devem ter em consideração no trabalho em rede?”45

Tabela 4- Dados estatísticos da Questão 4 “Na sua perspetiva, como se deve participar no trabalho em rede?”48

Tabela 5- Dados estatísticos da Questão 5 “Na sua perspetiva, como se deve avaliar o trabalho em rede?”50

Tabela 6- Dados estatísticos da Questão 6 “Na sua perspetiva, qual a importância do trabalho em rede?”53

Tabela 7- Dados estatísticos da Questão 7 “Na sua perspetiva, quais as vantagens do trabalho em rede?”56

Tabela 8- Dados estatísticos da Questão 8 “Na sua perspetiva, quais as desvantagens do trabalho em rede?”59

Tabela 9- Dados estatísticos da Questão III_2 “Na sua perspetiva, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna no trabalho em rede?”61

Tabela 10- Dados estatísticos da Questão III_3 “Na sua perspetiva, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação externa no trabalho em rede?”64

Tabela 11- Dados estatísticos da Questão III_1 “Na sua perspetiva, qual a importância da comunicação no trabalho em rede?”67

Tabela 12- Dados estatísticos da Questão III_4 “Na sua perspetiva, quais os canais de comunicação que se devem privilegiar no trabalho em rede?”69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Sexo dos Interventores Sociais 29

Gráfico 2- Distribuição etária da amostra 29

Gráfico 3- Habilitações Literárias dos Interventores Sociais 30

Gráfico 4- Área de Intervenção dos Interventores Sociais 30

Gráfico 5-Experiência Profissional na Área Social (anos de experiência profissional dos Interventores Sociais) 31

Gráfico 6- Tempo na atual Organização Social 31

Gráfico 7- Região (NUTS) que os interventores sociais intervêm 32

Gráfico 8- Trabalho que envolve cumplicidade, articulação e compromisso de todas as partes envolvidas.	38
Gráfico 9- Trabalho de colaboração, em parceria e articulação, entre várias entidades e/ou pessoas e/ou parceiros envolvidas num determinado processo.	38
Gráfico 10- Trabalho que se complementa com a visão e a intervenção de diversos parceiros.	39
Gráfico 11- Dar uma resposta adequada às necessidades do(a) utente.	42
Gráfico 12- Promover um trabalho/prática mais integrado..	43
Gráfico 13- Contribuir para a qualidade da intervenção social.	43
Gráfico 14- Confidencialidade.	46
Gráfico 15- Comunicação eficaz, assertiva e eficiente com os vários atores e interlocutores da rede.	46
Gráfico 16- Capacidade de escuta ativa.	47
Gráfico 17- Com Ética.	49
Gráfico 18- Com honestidade.	49
Gráfico 19- Com respeito pelo outro/ valorização dos diferentes contributos e visões.	49
Gráfico 20- De acordo com os resultados alcançados/Sucesso da intervenção.	51
Gráfico 21- Reflexões entre todos.	51
Gráfico 22- Com a definição de objetivos pré-determinados e respetiva validação..	52
Gráfico 23- Permite mobilizar esforços para alcançar melhores resultados no todo.	54
Gráfico 24- Permite a eficácia e a otimização de recursos.	55
Gráfico 25- Permite alcançar melhores resultados na intervenção.	55
Gráfico 26- Diversidade de experiências profissionais.	57
Gráfico 27- Discussão de casos.	57
Gráfico 28- Potenciar a intervenção.	58
Gráfico 29- Inexistência de uma plataforma que interligue todas as entidades.	59
Gráfico 30- A intervenção de algum parceiro "empatar" a de outros.	60
Gráfico 31- Não existir envolvimento de parceiros pertinentes.	60
Gráfico 32- O respeito pela situação do(a) utente que solicita ajuda.	62
Gráfico 33- O sigilo pela situação do(a) utente que solicita ajuda.	63
Gráfico 34- Assertividade.	63
Gráfico 35- Manutenção de bom relacionamento.	66
Gráfico 36- Empatia.	66
Gráfico 37- Confidencialidade.	66
Gráfico 38- Melhora a qualidade de intervenção.	68
Gráfico 39- Promove a partilha de ideias entre todos.	68
Gráfico 40- É fundamental ter um discurso fluente, flexível, interessante e interessado.	69
Gráfico 41- Reuniões presenciais ou online.	70
Gráfico 42- Contacto pessoal.	70
Gráfico 43- E-mail.	71

INTRODUÇÃO

As Organizações Sociais (OS) são instrumentos sociais através dos quais as pessoas concertam os seus esforços e trabalham em equipa para atingir objetivos que isoladamente seriam muito difíceis, senão mesmo, impossíveis de alcançar. Para a sua dinâmica ser otimizada, a eficácia e a eficiência da comunicação e o trabalho em rede tornaram-se fundamentais.

A comunicação tem muita influência nas relações, quer pessoais, quer profissionais. Ao longo do tempo, têm ocorrido várias mudanças no que diz respeito à comunicação, seja relativamente ao seu formato seja na forma como é utilizada. Atualmente, sustentada no efeito de uma sociedade em constante desenvolvimento e na rutura de barreiras na comunicação a um ritmo acelerado, estas mudanças tiveram e têm um enorme impacto. Desta forma, os interventores sociais nos dias que decorrem, independentemente da organização, são os principais agentes a construir e fazer circular a comunicação e não apenas intermediários para o alcance dos objetivos organizacionais.

As redes sociais são compostas por instituições sociais com estatuto oficial e uma estrutura bem definida e são responsáveis por funções específicas/prestação de determinados serviços. Assim, o trabalho em rede resulta das relações dos diversos colaboradores organizados em equipas e das relações estabelecidas pelas instituições sociais, sendo a sua característica principal ter como objetivo satisfazer necessidades funcionais. Desta forma, a comunicação parece revelar-se fundamental no trabalho em rede.

A comunicação, assim como o trabalho em rede, são conceitos que sempre estiveram presentes no serviço social desde o começo da profissão, contudo, não estão ainda muito claros na literatura e definidos teoricamente na intervenção social. Para dar resposta a esta limitação, desenvolvemos este estudo que tem como objetivos conhecer a perceção do interventor social relativamente ao trabalho em rede (objetivos, estratégias de gestão, formas de monitorização e de avaliação e sua importância) e à comunicação no trabalho em rede (identificar o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna e externa e qual a sua importância).

Esta investigação encontra-se dividido em duas partes e subdivido em sete capítulos. Nos primeiros três capítulos são apresentados os conceitos, OS, o Trabalho em Rede, a Comunicação nas OS e o Trabalho em Rede e a Comunicação nas OS na perspetiva de autores de referência. No quarto capítulo, é apresentado a pertinência e os objetivos da investigação.

No quinto capítulo, são descritos os métodos e procedimentos utilizados na construção do presente estudo. No sexto capítulo, são apresentados os resultados. No último capítulo, é apresentado a discussão de resultados. Por fim, a conclusão que integra uma reflexão sobre o tema, os resultados da investigação, as limitações ao estudo e possíveis pistas para futuras investigações. Conclui-se apresentando as referências bibliográficas que sustentaram o estudo.

PARTE I- REVISÃO TEÓRICA

CAPÍTULO 1 - ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

Ao longo deste capítulo são abordados os principais conceitos de OS e o papel do Assistente Social (AS) nas OS.

1.1.Principais Conceitos

As OS são organizações privadas que se dedicam à resposta de problemas sociais, com o intuito de criarem valor social de um modo sustentável (Dees, 1998; Mair & Martí, 2006; Pirson, 2010; Ridley-Duff & Bull, 2016). Na mesma linha de pensamento Haugh (2007), afirma que organizações sociais é um termo utilizado para descrever uma variedade de organizações que realizam atividades com um propósito social. Estas organizações procuram proporcionar mudanças para melhorar o bem-estar da sociedade (Diochon & Anderson, 2011).

Alguns investigadores defendem que as OS são organizações sem fins lucrativos, argumentando que os lucros potenciais devem ser reinvestidos na organização (Gata, 2010; Harding & Cowling, 2006; Seanor et al., 2007). Contudo, outros autores, tal como Mair (2010) e Swanson e Zhang (2012), acham que a estrutura legal não tem importância para a definição de organização social. Também Brouard e Larivet (2010) defendem que as OS são definidas não pela sua forma jurídica, mas sim pela sua essência, já que têm uma missão social e objetivos de gerar benefícios para a comunidade, sem considerar sua forma legal.

1.2.O Papel do Assistente Social nas Organizações Sociais

Segundo Lacombe (2008, cit in Borralho et al., 2011), as organizações são agrupamentos de pessoas que se organizam em prol de objetivos comuns. Solidificaram-se desde a pré-história, para atender às necessidades humanas e, estão por toda a parte, tais como, empresas, bancos, escolas e universidades, igrejas, hospitais.

O/A AS desenvolve uma intervenção que pode ser individual, coletiva e/ou comunitária, sempre fundamentada nos princípios da interdisciplinaridade, da intervenção em rede e da promoção da cidadania social ativa. O serviço social é assim uma área das ciências sociais com inúmeras possibilidades de intervenção, com uma ampla gama de campos de intervenção, de públicos-alvo e com uma variedade de questões e situações ao nível da intervenção diária multidimensional e holística. Assim, o AS pode intervir em qualquer organização independentemente da sua natureza ou missão.

De acordo com Ferreira (2014), o Serviço Social sustenta-se cientificamente nas ciências sociais e humanas e eticamente nas questões de justiça social, direitos humanos, dignidade humana e autodeterminação do indivíduo como individualidade, o que realça a forte base científica e ética da profissão nos dias de hoje.

Ferreira (2014) afirma ainda que, além das habilidades críticas, os assistentes sociais atualmente demonstram "um pensamento reflexivo com impactos na responsabilidade social das organizações e na resposta profissional competente e de qualidade aos desafios da sociedade contemporânea marcada pela globalização social. Esta capacidade assenta em três condições: responsabilidade ética; competência técnica e exigência teórica" (p.337). Neste âmbito, é responsabilidade do AS, contribuir para a promoção e desenvolvimento institucional e organizacional e na construção de uma intervenção sustentada numa lógica técnica e ideopolítica. Como resultado, esta ideia enfatiza a relevância e a importância do trabalho dos assistentes sociais nas organizações, principalmente devido às habilidades e competências que possuem e que são inerentes à sua formação académica.

CAPÍTULO 2 - O TRABALHO EM REDE E A COMUNICAÇÃO NAS OS

Ao longo desta pesquisa foi sentida a necessidade de serem aprofundados os conhecimentos teóricos relativos aos conceitos de trabalho em rede e de comunicação. Após a apresentação das respectivas definições dos conceitos, estes são interligados com as OS.

2.1.O Trabalho em Rede

2.1.1. Definição de Conceito

Quando mencionamos “rede”, estamos a referir-nos ao indivíduo e ao grupo. A sociedade estrutura-se por meio da interação em redes. Enquanto o indivíduo procura dar resposta às suas necessidades, desenvolve-se isoladamente, a interação em redes inclui-o como membro da comunidade, logo, no grupo. Por outras palavras, a essência humana de interagir com o outro indica que somos impulsionados a relacionar-nos com o ambiente ao nosso redor. Procuramos recursos essenciais, não apenas para a sobrevivência material, mas também porque somos emocionalmente dependentes dos laços que estabelecemos.

Há dois tipos de redes sociais, as primárias e as secundárias, sendo que estas últimas podem ser formais ou informais. As redes primárias são constituídas por grupos de pessoas que interagem entre si, mas estes grupos têm de possuir certas particularidades, tais como, devem constituir uma entidade coletiva na qual todos os membros se conhecem; o grupo deve ter surgido de forma espontânea, com os indivíduos ligados por laços afetivos ou afinidades; ao longo do tempo, o grupo pode sofrer alterações devido às relações interpessoais estabelecidas e ao contexto situacional. Por sua vez, as redes secundárias resultam das relações estabelecidas pelas instituições sociais, sendo a sua característica principal ter como objetivo satisfazer necessidades funcionais. Estas redes operam com base em ligações funcionais, ao contrário das redes primárias que se estabelecem através de laços afetivos. As redes secundárias informais são definidas como "redes de relações sociais desenvolvidas para atender a necessidades muito específicas ou fornecer serviços particulares. Têm uma função principalmente prática [...]. Estas são redes de prestação de serviços criadas por indivíduos para dar resposta a necessidades concretas, incluindo as suas" (Castro, 2000, p.23). Por outro lado, as redes secundárias formais consistem em redes compostas por instituições sociais com estatuto oficial e uma estrutura bem definida, responsáveis por funções específicas e/ou pela prestação de determinados serviços.

2.1.2. O Trabalho em Rede nas Organizações Sociais

As OS ao longo dos tempos têm desenvolvido novas dinâmicas e formas de funcionamento. A articulação com outras entidades sem fins lucrativos e com representantes do Estado e do mercado privado tem sido uma realidade que tem aberto caminho para o fortalecimento deste sector e perspectiva-se como uma possibilidade de transferência de conhecimento, resolução de problemas de forma mais rápida e em conformidade com as mudanças no ambiente envolvente. O estabelecimento de espaços de interação, tais como, fóruns, parcerias locais, alianças, cadeias, associações, coalizações, confederações, *clusters*, *joint ventures*, consórcios e redes tem sido uma realidade.

Trabalhar em rede nas OS permite assim, de acordo com Adulis (2002) alcançar diversos objetivos, tais como, fortalecer e ampliar a capacidade de ação, realizar projetos e ações conjuntas, compartilhar recursos e trocar conhecimentos e aprendizagens.

Já segundo Yanacopulos (2005), trabalhar em rede abrange dois aspetos. Por um lado, trabalhar em parceria envolve um certo grau de negociação e perda de autonomia individual frente a um coletivo. Por outro lado, proporciona meios para alcançar objetivos comuns. Contudo, trabalhar em rede em OS, parte da premissa que os membros mantêm a sua individualidade organizacional e jurídica e autonomia administrativa e financeira (Brown & Kalegaonkar, 2002). A rede deve estar aberta à entrada de novos membros que aceitem as regras de intercomunicação estabelecidas, as suas características e valores (Whitaker, 1993) e à saída, se os seus objetivos já foram alcançados ou deixaram de compartilhar dos objetivos comuns do grupo (Yanacopulos, 2005). Podem igualmente os elementos que a constituem participar de distintas formas e em variados graus de adesão, prevalecendo uma lógica de adesão pontual (Whitaker, 1993).

Neste sentido Valente (2012), afirma que trabalhar em rede implica esforços intencionais para gerar influência social, acelerar a mudança de comportamento, melhorar o desempenho, e/ou alcançar resultados desejáveis entre indivíduos, comunidades, organizações ou populações.

Numa perspetiva de relacionamentos sociais, Cândido (2001), define uma rede como um conjunto de elementos ligados através de relações sociais específicas. Para Pereira e Costa (2007), redes sociais são espaços de convergência de vários atores sociais que promovem uma articulação de esforços perante objetivos definidos, tendo como meta potenciar recursos,

possibilitando adquirir capital social e, em última análise, importar conhecimento externo para a organização. Segundo Toro (2002) para se falar em rede é fundamental haver dependência dos membros em relação à rede, o que significa que os objetivos particulares só podem ser alcançados se os objetivos coletivos também o forem. Já segundo Olivieri (2004), o trabalho em rede potencia uma colaboração, troca de informações, articulação institucional e política, desenvolvimento e implementação de projetos comuns, como um meio eficaz para realizar transformações sociais. Para Razeto (2000), as exigências para o trabalho em rede sustentam-se “na formação de redes horizontais de comunicação, intercâmbio de experiências e projeto de atividades conjuntas” (p.9). Nesta linha de pensamento, Ayres (2002), defende a importância do trabalho em rede para combater os problemas sociais complexos e multidimensionais, sendo que ao trabalhar em rede de parceiros, num regime de colaboração, existe mais probabilidade de alcançar melhores resultados, que “envolvam Estado, empresas, sociedade civil organizada e voluntários” (p.53). Segundo o autor “participar numa rede organizacional envolve realizar conjuntamente ações concretas que modificam as organizações para melhorar e as ajudam a chegar mais rapidamente aos seus objetivos” (Ayres, 2002, p.3), o que vai muito além da mera troca de informações a respeito dos trabalhos que um grupo de organizações realiza isoladamente. O autor identifica cinco princípios das redes organizacionais: participantes independentes, existência de um propósito unificador, interligações voluntárias, multiplicidade de líderes e interligação e transposição de fronteiras. Já Dufloth (2004) defende que o trabalho em rede proporciona espaços para o desenvolvimento da inteligência coletiva, promovendo a capacidade de criação e de ação individual. Segundo este autor, as conexões estabelecidas nas redes permitem a troca de informações e levam a articulações e reestruturações dinâmicas e adaptadas. Assim, as redes, através das diversas alianças, com o envolvimento dos distintos parceiros, permitem ultrapassar estruturas burocráticas, dando maior liberdade e flexibilidade às organizações para se recriarem de acordo com as suas necessidades, tornando-as mais voláteis. Anand et al., em 2002, defendem ainda que as redes são constituídas para explorar necessidade(s) ou oportunidade(s), logo, definir critérios de avaliação da rede é fundamental. Estes devem ser estabelecidos através de critérios quantificáveis que permitam validar se o trabalho em rede está a atingir os seus objetivos.

Assim, o trabalho em rede parece revelar-se uma estratégia fundamental, eficaz e eficiente para o sucesso das OS.

2.2.A Comunicação

2.2.1. Definição de Conceito

A expressão “comunicar” tem uma ligação antiga com a palavra “comum”, derivada do verbo latino *communicare*, que quer dizer “compartilhar” e que está ligada à palavra latina *communis* (Rosengren, 2000).

A comunicação é um dos processos sociais mais antigos e está presente em todas as áreas da vida humana, seja a nível pessoal seja profissional (Rogala & Bialowas, 2016).

As pessoas são consideradas seres sociais. Como resultado, para sobreviver de forma saudável na sociedade a que pertencem, é fundamental que se comuniquem com os outros. A comunicação é necessária para estabelecer relações entre os membros da sociedade e permitir o seu desenvolvimento. Sem ela, a vida moderna seria diferente. Assim, a comunicação torna-se uma condição necessária para a atividade das organizações, a existência das sociedades e a existência humana em geral, demonstrando um papel vital na sobrevivência (Rogala & Bialowas, 2016) e na manutenção das relações sociais, que são essenciais para o bem-estar físico e psicológico humano (Ruão, 1999).

Rego (2016) refere que a comunicação só ocorre quando o que está a ser transmitido tem significado para ambas as partes. Para este processo é necessário um emissor ou fonte, um recetor ou destinatário, uma mensagem, um canal, uma situação ou circunstância e uma intenção, propósito ou necessidade (Thayer, 1976).

A comunicação pode subdividir-se em duas formas: a comunicação externa e a comunicação interna. É na comunicação externa que se insere toda a troca de informação que a organização estabelece com o meio envolvente. A comunicação externa “desenvolve-se para fora da empresa, com o objetivo de obter ou consolidar um clima de recetividade entre todos os públicos fora da mesma e que tenham algum interesse para a vida e para o progresso da própria empresa.” (Beirão et al., 2008, p.26). Assim, a organização deve atender ao público externo pois é dele que também depende a sua subsistência. Já a comunicação interna abrange toda a troca de informação que ocorre dentro do contexto organizacional.

2.2.2. A Comunicação nas Organizações Sociais

As OS dependem da comunicação. De acordo Deetz (2010, cit in Oliveira, 2018), a comunicação é o método mais importante para o desenvolvimento das OS. Marso et al. (2013) reforçam ainda que a comunicação é um processo fundamental que sustenta todas as atividades e é a base das organizações.

Apesar da comunicação num ambiente de trabalho ser extremamente eficaz, palavras erradas ou significados mal interpretados podem emergir em resultados insatisfatórios (Rocha et al., 2014).

A comunicação organizacional é uma área muito importante, sem a mesma não haveria organizações visto que é impossível existir relação sem comunicação. Desta forma, Cardoso (2006) afirma para que a comunicação organizacional se integre na identidade e na cultura da organização, esta deve ser vista como um todo.

A comunicação organizacional permite assim reproduzir e trocar informações. Sendo assim, todas as operações organizacionais dependem da troca de informações e das interações entre os membros da organização.

No entanto, por vezes as organizações subestimam a importância da comunicação, acreditando que os seus colaboradores têm habilidades naturais para compreender e lidar com os sistemas de símbolos e padrões de comportamento que regem as atividades empresariais (Ruão, 2001). Como resultado, essas organizações podem não perceber os possíveis impactos negativos decorrentes dessa subestimação. A partir desse tipo de pensamento surgem certos desafios no âmbito da comunicação organizacional, onde as organizações enfrentam dificuldades em diferenciar adequadamente o conceito de informar e comunicar. Ruão (2001), acrescenta ainda que enquanto informar envolve apenas transmitir uma mensagem a alguém, comunicar requer que o emissor considere como o recetor interpreta e descodifica a mensagem, envolvendo não apenas a transmissão de informações, mas também a ideia de compartilhar e estabelecer uma relação.

De acordo com Kunsch (2003), a comunicação organizacional engloba diversas atividades nas suas modalidades, tais como, comunicação institucional, comunicação mercadológica, comunicação interna e comunicação administrativa. Ainda assim, pode-se subdividir a comunicação organizacional em dois subdomínios: a comunicação externa, voltada para o público externo da organização, e a comunicação interna, direcionada ao público interno.

CAPÍTULO 3 - O TRABALHO EM REDE E A COMUNICAÇÃO NO TRABALHO EM REDE NAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

De acordo com Castells (2011) “a informação circula através de redes: redes entre empresas, redes internas às empresas, redes pessoais.” (p. 217).

A comunicação utilizada no trabalho em rede influencia a transferência de conhecimento, logo, influencia o trabalho em rede. Tal como refere Goh (2002) uma infraestrutura adequada é fator essencial para compartilhar o saber.

Gibson et al. (1981) afirma que as organizações são caracterizadas por um determinado comportamento desenvolvido para atingir uma determinada meta/objetivo. Isto é, tentam seguir metas e objetivos que podem ser atingidos de modo eficaz e eficiente pela ação em conjunto. Isto revela que os técnicos são seres sociais, relacionais, motivados por necessidades, sejam estas intrínsecas (aceitação, pertença) e/ou extrínsecas (bens materiais ou imateriais). É também necessário que os interesses da organização estejam ligados com os interesses dos colaboradores, o que requer uma especial e permanente atenção e avaliação das suas necessidades individuais. Sendo o trabalho considerado como o conjunto de atividades coletivas, estas são mais influenciadas pelas normas de grupo, do que propriamente pelos incentivos salariais e materiais, visto que o ser humano é estimulado pela necessidade de conviver, comunicar e ser reconhecido. Assim sendo, “as organizações são instrumentos sociais através dos quais as pessoas combinam os seus esforços e trabalham juntas para atingir propósitos que isoladamente jamais poderiam alcançar” (Chiavenatto, 2004, p.20). Uma vez que cada pessoa possui carências e fatores motivacionais/objetivos diferentes, as organizações devem procurar identificar as razões que causam motivação nos seus trabalhadores para que estes por sua vez contribuam de forma mais eficaz e eficiente. Daí a importância da comunicação, mais do que informar, é atrair, e incentivar o bom desempenho quer dos trabalhadores que constituem a organização, quer entre as estruturas internas que a suportam. Cada indivíduo deve ter em consideração e consciência de que a sua comunicação (verbal ou não verbal) tem influência nas relações interpessoais, assim como, na satisfação no trabalho e incentivo para o cumprimento dos objetivos.

Simões (2008) defende que a comunicação é, atualmente, vista como um aspeto propiciador das dinâmicas de trabalho e, por sua vez, também facilita o desempenho dos colaboradores e/ou equipa. “Na maior parte das atividades humanas em que a interdependência é regra (...). A responsabilização perante outrem constitui uma característica permanente da

atividade organizacional, em geral, e da tomada de decisão em particular, compelindo os indivíduos a agirem de acordo com as normas e expectativas prevalentes e a anteciparem justificações para comportamentos desviantes” (p.185). Berlo (2003), reforça que o pilar de toda e qualquer organização é a comunicação, pois esta permite uma melhor organização e estruturação no ambiente empresarial.

Apesar de na intervenção social a comunicação ser frequentemente mencionada como uma “pedra basilar” do trabalho em rede no âmbito das OS, não foram encontrados na literatura estudos específicos que reportem esta importância além do referido por Razeto (2000), de que uma das exigências para o trabalho em rede sustenta-se na formação de redes horizontais de comunicação

PARTE II- ESTUDO EMPÍRICO

CAPÍTULO 4 – OBJETIVOS

4.1. Pertinência da Investigação

Os fenómenos existentes referentes ao mundo desde o começo que despertaram um grande interesse ao homem, por isso, investigar é uma atividade de caráter cognitivo que assenta num sistema disciplinado, flexível e objetivo de pesquisa, que contribui para explicar e compreender os fenómenos sociais (Coutinho, 2014).

Ao longo do tempo têm ocorrido várias mudanças no que diz respeito à comunicação, seja no seu formato seja na forma como é utilizada. A comunicação tem muita influência quer nas relações pessoais, quer profissionais. Atualmente, como efeito de uma sociedade em constante desenvolvimento e rutura de barreiras na comunicação a um ritmo acelerado, estas mudanças tiveram e têm um enorme impacto. Desta forma, os colaboradores nos dias que decorrem, independentemente da organização, são os principais agentes a construir e a fazer circular a comunicação e não apenas intermediários para o alcance dos objetivos organizacionais.

O interesse pelo estudo do trabalho em rede e a importância da comunicação nas OS advém do facto de estas serem elementos indispensáveis em qualquer organização.

4.2. Objetivos da Investigação

Para a execução desta investigação foi necessário estabelecer alguns propósitos, propósitos estes que se traduzem em objetivos gerais e específicos. De acordo com Fortin (2009), “o objetivo é o enunciado que indica claramente o que o investigador tem intenção de fazer no decurso do estudo” (p.40).

4.2.1. Objetivos Gerais

Os objetivos gerais, tal como o nome já indica, estão ligados “a uma visão global e abrangente do tema. (...) Vincula-se diretamente à própria significação da tese proposta pelo projeto” (Lakatos & Marconi, 2003, p.219). Desta forma, foram definidos dois objetivos gerais para esta investigação:

Objetivo Geral 1 - Conhecer a perceção do interventor social relativamente ao trabalho em rede.

Objetivo Geral 2 - Conhecer a percepção do interventor social relativamente à comunicação no trabalho em rede.

4.2.2. Objetivos Específicos

Os objetivos específicos “apresentam caráter mais concreto. Têm função intermediária e instrumental, permitindo, de um lado, atingir o objetivo geral e, de outro, aplicá-lo a situações particulares” (Lakatos & Marconi, 2003, p.219). Sendo assim para cada objetivo geral foram definidos os seguintes objetivos específicos:

Para o Objetivo Geral 1 (Conhecer a percepção do interventor social relativamente ao trabalho em rede):

Objetivo Específico 1.1 - Identificar a percepção que o interventor social tem do trabalho em rede.

Objetivo Específico 1.2 - Identificar a percepção que o interventor social tem dos objetivos do trabalho em rede.

Objetivo Específico 1.3 – Identificar a percepção que o interventor social tem das estratégias de gestão consideradas no trabalho em rede.

Objetivo Específico 1.4 - Identificar a percepção que o interventor social tem da forma de participar no trabalho em rede.

Objetivo Específico 1.5 - Identificar a percepção que o interventor social tem da forma de avaliar o trabalho em rede.

Objetivo Específico 1.6 - Identificar a importância atribuída ao trabalho em rede por parte do interventor social.

Para o Objetivo Geral 2 (Conhecer a percepção do interventor social relativamente à comunicação no trabalho em rede):

Objetivo Específico 2.1 - Identificar, por parte do interventor social, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna quando se trabalha em rede.

Objetivo Específico 2.2 - Identificar, por parte do interventor social, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação externa quando se trabalha em rede.

Objetivo Específico 2.3 - Identificar a importância da comunicação, interna e externa, no trabalho em rede por parte do interventor social.

CAPÍTULO 5- METODOLOGIA

Neste capítulo, será apresentado o percurso metodológico, mais precisamente, a metodologia da investigação, a população-alvo, a técnica de recolha de dados e o procedimento que foi delineado na investigação.

5.1. Metodologia da Investigação

A presente investigação pretende conhecer a perceção do interventor social relativamente ao trabalho em rede e à comunicação no trabalho em rede. Este estudo foi realizado a nível nacional continental, sendo dirigido a interventores Sociais de OS.

Geralmente, a pesquisa exploratória é utilizada em casos na qual há pouco conhecimento acerca de determinado assunto.

De forma a desenvolver este estudo, considerou-se pertinente seguir uma metodologia mista, ou seja, quantitativa e qualitativa. Fortin apresentou em 2009 diferenças entre a investigação quantitativa e qualitativa, mencionando que na investigação qualitativa “a realidade é múltipla e descobre-se progressivamente no decurso de um processo dinâmico que consiste em interagir com os indivíduos no meio e de que resulta num conhecimento relativo ou contextual”, já a investigação quantitativa, “concebe a realidade como única e estática, segundo o qual os factos objetivos existem, independente do investigador, e podem ser isolados” (p. 20).

Após pedido de colaboração para a investigação (Ver Apêndice I), foi utilizado o método *Delphi*, por duas fases (ambas realizadas à distância utilizando como ferramenta o *Google Forms* e com prazos estipulados de entrega), para conhecer a perceção do interventor social relativamente ao trabalho em rede e à comunicação no trabalho em rede. Este método permite analisar uma problemática, de forma alargada, tendo como vantagem a facilidade de conseguir obter informação acerca de determinada área, através de diversos intervenientes, em diversas etapas.

Assim, solicitou-se na primeira fase, num inquérito por questionário que cada um dos interventores sociais respondesse a um conjunto de 15 questões abertas (seis questões relativas a dados sociodemográficos, seis questões relacionadas com o trabalho em rede e três relativas à comunicação no trabalho em rede) (Ver Apêndice II).

Feita a análise dos dados recolhidos na 1ª fase (Ver Apêndice III), foram disponibilizados aos participantes os resultados, para que na segunda fase (Ver Apêndice IV), estes avaliassem

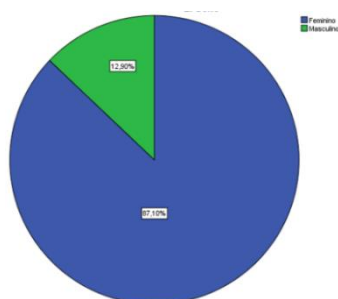
o seu grau de concordância (numa escala tipo *Likert* de 1 “Discordo totalmente” a 5 “Concordo totalmente”) relativamente ao trabalho em rede e à importância da comunicação no trabalho em rede (Ver Apêndice V).

5.2. População-alvo

De acordo com Silva (2016) “(...) a população é definida como o conjunto constituído por todos os elementos que poderiam ser investigados no estudo, já a amostra é um subconjunto desta população” (p.34). Na mesma linha de pensamento Fortin (2009) menciona que, “a população alvo refere-se à população que o investigador quer estudar e para a qual deseja fazer generalizações” (p.41). Já a amostra é “um subconjunto de elementos ou sujeitos tirados da população que são convidados a participar no estudo” (p.41).

O universo da investigação são os interventores sociais integrados em OS em Portugal Continental, uma vez que quando se trabalha em rede articulamos com diferentes áreas. A amostra foi constituída por 31 interventores sociais, 27 (87,1%) são do sexo feminino e quatro (12,9%) masculino (ver Gráfico 1).

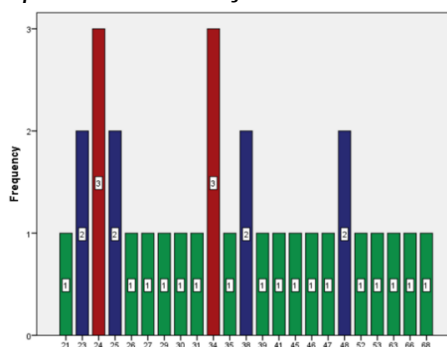
Gráfico 1- Sexo dos Interventores Sociais



Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito à distribuição etária da amostra, varia entre os 21 e 68 anos, sendo que a média das idades são os 37 anos (ver Gráfico 2).

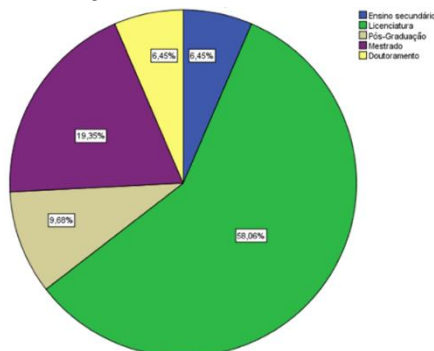
Gráfico 2- Distribuição etária da amostra



Fonte: Elaboração própria

No que concerne às habilitações literárias, 18 (58,1%) são licenciados, seis (19,4%) são mestres, três (9,6%) são pós-graduados e dois (6,5%) são doutorados. Apesar da maioria ter um curso superior, dois (6,5%) apenas concluíram o Ensino Secundário (ver Gráfico 3).

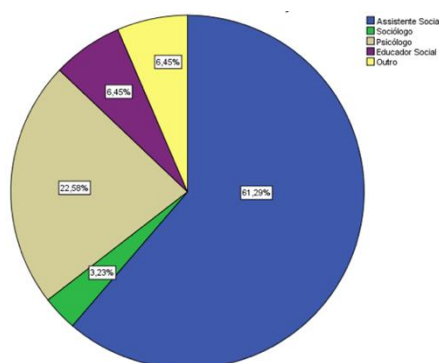
Gráfico 3- Habilitações Literárias dos Interventores Sociais



Fonte: Elaboração própria

Quanto à área de formação dos interventores, 19 (61,3%) são assistentes sociais, sete (22,6%) são psicólogos, dois (6,5%) são educadores sociais, dois (6,5) exercem outra profissão das que foram mencionadas e um (3,2%) é sociólogo (ver gráfico 4).

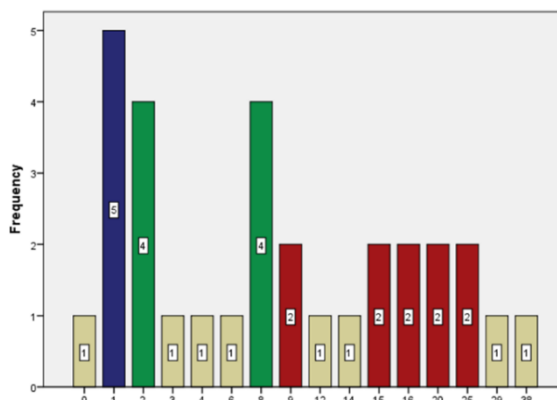
Gráfico 4- Área de Intervenção dos Interventores Sociais



Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito à experiência profissional na área social (anos de experiência profissional dos interventores sociais), cinco (16,1%) interventores sociais desenvolvem atividade há mais de 1 ano, quatro (12,9%) já exercem profissão na área há 2 anos e quatro (12,9%) desenvolvem atividade há 8 anos. A experiência dos restantes interventores sociais variam entre menos 1 ano e 38 anos de experiência profissional (ver gráfico 5).

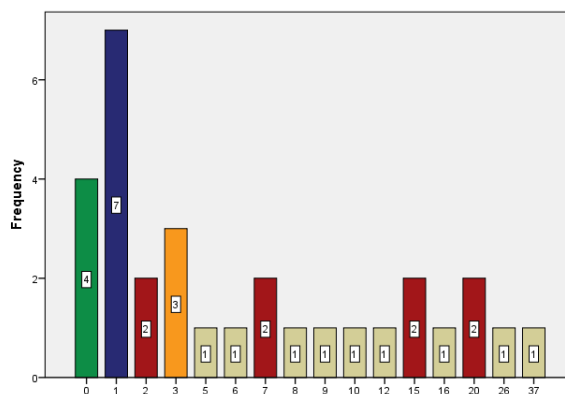
Gráfico 5-Experiência Profissional na Área Social (anos de experiência profissional dos Interventores Sociais)



Fonte: Elaboração própria

Em relação ao tempo na atual Organização Social, a maioria dos interventores (22,6%) está a trabalhar nessa OS há pelo menos 1 ano. Foi solicitado nesta questão que caso o interventor não estivesse atualmente em nenhuma Organização Social colocasse 0, sendo que quatro (12,9%) interventores não estavam no momento do estudo inseridos em nenhuma OS (ver Gráfico 6).

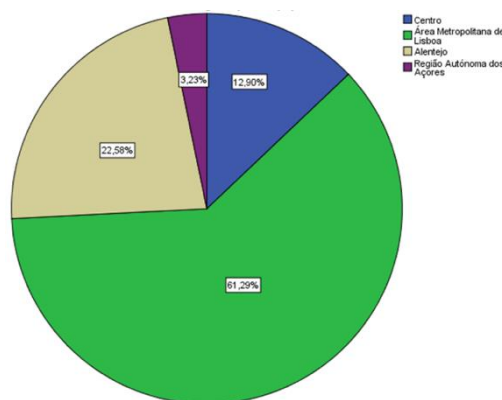
Gráfico 6- Tempo na atual Organização Social



Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito à distribuição das regiões (NUTS) nas quais os interventores intervêm, tem maior predominância a área metropolitana de Lisboa com 19 (61,3%) interventores sociais, de seguida o Alentejo com sete (22,6%) interventores, quatro (12,9) na Área do Centro e por último, um (3,2%) na Região Autónoma dos Açores (ver Gráfico 7).

Gráfico 7- Região (NUTS) que os intervenores sociais intervêm



Fonte: Elaboração própria

5.3.Técnica de Recolha de Dados

A pesquisa exploratória e análise documental, através de levantamento de dados, quer a nível de pesquisa documental em livros quer a nível de leitura de artigos científicos disponíveis na internet, facilitou bastante a exploração e possibilitou expandir o conhecimento relativamente à problemática de estudo.

Segundo Granja (2011), a recolha de informação é assegurada pelo investigador pois este “(...) ao elaborar essa informação, estabelece a ligação e articulação entre os diferentes sistemas sociais que interferem na situação-problema em análise” (Granja, 2011, p.442).

Desta forma, analisou-se qual seria a metodologia mais adequada para o estudo e recorreu-se a uma metodologia quali-quantitativa, através do método de *Delphi*.

Através deste método, é possível obter opiniões e analisar as diferentes perceções do intervenor social relativamente ao trabalho em rede e à comunicação no trabalho em rede. Oliveira et al. (2008) afirmam que este método é o “mais indicado quando não há dados históricos sobre o problema a ser pesquisado, ou (...) quando faltam dados quantitativos referentes ao objeto de estudo” (Oliveira et al, 2008, p.8).

Para a recolha de dados utilizou-se, em ambas as fases, o inquérito por questionário. De acordo com Almeida e Pinto (1995, citado por Barbosa, 2012), as vantagens desta técnica, passam pela “possibilidade de atingir grande número de pessoas, garantir o anonimato das respostas, permitir que as pessoas respondam no momento que lhes pareça mais apropriado e não expõe os questionados sob influência do questionador.” (p.84). Contudo, existem dois tipos de questões: as de resposta aberta e as de resposta fechada. As abertas, “permitem ao inquirido

construir a resposta com as suas próprias palavras, permitindo deste modo a liberdade de expressão” (Barbosa, 2012, p. 85) já as fechadas “são aquelas nas quais o inquirido apenas seleciona a opção (de entre as apresentadas), que mais se adequa à sua opinião” (Barbosa, 2012, p. 85).

Na primeira fase, foi solicitado a cada interventor social que respondesse a um conjunto de 15 questões abertas. Destas, seis eram relativas a dados sociodemográficos (idade; sexo; habitações literárias; área de formação; região (NUTS); colaboração na Rede Europeia Anti-pobreza); seis relacionadas com o trabalho em rede (O que é o trabalho em rede?; Quais os objetivos do trabalho em rede?; Que estratégias de gestão se devem ter em consideração no trabalho em rede?; Como se deve monitorizar o trabalho em rede?; Como se deve avaliar o trabalho em rede? e Qual a importância do trabalho em rede?); e três relacionadas com a comunicação no trabalho em rede (Qual a importância da comunicação no trabalho em rede?; O que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna quando se trabalha em rede?; O que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação externa quando se trabalha em rede?) (Ver Apêndice II). Os dados obtidos na 1ª fase foram obtidos através do *Google Forms* e, a partir deste analisados no Microsoft Excel (Ver Apêndice III).

Feita a análise dos dados recolhidos anteriormente, na segunda fase, a partir das respostas fornecidas na 1ª fase, foi pedido aos interventores sociais que avaliassem o seu grau de concordância (numa escala tipo *Likert* de 1 “Discordo totalmente” a 5 “Concordo totalmente”) relativamente ao trabalho em rede e à importância da comunicação no trabalho em rede (Ver Apêndice IV). Nesta fase, os dados foram recolhidos através do *Google Forms* e analisados estatisticamente através do SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), versão 28 (Ver Apêndice V).

5.4.Procedimento

Foi apresentada a investigação ao Conselho Científico do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Lisboa e após a aprovação do mesmo, foram realizados contatos via *email* às OS que integravam interventores sociais. O estudo foi apresentado à Rede Europeia Anti Pobreza (EAPN), que não só deu o seu parecer positivo, como o considerou pertinente e útil e o divulgou junto da sua rede de parceiros. Os contactos realizaram-se no início do mês de março do ano de 2023. Toda a informação sobre a investigação foi partilhada formalmente,

onde a confidencialidade e o anonimato das informações pessoais foram garantidos e, também foi transmitida a informação da investigação (ver Apêndice I - Pedido de Colaboração para a Investigação da Investigadora). Ao participarem na investigação e ao continuarem a responder ao inquérito por questionário nas duas fases, pressuponha-se que os interventores sociais estavam a dar o seu consentimento informado.

A meio do mês de março de 2023 foi enviado o *link* referente à 1ª fase de estudo (ver Apêndice II – Inquérito 1ª fase - O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas OS).

No início de maio de 2023 após a análise de conteúdo referente à 1ª fase (ver Apêndice III - Análise de Conteúdo da 1ª fase - O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas OS), foi enviado o *link* da fase segunda fase (ver Apêndice IV - Inquérito 2ª fase - O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas OS) que terminou no final do mês de maio do ano de 2023. Finalmente, os dados foram analisados estatisticamente através do SPSS (Ver Apêndice V).

Esta investigação metodológica realizou-se por via da internet, toda a articulação com as OS foi feita por correio eletrónico e através da plataforma *Google Forms*.

Em cada uma das fases foi partilhado um *link* com datas de envio e entrega definidas.

Perspetiva-se, no final, por forma a agradecer a participação e a divulgar os resultados do estudo, enviar o *link* da dissertação disponível no repositório da Universidade Lusófona a todos os participantes.

CAPÍTULO 6 - RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados e analisados os resultados da investigação, em consonância com os objetivos específicos.

6.1. Perceção que o interventor social tem do trabalho em rede

6.1.1. Definição do trabalho em rede.

Relativamente à questão 1, na sua perspetiva, o que é o trabalho em rede, os especialistas apresentaram 33 respostas (Ver Tabela 1). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 3,42 e a variância de 1 a 4.

Efetuiu-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 3,42 (média), 21 variáveis (que se encontravam acima da média).

De acordo com os especialistas, o trabalho em rede é (por ordem decrescente de importância):

- Trabalho que envolve cumplicidade, articulação e compromisso de todas as partes envolvidas (Questão [Q] 1.10);
- Trabalho de colaboração, em parceria e articulação, entre várias entidades e/ou pessoas e/ou parceiros envolvidas num determinado processo (Q1.7);
- Trabalho que se complementa com a visão e a intervenção de diversos parceiros (Q1.23);
- Trabalhar conjuntamente, de forma articulada e coesa, com outros elementos/equipas, seja intra ou inter instituição (Q1.1);
- Promover a troca de ideias (Q1.13);
- Trabalho de partilha e de confluência de conhecimento (Q1.21);
- Trabalho que procura a relação e a partilha de opiniões, conhecimentos e práticas entre os diferentes intervenientes (Q1.20);
- É um processo de participação (Q1.18);
- Trabalho que envolve a utilização dos vários recursos (Q1.3);
- Trabalho de cooperação e de partilha entre pares para encontrar soluções eficazes e sustentáveis (Q1.24);
- Promover esclarecimentos de dúvidas (Q1.14);
- É um processo de boa comunicação entre todos os envolvidos (Q1.19);

- É um processo em que se envolve mais do que uma instituição/associações/pessoas singulares (Q1.17);
- Promover encaminhamentos (Q1.15);
- Trabalho que se traduz na facilitação de mecanismos que promovem o acesso dos cidadãos aos direitos sociais em tempo útil, por via da articulação entre os diversos setores e serviços no terreno (Q1.5);
- Trabalho que integra saberes e intervenções interdisciplinares (Q1.2);
- Estabelecer relações para ajudar a complementar o trabalho de cada elemento/equipa (Q1.22);
- Estabelecer contactos (Q1.16);
- Trabalho concertado numa lógica de parcerias para o desenvolvimento de uma determinada ação conjunta (Q1.26);
- Trabalho colaborativo ao nível do mesossistema e exossistema (intradisciplinar, interdisciplinar e interinstitucional) (Q1.11);
- Uma prática de um conjunto de partes em prol de um objetivo e de um objeto de intervenção comum (Q1.9).

Tabela 1- Dados estatísticos da Questão 1 “Na sua perspetiva, o que é o trabalho em rede?”

	1.1. Trabalhar conjuntamente, de forma articulada e coesa, com outros elementos/equipas, seja intra ou inter instituição.	1.2. Trabalho que integra saberes e intervenções interdisciplinares.	1.3. Trabalho que envolve a utilização dos vários recursos.	1.5. Trabalho que se traduz na facilitação de mecanismos que promovem o acesso dos cidadãos aos direitos sociais em tempo útil, por via da articulação entre os diversos setores e serviços no terreno.	1.7. Trabalho de colaboração, em parceria e articulação, entre várias entidades e/ou pessoas e/ou parceiros envolvidas num determinado processo.	1.9. Uma prática de um conjunto de partes em prol de um objetivo e de um objeto de intervenção comum.	1.10. Trabalho que envolve cumplicidade, articulação e compromisso de todas as partes envolvidas.
Média	3,58	3,48	3,55	3,48	3,61	3,42	3,61
Desvio Padrão	0,502	0,508	0,506	0,508	0,495	0,564	0,495
Mínimo	3	3	3	3	3	2	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

	1.11. Trabalho colaborativo ao nível do mesossistema e exossistema (intradisciplinar, interdisciplinar e interinstitucional)	1.13. Promover a troca de ideias.	1.14. Promover esclarecimentos de dúvidas.	1.15. Promover encaminhamentos.	1.16. Estabelecer contactos.	1.17. É um processo em que se envolve mais do que uma instituição/associações/pessoas singulares.	1.18. É um processo de participação.
Média	3,42	3,55	3,52	3,48	3,45	3,48	3,55
Desvio Padrão	0,564	0,568	0,570	0,508	0,506	0,508	0,568
Mínimo	2	2	2	3	3	3	2
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

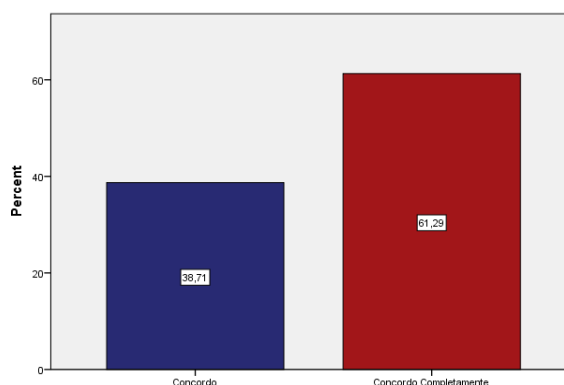
	1.19. É um processo de boa comunicação entre todos os envolvidos.	1.20. Trabalho que procura a relação e a partilha de opiniões, conhecimentos e práticas entre os diferentes intervenientes.	1.21. Trabalho de partilha e de confluência de conhecimento.	1.22. Estabelecer relações para ajudar a complementar o trabalho de cada elemento/equipa.	1.23. Trabalho que se complementa com a visão e a intervenção de diversos parceiros.	1.24. Trabalho de cooperação e de partilha entre pares para encontrar soluções eficazes e sustentáveis.	1.26. Trabalho concertado numa lógica de parcerias para o desenvolvimento de uma determinada acção conjunta.
Média	3,48	3,55	3,55	3,45	3,58	3,52	3,45
Desvio Padrão	0,570	0,506	0,506	0,506	0,502	0,508	0,675
Mínimo	2	3	3	3	3	3	1
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

De seguida vão ser apresentados, com exemplos ilustrativos as três afirmações mais destacadas pelos os interventores sociais:

Relativamente à primeira afirmação “Trabalho que envolve cumplicidade, articulação e compromisso de todas as partes envolvidas.”, 19 especialistas (61,3%) concordaram completamente com a afirmação e 12 (38,7%) concordaram (Ver Gráfico 8).

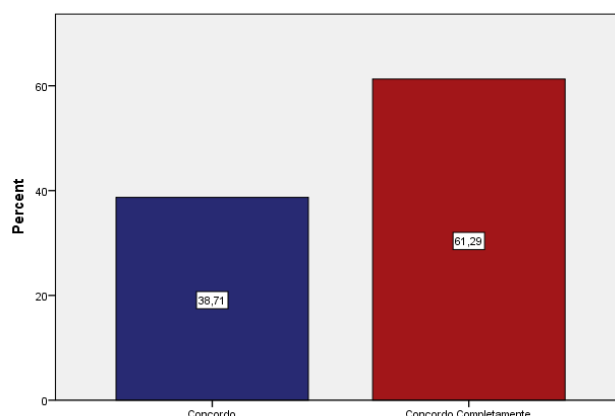
Gráfico 8- Trabalho que envolve cumplicidade, articulação e compromisso de todas as partes envolvidas.



Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito à segunda afirmação “Trabalho de colaboração, em parceria e articulação, entre várias entidades e/ou pessoas e/ou parceiros envolvidas num determinado processo.”, 19 especialistas (61,3%) concordaram completamente com a afirmação e 12 (38,7%) concordaram (Ver Gráfico 9).

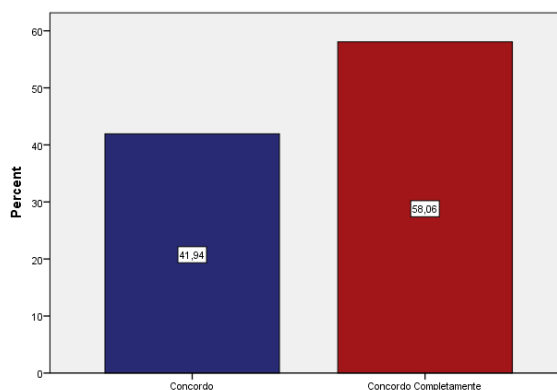
Gráfico 9- Trabalho de colaboração, em parceria e articulação, entre várias entidades e/ou pessoas e/ou parceiros envolvidas num determinado processo.



Fonte: Elaboração própria

Em relação à terceira afirmação “Trabalho que se complementa com a visão e a intervenção de diversos parceiros.”, 18 especialistas (58,1%) concordaram completamente com a afirmação e 13 (41,9%) concordaram (Ver Gráfico 10).

Gráfico 10- Trabalho que se complementa com a visão e a intervenção de diversos parceiros.



Fonte: Elaboração própria

6.2. Perceção que o interventor social tem dos objetivos do trabalho em rede.

6.2.1. Objetivos do trabalho em rede.

Relativamente à questão 2, na sua perspetiva, quais são os objetivos do trabalho em rede, os especialistas apresentaram 49 respostas (Ver Tabela 2). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 3,40 e a variância entre 1 e 4.

Efetuiu-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 3,40 (média), 30 variáveis (que se encontravam acima da média).

De acordo com os especialistas, os objetivos do trabalho em rede são (por ordem decrescente de importância):

- Dar uma resposta adequada às necessidades do(a) utente (Questão [Q] 2.24);
- Promover um trabalho/prática mais integrado/a (Q2.4);
- Contribuir para a qualidade da intervenção social (Q2.44);
- Evitar a sobreposição de ações, de áreas de intervenção e de recursos (Q2.33);
- Potenciar e rentabilizar os recursos (Q2.26);
- Apresentar uma resposta mais completa e eficaz a determinado problema/necessidade (Q2.23);
- Trabalhar de forma multidisciplinar (Q2.3);
- Responder aos desafios de forma coordenada e concertada (Q2.46);

- Aumentar a rede de apoio e de suporte (Q2.39);
- Promover qualidade na resposta à problemática/diagnóstico (Q2.25);
- Promover a concertação de estratégias (Q2.34);
- Promover a evolução e o aproveitamento de sinergias (Q2.20);
- Maximizar as respostas (Q2.32);
- Facilitar processos (Q2.6);
- Enriquecer o campo de intervenção (Q2.2);
- Rentabilizar sinergias (Q2.21);
- Garantir uma atuação adequada, eficaz e eficiente (Q2.41);
- Promover a resolução de várias problemáticas (Q2.40);
- Promover a discussão de casos (Q2.38);
- Unir esforços (Q2.37);
- Trabalhar de uma forma holística (Q2.30);
- Promover a proximidade (Q2.22);
- Ajudar na resolução de problemas complexos (Q2.16);
- Promover uma prática bem-sucedida (Q2.5);
- Ter conhecimento de outras respostas existentes dentro da área social (Q2.43);
- Promover a partilha de metodologias (Q2.19);
- Potenciar a partilha de informações, de experiências e de conhecimentos pertinente para a intervenção (Q2.18);
- Contribuir para a troca de ideias (Q2.10);
- Reforçar a sustentabilidade nos diferentes níveis ecossistémicos (Q2.45);
- Articular com diferentes áreas profissionais (Q2.11).

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

Tabela 2- Dados estatísticos da Questão 2 “Na sua perspectiva, quais são os objetivos do trabalho em rede?”

	2.2. Enriquecer o campo de intervenção.	2.3. Trabalhar de forma multidisciplinar	2.4. Promover um trabalho/prática mais integrado.	2.5. Promover uma prática bem-sucedida.	2.6. Facilitar processos.	2.10. Contribuir para a troca de ideias.	2.11. Articular com diferentes áreas profissionais.
Média	3,48	3,55	3,61	3,45	3,48	3,42	3,42
Desvio Padrão	0,508	0,506	0,495	0,506	0,57	0,502	0,502
Mínimo	3	3	3	3	2	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

	2.16. Ajudar na resolução de problemas complexos.	2.18. Potenciar a partilha de informações, de experiências e de conhecimentos pertinente para a intervenção.	2.19. Promover a partilha de metodologias.	2.20. Promover a evolução e o aproveitamento de sinergias.	2.21. Rentabilizar sinergias.	2.22. Promover a proximidade.	2.23. Apresentar uma resposta mais completa e eficaz a determinado problema/necessidade.
Média	3,45	3,42	3,42	3,52	3,48	3,45	3,58
Desvio Padrão	0,568	0,564	0,620	0,570	0,570	0,502	0,502
Mínimo	2	2	2	2	2	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

	2.24. Dar uma resposta adequada às necessidades do(a) utente.	2.25. Promover qualidade na resposta à problemática/diagnóstico.	2.26. Potenciar e rentabilizar os recursos.	2.30. Trabalhar de uma forma holística.	2.32. Maximizar as respostas.	2.33. Evitar a sobreposição de ações, de áreas de intervenção e de recursos.	2.34. Promover a concertação de estratégias.
Média	3,61	3,52	3,58	3,45	3,48	3,58	3,52
Desvio Padrão	0,495	0,508	0,502	0,568	0,570	0,502	0,508
Mínimo	3	3	3	2	2	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

	2.37. Unir esforços.	2.38. Promover a discussão de casos.	2.39. Aumentar a rede de apoio e de suporte.	2.40. Promover a resolução de várias problemáticas.	2.41. Garantir uma atuação adequada, eficaz e eficiente.	2.43. Ter conhecimento de outras respostas existentes dentro da área social.	2.44. Contribuir para a qualidade da intervenção social.
Média	3,45	3,45	3,52	3,45	3,45	3,42	3,58
Desvio Padrão	0,568	0,568	0,508	0,506	0,506	0,620	0,502
Mínimo	2	2	3	3	3	2	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

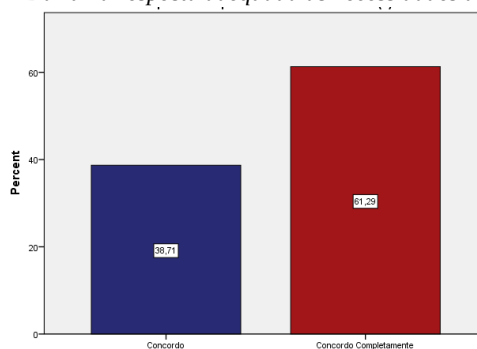
	2.45. Reforçar a sustentabilidade nos diferentes níveis ecossistémicos.	2.46. Responder aos desafios de forma coordenada e concertada.
Média	3,42	3,52
Desvio Padrão	0,564	0,508
Mínimo	2	3
Máximo	4	4

Fonte: Elaboração própria

Apresentam-se, com exemplos ilustrativos as três afirmações mais destacadas pelos os interventores sociais:

No que diz respeito à primeira afirmação “Dar uma resposta adequada às necessidades do(a) utente.”, 19 especialistas (61,3%) concordaram completamente com a afirmação e 12 (38,7%) concordaram (Ver Gráfico 11).

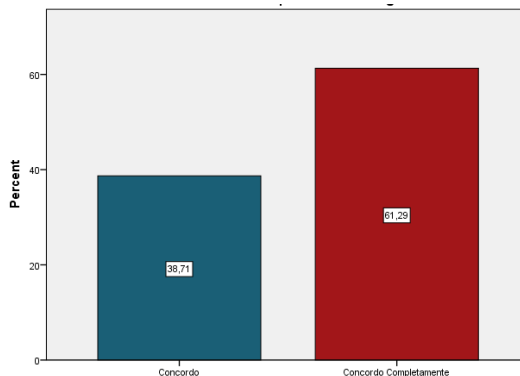
Gráfico 11- Dar uma resposta adequada às necessidades do(a) utente.



Fonte: Elaboração própria

Em relação à segunda afirmação “Promover um trabalho/prática mais integrado.”, 19 especialistas (61,3%) concordaram completamente com a afirmação e 12 (38,7%) concordaram (Ver Gráfico 12).

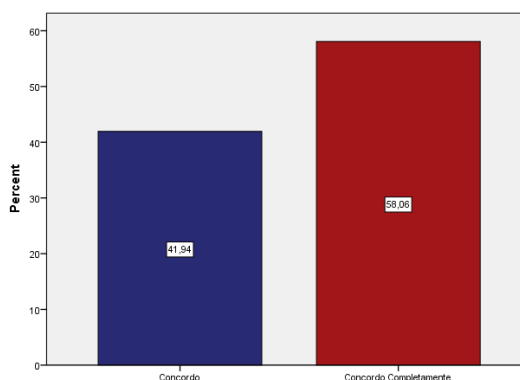
Gráfico 12- Promover um trabalho/prática mais integrado..



Fonte: Elaboração própria

Quanto à terceira afirmação “Contribuir para a qualidade da intervenção social.”, 18 especialistas (58,1%) concordaram completamente com a afirmação e 13 (41,9%) concordaram (Ver Gráfico 13).

Gráfico 13- Contribuir para a qualidade da intervenção social.



Fonte: Elaboração própria

6.3. Percepção que o interventor social tem das estratégias de gestão consideradas no trabalho em rede.

6.3.1. Estratégias de gestão no trabalho em rede.

Relativamente à questão 3, na sua perspetiva, que estratégias de gestão se devem ter em consideração no trabalho em rede, os especialistas apresentaram 50 respostas (Ver Tabela 3). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 3,45 e a variância entre 1 e 4.

Efetuuou-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 3,45 (média), 29 variáveis (acima da média).

De acordo com os especialistas, as estratégias de gestão que se devem ter em consideração no trabalho em rede são (por ordem decrescente de importância):

- Confidencialidade (Questão [Q] 3.23);
- Comunicação eficaz, assertiva e eficiente com os vários atores e interlocutores da rede (Q3.7);
- Capacidade de escuta ativa (Q3.22);
- Definição dos papéis de cada parte e dos objetivos das mesmas (Q3.9);
- Definição das áreas de intervenção de cada parceiro (Q3.8);
- Ética (Q3.48);
- Intervenção em rede (Q3.31);
- Existência de parcerias (Q3.34);
- Coordenação e boa gestão de equipa (Q3.15);
- Articulação entre os diversos intervenientes (Q3.12);
- Comunicação clara e objetiva (Q3.2);
- Definição clara da finalidade e objetivos (3.45);
- Participação e partilha ativa de todos os membros (Q3.43);
- Trabalho em equipa (Q3.16);
- Partilha de conhecimentos (Q3.30);
- Estabelecer objetivos claros do trabalho a desenvolver (Q3.18);
- Ter em consideração o trabalho que cada organização faz e as necessidades da comunidade (Q3.38);
- Comunicação dos resultados e de impacto (Q3.6);
- Possuir uma lista de contactos bem concebida de parceiros/instituições (Q3.13);
- Gestão e/ou otimização do tempo (Q3.10);
- Política de feedback (Q3.46);
- Todas as opiniões devem ser respeitadas (Q3.42);
- Foco (Q3.33);
- Planeamento (Q3.32);
- Pertinência (Q3.24);
- Integrar profissionais com formações distintas que se complementam (Q3.41);
- Estabelecimento de pontes (Q3.29);
- Respeito e bom relacionamento interpessoal (Q3.21);

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

– Comunicação permanente e atualizada (Q3.3).

Tabela 3- Dados estatísticos da Questão 3 “Na sua perspectiva, que estratégias de gestão se devem ter em consideração no trabalho em rede?”

	3.2. Comunicação clara e objetiva.	3.3. Comunicação permanente e atualizada.	3.6. Comunicação dos resultados e de impacto.	3.7. Comunicação eficaz, assertiva e eficiente com os vários atores e interlocutores da rede.	3.8. Definição das áreas de intervenção de cada parceiro.	3.9. Definição dos papéis de cada parte e dos objetivos das mesmas.	3.10. Gestão 2/ou otimização do tempo.
Média	3,55	3,45	3,52	3,65	3,58	3,61	3,48
Desvio Padrão	0,506	0,506	0,508	0,486	0,502	0,495	0,508
Mínimo	3	3	3	3	3	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

	3.12. Articulação entre os diversos intervenientes.	3.13. Possuir uma lista de contactos bem concebida de parceiros/instituições.	3.15. Coordenação e boa gestão de equipa.	3.16. Trabalho em equipa.	3.18. Estabelecer objetivos claros do trabalho a desenvolver.	3.21. Respeito e bom relacionamento interpessoal.	3.22. Capacidade de escuta ativa.
Média	3,55	3,48	3,55	3,52	3,52	3,45	3,61
Desvio Padrão	0,506	0,508	0,506	0,508	0,508	0,506	0,495
Mínimo	3	3	3	3	3	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

	3.23. Confidencialidade.	3.24. Pertinência.	3.29. Estabelecimento de pontes.	3.30. Partilha de conhecimento.	3.31. Intervenção em rede.	3.32. Planeamento.	3.33. Foco.
Média	3,68	3,48	3,45	3,52	3,58	3,48	3,48
Desvio Padrão	0,475	0,508	0,568	0,508	0,502	0,508	0,508
Mínimo	3	3	2	3	3	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

	3.34. Existência de parceiras.	3.38. Ter em consideração o trabalho que cada organização faz e as necessidades da comunidade.	3.41. Integrar profissionais com formações distintas que se complementam.	3.42. Todas as opiniões devem ser respeitadas.	3.43. Participação e partilha ativa de todos os membros.	3.45. Definição clara da finalidade e objetivos.	3.46. Política de feedback.
Média	3,55	3,52	3,45	3,48	3,52	3,52	3,48
Desvio Padrão	0,506	0,508	0,506	0,508	0,508	0,508	0,508
Mínimo	3	3	3	3	3	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

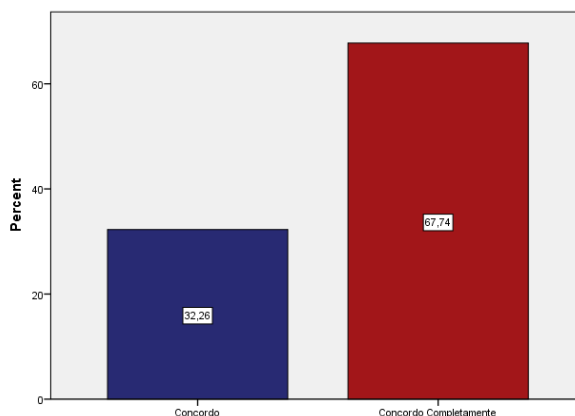
	3.48. Ética.
Média	3,58
Desvio Padrão	0,502
Mínimo	3
Máximo	4

Fonte: Elaboração própria

Como exemplos ilustrativos, apresentam-se as três afirmações mais destacadas pelos os interventores sociais:

No que diz respeito à primeira estratégia “Confidencialidade.”, 21 especialistas (67,7%) concordaram completamente com a afirmação e 10 (32,3%) concordaram (Ver Gráfico 14).

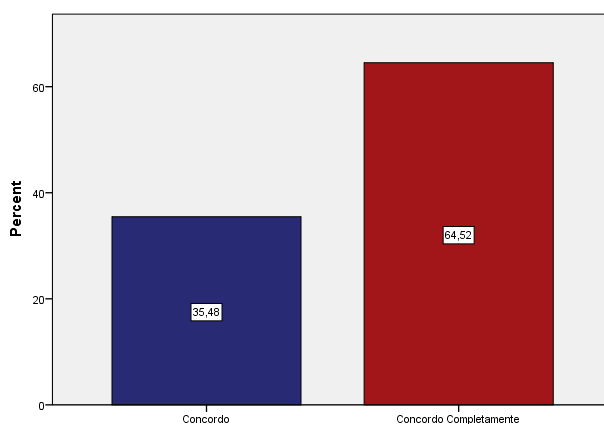
Gráfico 14- Confidencialidade.



Fonte: Elaboração própria

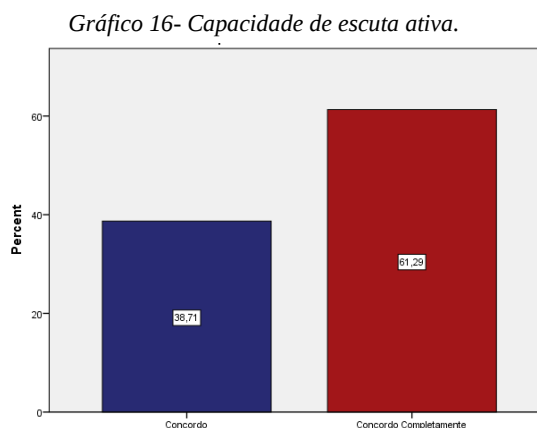
Em relação à segunda estratégia “Comunicação eficaz, assertiva e eficiente com os vários atores e interlocutores da rede.”, 20 especialistas (64,5%) concordaram completamente com a afirmação e 11 (35,5%) concordaram (Ver Gráfico 15).

Gráfico 15- Comunicação eficaz, assertiva e eficiente com os vários atores e interlocutores da rede.



Fonte: Elaboração própria

No que concerne à terceira estratégia “Capacidade de escuta ativa.”, 19 especialistas (61,3%) concordaram completamente com a afirmação e 12 (38,7%) concordaram (Ver Gráfico 16).



Fonte: Elaboração própria

6.4. Perceção que o interventor social tem da forma de participar no trabalho em rede.

6.4.1. Participação no trabalho em rede.

Relativamente à questão 4, na sua perspetiva, como se deve participar no trabalho em rede, os especialistas apresentaram 36 respostas (Ver Tabela 4). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 3,46 e a variância entre 1 e 4.

Efetuuou-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 3,46 (média), 17 variáveis (valores acima da média).

De acordo com os especialistas, deve-se participar no trabalho em rede (por ordem decrescente de importância):

- Com ética (Questão [Q] 4.25);
- Com honestidade (Q4.24);
- Com respeito pelo outro/ valorização dos diferentes contributos e visões (Q4.27);
- Com empenho (Q4.32);
- Com responsabilidade (Q4.29);
- Profissionalismo (Q4.20);
- Comunicação eficaz (Q4.14);
- Com coordenação (Q4.28);
- Com colaboração (Q4.21);
- Criar relação entre as equipas (Q4.13);
- Postura de escuta ativa (Q4.17);
- Potenciando parcerias (Q4.36);

- Com igualdade (Q4.33);
- Com proficiência (Q4.22);
- Proatividade (Q4.18);
- Participação ativa (Q4.9);
- Trabalhar em equipa (Q4.16).

Tabela 4- Dados estatísticos da Questão 4 “Na sua perspectiva, como se deve participar no trabalho em rede?”

	4.9. Participação ativa.	4.13. Criar relação entre as equipas.	4.14. Comunicação eficaz.	4.16. Trabalhar em equipa.	4.17. Postura de escuta ativa.	4.18. Proatividade.	4.20. Profissionalismo.
Média	3,48	3,52	3,55	3,48	3,52	3,48	3,55
Desvio Padrão	0,508	0,508	0,568	0,677	0,570	0,508	0,568
Mínimo	3	3	2	1	2	3	2
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

	4.21. Com colaboração.	4.22. Com proficiência.	4.24. Com honestidade.	4.25. Com ética.	4.27. Com respeito pelo outro/ valorização dos diferentes contributos e visões.	4.29. Com responsabilidade.	4.32. Com empenho.
Média	3,52	3,48	3,61	3,65	3,61	3,55	3,58
Desvio Padrão	0,570	0,570	0,495	0,486	0,558	0,568	0,502
Mínimo	2	2	3	3	2	2	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

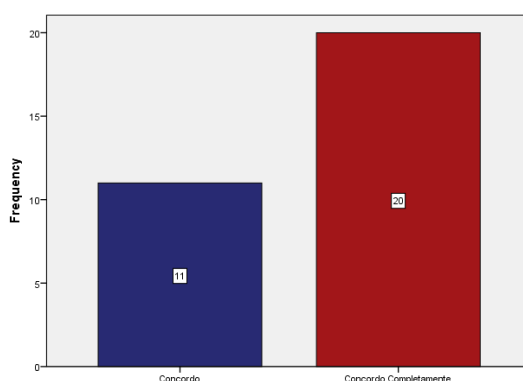
	4.33. Com igualdade.	4.36. Potenciando parcerias.
Média	3,48	3,48
Desvio Padrão	0,626	0,570
Mínimo	2	2
Máximo	4	4

Fonte: Elaboração própria

Seguem-se exemplos ilustrativos das três afirmações mais destacadas pelos os interventores sociais:

Em relação à resposta com média mais elevada “Com Ética.”, 20 especialistas (64,5%) concordaram completamente com a afirmação e 11 (35,5%) concordaram (Ver Gráfico 17).

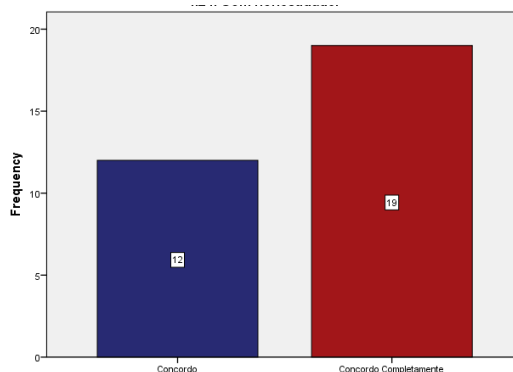
Gráfico 17- Com Ética.



Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito à segunda resposta “Com honestidade.”, 19 especialistas (61,3%) concordaram completamente com a afirmação e 12 (38,7%) concordaram (Ver Gráfico 18).

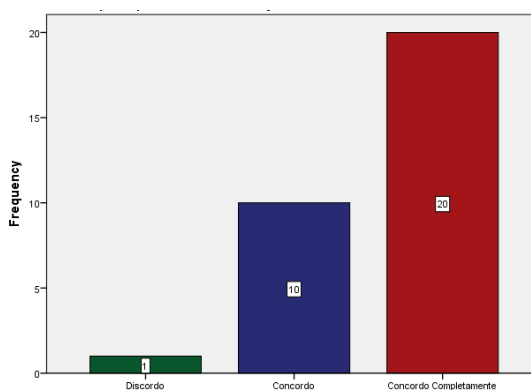
Gráfico 18- Com honestidade.



Fonte: Elaboração própria

Quanto à terceira resposta “Com respeito pelo outro/ valorização dos diferentes contributos e visões.”, 20 especialistas (64,5%) concordaram completamente com a afirmação, 10 (32,3%) concordaram e um (3,2%) discordou (Ver Gráfico 19).

Gráfico 19- Com respeito pelo outro/ valorização dos diferentes contributos e visões.



Fonte: Elaboração própria

6.5. Perceção que o interventor social tem da forma de avaliar o trabalho em rede.

6.5.1. Avaliação do trabalho em rede.

Relativamente à questão 5, na sua perspetiva, como se deve avaliar o trabalho em rede, os especialistas apresentaram 15 respostas (Ver Tabela 5). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 3,14 e a variância entre 1 e 4.

Efetuuou-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 3,14 (média), 8 variáveis (valores acima da média).

De acordo com os especialistas, deve-se avaliar o trabalho em rede (por ordem decrescente de importância):

- De acordo com os resultados alcançados/Sucesso da intervenção (Questão [Q] 5.6);
- Reflexões entre todos (Q5.10);
- Com a definição de objetivos pré-determinados e respetiva validação (Q5.3);
- De forma continuada por forma a reorganizar ou reformular a intervenção (Q5.14);
- Reuniões de equipa (Q5.9);
- Com indicadores mensuráveis (Q5.4);
- Satisfação do beneficiário (Q5.8);
- Através da população que está a ser apoiada pela rede (Q5.5).

Tabela 5- Dados estatísticos da Questão 5 “Na sua perspetiva, como se deve avaliar o trabalho em rede?”

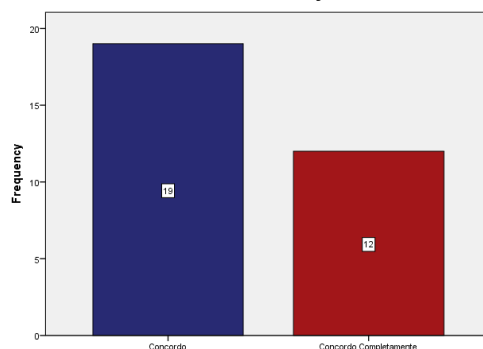
	5.3. Com a definição de objetivos pré-determinados e respetiva validação.	5.4. Com indicadores mensuráveis.	5.5 Através da população que está a ser apoiada pela rede.	5.6. De acordo com os resultados alcançados/sucesso de intervenção	5.8. Satisfação do beneficiário.	5.9. Reuniões de equipa.	5.10. Reflexões entre todos.	5.14. De forma continuada por a reorganizar ou reformular a intervenção.
Média	3,32	3,29	3,16	3,39	3,19	3,29	3,32	3,29
Desvio Padrão	0,599	0,643	0,638	0,495	0,703	0,588	0,599	0,529
Mínimo	2	2	2	3	2	2	2	2
Máximo	4	4	4	4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

De seguida vão ser apresentados, com exemplos ilustrativos as três afirmações mais destacadas pelos os interventores sociais:

Quanto à resposta com média mais elevada “De acordo com os resultados alcançados/Sucesso da intervenção.”, 19 especialistas (61,3%) concordaram com a afirmação e 12 (38,7%) concordaram completamente (Ver Gráfico 20).

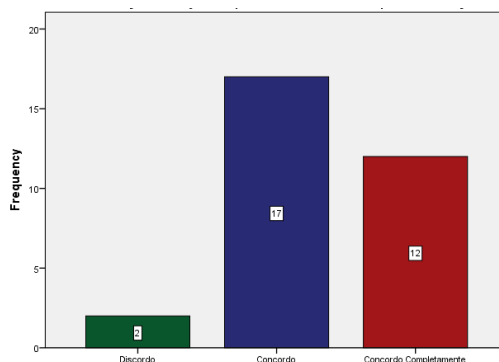
Gráfico 20- De acordo com os resultados alcançados/Sucesso da intervenção.



Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito à segunda resposta com média mais elevada “Reflexões entre todos.”, 12 especialistas (38,7%) concordaram completamente com a afirmação, 17 (54,8%) concordaram e dois (6,5%), discordaram (Ver Gráfico 21).

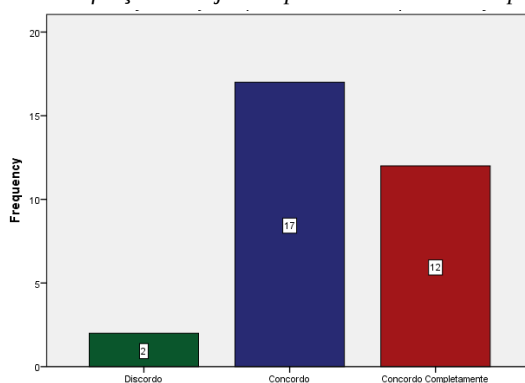
Gráfico 21- Reflexões entre todos.



Fonte: Elaboração própria

Relativamente à terceira resposta com média mais elevada “Com a definição de objetivos pré-determinados e respetiva validação.”, 12 especialistas (38,7%) concordaram completamente com a afirmação, 17 (54,8%) concordaram e dois (6,5%) discordaram (Ver Gráfico 22).

Gráfico 22- Com a definição de objetivos pré-determinados e respetiva validação..



Fonte: Elaboração própria

6.6.Importância atribuída ao trabalho em rede por parte do intervenor social.

6.6.1. Importância do trabalho em rede.

Relativamente à questão 6, na sua perspectiva, qual a importância do trabalho em rede, os especialistas apresentaram 33 respostas (Ver Tabela 6). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 3,370 e a variância entre 1 e 4.

Efetuuou-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 3,37 (média), 21 variáveis (com valores acima da média).

De acordo com os especialistas, deve-se avaliar o trabalho em rede (por ordem decrescente de importância):

- Permite mobilizar esforços para alcançar melhores resultados no todo (Questão [Q] 6.21);
- Permite a eficácia e a otimização de recursos (Q6.4);
- Permite alcançar melhores resultados na intervenção (Q6.30);
- Permite ter acesso a diversas respostas existentes na comunidade (Q6.20);
- Permite o desenvolvimento de metodologias de trabalho/estratégias de intervenção mais adaptados à realidade (Q6.2);
- Permite o enriquecimento da resposta dada a determinada problemática/eficiência da resposta (Q6.1);
- Permite realizar um trabalho mais abrangente (Q6.31);
- Permite conhecer os territórios nas suas amplitudes (Q6.23);
- Permite desenvolver planos de ação e iniciativas com o objetivo de colmatar as necessidades da população mais vulnerável (Q6.8);

- Permite conhecer e dar a conhecer o trabalho em rede (Q6.6);
- Permite disponibilizar uma visão holística de determinada situação (Q6.15);
- Criar sinergias (Q6.13);
- Permite aumentar a capilaridade das ações (Q6.10);
- Facilita e torna exequíveis os processos de intervenção (Q6.5);
- Permite a adequação de medidas (Q6.33);
- Determinante para a inclusão (Q6.32);
- Permite concertar esforços para um mesmo objetivo (Q6.29);
- Permite trabalhar com conhecimento do que os outros parceiros estão a fazer (Q6.28);
- Permite dar um maior leque de respostas de forma célere, aos destinatários (Q6.24);
- Permite ter disponível a informação de forma mais célere (Q6.22);
- Permite dar respostas mais adequadas e eficazes (Q6.16).

Tabela 6- Dados estatísticos da Questão 6 “Na sua perspetiva, qual a importância do trabalho em rede?”

	6.1. Permite o enriquecimento da resposta dada a determinada problemática/ eficiência da resposta.	6.2. Permite o desenvolvimento de metodologias de trabalho/estratégias de intervenção mais adaptados à realidade.	6.4. Permite a eficácia e otimização de recursos.	6.5. Facilita em torna exequível os processos de intervenção.	6.6. Permite conhecer e dar a conhecer o trabalho em rede.	6.8. Permite desenvolver planos de ação de iniciativas com o objetivo de colmatar as necessidades da população mais vulnerável.	6.10. Permite aumentar a capilaridade das ações.
Média	3,48	3,48	3,48	3,39	3,42	3,45	3,42
Desvio Padrão	0,508	0,508	0,508	0,495	0,564	0,506	0,502
Mínimo	3	3	3	3	2	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

	6.13 Criar sinergias.	6.15. Permite disponibilizar uma visão holística de determinada situação.	6.16 Permite dar respostas mais adequadas e eficazes.	6.20. Permite ter acesso a diversas respostas existentes na comunidade.	6.21. Permite mobilizar esforços para alcançar melhores resultados no todo.	6.22. Permite ter disponível a informação de forma mais célere.	6.23. Permite conhecer os territórios nas suas amplitudes.
Média	3,42	3,42	3,39	3,48	3,52	3,39	3,45
Desvio Padrão	0,564	0,502	0,495	0,508	0,508	0,495	0,506

Mínimo	2	3	3	3	3	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

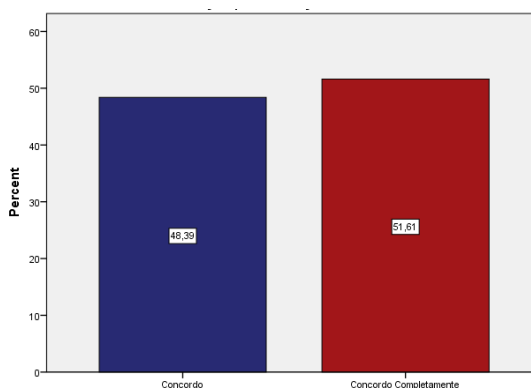
	6.24. Permite dar um maior leque de respostas de forma célere, aos destinatários.	6.28. Permite trabalhar com conhecimento do que os outros parceiros estão a fazer.	6.29. Permite concertar esforços para um mesmo objetivo.	6.30. Permite alcançar melhores resultados na intervenção.	6.31. Permite realizar um trabalho mais abrangente.	6.32. Determinante para a inclusão.	6.33. Permite a adequação de medidas.
Média	3,39	3,39	3,39	3,48	3,45	3,39	3,39
Desvio Padrão	0,495	0,495	0,558	0,508	0,506	0,495	0,495
Mínimo	3	3	2	3	3	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

São apresentados, com exemplos ilustrativos, as três afirmações mais destacadas pelos os interventores sociais:

Em relação à resposta com média mais elevada “Permite mobilizar esforços para alcançar melhores resultados no todo.”, 15 especialistas (48,4%) concordaram com a afirmação e 16 (51,6%) concordaram completamente (Ver Gráfico 23).

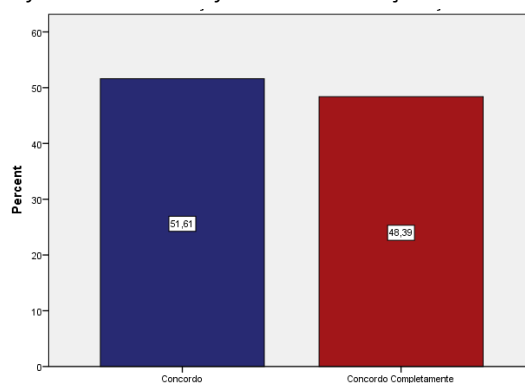
Gráfico 23- Permite mobilizar esforços para alcançar melhores resultados no todo.



Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito à segunda resposta com média mais elevada “Permite a eficácia e a otimização de recursos.”, 15 especialistas (48,4%) concordaram completamente com a afirmação e 16 (51,6%) concordaram (Ver Gráfico 24).

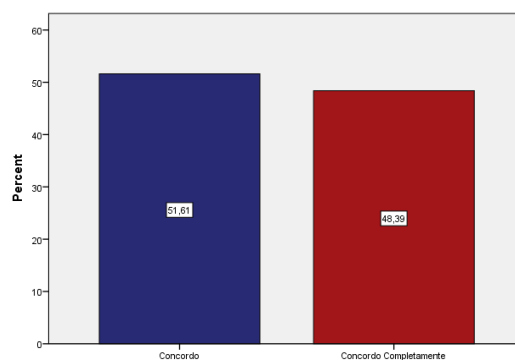
Gráfico 24- *Permite a eficácia e a otimização de recursos.*



Fonte: Elaboração própria

Quanto à terceira resposta com média mais elevada “Permite alcançar melhores resultados na intervenção.”, 15 especialistas (48,4%) concordaram completamente com a afirmação e 16 (51,6%) concordaram (Ver Gráfico 25).

Gráfico 25- *Permite alcançar melhores resultados na intervenção.*



Fonte: Elaboração própria

6.6.2 Vantagem(ns) do trabalho em rede

Relativamente à questão 7, na sua perspetiva, quais as vantagens do trabalho em rede, os especialistas apresentaram 26 respostas (Ver Tabela 7). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 3,362 e a variância entre 1 e 4.

Efetuuou-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 3,36 (média), 16 variáveis (com valores acima da média).

De acordo com os especialistas, as vantagens do trabalho em rede (por ordem decrescente de importância):

- Diversidade de experiências profissionais (Questão [Q] 7.9);
- Discussão de casos (Q7.8);

- Potenciar a intervenção (Q7.14);
- Desenvolver uma ação mais eficaz (Q7.11);
- Maior eficácia (Q7.15);
- Partilha de ideias/ diversidade de opiniões (Q7.7);
- Rentabilização de recursos (Q7.13);
- Todas as entidades contribuem, nas suas competências, para o processo, em conjunto (Q7.2);
- Acessibilidade entre colegas de diferentes entidades (Q7.18);
- Aceder a mais informação (Q7.16);
- Maior celeridade no processo de intervenção (Q7.20);
- Atingir objetivos com conhecimento *in loco* de cada situação (Q7.24);
- Estabelecimento de parcerias (Q7.5);
- Melhoria da qualidade do serviço prestado (Q7.1);
- Maior capacidade de resposta (Q7.21);
- Enriquecimento profissional (Q7.4).

Tabela 7- Dados estatísticos da Questão 7 “Na sua perspetiva, quais as vantagens do trabalho em rede?”

	7.1. Melhorar a qualidade do serviço prestado.	7.2. Todas as entidades contribuem, nas suas competências, para o processo, em conjunto.	7.4. Enriquecimento profissional.	7.5. Estabelecimento de parcerias.	7.7 Partilha de ideias/diversidade de opiniões.	7.8. Discussão de casos.	7.9. Diversidade de experiências profissionais.	7.11. Desenvolver uma ação mais eficaz.
Média	3,39	3,42	3,39	3,39	3,45	3,48	3,48	3,45
Desvio Padrão	0,495	0,564	0,667	0,558	0,568	0,508	0,570	0,506
Mínimo	3	2	1	2	2	3	2	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4	4

	7.13. Rentabilização de recursos.	7.14. Potenciar a intervenção.	7.15. Maior eficácia.	7.16. Aceder a mais informação.	7.18. Acessibilidade entre colegas de diferentes entidades.	7.20. Maior celeridade no processo de intervenção.	7.21. Maior capacidade de resposta.	7.24. Atingir objetivos com conhecimento <i>in loco</i> de cada situação.
Média	3,42	3,48	3,45	3,42	3,42	3,39	3,39	3,39

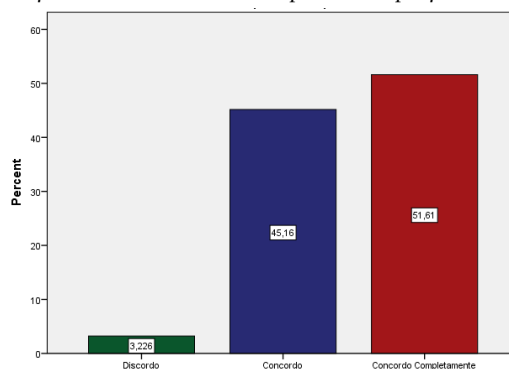
Desvio Padrão	0,502	0,570	0,506	0,502	0,502	0,495	0,495	0,558
Mínimo	3	2	3	3	3	3	3	2
Máximo	4	4	4	4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

Como exemplos ilustrativos, apresentam-se as três afirmações mais destacadas pelos os interventores sociais:

Quanto à resposta com média mais elevada “Diversidade de experiências profissionais.”, 1 especialista (3,2%), discordou da afirmação, 14 especialistas (45,2%) concordaram e 16 (51,6%) concordaram completamente (Ver Gráfico 26).

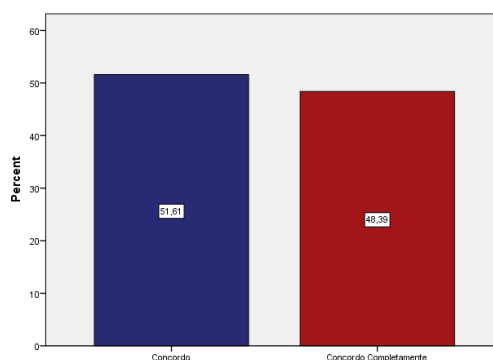
Gráfico 26- Diversidade de experiências profissionais.



Fonte: Elaboração própria

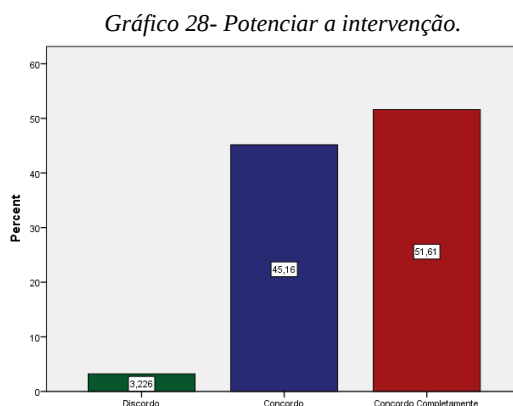
Em relação à segunda resposta com média mais elevada “Discussão de casos.”, 16 especialistas (51,6%) concordaram e 15 (48,4%), concordaram completamente (Ver Gráfico 27).

Gráfico 27- Discussão de casos.



Fonte: Elaboração própria

No que concerne à terceira resposta com média mais elevada “Potenciar a intervenção.”, 16 especialistas (51,6%) concordaram completamente, 14 (45,2%), concordaram e um (3,2%) especialista discordou (Ver Gráfico 28).



Fonte: Elaboração própria

6.6.3. Desvantagem(ns) do trabalho em rede.

Relativamente à questão 8, na sua perspetiva, quais as desvantagens do trabalho em rede, os especialistas apresentaram 25 respostas (Ver Tabela 8). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 2,537 e a variância entre 1 e 4.

Efetuuou-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 2,54 (média), 12 variáveis (com valores acima da média).

De acordo com os especialistas, as desvantagens do trabalho em rede (por ordem decrescente de importância):

- Inexistência de uma plataforma que interligue todas as entidades (Questão [Q] 8.15);
- A intervenção de algum parceiro "empatar" a de outros (Q8.3);
- Não existir envolvimento de parceiros pertinentes (Q8.2);
- O empenho não ser o mesmo no modo de atuação de cada parceiro (Q8.21);
- Falhas na comunicação (Q8.11);
- Dificuldade de uma boa articulação entre os parceiros (Q8.5);
- Falta de coordenação (Q8.25);
- Obriga a maior disponibilidade/ Gestão do tempo (Q8.6);
- O tempo necessário para a criação de um grupo coeso/comprometido (Q8.20);
- Haver confusão entre os papéis de cada parte (Q8.1);
- Dificuldade de chegar a um grande número de parceiros (Q8.4);
- Duplicação de serviços (Q8.23).

Tabela 8- Dados estatísticos da Questão 8 “Na sua perspectiva, quais as desvantagens do trabalho em rede?”

	8.1. Haver confusão entre os papéis de cada parte.	8.2. Não existir envolvimento de parceiros pertinentes.	8.3. A intervenção de algum parceiro “empatar” a de outros.	8.4. Dificuldade de chegar a um grande número de parceiros.	8.5. Dificuldade de uma boa articulação entre os parceiros.	8.6. Obriga a maior disponibilidade/ Gestão do tempo.	8.11. Falhas na comunicação.
Média	2,65	2,94	2,94	2,65	2,81	2,74	2,81
Desvio Padrão	0,839	0,814	0,772	0,798	0,654	0,631	0,833
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

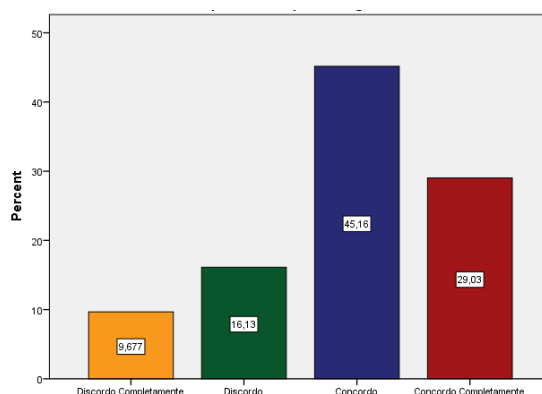
	8.15. Inexistência de uma plataforma que interligue todas as entidades.	8.20. O tempo necessário para a criação de um grupo coeso/ comprometido.	8.21. O empenho não ser o mesmo no modo de atuação de cada parceiro.	8.23. Duplicação de serviços.	8.25. Falta de coordenação.
Média	2,94	2,65	2,90	2,55	2,77
Desvio Padrão	0,929	0,661	0,700	0,925	0,717
Mínimo	1	1	1	1	1
Máximo	4	3	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

As três afirmações mais destacadas pelos os interventores sociais são apresentadas de seguida:

Em relação à resposta com média mais elevada “Inexistência de uma plataforma que interligue todas as entidades.”, 3 especialistas (9,7%), discordaram completamente da afirmação, 5 (16,1%) discordaram, 14 (45,2%) concordaram e 9 especialistas (29,0%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 29).

Gráfico 29- Inexistência de uma plataforma que interligue todas as entidades.

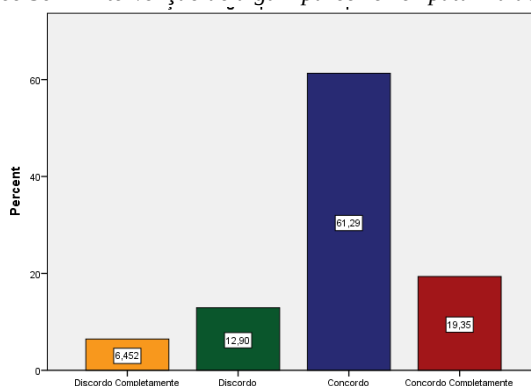


Fonte: Elaboração própria

Quanto à segunda resposta com média mais elevada “A intervenção de algum parceiro “empatar” a de outros.”, dois especialistas (6,5%), discordaram completamente da afirmação,

quatro (12,9%) discordaram, 19 (61,3%) concordaram e seis especialistas (19,4%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 30).

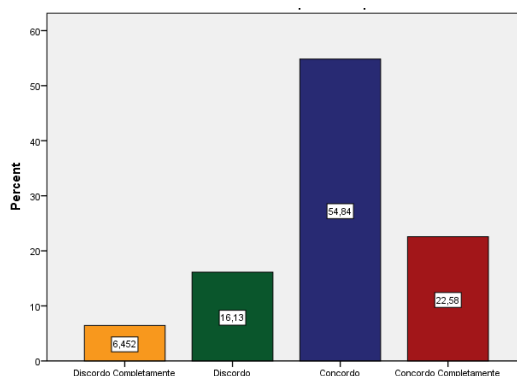
Gráfico 30- A intervenção de algum parceiro "empatar" a de outros.



Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito à terceira resposta com média mais elevada “Não existir envolvimento de parceiros pertinentes.”, dois especialistas (6,5%), discordaram completamente da afirmação, cinco (16,1%) discordaram, 17 (54,8%) concordaram e sete especialistas (22,6%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 31).

Gráfico 31- Não existir envolvimento de parceiros pertinentes.



Fonte: Elaboração própria

6.7. Dinâmica da comunicação interna quando se trabalha em rede na perspectiva do interventor social.

6.7.1. Dinâmica da comunicação interna no trabalho em rede.

Relativamente à questão 2, na sua perspectiva, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna no trabalho em rede, os especialistas apresentaram 31 respostas (Ver Tabela 9). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 3,364 e a variância entre 1 e 4.

Efetuuou-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 3,36 (média), 14 variáveis (com valor acima da média).

De acordo com os especialistas, deve-se ter em consideração na dinâmica da comunicação interna no trabalho em rede (por ordem decrescente de importância):

- O respeito pela situação do(a) utente que solicita ajuda (Questão III_2.22);
- O sigilo pela situação do(a) utente que solicita ajuda (QIII_2.21);
- Assertividade (QIII_2.15);
- Confidencialidade (QIII_2.16);
- Transmissão de informação pertinente (QIII_2.17);
- Comunicação objetiva e eficaz (QIII_2.4);
- Comunicação transparente (QIII_2.3);
- Reuniões com objetivos definidos (QIII_2.2);
- Respeitar a diversidade de opiniões, os vários saberes e as informações recolhidas (QIII_2.25);
- Boa articulação entre as partes (QIII_2.19);
- Ter um discurso claro e objetivo (QIII_2.12);
- Comunicação coerente e coesa (QIII_2.5);
- Definição e partilha das responsabilidades (QIII_2.18);
- O acesso a todos os participantes (QIII_2.20).

Tabela 9- Dados estatísticos da Questão III_2 “Na sua perspetiva, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna no trabalho em rede?”

	2.2. Reuniões com objetivos definidos.	2.3. Comunicação transparente.	2.4. Comunicação objetiva e eficaz.	2.5. Comunicação coerente e coesa.	2.12. Ter um discursos claro e objetivo.	2.15. Assertividade.	2.16. Confidencialidade.
Média	3,42	3,42	3,45	3,42	3,42	3,48	3,48
Desvio Padrão	0,502	0,502	0,506	0,564	0,502	0,508	0,508
Mínimo	3	3	3	2	3	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

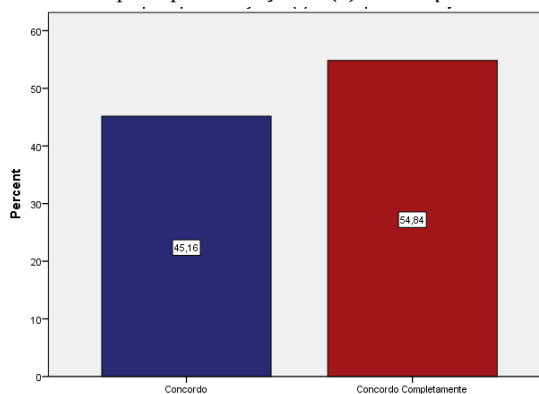
	2.17. Transmissão de informação pertinente.	2.18. Definição e partilha das responsabilidades.	2.19. Boa articulação entre as partes.	2.20. O acesso a todos os participantes.	2.21. O sigilo pela situação do(A) utente que solicita ajuda.	2.25. Respeitar a diversidade de opiniões, os vários saberes e as informações recolhidas.
Média	3,45	3,42	3,42	3,39	3,48	3,42
Desvio Padrão	0,506	0,502	0,564	0,495	0,508	0,502
Mínimo	3	3	2	3	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

As três afirmações mais destacadas pelos interventores sociais foram:

Sobre a resposta com média mais elevada “O respeito pela situação do(a) utente que solicita ajuda.”, 14 especialistas (45,2%) concordaram e 17 especialistas (54,8%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 32).

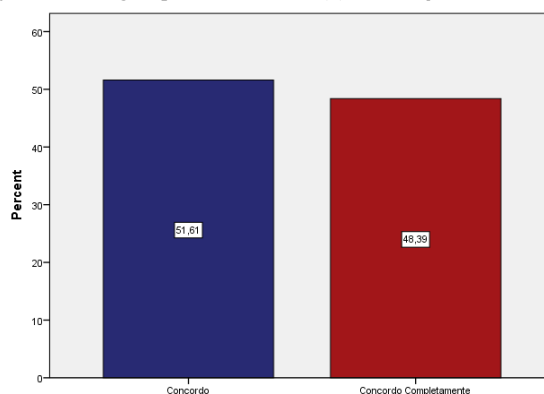
Gráfico 32- O respeito pela situação do(a) utente que solicita ajuda.



Fonte: Elaboração própria

Quanto à segunda resposta com média mais elevada “O sigilo pela situação do(a) utente que solicita ajuda.”, 16 especialistas (51,6%) concordaram e 15 especialistas (48,4%), concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 33).

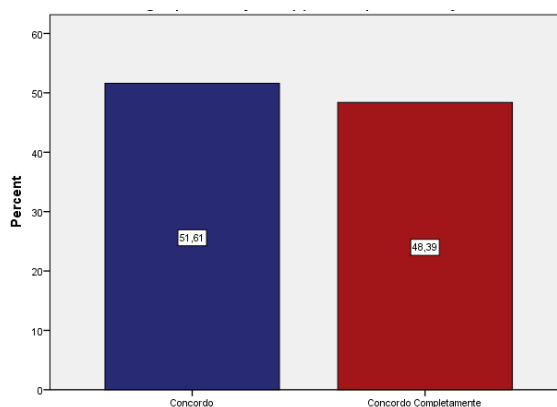
Gráfico 33- O sigilo pela situação do(a) utente que solicita ajuda.



Fonte: Elaboração própria

No que concerne à terceira resposta com média mais elevada “Assertividade.”, 16 especialistas (51,6%) concordaram e 15 especialistas (48,4%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 34).

Gráfico 34- Assertividade.



Fonte: Elaboração própria

6.8. Dinâmica da comunicação externa quando se trabalha em rede na perspectiva do interventor social.

6.8.1. Dinâmica da comunicação externa no trabalho em rede.

Relativamente à questão 3, na sua perspectiva, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação externa no trabalho em rede, os especialistas apresentaram 29 respostas (Ver Tabela 10). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 3,263 e a variância entre 1 e 4.

Efetuuou-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 3,26 (média), 22 variáveis (com valores acima da média).

De acordo com os especialistas, deve-se ter em consideração na dinâmica da comunicação externa no trabalho em rede (por ordem decrescente de importância):

- Manutenção de bom relacionamento (Questão III_3.21);
- Empatia (QIII_3.20);
- Confidencialidade (QIII_3.16);
- Comunicação clara e assertiva (QIII_3.15);
- Sinceridade/ Transparência (QIII_3.14);
- Eficácia (QIII_3.3);
- Objetividade (QIII_3.2);
- Partilha de tarefas (QIII_3.28);
- Negociação (QIII_3.26);
- Acolhimento (QIII_3.22);
- Partilha do trabalho desenvolvido/resultados (QIII_3.12);
- Conhecer o público-alvo (QIII_3.9);
- Gerar conhecimento (QIII_3.5);
- Os limites de cada participante (QIII_3.23);
- Partilha do impacto (QIII_3.13);
- Ter em consideração os melhores timings (QIII_3.29);
- As dinâmicas de cada instituição (QIII_3.24);
- Cumprir objetivos predefinidos (QIII_3.8);
- Persuasão (QIII_3.27);
- Disponibilidade (QIII_3.25);
- Capacidade de negociação (QIII_3.19);
- Que internamente estejam todos de acordo com o que é divulgado (QIII_3.18).

Tabela 10- Dados estatísticos da Questão III_3 “Na sua perspectiva, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação externa no trabalho em rede?”

	3.2. Objetividade.	3.3 Eficácia.	3.5. Gerar conhecimento.	3.8. Cumprir objetivos predefinidos.	3.9. Conhecer o público-alvo.	3.12. Partilha do trabalho desenvolvido/resultados.	3.13. Partilha do impacto.
Média	3,39	3,39	3,29	3,29	3,32	3,32	3,29
Desvio Padrão	0,495	0,495	0,461	0,529	0,541	0,475	0,461
Mínimo	3	3	3	2	2	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

	3.14. Sinceridade/Transparência.	3.15. Comunicação clara e assertiva	3.16. Confidencialidade.	3.18. Que internamente estejam todos de acordo com o que é divulgado.	3.19. Capacidade de negociação.	3.20. Empatia.	3.21. Manutenção de bom relacionamento.
Média	3,39	3,42	3,42	3,26	3,26	3,42	3,42
Desvio Padrão	0,495	0,502	0,502	0,575	0,514	0,502	0,502
Mínimo	3	3	3	2	2	3	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

	3.22. Acolhimento..	3.23. Os limites de cada participante.	3.24. As dinâmicas de cada instituição..	3.25. Disponibilidade.	3.26. Negociação.	3.27. Persuasão.	3.28. Partilha de tarefas.
Média	3,32	3,29	3,29	3,26	3,32	3,26	3,32
Desvio Padrão	0,475	0,461	0,529	0,445	0,475	0,575	0,475
Mínimo	3	3	2	3	3	2	3
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

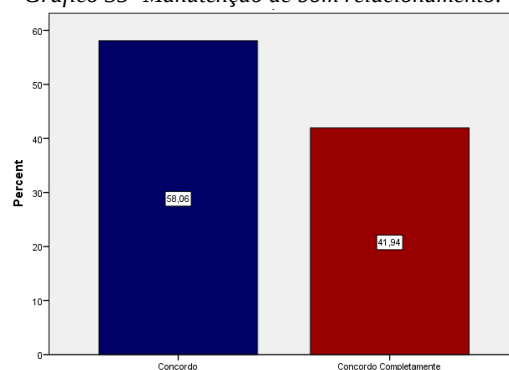
	3.29. Ter em consideração os melhores timings..
Média	3,29
Desvio Padrão	0,529
Mínimo	2
Máximo	4

Fonte: Elaboração própria

As três afirmações mais destacadas pelos intervenientes sociais foram:

No que diz respeito à resposta com média mais elevada “Manutenção de bom relacionamento.”, 18 especialistas (58,1%) concordaram e 13 especialistas (41,9%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 35).

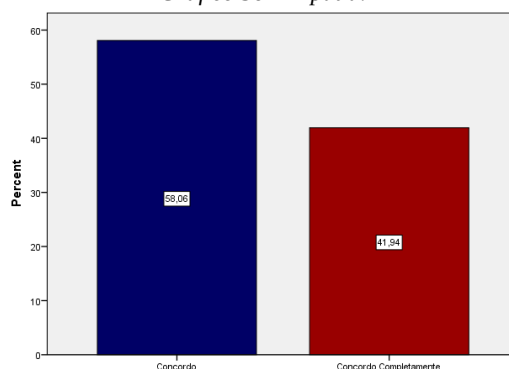
Gráfico 35- Manutenção de bom relacionamento.



Fonte: Elaboração própria

Em relação à segunda resposta com média mais elevada “Empatia.”, 18 especialistas (58,1%) concordaram e 13 especialistas (41,9%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 36).

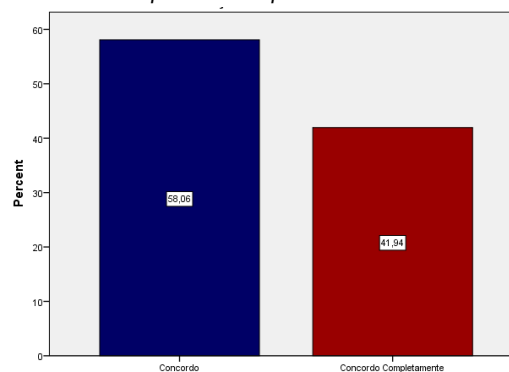
Gráfico 36- Empatia.



Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito à terceira resposta com média mais elevada “Confidencialidade.”, 18 especialistas (58,1%) concordaram e 13 especialistas (41,9%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 37).

Gráfico 37- Confidencialidade.



Fonte: Elaboração própria

6.9. A importância atribuída à comunicação, interna e externa, no trabalho em rede por parte do interventor social.

6.9.1. Importância da comunicação no trabalho em rede.

Relativamente à questão 1, na sua perspectiva, qual a importância da comunicação no trabalho em rede, os especialistas apresentaram 13 respostas (Ver Tabela 11). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 3,293 e a variância entre 2 e 4.

Efetuuou-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 3,29 (média), 8 variáveis (com valores acima da média).

De acordo com os especialistas, a comunicação no trabalho em rede é importante porque (por ordem decrescente de importância):

- Melhora a qualidade da intervenção (Questão III_1.3);
- Promove a partilha de ideias entre todos (QIII_1.8);
- É fundamental ter um discurso fluente, flexível, interessante e interessado (QIII_1.6);
- Trabalha dificuldades ou bloqueios (QIII_1.2);
- Principal ferramenta para um bom resultado (QIII_1.4);
- Contribui para um bom entendimento entre os envolvidos (QIII_1.7);
- Clarifica o âmbito de trabalho de cada elemento (QIII_1.1);
- Permite eficácia na articulação entre os diferentes atores (QIII_1.13).

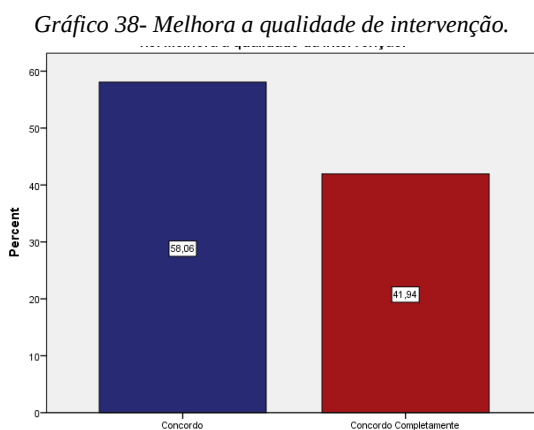
Tabela 11- Dados estatísticos da Questão III_1 “Na sua perspectiva, qual a importância da comunicação no trabalho em rede?”

	1.1. Clarifica o âmbito de trabalho de cada elemento.	1.2. Trabalha dificuldades ou bloqueios.	1.3. Melhora a qualidade da intervenção.	1.4. Principal ferramenta para um bom resultado.	1.6. é fundamental ter um discurso fluente, flexível, interessante e interessado.	1.7. Contribui para um bom entendimento entre os envolvidos.	1.13. Permite eficácia na articulação entre os diferentes atores.
Média	3,32	3,39	3,42	3,35	3,39	3,39	3,29
Desvio- Padrão	0,541	0,495	0,502	0,486	0,558	0,495	0,529
Mínimo	2	3	3	3	2	3	2
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

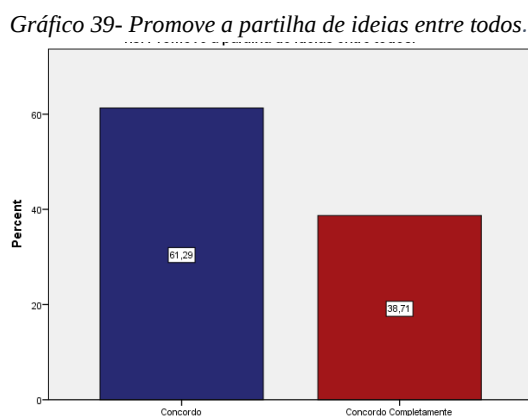
De seguida vão ser apresentados, com exemplos ilustrativos as três afirmações mais destacadas pelos os interventores sociais:

Sobre a resposta com média mais elevada “Melhora a qualidade de intervenção.”, 18 especialistas (58,1%) concordaram e 13 especialistas (41,9%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 38).



Fonte: Elaboração própria

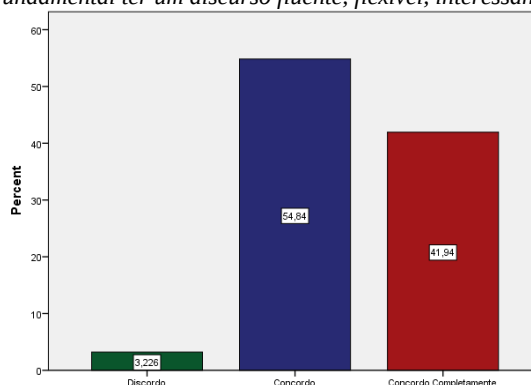
No que diz respeito ao segundo objetivo com média mais elevada “Promove a partilha de ideias entre todos.”, 19 especialistas (61,3%) concordaram e 12 especialistas (38,7%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 39).



Fonte: Elaboração própria

Quanto ao terceiro objetivo com média mais elevada “É fundamental ter um discurso fluente, flexível, interessante e interessado.”, um especialista (3,2%), discordou com a afirmação, 17 (54,8%) concordaram e 13 especialistas (41,9%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 40).

Gráfico 40- É fundamental ter um discurso fluente, flexível, interessante e interessado.



Fonte: Elaboração própria

6.9.2. Canais de comunicação que se devem privilegiar no trabalho em rede.

Relativamente à questão 4, na sua perspetiva, quais os canais de comunicação que se devem privilegiar no trabalho em rede, os especialistas apresentaram 14 respostas (Ver Tabela 12). Procedeu-se à análise estatística das respostas, sendo a média de 2,880 e a variância entre 1 e 4.

Efetuuou-se uma análise estatística descritiva com exibição de ordem por médias decrescentes e selecionaram-se, com um ponto de corte de 2,88 (média), 6 variáveis (com valores acima da média).

De acordo com os especialistas, os canais que mais privilegiam são (por ordem decrescente de importância):

- Reuniões presenciais ou online (Questão III_4.7);
- Contacto pessoal (QIII_4.8);
- E-mail (QIII_4.1);
- Relatórios sociais (QIII_4.14);
- Contacto telefónico (QIII_4.5);
- Videoconferência (por exemplo, Zoom/ Teams) (QIII_4.2).

Tabela 12- Dados estatísticos da Questão III_4 “Na sua perspetiva, quais os canais de comunicação que se devem privilegiar no trabalho em rede?”

	4.1. E-mail.	4.2. Videoconferência (por exemplo, Zoom/ Teams)	4.5. Contacto telefónico.	4.7. Reuniões presenciais ou online.	4.8. Contacto pessoal.	4.14. Relatórios sociais.
Média	3,32	3,06	3,13	3,55	3,42	3,19
Desvio Padrão	0,599	0,680	0,806	0,506	0,672	0,654
Mínimo	2	1	1	3	1	2

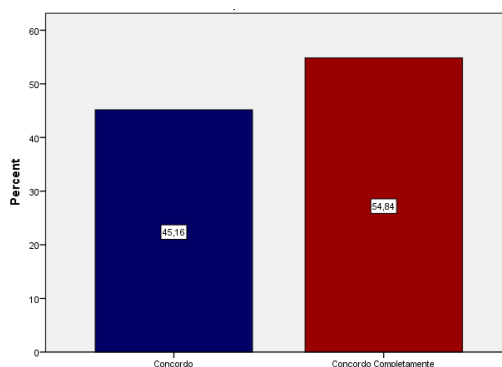
Máximo	4	4	4	4	4	4
--------	---	---	---	---	---	---

Fonte: Elaboração própria

As três afirmações mais destacadas pelos interventores sociais foram:

No que diz respeito à resposta com média mais elevada “Reuniões presenciais ou *online*.”, 14 especialistas (45,2%) concordaram e 17 especialistas (54,8%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 41).

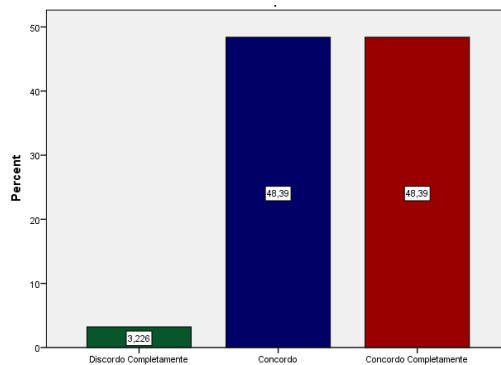
Gráfico 41- Reuniões presenciais ou online.



Fonte: Elaboração própria

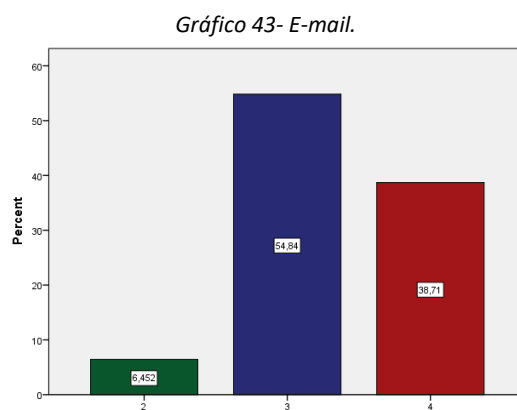
Em relação à segunda resposta com média mais elevada “Contacto pessoal.”, um especialista (3,2%), discordou com a afirmação, 15 especialistas (48,4%) concordaram e 15 especialistas (48,4%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 42).

Gráfico 42- Contacto pessoal.



Fonte: Elaboração própria

No que concerne à terceira resposta com média mais elevada “E-mail.”, dois especialistas (6,5%), discordaram com a afirmação, 17 especialistas (54,8%) concordaram e 12 especialistas (38,7%) concordaram completamente com a afirmação (Ver Gráfico 43).



Fonte: Elaboração própria

CAPÍTULO 7 – DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Esta investigação teve como principais objetivos conhecer a percepção do interventor social relativamente ao trabalho em rede e à comunicação no trabalho em rede.

No que concerne ao primeiro objetivo geral deste estudo, conhecer a percepção do interventor social relativamente ao trabalho em rede, este foi subdividido em seis objetivos específicos.

Relativamente ao primeiro objetivo específico, identificar a percepção que o interventor social tem do trabalho em rede, foram disponibilizadas 33 respostas pelos especialistas (21 foram-lhe atribuídos valores acima da média). Articulando as 21 afirmações dos especialistas, o trabalho em rede pode ser definido como um trabalho que envolve relação, cooperação, cumplicidade, articulação e compromisso de todas as partes envolvidas/pares para encontrar soluções eficazes e sustentáveis. É um trabalho concertado de colaboração, de troca de ideias/comunicação, partilha de opiniões, de conhecimentos, de práticas e de recursos entre os diferentes intervenientes e de confluência de conhecimento interdisciplinar, entre várias entidades e/ou pessoas e/ou parceiros envolvidas num determinado processo de participação. Neste trabalho complementam-se, de forma conjunta, articulada e coesa as diversas visões, intervenções e encaminhamentos, com outros elementos/equipas, seja intra ou inter instituição em prol de um objetivo e de um objeto de intervenção comum. É um trabalho que se traduz na facilitação de mecanismos que promovem o acesso dos cidadãos aos direitos sociais em tempo útil, por via da articulação entre os diversos setores e serviços no terreno para o desenvolvimento de uma determinada ação conjunta. Esta definição vai ao encontro com o defendido por Pereira e Costa (2007) que afirmam que trabalhar em rede é a concentração de vários atores sociais que promovem uma articulação de esforços perante objetivos definidos tendo como meta potenciar recursos, possibilitando adquirir capital social e, em última análise, importar conhecimento externo para a organização. Também Cândido (2001), se refere ao trabalho em rede como um conjunto de elementos ligados através de relações sociais específicas, ou seja, chama a atenção da necessidade da relação, tal como os especialistas o elencaram. A questão da dependência dos membros em relação à rede também se revela importante na literatura. Segundo Toro (2002) os objetivos particulares só podem ser alcançados se os objetivos coletivos também o forem. Já os especialistas deste estudo parecem identificar esta necessidade como compromisso.

No que diz respeito ao segundo objetivo específico, identificar a percepção que o interventor social tem dos objetivos de trabalho, das 33 respostas dadas pelos especialistas, 30 encontravam-se acima da média. Destas 30, podem ser elencados como os principais objetivos do trabalho em rede: dar uma resposta adequada, de forma coordenada e concertada às necessidades do(a) utente, facilitando processos; promover, de forma holística, a concertação de estratégias e de sinergias, um trabalho/prática multidisciplinar mais integrado/a e bem-sucedida, enriquecendo o campo de intervenção, garantindo uma atuação adequada, eficaz e eficiente; maximizar as respostas, potenciar e rentabilizar os recursos, aumentando a rede de apoio e de suporte, evitando a sobreposição de ações, de áreas de intervenção e de recursos; apresentar uma resposta mais adequada, completa e eficaz a determinado problema/necessidade contribuindo para a qualidade da intervenção social e para a resolução de várias problemáticas; promover a discussão de casos, potenciando a partilha de informações, de experiências e de conhecimentos pertinente para a intervenção, tal como, ter conhecimento de outras respostas existentes dentro da área social; unir esforços e promover a proximidade; ajudar na resolução de problemas complexos; contribuir para a troca de ideias e promover a partilha de metodologias; e reforçar a sustentabilidade nos diferentes níveis ecossistémicos. Também Castro (2000), à semelhança dos especialistas, afirma que o trabalho em rede tem “uma função principalmente prática [...]”. Estas são redes de prestação de serviços criadas por indivíduos para dar resposta a necessidades concretas, incluindo as suas” (p.23). Também Ayres (2002) confirma a perspetiva dos especialistas, referindo que este trabalho envolve realizar conjuntamente ações concretas que modificam as organizações, melhoram e ajudam-nas a chegar mais rapidamente aos seus objetivos.

Em relação ao terceiro objetivo específico, identificar a percepção que o interventor social tem das estratégias de gestão consideradas no trabalho em rede, os especialistas apresentaram 50 respostas, sendo que destas, 29 se encontravam acima da média. Desta forma, as estratégias consideradas como mais significativas pelos especialistas são: confidencialidade; comunicação eficaz, clara, objetiva, assertiva e eficiente com os vários atores e interlocutores da rede; capacidade de escuta ativa, respeito e bom relacionamento interpessoal; existência de parcerias, com a definição clara e focada dos papéis de cada parte; planeamento dos objetivos do trabalho a desenvolver, das áreas de intervenção e da finalidade da intervenção de forma clara; ética; intervenção em rede e articulação entre os diversos intervenientes através do estabelecimento de pontes; trabalho em equipa multidisciplinar, com profissionais com formações distintas que se complementam, com coordenação e boa gestão de equipa, com a participação e partilha de

conhecimentos ativa de todos os membros, de forma pertinente e respeitando todas as opiniões; ter em consideração o trabalho que cada organização faz e as necessidades da comunidade; política de feedback, com comunicação permanente e atualizada dos resultados e de impacto; possuir uma lista de contactos bem concebida de parceiros/instituições; e gestão e/ou otimização do tempo. Também Dufloth (2004) defende que o trabalho em rede proporciona espaços para o desenvolvimento da inteligência coletiva (identificação por parte dos especialistas de participação e partilha de conhecimentos ativa de todos os membros) e que as conexões estabelecidas nas redes permitem a troca de informações e levam a articulações e reestruturações dinâmicas e adaptadas, tal como identificado pelos especialistas deste estudo.

Quanto ao quarto objetivo específico, identificar a percepção que o interventor social tem da forma de se relacionar no trabalho em rede, os especialistas apresentaram 36 respostas, sendo que 17 variáveis se encontravam acima da média. Segundo os especialistas, devem se relacionar com: ética; honestidade; respeito pelo outro/ valorização dos diferentes contributos e visões; empenho; responsabilidade; profissionalismo; comunicação eficaz; coordenação; colaboração; parceria/trabalho de equipa/relação na equipa e entre as equipas; postura de escuta ativa; igualdade; proficiência; proatividade; e participação ativa. Estas formas de relação encontram-se, de acordo com Ferreira (2014), sustentadas na área de intervenção de serviço social, que se sustenta cientificamente nas ciências sociais e humanas e eticamente nas questões de justiça social, direitos humanos, dignidade humana e autodeterminação do indivíduo como individualidade, o que realça a forte base científica e ética da profissão nos dias de hoje. Sendo que 19 interventores (61,3%) são assistentes sociais, parece que esta forma de se relacionar se encontra sustentada na área de formação da maioria dos especialistas e adaptada à generalidade da intervenção e, em particular, ao trabalho em rede.

A respeito do quinto objetivo específico, identificar a percepção que o interventor social tem da forma de avaliar o trabalho em rede, os especialistas apresentaram 15 respostas, encontrando-se oito delas com valores acima da média. Em suma, de acordo com os especialistas, a avaliação deve ser promovida de acordo com os resultados alcançados/ o sucesso da intervenção; das reflexões entre todos; com a definição de objetivos pré-determinados e respetiva validação; de forma continuada por forma a reorganizar ou reformular a intervenção; através de reuniões de equipa; com indicadores mensuráveis; através da satisfação do beneficiário; e através da população que está a ser apoiada pela rede. Também Anand et al. (2002), defendem que definir critérios de avaliação da rede é fundamental. Estes

devem ser estabelecidos através de critérios quantificáveis que permitam validar se o trabalho em rede está a atingir os seus objetivos, tal como identificado pelos especialistas do estudo (eg., a definição de objetivos pré-determinados e respetiva validação; com indicadores mensuráveis).

Referente ao sexto objetivo específico, identificar a importância atribuída ao trabalho em rede por parte do interventor social, vantagens e desvantagens, podemos concluir relativamente à sua importância, que os especialistas apresentaram 33 respostas, sendo que 21 se revelaram com valores acima da média. Resumindo, o trabalho em rede permite: concertar e mobilizar esforços para alcançar um mesmo objetivo, na globalidade, melhores resultados no todo e, particularmente, na intervenção; a eficácia e a otimização de recursos, dando respostas mais adequadas e eficazes; ter acesso a diversas respostas existentes na comunidade; o desenvolvimento de metodologias de trabalho/estratégias de intervenção mais adaptados à realidade; o enriquecimento da resposta dada a determinada problemática/eficiência da resposta; realizar um trabalho mais abrangente; conhecer os territórios nas suas amplitudes, permitindo ter uma visão holística de determinada situação, trabalhar com conhecimento do que os outros parceiros estão a fazer, tendo disponível a informação de forma mais célere; desenvolver planos de ação e iniciativas com o objetivo de colmatar as necessidades da população mais vulnerável; conhecer e dar a conhecer o trabalho em rede; adequar as medidas, criar sinergias e aumentar a capilaridade das ações; facilitar e tornar exequíveis os processos de intervenção, dando um maior leque de respostas de forma célere, aos destinatários; e, segundo os especialistas é determinante para a inclusão. Esta importância vai ao encontro do defendido por Adulis (2002), de que trabalhar em rede permite fortalecer e ampliar a capacidade de ação, realizar projetos e ações conjuntas, compartilhar recursos e trocar conhecimentos e aprendizagens. Também Ayres (2002), defende a importância do trabalho em rede para combater os problemas sociais complexos e multidimensionais, postulando que num regime de colaboração, existe mais probabilidade de alcançar melhores resultados.

Quanto às vantagens do trabalho em rede, os especialistas apresentaram 26 respostas, sendo que destas 16 se encontravam com valores acima da média. As vantagens do trabalho em rede elencadas pelos especialistas foram: diversidade de experiências profissionais; discussão de caso/partilha de ideias/ diversidade de opiniões; potenciar a intervenção, maior eficácia e celeridade no processo de intervenção, logo, com melhoria da qualidade do serviço prestado; rentabilização de recursos; todas as entidades contribuem, nas suas competências, para o processo, em conjunto; acessibilidade entre colegas de diferentes entidades; aceder a mais

informação; atingir objetivos com conhecimento *in loco* de cada situação; estabelecimento de parcerias; maior capacidade de resposta; e enriquecimento profissional. Também Olivieri (2004), refere que o trabalho em rede potencia colaboração, troca de informações, articulação institucional e política, desenvolvimento e implementação de projetos comuns, apresentando-se como um meio eficaz para realizar transformações sociais.

Relativamente às desvantagens do trabalho em rede, os especialistas elencaram 25 respostas sendo que destas, 12 apresentaram valores acima da média. De forma organizada foram: inexistência de uma plataforma que interligue todas as entidades; a intervenção de algum parceiro "empatar" a de outros; não existir envolvimento de parceiros pertinentes; o empenho não ser o mesmo no modo de atuação de cada parceiro; falhas na comunicação; dificuldade de uma boa articulação entre os parceiros/falta de coordenação; obriga a maior disponibilidade/gestão do tempo; o tempo necessário para a criação de um grupo coeso/comprometido; haver confusão entre os papéis de cada parte; dificuldade de chegar a um grande número de parceiros; e duplicação de serviços. Na literatura, também Yanacopulos (2005), postula que trabalhar em parceria envolve um certo grau de negociação e perda de autonomia individual frente a um coletivo. Contudo, como defendem Brown e Kalegaonkar, em 2002, trabalhar em rede em OS, parte da premissa que os membros mantêm a sua individualidade organizacional e jurídica e autonomia administrativa e financeira. Curioso é o facto dos especialistas não terem referido a adaptação constante entre os intervenientes da rede, isto porque, segundo Whitaker (1993), a rede deve estar aberta à entrada de novos membros que aceitem as regras de intercomunicação estabelecidas, as suas características e valores e segundo Yanacopulos (2005) à saída, se os seus objetivos já foram alcançados ou deixaram de compartilhar dos objetivos comuns do grupo, o que se parece traduzir numa necessidade permanente de ajustamento. Contudo, podemos veicular estas desvantagens identificadas na literatura através do referido pelos especialistas “obriga a maior disponibilidade/gestão do tempo; o tempo necessário para a criação de um grupo coeso/comprometido”.

Em relação ao segundo objetivo geral deste estudo, conhecer a perceção do interventor social relativamente à comunicação no trabalho em rede, o mesmo estava subdividido em três objetivos específicos.

Relativamente ao primeiro objetivo, identificar, por parte do interventor social, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna quando se trabalha em rede, os especialistas identificaram 31 aspetos que se devem ter em consideração, sendo que 14 variáveis

foram as mais valorizadas: o respeito pela situação do(a) utente que solicita ajuda; o sigilo pela situação do(a) utente que solicita ajuda/confidencialidade; assertividade/ um discurso claro e objetivo; transmissão de informação pertinente; comunicação objetiva, transparente, eficaz, coerente e coesa; reuniões com objetivos definidos; respeitar a diversidade de opiniões, os vários saberes e as informações recolhidas; boa articulação entre as partes; definição e partilha das responsabilidades; e o acesso a todos os participante. A comunicação interna abrange toda a troca de informação que ocorre dentro do contexto organizacional e é direcionada ao público interno. Ruão (2001), refere que enquanto informar envolve apenas transmitir uma mensagem a alguém, comunicar requer que o emissor considere como o recetor interpreta e descodifica a mensagem, envolvendo não apenas a transmissão de informações, mas também a ideia de partilhar e estabelecer uma relação. Esta definição teórica sustenta a necessidade da partilha e da relação, tidas em consideração pelos especialistas (eg., transmissão de informação pertinente; comunicação objetiva, transparente, eficaz, coerente e coesa, boa articulação entre as partes; definição e partilha das responsabilidades).

Por outro lado, no que diz respeito ao segundo objetivo específico do segundo objetivo geral, identificar, por parte do interventor social, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação externa quando se trabalha em rede, os especialistas identificaram 29 respostas, sendo que 22 apresentaram valores acima da média. Desta forma, de acordo com os especialistas, deve-se ter em consideração: a manutenção de bom relacionamento; a empatia; a confidencialidade; a comunicação clara e assertiva; a sinceridade/ transparência; a eficácia/cumprir objetivos predefinidos; a objetividade; a partilha de tarefas; a negociação/ estejam todos de acordo com o que é divulgado.; o acolhimento; a partilha do trabalho desenvolvido/resultados; o conhecimento do público-alvo; o conhecimento; os limites de cada participante; a partilha do impacto; os melhores *timings*; as dinâmicas de cada instituição; a persuasão; e a disponibilidade. Beirão et al. (2008) refere que é na comunicação externa que se insere toda a troca de informação que a organização estabelece com o meio envolvente. A comunicação externa tem como objetivo obter ou consolidar um clima de recetividade entre todos os públicos fora da mesma e que tenham algum interesse para a vida e para o progresso da própria empresa.” (p.26), sendo voltada para o público externo da organização. Assim, a organização deve atender ao público externo pois é dele que também depende a sua subsistência. Parece que foi a partir desta premissa que os especialistas elencaram a dinâmica da comunicação externa.

No que concerne ao último objetivo específico do objetivo geral dois, identificar a importância da comunicação, interna e externa, no trabalho em rede por parte do interventor social, os especialistas apresentaram 13 respostas (oito acima da média). Assim, de acordo com os especialistas, as vantagens do trabalho em rede são: melhora a qualidade da intervenção (ter um discurso fluente, flexível, interessante e interessado); promove a partilha de ideias entre todos; trabalha dificuldades ou bloqueios; é a principal ferramenta para um bom resultado; contribui para um bom entendimento entre os envolvidos, com eficácia na articulação entre os diferentes atores; e clarifica o âmbito de trabalho de cada elemento. Também, segundo Razeto (2000), uma das exigências para o trabalho em rede sustenta-se na formação de redes horizontais de comunicação. Já para Chiavenatto (2004), a importância da comunicação é atrair e incentivar o bom desempenho dos trabalhadores. Também Simões (2008) defende que a comunicação é, atualmente, vista como um aspeto propiciador das dinâmicas de trabalho e, por sua vez, também facilita o desempenho dos colaboradores e/ou equipa e Berlo (2003) reforça que o pilar de toda e qualquer organização é a comunicação. Todas estas afirmações vão ao encontro do apresentado pelos especialistas.

Quanto aos canais de comunicação que se devem privilegiar no trabalho em rede, das 14 respostas apresentadas pelos especialistas (6 acima da média) foram apresentadas como mais significativas: reuniões presenciais ou online; contacto pessoal; e-mail; relatórios sociais; contacto telefónico; e videoconferência (por exemplo, Zoom/ Teams). Na literatura, não encontramos estudos relativos aos canais de comunicação mais utilizados no trabalho em rede, contudo, é interessante salientar que, na perspetiva dos especialistas, a necessidade de dinamizar reuniões e o contacto pessoal como as privilegiadas neste âmbito de atuação, o que parece sustentar a importância da comunicação direta e a relação ativa, o que acaba por ir ao encontro do que defende Chiavenatto (2004), de que cada indivíduo deve ter em consideração e consciência de que a sua comunicação (verbal ou não verbal) tem influência nas relações interpessoais, assim como, na satisfação no trabalho e incentivo para o cumprimento dos objetivos.

CONCLUSÃO

De acordo com Quivy e Campenhoudt (2008), “uma investigação é, por definição algo que se procura. É um caminhar para um melhor conhecimento e dever ser aceite com tal, com todas as hesitações, desvios e incerteza que isso implica” (p.31).

Este estudo emerge da necessidade de conhecer a perceção do interventor social relativamente ao trabalho em rede e relativamente à comunicação do trabalho em rede. Uma vez que cada vez mais é impossível trabalharmos individualmente e que a comunicação é extremamente importante para a relação com o outro.

A revisão da literatura veio clarificar os conceitos das definições abordadas ao longo da investigação. É de extrema importância que se continue a produzir conhecimento nos temas abordados para fundamentar cada vez mais as definições.

Com este estudo, de acordo com a perspetiva dos 31 interventores sociais, pode-se concluir que apesar dos especialistas não terem os conceitos definidos e clarificados conforme estão os dos autores abordados ao longo da revisão teórica existe homogeneidade de definições.

Relativamente à perceção que o interventor social tem do trabalho em rede, podemos concluir que o representam como um trabalho que envolve cooperação, articulação e compromisso de todas as partes envolvidas para encontrar soluções eficazes e sustentáveis. Um trabalho concertado de conhecimentos, de práticas e de recursos entre os diferentes intervenientes e de confluência de conhecimento interdisciplinar, entre várias entidades e/ou pessoas e/ou parceiros envolvidas num determinado processo de participação. Traduz-se na facilitação de mecanismos que promovem o acesso dos cidadãos aos direitos sociais em tempo útil, por via da articulação entre os diversos setores e serviços no terreno para o desenvolvimento de uma determinada ação conjunta.

Quanto à perceção que o interventor social tem dos objetivos de trabalho em rede, foram elencados como principais: dar resposta adequada, de forma coordenada e concertada às necessidades do(a) utente, facilitando processos; promover, de forma holística, a concertação de estratégias e de sinergias, através de um trabalho multidisciplinar; maximizar as respostas, potenciar e rentabilizar os recursos; promover a partilha de informações, de experiências, de conhecimentos e de metodologias para a intervenção.

Em relação à percepção que o interventor social tem das estratégias de gestão consideradas no trabalho em rede, foram consideradas como fundamentais: confidencialidade; comunicação assertiva e eficiente; capacidade de escuta ativa, respeito e bom relacionamento interpessoal; definição clara e focada dos papéis de cada parceiro; planeamento dos objetivos, das áreas de intervenção e da finalidade da intervenção; ética; trabalho em equipa multidisciplinar, com coordenação, boa gestão de equipa, participação e partilha de conhecimentos ativa; consideração pelo trabalho que cada organização faz e pelas necessidades da comunidade; política de feedback; e gestão e/ou otimização do tempo.

Quanto à percepção que o interventor social tem da forma de se relacionar no trabalho em rede, foram elencadas como principais: ética; honestidade; respeito pelo outro; empenho; responsabilidade; profissionalismo; comunicação eficaz; coordenação; colaboração; parceria; postura de escuta ativa; igualdade; proficiência; proatividade; e participação ativa.

No que concerne à percepção que o interventor social tem da forma de avaliar o trabalho em rede, foi identificado como fundamental, promover a avaliação de acordo com os resultados alcançados; integrar a reflexão de todos; definir objetivos pré-determinados e respetiva validação com recurso a indicadores mensuráveis; ser efetuada de forma continuada por forma a reorganizar ou reformular a intervenção; promover reuniões de equipa.

Quanto à importância atribuída ao trabalho em rede por parte do interventor social, foi validado que permite concertar e mobilizar esforços para alcançar um mesmo objetivo; a eficácia e a otimização de recursos; ter acesso a diversas respostas existentes na comunidade; desenvolvimento de metodologias de trabalho/estratégias de intervenção mais adaptados à realidade; eficiência da resposta; realizar um trabalho mais abrangente; ter uma visão holística da situação, com conhecimento do que os parceiros se encontram a promover de forma mais célere; desenvolver planos de ação e iniciativas conjuntas; adequar as medidas, criar sinergias e aumentar a capilaridade das ações; dar maior leque de respostas de forma célere. Identificam como principais vantagens do trabalho em rede: diversidade de experiências profissionais; discussão de caso; intervenção mais eficaz e célere; rentabilização de recursos; mais competências conjuntas; maior acessibilidade entre colegas; maior capacidade de resposta e enriquecimento profissional. E como principais desvantagens do trabalho em rede, a inexistência de uma plataforma que interligue todas as entidades; a intervenção de algum parceiro "empatar" a de outros; não existência de envolvimento de parceiros pertinentes; empenho distinto na atuação de cada parceiro; falhas na comunicação; falta de coordenação;

maior disponibilidade; tempo para a criação de um grupo coeso; confusão entre papéis; dificuldade de chegar a um grande número de parceiros; e duplicação de serviços.

Quanto ao que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna quando se trabalha em rede, foram mais valorizadas: o respeito pela situação do(a) utente; o sigilo; assertividade; transmissão de informação pertinente; reuniões com objetivos definidos; respeitar a diversidade (opiniões, saberes e informações recolhidas); boa articulação entre as partes; definição e partilha das responsabilidades; e o acesso a todos os participantes.

Já relativamente ao que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação externa foram evidenciadas: a manutenção de bom relacionamento; a empatia; a confidencialidade; a comunicação clara e assertiva; a sinceridade/ transparência; a eficácia; a objetividade; a partilha de tarefas e de resultados; a negociação; o acolhimento; o conhecimento; os limites de cada participante; *timings*; as dinâmicas de cada instituição; a persuasão; e a disponibilidade.

No que concerne à importância da comunicação, interna e externa, no trabalho em rede por parte do interventor social, foram identificadas como principais vantagens: melhora a qualidade da intervenção; promove a partilha de ideias; diminui dificuldades ou bloqueios; contribui para um bom entendimento entre os envolvidos e clarifica o âmbito de trabalho de cada elemento. Quanto aos canais de comunicação que se devem privilegiar no trabalho em rede, foram apresentadas como mais significativas as reuniões presenciais ou online, o contacto pessoal, e-mail; relatórios sociais; contacto telefónico; e videoconferências

Apesar dos obstáculos e dificuldades durante a investigação terem sido ultrapassados com sucesso, não se pode desvalorizar os mesmos. Na fase inicial, 1º fase do inquérito por questionário, foi difícil obter respostas suficientes devido à fraca adesão dos interventores sociais, mesmo com várias insistências via email. O que se agravou na segunda fase, devido à enorme extensão do questionário, que identificamos como uma limitação. Houve a necessidade de prolongar a data-limite estipulada para obter um maior número de respostas. Para além, da baixa adesão por parte dos interventores sociais na obtenção de resposta, outro grande constrangimento encontrado ao longo da investigação foi a falta de informação sobre a temática abordada. A maior parte da informação que foi recolhida para suportar o estudo não é informação recente devido à escassez de informação atual. Apesar da temática fazer parte do nosso dia a dia, há poucos estudos atuais que sustentem o mesmo.

Como limitações ao estudo, identificam-se quatro níveis. O primeiro, relativo à amostra, tratou-se de uma amostra de dimensão reduzida. O segundo nível de limitação do estudo prende-se com o instrumento e análise de dados na fase 1 que se revelou muito extensa, fazendo com que o inquérito por questionário da fase 2 ficasse também muito extenso e, por vezes mesmo, com algumas repetições, o que pode ter levado ao abandono do preenchimento por parte do interventor social. O terceiro nível, relaciona-se com a escassez de literatura. O quarto nível, relativo ao tratamento e apresentação de dados, também poderia ser apresentado de uma forma mais objetiva e elaborada.

Finalizando, considera-se que a presente investigação, nomeadamente, no que concerne ao papel do AS e à sua afirmação enquanto profissão, pode constituir-se como ponto de partida para outras investigações

No percurso de toda a investigação e após a sua conclusão, com a redação deste estudo percebeu-se que os conceitos de trabalho em rede e comunicação organizacional são de extrema importância para a gestão de uma OS.

Este poderá servir como alento para trabalhos de pesquisa futuros sobre este assunto. Ainda assim, apesar das limitações mencionadas, este estudo fornece uma contribuição significativa à literatura existente sobre os conceitos abordados.

Para além disso, como sugestões para estudos futuros, sugerem-se investigações relativas às tipologias de OS que mais se encontram a desenvolver o trabalho em rede e investigações que permitam conhecer o tempo dispensado, por parte dos trabalhadores de OS, para o trabalho em rede. Também seria importante promover um estudo de carácter exploratório relativo aos bloqueios comunicacionais mais identificados pelos interventores sociais no desenvolvimento do trabalho em rede.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adulis, D. (2002). *Da colaboração à parceria*. <http://www.rits.org>
- Anand, V., Glick, W.H., & Manz, C.C. (2002). Capital social: Explorando a rede de relações da empresa. *Revista de Administração de Empresas*, 42(4), 57-73.
- Ayres, B.R. (2002). *Redes organizacionais no terceiro setor: Um olhar sobre suas articulações*. <http://www.rits.org>
- Barbosa, A. M. (2012). *A relação e a comunicação interpessoais entre o supervisor pedagógico e o aluno estagiário* (Doctoral dissertation, Escola Superior de Educação João de Deus).
- Beirão, I., Vasconcelos, P., Rasquilha, L., Vasconcelos, M., Fernandes, A., Nunes, I., Caetano, J., Matos, L., (2008). *Manual de comunicação empresarial*. Plátano Editora. (1ª edição)
- Berlo, D (2003). *O processo de comunicação*. Martins Fonte.
- Borrvalho, A. C. T., Sousa, I. P., & Oliveira, F. dos. A. (2011). O assistente social atuando na área dos recursos humanos para a melhoria do clima organizacional. *Revista Científica do ITPAC*, 4(4).
- Brouard, F., & Larivet, S. (2010). *Essay of clarifications and definitions of the related concepts of social enterprise, social entrepreneur and social entrepreneurship*. Edward Elgar Publishing.
- Brown, L.D. & Kalegaonkar, A. (2002). Support organizations and the evolution of the NGO sector. *Nonprofit and Voluntary Quarterly*, 31(2), 231-258.
- Cândido, G.A. (2001). *Fatores críticos de sucesso no processo de formação, desenvolvimento e manutenção de redes interorganizacionais do tipo agrupamentos industriais entre PME's: Um estudo comparativo de experiências brasileiras* [Doctoral Thesis. Universidade Federal de Santa Catarina]. Repositório institucional da Universidade Federal de Santa Catarina. <https://prosilvio.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/05/atores-crc3adticos-de-sucesso-no-processo-de-formac3a7c3a3o-esenvolvimento-e-manutenc3a7c3a3o-de-redes-interempresariais-do-tipo-agrupamento-industrial-entre-pequenas-e-mc3a9dias-empresas.pdf>
- Castells, M. (2011). *A sociedade em rede. A era da informação: Economia, sociedade e cultura* (Vol. I, 4ªEd). Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castro, J. L. (2000). *Rede modular. Módulos PROFISSS*. Instituto do Emprego e Formação Profissional e Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social.
- Chiavenatto, I. (2004). *Comportamento Organizacional: A dinâmica do sucesso das*

- organizações. Pioneira Thomson Learning.
- Coutinho, C. (2014). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: Teoria e prática* (2ª ed.). Almedina.
- Dees, J. G. (2001). *The meaning of "social entrepreneurship"*.
http://www.caseatduke.org/documents/dees_sedef.pdf>
- Diochon, M., & Anderson, A. (2011). Ambivalence and ambiguity in social enterprise; narratives about values in reconciling purpose and practices. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 7 (1), 93-109.
- Ferreira, J. M. L. (2014). Serviço Social: profissão e ciência. Contributos para o debate científico nas ciências sociais. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(2), 329-341.
- Fortin, F. (2009). *Abordagens quantitativas e qualitativas*. Lusodidata.
- Fortin, M. (2009). *O processo de investigação: Da concepção à realização* (5 Ed.). Lusociência.
- Gata, H. (2010). Para além do negócio: O papel das empresas sociais na criação de valor social. In C. Azevedo, R. Franco, & J. Meneses (Eds.), *Gestão de organizações sem fins lucrativos* (119-126), Lisboa: Vida Económica.
- Gibson, J., Jivancevich, J., & Donnely. J. (1981). Organizações: Comportamento, estrutura, processos. Atlas.
- Goh, S.C. (2002). Managing effective knowledge transfer: An integrative framework and some practice implications. *Journal of Knowledge Management*, 6 (1), 23-30.
- Granja, B. (2011). Acompanhamento reflexivo processual em serviço social na ação profissional junto às populações. *Cadernos de Pesquisa*, 428-459.
- Harding, R., & Cowling, M. (2006). *Social entrepreneurship monitor*. London Business School.
- Haugh, H. (2007). New strategies for a sustainable society: The growing contribution of social entrepreneurship, *Business Ethics Quarterly*, 17 (4), 743-749.
- Krohling, M.M. (2003). *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada* (2ª ed.). Summus editorial.
- Lakatos, E., & Marconi, M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica* (5ª ed.). Atlas.
- Mair, J., & Martí, I. (2006). Social entrepreneurship research: A source of explanation, prediction, and delight. *Journal of World Business*, 41 (1), 36-44.
- Marson, P., Mayer, V., & Nogueira, H. (2013). Comunicação interna no âmbito da gestão pública: O caso de uma autarquia pública federal brasileira, *REGE.- Revista de Gestão*, 20(1), 43– 59.

- Oliveira, F. (2018). Comunicação das organizações: Um olhar sobre a importância da comunicação interna. *Media & Jornalismo*, 18(33), 61-74.
- Oliveira, J. D. O., Costa, M. M., Wille, M. F., & Marchiori, P. Z. (2008). *Introdução ao método Dephi*. Matéria, Mundo.
- Olivieri, L.A. (2004). *A importância histórico-social das redes*. <http://www.rits.org>
- Pereira, R. & Costa, E.O. (2007). Redes, capital social e comunidades de práticas, suas interações para a troca de conhecimento. *Anais*, ENEGEP, 1-9.
- Pirson, M. (2010), Social entrepreneurship: A model for sustainable value creation, in T. Thatchenkery, D. Cooperrider, & M. Avital (Eds.). *Positive design and appreciative construction: From sustainable development to sustainable value* (pp. 259-274). Emerald Group Publishing Limited.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2008). Manual de investigação em ciências sociais (2 Ed.). Gradiva
- Razeto, L.M. (2000). *La dimensión económica del tercer sector en América Latina*. Ediciones Unidas.
- Rego, A. (2016). Comunicação pessoal e organizacional. Teoria e prática (4.^a ed.). Edições Sílabo.
- Ridley-Duff, R. & Bull, M. (2016). *Understanding Social Enterprise: Theory and Practice*. Sage.
- Rogala, A. & Bialowas, S. (2016). *Communication in Organizational Environments – Functions, Determinants and Areas of Influence*. Palgrave Macmillan.
- Röhrich, O. & Rocha, A., & Miguel, A. (2014). *Gestão emocional de equipas em ambiente de projeto*. FCA.
- Rosengren, L. K. (2000). *Communication: An introduction*. SAGE Publications Ltd.
- Ruão, T. (2001). O conceito de identidade organizacional: Teorias, gestão e valor. Comunicação apresentada no II Congresso da SOPCOM – Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação, Lisboa.
- Seanor, P., & Meaton, J. (2007). Making sense of social enterprise. *Social Enterprise Journal*, 3(1), 90-100.
- Simões, E. (2008). *Negociação nas organizações: Contextos sociais e processos psicológicos* (1^aEd). Editora Rh.
- Swanson, A., & Zhang, D. (2012). Social entrepreneurship. In T. Burger-Helmchen (Ed.), *Entrepreneurship - Gender, geographies and social context* (171-190). Rijeka: InTech.

- Teixeira, S. (2005). *Gestão das Organizações* (2.^a ed.). McGraw-Hill.
- Thayer, L. (1976). *Comunicação: fundamentos e sistemas*. Atlas.
- Toro, B. (2002). Reedição, diálogo e disseminação de saberes. *Anais*, 64-83.
- Valente, T. (2012). Network interventions, *Science*, 337(6090), 49-53.
- Yanacopulos, H. (2005). The strategies that bind: NGO coalitions and their influence. *Global Networks*, 5(1), 93-110.
- Whitaker, F. (1993). Rede: Uma estrutura alternativa de organização. *Revista Mutações Sociais*, 2(3), 1-7.

APÊNDICES

Apêndice I- Pedido de Colaboração para a Investigação da Investigadora

Exmos/as Srs/as Drs/as,

O meu nome é Helena Rodrigues, sou estudante do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar da Universidade Lusófona, Centro Universitário de Lisboa e sou orientada pela Professora Doutora Fátima Gameiro.

Estou a desenvolver um estudo intitulada “O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação das OS”. Esta investigação pretende conhecer a perceção do interventor social relativamente ao trabalho em rede e à importância da comunicação no trabalho em rede.

O estudo pretende ter abrangência a nível nacional.

A investigação é sustentada empiricamente no método *Delphi* (em duas etapas). Na primeira etapa solicita-se a resposta a um conjunto de questões abertas (6 questões relativas a dados sociodemográficos, 6 questões abertas relacionadas com o trabalho em rede e 3 com a comunicação no trabalho em rede) disponibilizadas na plataforma *Google Forms*. Na segunda etapa, será realizado um inquérito por questionário, também através do *Google Forms*, onde será solicitado aos técnicos o seu grau de concordância (numa escala tipo Likert de 1 “Discordo totalmente” a 5 “Concordo totalmente”) relativamente ao trabalho em rede e à importância da comunicação no trabalho em rede.

Em todas as fases assume-se a confidencialidade do técnico. As respostas serão usadas unicamente para fins de investigação.

Segue uma breve explicação da metodologia a ser utilizada e das datas das duas etapas.

Método de *Delphi*:

Os *links* serão enviados por via email e as respostas serão disponibilizadas através do *Google Forms*. As etapas irão decorrer durante os seguintes períodos:

1ª etapa- Março de 2023

2ª etapa- 10 a 28 de Abril de 2023

De forma a poder realizar esta investigação venho solicitar a V. Ex.^a que partilhe esta informação junto dos técnicos.

Agradeço desde já a atenção e disponibilidade, estando ao dispor para fornecer qualquer esclarecimento adicional. Aguardo, com elevada expectativa, a concordância dos técnicos integrarem esta investigação.

Com os melhores cumprimentos,

Helena Rodrigues.

Email: helena.rodrigues.27@hotmail.com

Orientadora:

Prof. Doutora Fátima Gameiro (fatima.gameiro@ulusofona.pt)

Apêndice II – Inquérito 1ª fase – O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

O TRABALHO EM REDE E A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

Começo por agradecer a Sua Participação.

Este estudo encontra-se a ser realizado pela aluna Helena Rodrigues do 2ºano do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades sociais e de Bem-Estar do Instituto de Serviço Social da Universidade lusófona, centro Universitário de Lisboa. Tem como coordenador a Professora Doutora Fátima Gameiro.

As suas respostas serão usadas unicamente para fins de investigação e a sua informação pessoal é confidencial.

O questionário demora cerca de 5 minutos.

Começa por recolher alguns dados gerais. Depois são apresentadas 6 questões relativas ao trabalho em rede e 3 questões relacionadas com a comunicação no trabalho em rede.

Ao continuar a responder a este inquérito por questionário pressupõe-se que está a dar o seu consentimento informado.

I. Perfil sociodemográfico

1. Idade: ____

2. Sexo:

1|Feminino _

2|Masculino _

3. Habitações Literárias

1|Ensino Secundário _

2|Licenciatura _

3|Pós-Graduação_

4|Mestrado_

5|Doutoramento_

4. Área de Formação

1|Assistente Social _

2|Sociólogo_

3|Psicólogo_

4|Educador Social_

5|Jurista_

6|Animador Sociocultural _

7|Técnico de Recursos Humanos _

8|Outro_

5. Em que região (NUTS) intervém:

1| Norte (Alto Minho; Cávado; Ave; Área Metropolitana do Porto; Alto Tâmega: Tâmega e Sousa; Douro; Terras de Trás-Os-Montes)

2|Centro (Oeste; Região de Aveiro; Região de Coimbra; Região de Leiria; Viseu Dão-Lafões; Beira Baixa; Médio Tejo; Beiras e Serra da Estrela) _

3|Área Metropolitana de Lisboa (Área Metropolitana de Lisboa) _

4|Alentejo (Alentejo Litoral; Baixo Alentejo; Lezíria do Tejo; Alto Alentejo; Alentejo Central)

5|Algarve (Algarve)

6|Região Autónoma dos Açores (Região Autónoma dos Açores)

7|Região Autónoma da Madeira (Região Autónoma da Madeira)

6. Há quanto tempo colabora na Rede Europeia Anti-pobreza?

1| Menos de 1 ano _

2| De 1 ano a 5 anos _

3| De 6 anos a 10 anos _

4| Mais que 11 anos _

II. Trabalho em Rede

Na sua perspetiva:

7. O que é o trabalho em rede?

8. Quais os objetivos do trabalho em rede?

9. Que estratégias de gestão se devem ter em consideração no trabalho em rede?

10. Como se deve monitorizar o trabalho em rede?

11. Como se deve avaliar o trabalho em rede?

12. Qual a importância do trabalho em rede?

III. A Comunicação no Trabalho em Rede

13. Qual a importância da comunicação no trabalho em rede?

14. O que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna quando se trabalha em rede?

15. O que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação externa quando se trabalha em rede?

Apêndice III – Análise de Conteúdo da 1ª fase – O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas OS

1. O que é o trabalho em rede?

TR1	Trabalhar conjuntamente, de forma articulada e coesa, com outros elementos/equipas, seja intra ou inter instituição.
TR2	Trabalho que integra saberes e intervenções interdisciplinares.
TR3	Trabalho que envolve a utilização dos vários recursos.
TR4	É um processo de articulações do trabalho social.
TR5	Trabalho que se traduz na facilitação de mecanismos que promovem o acesso dos cidadãos aos direitos sociais em tempo útil, por via da articulação entre os diversos setores e serviços no terreno.
TR6	Articulação entre entidades que intervêm na mesma área geográfica para concertação da intervenção sobre o público-alvo.
TR7	Trabalho de colaboração, em parceria e articulação, entre várias entidades e/ou pessoas e/ou parceiros envolvidas num determinado processo.
TR8	Trabalhar de forma articulada com os mesmos princípios e objetivos independentemente da zona do país ou da instituição a que se pertença.
TR9	Uma prática de um conjunto de partes em prol de um objetivo e de um objeto de intervenção comum.
TR10	Trabalho que envolve cumplicidades, articulações e compromisso de todas as partes envolvidas.
TR11	Trabalho colaborativo ao nível do mesossistema e exossistema (intradisciplinar, interdisciplinar e interinstitucional).
TR12	Estabelecer relações profissionais com outros.
TR13	Promover a troca de ideias.
TR14	Promover esclarecimentos de dúvidas.
TR15	Promover encaminhamentos.
TR16	Estabelecer contactos.

TR17	É um processo em que se envolve mais do que uma instituição/associações/pessoas singulares.
TR18	É um processo de participação.
TR19	É um processo de boa comunicação entre todos os envolvidos.
TR20	É um processo que envolve cumplicidades.
TR21	Trabalho que procura a relação e a partilha de opiniões, conhecimentos e práticas entre os diferentes intervenientes.
TR22	Trabalho de partilha e de confluência de conhecimento.
TR23	Estabelecer relações para ajudar a complementar o trabalho de cada elemento/equipa.
TR24	Trabalho que se complementa com a visão e a intervenção de diversos parceiros.
TR25	Trabalho de cooperação e de partilha entre pares para encontrar soluções eficazes e sustentáveis.
TR26	Trabalho contínuo de interação, em conjunto com diversas entidades da comunidade que trabalhem com o mesmo fim.
TR27	Trabalho concertado numa lógica de parcerias para o desenvolvimento de uma determinada ação conjunta.
TR28	Trabalho em ligação, com acesso a um maior número de pessoas.
TR29	Trabalho que integra inúmeros(as) profissionais de diferentes instituições, que podem ou não estar articuladas, que se completam para poder dar uma resposta social ao utente que necessita de auxílio.
TR30	Prioritário.
TR31	Trabalho em parceria que permite consolidar estratégias de intervenção, potenciar os recursos existentes e chegar a mais pessoas.
TR32	Trabalho que integra diversos profissionais, provenientes de áreas de formação distintas, e de diferentes organizações, que se juntam ou conversam com vista a encontrar a solução adequada para determinada pessoa.
TR33	Trabalho que pressupõe a construção de espaços de encontro e ação conjunta.
TR34	Conjugação de respostas com vista a responder a necessidades várias.

2. Quais os objetivos do trabalho em rede?

O_TR1	Alargar o campo de intervenção
O_TR2	Enriquecer o campo de intervenção
O_TR3	Trabalhar de forma multidisciplinar
O_TR4	Promover uma prática mais integrada
O_TR5	Promover uma prática bem-sucedida
O_TR6	Promover um trabalho integrado.
O_TR7	Facilitar processos
O_TR8	Integrar um maior número de parceiros
O_TR9	Contribuir para que pessoas de públicos mais desfavorecidos se sintam integrados na comunidade
O_TR10	Agilizar a vida dos utentes
O_TR11	Contribuir para a troca de ideias
O_TR12	Conhecer pessoas a todos os níveis profissionais
O_TR13	Aumentar a confiança profissional de cada um.
O_TR14	Estabelecer relações com outras entidades e pessoas singulares
O_TR15	Construir um espaço para novas iniciativas, propostas e planos de ação
O_TR16	Criar uma boa relação com os envolvidos para garantir bons encaminhamentos e obter o seu feedback
O_TR17	Ajudar na resolução de problemas complexos
O_TR18	Chegar a mais pessoas e a todas as suas dimensões.
O_TR19	Potenciar a partilha de informações, de experiências e de conhecimentos pertinente para a intervenção
O_TR20	Promover a partilha de metodologias
O_TR21	Promover a evolução e o aproveitamento de sinergias
O_TR22	Rentabilizar sinergias
O_TR23	Promover a proximidade
O_TR24	Apresentar uma resposta mais completa e eficaz a determinado problema/necessidade
O_TR25	Dar uma resposta adequada às necessidades do(a) utente
O_TR26	Promover qualidade na resposta à problemática/diagnóstico

O_TR27	Potenciar e rentabilizar os recursos
O_TR28	Potenciar a inovação
O_TR29	Chegar a um maior número de intervenientes
O_TR30	Maior disponibilidade de informação
O_TR31	Trabalhar de uma forma holística
O_TR32	Facilitar o acesso dos cidadãos a bens e serviços
O_TR33	Maximizar as respostas
O_TR34	Evitar a sobreposição de ações, de áreas de intervenção e de recursos
O_TR35	Promover a concertação de estratégias
O_TR36	Evitar que o cidadão se desloque a várias entidades inutilmente
O_TR37	Oferecer atendimento especializado nas várias dimensões/áreas do conhecimento que se mostrem necessárias à determinada intervenção.
O_TR38	Unir esforços
O_TR39	Promover a discussão de casos
O_TR40	Aumentar a rede de apoio e de suporte
O_TR41	Promover a resolução de várias problemáticas em cada área de atuação
O_TR42	Garantir uma atuação adequada e eficiente.
O_TR43	Promover mais meios de apoio por as pessoas.
O_TR44	Ter conhecimento de outras respostas existentes dentro da área social.
O_TR45	Contribuir para a qualidade da intervenção social
O_TR46	Reforçar sustentabilidade nos diferentes níveis ecossistémicos
O_TR47	Responder aos desafios de forma coordenada e concertada
O_TR48	Superar adversidades
O_TR49	Erradicar e ou mitigar os problemas identificados de forma articulada
O_TR50	Promover e facilitar o acesso a bens e serviços

3. Que estratégias de gestão se devem ter em consideração no trabalho em rede?

EG_TR1	Comunicação positiva
EG_TR2	Comunicação clara e objetiva

EG_TR3	Comunicação permanente e atualizada
EG_TR4	Comunicação funcional
EG_TR5	Existência de normas de comunicação
EG_TR6	Comunicação dos resultados e de impacto
EG_TR7	Comunicação eficaz, assertiva e eficiente com os vários atores e interlocutores da rede
EG_TR8	Definição das áreas de intervenção de cada parceiro
EG_TR9	Definição dos papéis de cada parte e dos objetivos das mesmas
EG_TR10	Definição do papel de cada membro
EG_TR11	Gestão ou otimização do tempo
EG_TR12	Gestão de expectativas e resultados.
EG_TR13	Articulação entre os diversos intervenientes
EG_TR14	Possuir uma lista de contactos bem concebida de parceiros/instituições.
EG_TR15	Contactos regulares para partilha de decisões e de propostas
EG_TR16	Coordenação e boa gestão de equipa
EG_TR17	Trabalho em equipa.
EG_TR18	Ter um líder que saiba auxiliar
EG_TR19	Estabelecer objetivos claros do trabalho a desenvolver
EG_TR20	Proximidade
EG_TR21	Coesão do grupo
EG_TR22	Respeito e bom relacionamento interpessoal
EG_TR23	Capacidade de escuta ativa
EG_TR24	Confidencialidade
EG_TR25	Pertinência
EG_TR26	Parcimônia na utilização e disponibilização de recursos humanos e outros
EG_TR27	Utilização de uma estratégia democrática na qual todas as opiniões são válidas e tidas em conta
EG_TR28	Colocar todas as hipóteses "em cima da mesa".
EG_TR29	Capacidade de negociação
EG_TR30	Estabelecimento de pontes
EG_TR31	Organização e rentabilização de recursos

EG_TR32	Partilha de conhecimentos
EG_TR33	Intervenção em rede
EG_TR34	Planeamento
EG_TR35	Foco
EG_TR36	Existência de parcerias
EG_TR37	Reuniões periódicas
EG_TR38	Criação conjunta de protocolos de intervenção, de atendimento/encaminhamento
EG_TR39	Celeridade processual.
EG_TR40	Ter em consideração o trabalho que cada organização faz e as necessidades da comunidade
EG_TR41	Existência de um mediador, mais ou menos formal
EG_TR42	Atividades conjuntas programadas para partilha
EG_TR43	Integrar profissionais com formações distintas que se complementam
EG_TR44	Todas as opiniões devem ser respeitadas
EG_TR45	Participação e partilha ativa de todos os membros
EG_TR46	Incremento do desenvolvimento de parcerias.
EG_TR47	Otimização de recursos
EG_TR48	Definição clara da finalidade e objetivos
EG_TR49	Política de feedback
EG_TR50	Organização e distribuição equitativa de esforços e atividades
EG_TR51	Ética
EG_TR52	Empatia
EG_TR53	Co-gestão

4. Como se deve participar no trabalho em rede?

P_TR1	Através da articulação direta entre as várias partes
P_TR2	Reuniões com periodicidade ajustada ao tema
P_TR3	Com momentos presenciais e <i>online</i> (síncronos e/ou assíncronos)

P_TR4	Partilha dos principais aspetos da intervenção que sejam importantes de serem do conhecimento de todos os intervenientes.
P_TR5	Partilha de conhecimentos e de ideias/opiniões para chegar a objetivos comuns
P_TR6	Alinhamento nos mesmos princípios
P_TR7	Dar a conhecer diversas ferramentas de trabalho
P_TR8	Com interesses comuns de acordo com a população visada
P_TR9	Com objetivos comuns de acordo com a população visada
P_TR10	De forma interventiva
P_TR11	Participação ativa
P_TR12	Participação célere
P_TR13	Participação disponível
P_TR14	De uma forma consistente
P_TR15	Criar relação entre as equipas
P_TR16	Comunicação eficaz
P_TR17	Comunicar as necessidades dos utentes
P_TR18	Trabalhar em equipa
P_TR19	Postura de escuta ativa
P_TR20	Proatividade
P_TR21	Empatia
P_TR22	Profissionalismo.
P_TR23	Com colaboração
P_TR24	Com proficiência
P_TR25	Com capacidade de articulação
P_TR26	Com honestidade
P_TR27	Com ética
P_TR28	Com harmonia
P_TR29	Com respeito pelo outro e pelas suas visões/ Valorização das diferentes visões
P_TR30	Com coordenação
P_TR31	Com responsabilidade
P_TR32	Com sensibilidade
P_TR33	Com solidariedade

P_TR34	Com empenho
P_TR35	Com igualdade
P_TR36	Valorização dos diferentes contributos dos intervenientes
P_TR37	Fornecer apoio
P_TR38	Desejo de integrar o trabalho em rede
P_TR39	Desejo de manter o trabalho em rede.
P_TR40	Potenciando parcerias.

5. Como se deve avaliar o trabalho em rede?

A_TR1	Questionários/ Inquéritos
A_TR2	Partilha livre.
A_TR3	Com a definição de objetivos pré-determinados e respetiva validação.
A_TR4	Com indicadores mensuráveis
A_TR5	Através da população que está a ser servida pelo trabalho em rede.
A_TR6	De acordo com o sucesso da intervenção
A_TR7	De acordo com os resultados alcançados
A_TR8	Pela eficácia das respostas
A_TR9	Satisfação do beneficiário.
A_TR10	Reuniões de equipa
A_TR11	Reflexões entre todos.
A_TR12	Através do número de parcerias realizadas no âmbito da rede.
A_TR13	Avaliações de contactos feitos entre os envolvidos.
A_TR14	Pela coesão do grupo
A_TR15	De forma continuada por forma a reorganizar ou reformular a intervenção
A_TR16	Através dos diferentes stakeholders

6. Qual a importância do trabalho em rede?

I_TR1	Permite o enriquecimento da resposta dada a determinada problemática/eficiência da resposta.
I_TR2	Permite o desenvolvimento de metodologias de trabalho/estratégias de intervenção mais adaptados à realidade.
I_TR4	Permite envolver diferentes parceiros.
	Permite a eficácia e a otimização de recursos
I_TR4	Facilita e torna exequível os processos de intervenção.
I_TR5	Conhecer e dar a conhecer o trabalho em rede
I_TR7	Permite criar relação e contacto com diversas entidades e pessoas singulares.
I_TR8	Permite desenvolver planos de ação e iniciativas com o objetivo de colmatar as necessidades da população mais vulnerável.
I_TR9	Permite a articulação de diversos serviços para um só objetivo: o combate à exclusão social.
I_TR10	Permite aumentar a capilaridade das ações
I_TR11	Permite a troca de experiência entre os vários atores institucionais que potencialmente podem transformar-se em acúmulo de experiência e de conhecimento, aumentando a difusão e disseminação em regiões as mais remotas.
I_TR12	Importante para a gestão e otimização de recursos, permitindo chegar a mais com menos recursos
I_TR13	Criar sinergias
I_TR14	É o esqueleto da intervenção social
I_TR15	Disponibilizar uma visão holística de determinada situação
I_TR16	Conseguir respostas mais adequadas e eficazes
I_TR17	Estabelecer linhas de partilha
I_TR18	Proporcionar respostas de melhor qualidade, sendo centrado na pessoa ou num problema com contributos.
I_TR19	Responsabilidades partilhadas.
I_TR20	Ter acesso a diversas respostas existentes na comunidade.
I_TR21	Permite uma melhor resposta a nível de sociedade para as pessoas que necessitam de intervenção dos profissionais.

I_TR22	Mobilizar esforços alcançando melhores resultados no todo
I_TR23	Disponibilidade de informação de forma mais célere
I_TR24	Permite conhecer os territórios nas suas amplitudes
I_TR25	Permite dar um maior leque de respostas de forma célere, aos destinatários
I_TR26	Permite uma avaliação constante
I_TR27	Entidades orientadas na mesma direção
I_TR28	Fundamental para uma intervenção que tem como objetivo o atendimento do ser humano nas suas diversas dimensões.
I_TR29	Permite partilhar conhecimento sobre a comunidade.
I_TR30	Permite trabalhar com conhecimento do que os outros parceiros estão a fazer.
I_TR31	Permite concertar esforços para um mesmo objetivo.
I_TR32	Permite alcançar melhores resultados da intervenção.
I_TR33	Permite realizar um trabalho mais abrangente
I_TR34	Determinante para a inclusão.
I_TR35	A adequação de medidas

7. Qual(ais) a(s) vantagem(ns) do trabalho em rede?

V_TR1	Melhoria da qualidade do serviço prestado.
V_TR2	Todas as entidades contribuem, nas suas competências, para o processo, em conjunto
V_TR3	Enriquecimento pessoal
V_TR4	Enriquecimento profissional
V_TR5	Estabelecimento de parcerias
V_TR6	Partilha de contactos.
V_TR7	Partilha de ideias
V_TR8	Discussão de casos
V_TR9	Diversidade de opiniões
V_TR10	Diversidade de experiências profissionais
V_TR11	Diversidade de experiências pessoais
V_TR12	Desenvolver uma ação mais eficaz
V_TR13	Maior responsabilização individual

V_TR14	Rentabilização de recursos humanos
V_TR15	Rentabilização de materiais
V_TR16	Potenciar a intervenção
V_TR17	Maior eficácia
V_TR18	Aceder a mais informação
V_TR19	Envolvimento
V_TR20	Acessibilidade entre colegas de diferentes entidades.
V_TR21	Disponibilidade entre colegas de diferentes entidades.
V_TR22	Maior celeridade no processo de intervenção
V_TR23	Maior capacidade de resposta
V_TR24	Não existe sobreposição de intervenção
V_TR25	Satisfação dos profissionais
V_TR26	Consegue-se atingir objetivos com conhecimento in loco de cada situação
V_TR27	Acesso de forma facilitada aos serviços e a respostas
V_TR28	Otimização do tempo de intervir

8. Qual(ais) a(s) desvantagem(ns) do trabalho em rede?

DV_TR1	Haver confusão entre os papéis de cada parte.
DV_TR2	Não existir envolvimento de parceiros pertinentes
DV_TR3	A intervenção de algum parceiro "empatar" a de outros
DV_TR4	Dificuldade de chegar a um grande número de parceiros
DV_TR5	Dificuldade de uma boa articulação entre os parceiros
DV_TR6	Obriga a maior disponibilidade/ Gestão do tempo
DV_TR7	Perda de privacidade
DV_TR8	Possibilidade de só uma entidade ser mais evidenciada em determinados casos.
DV_TR9	Maior necessidade de relacionamento interpessoal
DV_TR10	Desvalorização do social e das pessoas
DV_TR11	Falhas na comunicação
DV_TR12	Dispersar intervenção
DV_TR13	Maior morosidade dos processos

DV_TR14	Mais trabalhoso por ser mais amplo.
DV_TR15	Inexistência de uma plataforma que interligue todas as entidades.
DV_TR16	A ausência de transparência
DV_TR17	Perda de contacto individual
DV_TR18	Não existem desvantagens
DV_TR19	Isolamento/Solidão
DV_TR20	O tempo necessário para a criação de um grupo coeso.
DV_TR21	O tempo necessário para a criação de um grupo comprometido.
DV_TR22	O empenho não ser o mesmo no modo de atuação de cada parceiro
DV_TR23	Dificuldade em respeitar profissão alheia
DV_TR24	Duplicação de serviços
DV_TR25	Definição de intervenções diferenciadas.
DV_TR26	Falta de coordenação

1. Qual a importância da comunicação no trabalho em rede?

I_C_TR1	Clarifica o âmbito de trabalho de cada elemento.
I_C_TR2	Trabalha dificuldades ou bloqueios
I_C_TR3	Melhora a qualidade da intervenção.
I_C_TR4	Principal ferramenta para um bom resultado
I_C_TR5	Facilita a resolução de problemas dos utentes.
I_C_TR6	É fundamental ter um discurso fluente, flexível, interessante e interessado.
I_C_TR7	Contribui para um bom entendimento entre os envolvidos
I_C_TR8	Facilita a exposição
I_C_TR9	Promove a partilha de ideias entre todos
I_C_TR10	Evita conflitos
I_C_TR11	Aumenta a eficácia das propostas
I_C_TR12	Possibilita que todos os envolvidos sigam os mesmos objetivos comuns.
I_C_TR13	Base da metodologia do trabalho em rede
I_C_TR14	Permite eficácia na articulação entre os diferentes atores

2. O que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna no trabalho em rede?

CI_TR1	Garantir a existência de momentos, com todos os intervenientes, que sejam focados na partilha da informação relevante
CI_TR2	Reuniões com objetivos definidos.
CI_TR3	Comunicação transparente
CI_TR4	Comunicação objetiva e eficaz
CI_TR5	Comunicação coerente e coesa
CI_TR6	Ter os valores profissionais e institucionais presentes
CI_TR7	Ter a missão institucional presente
CI_TR8	Relacionamento interpessoal positivo/ Estabelecimento de boas relações
CI_TR9	Que todos os envolvidos sigam os mesmos objetivos/critérios delineados.
CI_TR10	Promover o engajamento
CI_TR11	Ter uma base sólida
CI_TR12	Ter um discurso claro e objetivo
CI_TR13	Comunicação criativa
CI_TR14	Ter presente os princípios de igualdade
CI_TR15	Assertividade
CI_TR16	Confidencialidade
CI_TR17	Transmissão de informação pertinente
CI_TR18	Definição e partilha das responsabilidades
CI_TR19	Boa articulação entre as partes
CI_TR20	O acesso a todos os participantes
CI_TR21	O sigilo pela situação do(a) cliente que solicita ajuda.
CI_TR22	O respeito pela situação do(a) cliente que solicita ajuda.
CI_TR23	Circuitos hierárquicos delineados
CI_TR24	O envolvimento de todos os parceiros
CI_TR25	Respeitar a diversidade de opiniões, os vários saberes e as informações recolhidas.
CI_TR26	Respeito pelas vontades das entidades parceiras que apoiam.
CI_TR27	O foco nos objetivos

CI_TR28	Feedback constante
CI_TR29	Abertura para discussão
CI_TR30	Sem juízos de valor
CI_TR31	Todos terem acesso à informação

3. O que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação externa no trabalho em rede?

CE_TR1	A existência de um elemento responsável, por instituição, que congregue toda a informação e a transmita para o exterior.
CE_TR2	Objetividade
CE_TR3	Eficácia
CE_TR4	Divulgação
CE_TR5	Gerar conhecimento
CE_TR6	Conquistar novos cliente/utentes
CE_TR7	Cultivar reputação
CE_TR8	Cumprir objetivos predefinidos.
CE_TR9	Conhecer o público-alvo
CE_TR10	Abranger o todo.
CE_TR11	Criativa
CE_TR12	A partilha do trabalho desenvolvido/resultados
CE_TR13	A partilha do impacto
CE_TR14	Sinceridade/Transparência
CE_TR15	Comunicação clara e assertiva
CE_TR16	Confidencialidade
CE_TR17	Comunicação reduzida
CE_TR18	Que internamente estejam todos de acordo com o que é divulgado
CE_TR19	Capacidade de negociação
CE_TR20	Empatia
CE_TR21	Manutenção de bom relacionamento
CE_TR22	Acolhimento.

CE_TR23	Os limites de cada participante
CE_TR24	As dinâmicas de cada instituição
CE_TR25	Disponibilidade.
CE_TR26	Manutenção de um bom relacionamento
CE_TR27	Negociação
CE_TR28	Persuasão
CE_TR29	Definir do elemento responsável pela comunicação com a família.
CE_TR30	Definir do elemento responsável pela comunicação com outras entidades.
CE_TR31	Partilha de tarefas
CE_TR32	Ter em consideração os melhores timings

4. Quais os canais de comunicação que se devem privilegiar no trabalho em rede?

C_TR1	E-mail
C_TR2	Videoconferência
C_TR3	Redes sociais
C_TR4	SMS
C_TR5	Contacto telefónico
C_TR6	Whatsapp
C_TR7	Zoom
C_TR8	Teams
C_TR9	Reuniões presenciais ou online.
C_TR10	Contacto pessoal
C_TR11	Site
C_TR12	Folhetos/boletins Informativos
C_TR13	Rádio
C_TR14	TV
C_TR15	Imprensa
C_TR16	Relatórios sociais

Apêndice IV - Inquérito 2ª fase - O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas OS

O TRABALHO EM REDE E A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS- 2ª FASE

Começo por agradecer a Sua Participação.

Este estudo encontra-se a ser realizado por Helena Rodrigues, estudante do 2ºano do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar, do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona, Centro Universitário de Lisboa. Tem como coordenadora a Profª Doutora Fátima Gameiro.

Este inquérito por questionário é o resultado da recolha efetuada na 1ª Fase do Estudo junto de 33 interventores sociais. Nesta 2ª Fase, esperamos contar consigo.

Demora cerca de 15 minutos. Começa por recolher alguns dados gerais. Depois são apresentadas questões relativas ao trabalho em rede e à comunicação no trabalho em rede.

As suas respostas serão usadas unicamente para fins de investigação e a sua informação pessoal é confidencial.

Ao continuar a responder a este inquérito por questionário pressupõe-se que está a dar o seu consentimento informado.

I. Perfil sociodemográfico

i. Idade: ____

ii. Sexo:

1|Feminino _

2|Masculino _

iii. Habitações Literárias

1|Ensino Secundário _

2|Licenciatura _

3|Pós-Graduação_

4|Mestrado_

5|Doutoramento_

iv. Área de Formação

1|Assistente Social _

2|Sociólogo_

3|Psicólogo_

4|Educador Social_

5|Jurista_

6|Animador Sociocultural _

7|Técnico de Recursos Humanos _

8|Outro_

5. Experiência profissional na área social (anos de experiência profissional): ____

6. Tempo na atual Organização Social (Se não está integrado atualmente em nenhuma Organização Social coloque 0): _____

7. Em que região (NUTS) intervém:

1| Norte (Alto Minho; Cávado; Ave; Área Metropolitana do Porto; Alto Tâmega: Tâmega e Sousa; Douro; Terras de Trás-Os-Montes)

2|Centro (Oeste; Região de Aveiro; Região de Coimbra; Região de Leiria; Viseu Dão-Lafões; Beira Baixa; Médio Tejo; Beiras e Serra da Estrela) _

3|Área Metropolitana de Lisboa (Área Metropolitana de Lisboa) _

4|Alentejo (Alentejo Litoral; Baixo Alentejo; Lezíria do Tejo; Alto Alentejo; Alentejo Central)

5|Algarve (Algarve)

6|Região Autónoma dos Açores (Região Autónoma dos Açores)

7|Região Autónoma da Madeira (Região Autónoma da Madeira)

8. Há quanto tempo colabora na Rede Europeia Anti-pobreza?

1| Menos de 1 ano _

2| De 1 ano a 5 anos _

3| De 6 anos a 10 anos _

4| Mais que 11 anos _

II. Trabalho em Rede

Escala utilizada:

1| Discordo completamente

2| Discordo

3| Concordo

4| Concordo completamente

1. Na sua perspetiva, o que é o trabalho em rede?

1.1.Trabalhar conjuntamente, de forma articulada e coesa, com outros elementos/equipas, seja intra ou inter instituição.

1.2. Trabalho que integra saberes e intervenções interdisciplinares.

1.3. Trabalho que envolve a utilização dos vários recursos.

1.4. É um processo de articulações do trabalho social.

1.5. Trabalho que se traduz na facilitação de mecanismos que promovem o acesso dos cidadãos aos direitos sociais em tempo útil, por via da articulação entre os diversos setores e serviços no terreno.

1.6. Articulação entre entidades que intervêm na mesma área geográfica para concertação da intervenção sobre o público-alvo.

- 1.7. Trabalho de colaboração, em parceria e articulação, entre várias entidades e/ou pessoas e/ou parceiros envolvidas num determinado processo.
- 1.8. Trabalhar de forma articulada com os mesmos princípios e objetivos independentemente da zona do país ou da instituição a que se pertença.
- 1.9. Uma prática de um conjunto de partes em prol de um objetivo e de um objeto de intervenção comum.
- 1.10. Trabalho que envolve cumplicidade, articulação e compromisso de todas as partes envolvidas.
- 1.11. Trabalho colaborativo ao nível do mesossistema e exossistema (intradisciplinar, interdisciplinar e interinstitucional).
- 1.12. Estabelecer relações profissionais com outros.
- 1.13. Promover a troca de ideias.
- 1.14. Promover esclarecimentos de dúvidas.
- 1.15. Promover encaminhamentos.
- 1.16. Estabelecer contactos.
- 1.17. É um processo em que se envolve mais do que uma instituição/associações/pessoas singulares.
- 1.18. É um processo de participação.
- 1.19. É um processo de boa comunicação entre todos os envolvidos.
- 1.20. Trabalho que procura a relação e a partilha de opiniões, conhecimentos e práticas entre os diferentes intervenientes.
- 1.21. Trabalho de partilha e de confluência de conhecimento.
- 1.22. Estabelecer relações para ajudar a complementar o trabalho de cada elemento/equipa.
- 1.23. Trabalho que se complementa com a visão e a intervenção de diversos parceiros.
- 1.24. Trabalho de cooperação e de partilha entre pares para encontrar soluções eficazes e sustentáveis.
- 1.25. Trabalho contínuo de interação, em conjunto com diversas entidades da comunidade que trabalhem com o mesmo fim.
- 1.26. Trabalho concertado numa lógica de parcerias para o desenvolvimento de uma determinada ação conjunta.
- 1.27. Trabalho em ligação, com acesso a um maior número de pessoas.

- 1.28. Trabalho que integra inúmeros(as) profissionais de diferentes instituições, que podem ou não estar articuladas, que se completam para poder dar uma resposta social ao utente que necessita de auxílio.
 - 1.29. Prioritário.
 - 1.30. Trabalho em parceria que permite consolidar estratégias de intervenção, potenciar recursos existentes e chegar a mais pessoas.
 - 1.31. Trabalho que integra diversos profissionais, provenientes de áreas de formação distintas, e de diferentes organizações, que colaboram com vista a encontrar a solução adequada para determinada pessoa.
 - 1.32. Trabalho que pressupõe a construção de espaços de encontro e ação conjunta.
 - 1.33. Conjugação de respostas com vista a responder a necessidades várias.
-
2. Na sua perspetiva, quais são os objetivos do trabalho em rede?
 - 2.1. Alargar o campo de intervenção.
 - 2.2. Enriquecer o campo de intervenção.
 - 2.3. Trabalhar de forma multidisciplinar.
 - 2.4. Promover um trabalho/prática mais integrado.
 - 2.5. Promover uma prática bem-sucedida.
 - 2.6. Facilitar processos.
 - 2.7. Integrar um maior número de parceiros.
 - 2.8. Contribuir para que pessoas de públicos mais desfavorecidos se sintam integrados na comunidade.
 - 2.9. Agilizar a vida dos utentes.
 - 2.10. Contribuir para a troca de ideias.
 - 2.11. Articular com diferentes áreas profissionais.
 - 2.12. Aumentar a confiança profissional de cada um.
 - 2.13. Estabelecer relações com outras entidades e pessoas singulares.
 - 2.14. Construir um espaço para novas iniciativas, propostas e planos de ação.
 - 2.15. Criar relação com os envolvidos para garantir um melhor encaminhamento.
 - 2.16. Ajudar na resolução de problemas complexos.
 - 2.17. Chegar a mais pessoas nas suas diferentes dimensões.
 - 2.18. Potenciar a partilha de informações, de experiências e de conhecimentos pertinente para a intervenção.

- 2.19. Promover a partilha de metodologias.
- 2.20. Promover a evolução e o aproveitamento de sinergias.
- 2.21. Rentabilizar sinergias.
- 2.22. Promover a proximidade.
- 2.23. Apresentar uma resposta mais completa e eficaz a determinado problema/necessidade.
- 2.24. Dar uma resposta adequada às necessidades do(a) utente.
- 2.25. Promover qualidade na resposta à problemática/diagnóstico.
- 2.26. Potenciar e rentabilizar os recursos.
- 2.27. Potenciar a inovação.
- 2.28. Chegar a um maior número de intervenientes.
- 2.29. Maior disponibilidade de informação.
- 2.30. Trabalhar de uma forma holística.
- 2.31. Facilitar o acesso dos cidadãos a bens e serviços.
- 2.32. Maximizar as respostas.
- 2.33. Evitar a sobreposição de ações, de áreas de intervenção e de recursos.
- 2.34. Promover a concertação de estratégias.
- 2.35. Evitar que o cidadão se desloque a várias entidades inutilmente.
- 2.36. Oferecer atendimento especializado nas várias dimensões/áreas do conhecimento.
- 2.37. Unir esforços.
- 2.38. Promover a discussão de casos.
- 2.39. Aumentar a rede de apoio e de suporte.
- 2.40. Promover a resolução de várias problemáticas.
- 2.41. Garantir uma atuação adequada, eficaz e eficiente.
- 2.42. Promover mais meios de apoio às pessoas.
- 2.43. Ter conhecimento de outras respostas existentes dentro da área social.
- 2.44. Contribuir para a qualidade da intervenção social.
- 2.45. Reforçar a sustentabilidade nos diferentes níveis ecossistémicos.
- 2.46. Responder aos desafios de forma coordenada e concertada.
- 2.47. Superar adversidades.
- 2.48. Mitigar e/ou erradicar os problemas identificados de forma articulada.
- 2.49. Promover e facilitar o acesso a bens e serviços.

3. Na sua perspetiva, que estratégias de gestão se devem ter em consideração no trabalho em rede?
 - 3.1. Comunicação positiva.
 - 3.2. Comunicação clara e objetiva.
 - 3.3. Comunicação permanente e atualizada.
 - 3.4. Comunicação funcional.
 - 3.5. Existência de normas de comunicação.
 - 3.6. Comunicação dos resultados e de impacto.
 - 3.7. Comunicação eficaz, assertiva e eficiente com os vários atores e interlocutores da rede.
 - 3.8. Definição das áreas de intervenção de cada parceiro.
 - 3.9. Definição dos papéis de cada parte e dos objetivos das mesmas.
 - 3.10. Gestão e/ou otimização do tempo.
 - 3.11. Gestão de expectativas e resultados.
 - 3.12. Articulação entre os diversos intervenientes.
 - 3.13. Possuir uma lista de contactos bem concebida de parceiros/instituições.
 - 3.14. Contactos regulares para partilha de decisões e de propostas.
 - 3.15. Coordenação e boa gestão de equipa.
 - 3.16. Trabalho em equipa.
 - 3.17. Ter um líder que saiba auxiliar.
 - 3.18. Estabelecer objetivos claros do trabalho a desenvolver.
 - 3.19. Proximidade.
 - 3.20. Coesão do grupo.
 - 3.21. Respeito e bom relacionamento interpessoal.
 - 3.22. Capacidade de escuta ativa.
 - 3.23. Confidencialidade.
 - 3.24. Pertinência.
 - 3.25. Organização e parcimónia na utilização e disponibilização de recursos.
 - 3.26. Utilização de uma estratégia democrática na qual todas as opiniões são válidas e tidas em consideração.
 - 3.27. Colocar todas as hipóteses "em cima da mesa".
 - 3.28. Capacidade de negociação.
 - 3.29. Estabelecimento de pontes.

- 3.30. Partilha de conhecimentos.
 - 3.31. Intervenção em rede.
 - 3.32. Planeamento.
 - 3.33. Foco.
 - 3.34. Existência de parcerias.
 - 3.35. Reuniões periódicas.
 - 3.36. Criação conjunta de protocolos de intervenção, de atendimento/encaminhamento.
 - 3.37. Celeridade processual.
 - 3.38. Ter em consideração o trabalho que cada organização faz e as necessidades da comunidade.
 - 3.39. Existência de um mediador, mais ou menos formal.
 - 3.40. Atividades conjuntas programadas para partilha.
 - 3.41. Integrar profissionais com formações distintas que se complementam.
 - 3.42. Todas as opiniões devem ser respeitadas.
 - 3.43. Participação e partilha ativa de todos os membros.
 - 3.44. Incremento do desenvolvimento de parcerias.
 - 3.45. Definição clara da finalidade e objetivos.
 - 3.46. Política de feedback.
 - 3.47. Organização e distribuição equitativa de esforços e atividades.
 - 3.48. Ética.
 - 3.49. Empatia.
 - 3.50. Co-gestão.
4. Na sua perspetiva, como se deve participar no trabalho em rede?
- 4.1. Através da articulação direta entre as várias partes.
 - 4.2. Reuniões com periodicidade ajustada ao tema.
 - 4.3. Com momentos presenciais e online (síncronos e/ou assíncronos).
 - 4.4. Partilha dos principais aspetos da intervenção que sejam importantes de serem do conhecimento de todos os intervenientes.
 - 4.5. Partilha de conhecimentos e de ideias/opiniões para chegar a objetivos comuns.
 - 4.6. Dar a conhecer diversas ferramentas de trabalho.
 - 4.7. Com interesses e objetivos comuns de acordo com a população visada.

4.8.De forma interventiva.

4.9.Participação ativa.

4.10. Participação célere.

4.11. Participação disponível.

4.12. De uma forma consistente.

4.13. Criar relação entre as equipas.

4.14. Comunicação eficaz.

4.15. Comunicar as necessidades dos utentes.

4.16. Trabalhar em equipa.

4.17. Postura de escuta ativa.

4.18. Proatividade.

4.19. Empatia.

4.20. Profissionalismo.

4.21. Com colaboração.

4.22. Com proficiência.

4.23. Com capacidade de articulação.

4.24. Com honestidade.

4.25. Com ética.

4.26. Com harmonia.

4.27. Com respeito pelo outro/ valorização dos diferentes contributos e visões.

4.28. Com coordenação.

4.29. Com responsabilidade.

4.30. Com sensibilidade.

4.31. Com solidariedade.

4.32. Com empenho.

4.33. Com igualdade.

4.34. Fornecer apoio.

4.35. Desejo de integrar/manter o trabalho em rede.

4.36. Potenciando parcerias.

5. Na sua perspetiva, como se deve avaliar o trabalho em rede?

5.1. Questionários/ Inquéritos.

5.2.Partilha livre.

- 5.3.Com a definição de objetivos pré-determinados e respetiva validação.
 - 5.4. Com indicadores mensuráveis.
 - 5.5.Através da população que está a ser apoiada pela rede.
 - 5.6.De acordo com os resultados alcançados/ sucesso da intervenção.
 - 5.7.Pela eficácia das respostas.
 - 5.8.Satisfação do beneficiário.
 - 5.9.Reuniões de equipa.
 - 5.10. Reflexões entre todos.
 - 5.11. Através do número de parcerias realizadas no âmbito da rede.
 - 5.12. Avaliações de contactos feitos entre os envolvidos.
 - 5.13. Pela coesão do grupo.
 - 5.14. De forma continuada por forma a reorganizar ou reformular a intervenção.
 - 5.15. Através dos diferentes stakeholders.
6. Na sua perspetiva, qual a importância do trabalho em rede?
- 6.1. Permite o enriquecimento da resposta dada a determinada problemática/eficiência da resposta.
 - 6.2.Permite o desenvolvimento de metodologias de trabalho/estratégias de intervenção mais adaptados à realidade.
 - 6.3.Permite envolver diferentes parceiros.
 - 6.4.Permite a eficácia e a otimização de recursos.
 - 6.5.Facilita e torna exequível os processos de intervenção.
 - 6.6.Permite conhecer e dar a conhecer o trabalho em rede.
 - 6.7.Permite criar relação e contacto com diversas entidades e pessoas singulares.
 - 6.8.Permite desenvolver planos de ação e iniciativas com o objetivo de colmatar as necessidades da população mais vulnerável.
 - 6.9.Permite a articulação de diversos serviços para um só objetivo: o combate à exclusão social.
 - 6.10. Permite aumentar a capilaridade das ações.
 - 6.11. Permite a troca de experiência entre os atores institucionais que potencialmente podem transformar-se em acúmulo de experiência e de conhecimento, aumentando a difusão e a disseminação.
 - 6.12. Permite a gestão e a otimização de recursos.

- 6.13. Criar sinergias.
 - 6.14. É o esqueleto da intervenção social.
 - 6.15. Permite disponibilizar uma visão holística de determinada situação.
 - 6.16. Permite dar respostas mais adequadas e eficazes.
 - 6.17. Permite estabelecer linhas de partilha.
 - 6.18. Permite proporcionar respostas de melhor qualidade centradas na pessoa e/ou no problema.
 - 6.19. Permite responsabilidades partilhadas.
 - 6.20. Permite ter acesso a diversas respostas existentes na comunidade.
 - 6.21. Permite mobilizar esforços para alcançar melhores resultados no todo.
 - 6.22. Permite ter disponível a informação de forma mais célere.
 - 6.23. Permite conhecer os territórios nas suas amplitudes.
 - 6.24. Permite dar um maior leque de respostas de forma célere, aos destinatários.
 - 6.25. Permite uma avaliação constante.
 - 6.26. Permite que as entidades estejam orientadas na mesma direção.
 - 6.27. Permite partilhar conhecimento sobre a comunidade.
 - 6.28. Permite trabalhar com conhecimento do que os outros parceiros estão a fazer.
 - 6.29. Permite concertar esforços para um mesmo objetivo.
 - 6.30. Permite alcançar melhores resultados na intervenção.
 - 6.31. Permite realizar um trabalho mais abrangente.
 - 6.32. Determinante para a inclusão.
 - 6.33. Permite a adequação de medidas.
7. Na sua perspetiva, quais as vantagens do trabalho em rede?
- 7.1. Melhoria da qualidade do serviço prestado.
 - 7.2. Todas as entidades contribuem, nas suas competências, para o processo, em conjunto.
 - 7.3. Enriquecimento pessoal.
 - 7.4. Enriquecimento profissional.
 - 7.5. Estabelecimento de parcerias.
 - 7.6. Partilha de contactos.
 - 7.7. Partilha de ideias/ diversidade de opiniões.
 - 7.8. Discussão de casos.
 - 7.9. Diversidade de experiências profissionais.

- 7.10. Diversidade de experiências pessoais.
 - 7.11. Desenvolver uma ação mais eficaz.
 - 7.12. Maior responsabilização individual.
 - 7.13. Rentabilização de recursos.
 - 7.14. Potenciar a intervenção.
 - 7.15. Maior eficácia.
 - 7.16. Aceder a mais informação.
 - 7.17. Envolvimento.
 - 7.18. Acessibilidade entre colegas de diferentes entidades.
 - 7.19. Disponibilidade entre colegas de diferentes entidades.
 - 7.20. Maior celeridade no processo de intervenção.
 - 7.21. Maior capacidade de resposta.
 - 7.22. Não existe sobreposição de intervenção.
 - 7.23. Satisfação dos profissionais.
 - 7.24. Atingir objetivos com conhecimento in loco de cada situação.
 - 7.25. Acesso de forma facilitada aos serviços/ respostas.
 - 7.26. Otimização do tempo de intervenção.
8. Na sua perspetiva, quais as desvantagens do trabalho em rede?
- 8.1. Haver confusão entre os papéis de cada parte.
 - 8.2. Não existir envolvimento de parceiros pertinentes.
 - 8.3. A intervenção de algum parceiro "empatar" a de outros.
 - 8.4. Dificuldade de chegar a um grande número de parceiros.
 - 8.5. Dificuldade de chegar a um grande número de parceiros.
 - 8.6. Obriga a maior disponibilidade/ Gestão do tempo.
 - 8.7. Perda de privacidade.
 - 8.8. Possibilidade de só uma entidade ser mais evidenciada em determinados casos.
 - 8.9. Maior necessidade de relacionamento interpessoal.
 - 8.10. Desvalorização do social e das pessoas.
 - 8.11. Falhas na comunicação.
 - 8.12. Dispersar intervenção.
 - 8.13. Maior morosidade dos processos.
 - 8.14. Mais trabalhoso por ser mais amplo.

- 8.15. Inexistência de uma plataforma que interligue todas as entidades.
- 8.16. A ausência de transparência.
- 8.17. Perda de contacto individual.
- 8.18. Não existem desvantagens.
- 8.19. Isolamento/ Solidão.
- 8.20. O tempo necessário para a criação de um grupo coeso/comprometido.
- 8.21. O empenho não ser o mesmo no modo de atuação de cada parceiro.
- 8.22. Dificuldade em respeitar a profissão alheia.
- 8.23. Duplicação de serviços.
- 8.24. Definição de intervenções diferenciadas.
- 8.25. Falta de coordenação.

III. A Comunicação no Trabalho em Rede

Escala utilizada:

- 1| Discordo completamente
- 2| Discordo
- 3| Concordo
- 4| Concordo completamente

- 1. Na sua perspetiva, qual a importância da comunicação no trabalho em rede?
 - 1.1. Clarifica o âmbito de trabalho de cada elemento.
 - 1.2. Trabalha dificuldades ou bloqueios.
 - 1.3. Melhora a qualidade da intervenção.
 - 1.4. Principal ferramenta para um bom resultado.
 - 1.5. Facilita a resolução de problemas dos utentes.
 - 1.6. É fundamental ter um discurso fluente, flexível, interessante e interessado.
 - 1.7. Contribui para um bom entendimento entre os envolvidos.
 - 1.8. Promove a partilha de ideias entre todos.
 - 1.9. Evita conflitos.
 - 1.10. Aumenta a eficácia das propostas.
 - 1.11. Possibilita que todos os envolvidos sigam os mesmos objetivos comuns.
 - 1.12. Base da metodologia do trabalho em rede.
 - 1.13. Permite eficácia na articulação entre os diferentes atores.

2. Na sua perspetiva, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna no trabalho em rede?
 - 2.1. Garantir a existência de momentos, com todos os intervenientes, que sejam focados na partilha da informação relevante.
 - 2.2. Reuniões com objetivos definidos.
 - 2.3. Comunicação transparente.
 - 2.4. Comunicação objetiva e eficaz.
 - 2.5. Comunicação coerente e coesa.
 - 2.6. Ter os valores profissionais e institucionais presentes.
 - 2.7. Ter a missão institucional presente.
 - 2.8. Relacionamento interpessoal positivo/ Estabelecimento de boas relações.
 - 2.9. Que todos os envolvidos sigam os mesmos objetivos/critérios delineados.
 - 2.10. Promover o engajamento.
 - 2.11. Ter uma base sólida.
 - 2.12. Ter um discurso claro e objetivo.
 - 2.13. Comunicação criativa.
 - 2.14. Ter presente os princípios de igualdade.
 - 2.15. Assertividade.
 - 2.16. Confidencialidade.
 - 2.17. Transmissão de informação pertinente.
 - 2.18. Definição e partilha das responsabilidades.
 - 2.19. Boa articulação entre as partes.
 - 2.20. O acesso a todos os participantes.
 - 2.21. O sigilo pela situação do(a) utente que solicita ajuda.
 - 2.22. O respeito pela situação do(a) utente que solicita ajuda.
 - 2.23. Circuitos hierárquicos delineados.
 - 2.24. O envolvimento de todos os parceiros.
 - 2.25. Respeitar a diversidade de opiniões, os vários saberes e as informações recolhidas.
 - 2.26. Respeitar as vontades das entidades parceiras.
 - 2.27. Foco nos objetivos.
 - 2.28. Feedback constante.

- 2.29. Abertura para discussão.
- 2.30. Ausência de juízos de valor.
- 2.31. Todos terem acesso à informação.

3. Na sua perspectiva, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação externa no trabalho em rede?

- 3.1. A existência de um elemento responsável, por instituição, que congregue toda a informação e a transmita para o exterior.
- 3.2. Objetividade.
- 3.3. Eficácia.
- 3.4. Divulgação.
- 3.5. Gerar conhecimento.
- 3.6. Conquistar novos clientes/utentes.
- 3.7. Cultivar reputação.
- 3.8. Cumprir objetivos predefinidos.
- 3.9. Conhecer o público-alvo.
- 3.10. Abranger o todo.
- 3.11. Criatividade.
- 3.12. Partilha do trabalho desenvolvido/resultados.
- 3.13. Partilha do impacto.
- 3.14. Sinceridade/ Transparência.
- 3.15. Comunicação clara e assertiva.
- 3.16. Confidencialidade.
- 3.17. Comunicação reduzida.
- 3.18. Que internamente estejam todos de acordo com o que é divulgado.
- 3.19. Capacidade de negociação.
- 3.20. Empatia.
- 3.21. Manutenção de bom relacionamento.
- 3.22. Acolhimento.
- 3.23. Os limites de cada participante.
- 3.24. As dinâmicas de cada instituição.
- 3.25. Disponibilidade.

- 3.26. Negociação.
 - 3.27. Persuasão.
 - 3.28. Partilha de tarefas.
 - 3.29. Ter em consideração os melhores timings.
4. Na sua perspetiva, quais os canais de comunicação que se devem privilegiar no trabalho em rede?
- 4.1. E-mail.
 - 4.2. Videoconferência (por exemplo, Zoom/ Teams).
 - 4.3. Redes Sociais.
 - 4.4. SMS.
 - 4.5. Contacto telefónico.
 - 4.6. WhatsApp.
 - 4.7. Reuniões presenciais ou online.
 - 4.8. Contacto pessoal.
 - 4.9. Site.
 - 4.10. Folhetos/boletins informativos.
 - 4.11. Rádio.
 - 4.12. Televisão.
 - 4.13. Jornais/ revistas.
 - 4.14. Relatórios sociais.

Agradecimento

Muito Obrigada pela Sua Colaboração.

Alguma questão que tenha pode entrar em contato:

Helena Rodrigues: helena.rodrigues.27@hotmail.com

Fátima Gameiro: fatima.gameiro@ulusofona.pt

Apêndice V –Tabelas Gerais das respostas referente ao Inquérito 2ª fase - O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas OS

1. Idade

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
21	1	3,2	3,2	3,2
23	2	6,5	6,5	9,7
24	3	9,7	9,7	19,4
25	2	6,5	6,5	25,8
26	1	3,2	3,2	29,0
27	1	3,2	3,2	32,3
29	1	3,2	3,2	35,5
30	1	3,2	3,2	38,7
31	1	3,2	3,2	41,9
34	3	9,7	9,7	51,6
35	1	3,2	3,2	54,8
38	2	6,5	6,5	61,3
39	1	3,2	3,2	64,5
41	1	3,2	3,2	67,7
45	1	3,2	3,2	71,0
46	1	3,2	3,2	74,2
47	1	3,2	3,2	77,4
48	2	6,5	6,5	83,9
52	1	3,2	3,2	87,1
53	1	3,2	3,2	90,3
63	1	3,2	3,2	93,5
66	1	3,2	3,2	96,8
68	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

2. Sexo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Feminino	27	87,1	87,1	87,1
Masculino	4	12,9	12,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

3. Habitações Literárias

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ensino secundário	2	6,5	6,5	6,5
Licenciatura	18	58,1	58,1	64,5
Pós-Graduação	3	9,7	9,7	74,2
Mestrado	6	19,4	19,4	93,5
Doutoramento	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

4. Área de Formação

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Assistente Social	19	61,3	61,3	61,3
Sociólogo	1	3,2	3,2	64,5
Psicólogo	7	22,6	22,6	87,1
Educador Social	2	6,5	6,5	93,5
Outro	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

5. Experiência profissional na área social (anos de experiência profissional)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	1	3,2	3,2	3,2
1	5	16,1	16,1	19,4
2	4	12,9	12,9	32,3
3	1	3,2	3,2	35,5
4	1	3,2	3,2	38,7
6	1	3,2	3,2	41,9
8	4	12,9	12,9	54,8
9	2	6,5	6,5	61,3
12	1	3,2	3,2	64,5
14	1	3,2	3,2	67,7
15	2	6,5	6,5	74,2
16	2	6,5	6,5	80,6
20	2	6,5	6,5	87,1
25	2	6,5	6,5	93,5

29	1	3,2	3,2	96,8
38	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

6. Tempo na atual Organização Social

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0	4	12,9	12,9	12,9
1	7	22,6	22,6	35,5
2	2	6,5	6,5	41,9
3	3	9,7	9,7	51,6
5	1	3,2	3,2	54,8
6	1	3,2	3,2	58,1
7	2	6,5	6,5	64,5
8	1	3,2	3,2	67,7
Valid 9	1	3,2	3,2	71,0
10	1	3,2	3,2	74,2
12	1	3,2	3,2	77,4
15	2	6,5	6,5	83,9
16	1	3,2	3,2	87,1
20	2	6,5	6,5	93,5
26	1	3,2	3,2	96,8
37	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

7. Região (NUTS) que intervém

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Centro	4	12,9	12,9	12,9
Área Metropolitana de Lisboa	19	61,3	61,3	74,2
Valid Alentejo	7	22,6	22,6	96,8
Região Autónoma dos Açores	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

Tabela 1. Dados estatísticos da Questão 1 “Na sua perspectiva, o que é o trabalho em rede?”

		1.1. Trabalhar conjuntamente, de forma articulada e coesa, com outros elementos/equipas, seja intra ou inter instituição.	1.2. Trabalho que integra saberes e intervenções interdisciplinares.	1.3. Trabalho que envolve a utilização dos vários recursos.	1.4. É um processo de articulações do trabalho social.	1.5. Trabalho que se traduz na facilitação de mecanismos que promovem o acesso dos cidadãos aos direitos sociais em tempo útil, por via da articulação entre os diversos setores e serviços no terreno.	1.6. Articulação entre entidades que intervêm na mesma área geográfica para concertação da intervenção sobre o público-alvo.	1.7. Trabalho de colaboração, em parceria e articulação, entre várias entidades e/ou pessoas e/ou parceiros envolvidas num determinado processo.	1.8. Trabalhar de forma articulada com os mesmos princípios e objetivos independentemente da zona do país ou da instituição a que se pertença.	1.9. Uma prática de um conjunto de partes em prol de um objetivo e de um objeto de intervenção comum.	1.10. Trabalho que envolve cumplicidade, articulação e compromisso de todas as partes envolvidas.
N	Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,58	3,48	3,55	3,29	3,48	3,29	3,61	3,19	3,42	3,61
Std. Deviation		,502	,508	,506	,693	,508	,739	,495	,601	,564	,495
Variance		,252	,258	,256	,480	,258	,546	,245	,361	,318	,245
Minimum		3	3	3	1	3	1	3	1	2	3
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

		1.11. Trabalho colaborativo ao nível do mesossistema e exossistema (interdisciplinar e interinstitucional).	1.12. Estabelecer relações profissionais com outros.	1.13. Promover a troca de ideias.	1.14. Promover esclarecimentos de dúvidas.	1.15. Promover encaminhamentos.	1.16. Estabelecer contactos.	1.17. É um processo em que se envolve mais do que uma instituição/as sociedades/pessoas singulares.	1.18. É um processo de participação.	1.19. É um processo de boa comunicação entre todos os envolvidos.	1.20. Trabalho que procura a relação e a partilha de opiniões, conhecimentos e práticas entre os diferentes intervenientes.
		31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		3,42	3,39	3,55	3,52	3,48	3,45	3,48	3,55	3,48	3,55
		,564	,558	,568	,570	,508	,506	,508	,568	,570	,506
		,318	,312	,323	,325	,258	,256	,258	,323	,325	,256
		2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

		1.21. Trabalho de partilha e de confluência de conhecimentos.	1.22. Estabelecer relações para ajudar a complementar o trabalho de cada elemento/equipa.	1.23. Trabalho que se complementa com a visão e a intervenção de diversos parceiros.	1.24. Trabalho de cooperação e de partilha entre pares para encontrar soluções eficazes e sustentáveis.	1.25. Trabalho contínuo de interação, em conjunto com diversas entidades da comunidade que trabalhem com o mesmo fim.	1.26. Trabalho concertado numa lógica de parcerias para o desenvolvimento de uma determinada ação conjunta.	1.27. Trabalho em ligação, com acesso a um maior número de pessoas.	1.28. Trabalho que integra inúmeros(as) profissionais de diferentes instituições, que podem ou não estar articuladas, que se completam para poder dar uma resposta social ao utente que necessita de auxílio.	1.29. Prioritário.	1.30. Trabalho em parceria que permite consolidar estratégias de intervenção, potenciar recursos existentes e chegar a mais pessoas.
		31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		3,55	3,45	3,58	3,52	3,35	3,45	3,06	3,10	3,19	3,35
		,506	,506	,502	,508	,551	,675	,727	,870	,601	,551
		,256	,256	,252	,258	,303	,456	,529	,757	,361	,303
		3	3	3	3	2	1	1	1	2	2
		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

1.31. Trabalho que integra diversos profissionais, provenientes de áreas de formação distintas, e de diferentes organizações, que colaboram com vista a encontrar a solução adequada para determinada pessoa.	1.32. Trabalho que pressupõe a construção de espaços de encontro e ação conjunta.	1.33. Conjugação de respostas com vista a responder a necessidade s várias.
31	31	31
0	0	0
3,39	3,13	3,32
,558	,718	,541
,312	,516	,292
2	1	2
4	4	4

Fonte: Elaboração própria

Tabela 2. Dados estatísticos da Questão 2 “Na sua perspectiva, quais são os objetivos do trabalho em rede?”

	2.1. Alargar o campo de intervenção.	2.2. Enriquecer o campo de intervenção.	2.3. Trabalhar de forma multidisciplinar.	2.4. Promover um trabalho/prática mais integrado.	2.5. Promover uma prática bem-sucedida.	2.6. Facilitar processos.	2.7. Integrar um maior número de parceiros.	2.8. Contribuir para que pessoas de públicos mais desfavorecidos se sintam integrados na comunidade.	2.9. Agilizar a vida dos utentes	2.10. Contribuir para a troca de ideias.
N Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2,94	3,48	3,55	3,61	3,45	3,48	3,10	3,03	3,29	3,42
Std. Deviation	,680	,508	,506	,495	,506	,570	,700	,836	,529	,502
Variance	,462	,258	,256	,245	,256	,325	,490	,699	,280	,252
Minimum	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3
Maximum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

2.11. Articular com diferentes áreas profissionais.	2.12. Aumentar a confiança profissional de cada um.	2.13. Estabelecer relações com outras entidades e pessoas singulares.	2.14. Construir um espaço para novas iniciativas, propostas e planos de ação.	2.15. Criar relação com os envolvidos para garantir um melhor encaminhamento.	2.16. Ajudar na resolução de problemas complexos.	2.17. Chegar a mais pessoas nas suas diferentes dimensões.	2.18. Potenciar a partilha de informações, de experiências e de conhecimento pertinente para a intervenção.	2.19. Promover a partilha de metodologias.	2.20. Promover a evolução e o aproveitamento de sinergias.
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,42	3,06	3,32	3,39	3,39	3,45	3,35	3,42	3,42	3,52
,502	,814	,541	,495	,495	,568	,551	,564	,620	,570
,252	,662	,292	,245	,245	,323	,303	,318	,385	,325
3	1	2	3	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

2.21. Rentabilizar sinergias.	2.22. Promover a proximidade.	2.23. Apresentar uma resposta mais completa e eficaz a determinado problema/necessidade.	2.24. Dar uma resposta adequada às necessidades do(a) utente.	2.25. Promover qualidade na resposta à problemática/diagnóstico.	2.26. Potenciar e rentabilizar os recursos.	2.27. Potenciar a inovação.	2.28. Chegar a um maior número de intervenientes.	2.29. Maior disponibilidade e de informação.	2.30. Trabalhar de uma forma holística.
31 0 3,48 ,570 ,325 2 4	31 0 3,45 ,568 ,323 2 4	31 0 3,58 ,502 ,252 3 4	31 0 3,61 ,495 ,245 3 4	31 0 3,52 ,508 ,258 3 4	31 0 3,58 ,502 ,252 3 4	31 0 3,39 ,558 ,312 2 4	31 0 3,10 ,746 ,557 2 4	31 0 3,35 ,551 ,303 2 4	31 0 3,45 ,568 ,323 2 4

2.31. Facilitar o acesso dos cidadãos a bens e serviços.	2.32. Maximizar as respostas.	2.33. Evitar a sobreposição de ações, de áreas de intervenção e de recursos.	2.34. Promover a concertação de estratégias.	2.35. Evitar que o cidadão se desloque a várias entidades inutilmente.	2.36. Oferecer atendimento especializado nas várias dimensões/áreas do conhecimento.	2.37. Unir esforços.	2.38. Promover a discussão de casos.	2.39. Aumentar a rede de apoio e de suporte.	2.40. Promover a resolução de várias problemáticas.
31 0 3,32 ,541 ,292 2 4	31 0 3,48 ,570 ,325 2 4	31 0 3,58 ,502 ,252 3 4	31 0 3,52 ,508 ,258 3 4	31 0 3,19 ,749 ,561 1 4	31 0 3,35 ,551 ,303 2 4	31 0 3,45 ,568 ,323 2 4	31 0 3,45 ,624 ,389 2 4	31 0 3,52 ,508 ,258 3 4	31 0 3,45 ,506 ,256 3 4

2.41. Garantir uma atuação adequada, eficaz e eficiente.	2.42. Promover mais meios de apoio às pessoas.	2.43. Ter conhecimento de outras respostas existentes dentro da área social.	2.44. Contribuir para a qualidade da intervenção social.	2.45. Reforçar a sustentabilidade nos diferentes níveis ecossistémicos.	2.46. Responder aos desafios de forma coordenada e concertada.	2.47. Superar adversidades.	2.48. Mitigar e/ou erradicar os problemas identificados de forma articulada.	2.49. Promover e facilitar o acesso a bens e serviços.
31 0 3,45 ,506 ,256 3 4	31 0 3,32 ,541 ,292 2 4	31 0 3,42 ,620 ,385 2 4	31 0 3,58 ,502 ,252 3 4	31 0 3,42 ,564 ,318 2 4	31 0 3,52 ,508 ,258 3 4	31 0 3,35 ,551 ,303 2 4	31 0 3,35 ,608 ,370 2 4	31 0 3,35 ,608 ,370 2 4

Fonte: Elaboração própria

Tabela 3. Dados estatísticos da Questão 3 “Na sua perspetiva, que estratégias de gestão se devem ter em consideração no trabalho em rede?”

	3.1. Comunicação positiva.	3.2. Comunicação clara e objetiva.	3.3. Comunicação permanente e atualizada.	3.4. Comunicação funcional.	3.5. Existência de normas de comunicação.	3.6. Comunicação dos resultados e de impacto.	3.7. Comunicação eficaz, assertiva e eficiente com os vários atores e interlocutores da rede.	3.8. Definição das áreas de intervenção de cada parceiro.	3.9. Definição dos papéis de cada parte e dos objetivos das mesmas.	3.10. Gestão e/ou otimização do tempo.
N Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,42	3,55	3,45	3,35	3,32	3,52	3,65	3,58	3,61	3,48
Std. Deviation	,502	,506	,506	,486	,599	,508	,486	,502	,495	,508
Variance	,252	,256	,256	,237	,359	,258	,237	,252	,245	,258
Minimum	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Maximum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

3.11. Gestão de expectativas e resultados.	3.12. Articulação entre os diversos intervenientes.	3.13. Possuir uma lista de contactos bem concebida de parceiros/instituições.	3.14. Contactos regulares para partilha de decisões e de propostas.	3.15. Coordenação e boa gestão de equipa.	3.16. Trabalho em equipa.	3.17. Ter um líder que saiba auxiliar.	3.18. Estabelecer objetivos claros do trabalho a desenvolver.	3.19. Proximidade.	3.20. Coesão do grupo.
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,42	3,55	3,48	3,23	3,55	3,52	3,26	3,52	3,26	3,42
,502	,506	,508	,425	,506	,508	,682	,508	,575	,502
,252	,256	,258	,181	,256	,258	,465	,258	,331	,252
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3.21. Respeito e bom relacionamento interpessoal.	3.22. Capacidade de escuta ativa.	3.23. Confidencialidade.	3.24. Pertinência.	3.25. Organização e parcimônia na utilização e disponibilização de recursos.	3.26. Utilização de uma estratégia democrática na qual todas as opiniões são válidas e tidas em consideração.	3.27. Colocar todas as hipóteses "em cima da mesa".	3.28. Capacidade de negociação.	3.29. Estabelecimento de pontes.	3.30. Partilha de conhecimentos.
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,45	3,61	3,68	3,48	3,42	3,35	3,39	3,35	3,45	3,52
,506	,495	,475	,508	,564	,661	,558	,608	,568	,508
,256	,245	,226	,258	,318	,437	,312	,370	,323	,258
3	3	3	3	2	1	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3.31. Intervenção em rede.	3.32. Planeamento.	3.33. Foco.	3.34. Existência de parcerias.	3.35. Reuniões periódicas.	3.36. Criação conjunta de protocolos de intervenção, de atendimento/ encaminhamento.	3.37. Celeridade processual.	3.38. Ter em consideração o trabalho que cada organização faz e as necessidades da comunidade.	3.39. Existência de um mediador, mais ou menos formal.	3.40. Atividades conjuntas programadas para partilha.
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,58	3,48	3,48	3,55	3,32	3,42	3,42	3,52	3,10	3,26
,502	,508	,508	,506	,599	,502	,502	,508	,651	,575
,252	,258	,258	,256	,359	,252	,252	,258	,424	,331
3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3.41. Integrar profissionais com formações distintas que se complementam.	3.42. Todas as opiniões devem ser respeitadas.	3.43. Participação e partilha ativa de todos os membros.	3.44. Incremento do desenvolvimento de parcerias.	3.45. Definição clara da finalidade e objetivos.	3.46. Política de feedback.	3.47. Organização e distribuição equitativa de esforços e atividades.	3.48. Ética.	3.49. Empatia.	3.50. Co-gestão.
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,45	3,48	3,52	3,42	3,52	3,48	3,29	3,58	3,42	3,42
,506	,508	,508	,502	,508	,508	,643	,502	,502	,620
,256	,258	,258	,252	,258	,258	,413	,252	,252	,385
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

Tabela 4. Dados estatísticos da Questão 4 “Na sua perspetiva, como se deve participar no trabalho em rede?”

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

		4.1. Através da articulação direta entre as várias partes.	4.2. Reuniões com periodicidade ajustada ao tema.	4.3. Com momentos presenciais e online (síncronos e/ou assíncronos).	4.4. Partilha dos principais aspetos da intervenção que sejam importantes de serem do conhecimento de todos os intervenientes.	4.5. Partilha de conhecimentos e de ideias/opiniões para chegar a objetivos comuns.	4.6. Dar a conhecer diversas ferramentas de trabalho.	4.7. Com interesses e objetivos comuns de acordo com a população visada.	4.8. De forma interventiva.	4.9. Participação ativa.	4.10. Participação célere.
N	Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,42	3,39	3,35	3,39	3,42	3,39	3,42	3,45	3,48	3,32
Std. Deviation		,620	,495	,486	,558	,502	,495	,502	,568	,508	,653
Minimum		2	3	3	2	3	3	3	2	3	1
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4.11. Participação disponível.	4.12. De uma forma consistente.	4.13. Criar relação entre as equipas.	4.14. Comunicação eficaz.	4.15. Comunicar as necessidades dos utentes.	4.16. Trabalhar em equipa.	4.17. Postura de escuta ativa.	4.18. Proatividade.	4.19. Empatia.	4.20. Profissionalismo.
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,29	3,35	3,52	3,55	3,39	3,48	3,52	3,48	3,42	3,55
,529	,551	,508	,568	,558	,677	,570	,508	,564	,568
2	2	3	2	2	1	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4.21. Com colaboração.	4.22. Com proficiência.	4.23. Com capacidade de articulação.	4.24. Com honestidade.	4.25. Com ética.	4.26. Com harmonia.	4.27. Com respeito pelo outro/valorização dos diferentes contributos e visões.	4.28. Com coordenação.	4.29. Com responsabilidade.	4.30. Com sensibilidade.
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,52	3,48	3,45	3,61	3,65	3,42	3,61	3,52	3,55	3,45
,570	,570	,568	,495	,486	,564	,558	,570	,568	,506
2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4.31. Com solidariedade.	4.32. Com empenho.	4.33. Com igualdade.	4.34. Fornecer apoio.	4.35. Desejo de integrar/mantem o trabalho em rede.	4.36. Potenciando parcerias.
31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0
3,45	3,58	3,48	3,39	3,45	3,48
,506	,502	,626	,558	,506	,570
3	3	2	2	3	2
4	4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

Tabela 5. Dados estatísticos da Questão 5 “Na sua perspetiva, como se deve avaliar o trabalho em rede?”

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

Statistics										
	5.1. Questionários / Inquéritos.	5.2. Partilha livre.	5.3. Com a definição de objetivos pré-determinados e respetiva validação.	5.4. Com indicadores mensuráveis.	5.5. Através da população que está a ser apoiada pela rede.	5.6. De acordo com os resultados alcançados/sucesso da intervenção.	5.7. Pela eficácia das respostas.	5.8. Satisfação do beneficiário.	5.9. Reuniões de equipa.	5.10. Reflexões entre todos.
N Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2,97	3,10	3,32	3,29	3,16	3,39	3,10	3,19	3,29	3,32
Std. Deviation	,605	,700	,599	,643	,638	,495	,651	,703	,588	,599
Minimum	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2
Maximum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

5.11. Através do número de parcerias realizadas no âmbito da rede.	5.12. Avaliações de contactos feitos entre os envolvidos.	5.13. Pela coesão do grupo.	5.14. De forma continuada por forma a reorganizar ou reformular a intervenção.	5.15. Através dos diferentes stakeholders.
31	31	31	31	31
0	0	0	0	0
2,74	2,84	3,00	3,29	3,06
,729	,779	,775	,529	,629
1	1	1	2	1
4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

Tabela 6. Dados estatísticos da Questão 6 “Na sua perspetiva, qual a importância do trabalho em rede?”

	6.1. Permite o enriquecimento da resposta dada a determinada problemática/eficiência da resposta.	6.2. Permite o desenvolvimento de metodologias de trabalho/estratégias de intervenção mais adaptados à realidade.	6.3. Permite envolver diferentes parceiros.	6.4. Permite a eficácia e a otimização de recursos.	6.5. Facilita e torna exequível os processos de intervenção.	6.6. Permite conhecer e dar a conhecer o trabalho em rede.	6.7. Permite criar relação e contacto com diversas entidades e pessoas singulares.	6.8. Permite desenvolver planos de ação e iniciativas com o objetivo de colmatar as necessidades da população mais vulnerável.	6.9. Permite a articulação de diversos serviços para um só objetivo: o combate à exclusão social.	6.10. Permite aumentar a capilaridade das ações.
N Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,48	3,48	3,32	3,48	3,39	3,42	3,35	3,45	3,16	3,42
Std. Deviation	,508	,508	,475	,508	,495	,564	,551	,506	,688	,502
Minimum	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
Maximum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

6.11. Permite a troca de experiência entre os atores institucionais que potencialmente podem transformar-se em acúmulo de experiência e de conhecimento, aumentando a difusão e a disseminação.	6.12. Permite a gestão e a otimização de recursos.	6.13. Criar sinergias.	6.14. É o esqueleto da intervenção social.	6.15. Permite disponibilizar uma visão holística de determinada situação.	6.16. Permite dar respostas mais adequadas e eficazes.	6.17. Permite estabelecer linhas de partilha.	6.18. Permite proporcionar respostas de melhor qualidade centradas na pessoa e/ou no problema.	6.19. Permite responsabilidades partilhadas.	6.20. Permite ter acesso a diversas respostas existentes na comunidade.
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,29	3,35	3,42	3,26	3,42	3,39	3,03	3,32	3,29	3,48
,529	,551	,564	,445	,502	,495	,795	,475	,693	,508
2	2	2	3	3	3	1	3	1	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

6.21. Permite mobilizar esforços para alcançar melhores resultados no todo.	6.22. Permite ter disponível a informação de forma mais célere.	6.23. Permite conhecer os territórios nas suas amplitudes.	6.24. Permite dar um maior leque de respostas de forma célere, aos destinatários.	6.25. Permite uma avaliação constante.	6.26. Permite que as entidades estejam orientadas na mesma direção.	6.27. Permite partilhar conhecimento sobre a comunidade.	6.28. Permite trabalhar com conhecimento do que os outros parceiros estão a fazer.	6.29. Permite concertar esforços para um mesmo objetivo.	6.30. Permite alcançar melhores resultados na intervenção.
31 0 3,52 ,508 3 4	31 0 3,39 ,495 3 4	31 0 3,45 ,506 3 4	31 0 3,39 ,495 3 4	31 0 3,16 ,638 2 4	31 0 3,29 ,643 2 4	31 0 3,35 ,486 3 4	31 0 3,39 ,495 3 4	31 0 3,39 ,558 2 4	31 0 3,48 ,508 3 4

6.31. Permite realizar um trabalho mais abrangente.	6.32. Determinante para a inclusão.	6.33. Permite a adequação de medidas.
31 0 3,45 ,506 3 4	31 0 3,39 ,495 3 4	31 0 3,39 ,495 3 4

Fonte: Elaboração própria

Tabela 7. Dados estatísticos da Questão 7 “Na sua perspetiva, quais as vantagens do trabalho em rede?”

	7.1. Melhoria da qualidade do serviço prestado.	7.2. Todas as entidades contribuem, nas suas competências, para o processo, em conjunto.	7.3. Enriquecimento pessoal.	7.4. Enriquecimento profissional.	7.5. Estabelecimento de parcerias.	7.6. Partilha de contactos.	7.7. Partilha de ideias/diversidade de opiniões.	7.8. Discussão de casos.	7.9. Diversidade de experiências profissionais.	7.10. Diversidade de experiências pessoais.
N	Valid Missing	31 0	31 0	31 0	31 0	31 0	31 0	31 0	31 0	31 0
Mean		3,39	3,42	3,19	3,39	3,39	3,35	3,45	3,48	3,23
Std. Deviation		,495	,564	,654	,667	,558	,661	,568	,570	,669
Minimum		3	2	2	1	2	2	3	2	2
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4	4

7.11. Desenvolver uma ação mais eficaz.	7.12. Maior responsabilização individual.	7.13. Rentabilização de recursos.	7.14. Potenciar a intervenção.	7.15. Maior eficácia.	7.16. Aceder a mais informação.	7.17. Envolvimento.	7.18. Acessibilidade e entre colegas de diferentes entidades.	7.19. Disponibilidade de entre colegas de diferentes entidades.	7.20. Maior celeridade no processo de intervenção.
31 0 3,45 ,506 3 4	31 0 3,16 ,688 1 4	31 0 3,42 ,502 3 4	31 0 3,48 ,570 2 4	31 0 3,45 ,506 3 4	31 0 3,42 ,502 3 4	31 0 3,35 ,486 3 4	31 0 3,42 ,502 3 4	31 0 3,35 ,486 3 4	31 0 3,39 ,495 3 4

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

7.21. Maior capacidade de resposta.	7.22. Não existe sobreposição de intervenção.	7.23. Satisfação dos profissionais.	7.24. Atingir objetivos com conhecimento o in loco de cada situação.	7.25. Acesso de forma facilitada aos serviços/respostas.	7.26. Otimização do tempo de intervenção.
31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0
3,39	3,03	3,29	3,39	3,32	3,35
,495	,657	,588	,558	,475	,486
3	1	2	2	3	3
4	4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

Tabela 8. Dados estatísticos da Questão 8 “Na sua perspetiva, quais as desvantagens do trabalho em rede?”

	8.1. Haver confusão entre os papéis de cada parte.	8.2. Não existir envolvimento de parceiros pertinentes.	8.3. A intervenção de algum parceiro “empatar” a de outros.	8.4. Dificuldade de chegar a um grande número de parceiros.	8.5. Dificuldade de uma boa articulação entre os parceiros.	8.6. Obriga a maior disponibilidade/ Gestão do tempo.	8.7. Perda de privacidade.	8.8. Possibilidade de só uma entidade ser mais evidenciada em determinados casos.	8.9. Maior necessidade de relacionamento interpessoal.	8.10. Desvalorização do social e das pessoas.
N Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2,65	2,94	2,94	2,65	2,81	2,74	2,16	2,42	2,52	1,97
Std. Deviation	,839	,814	,772	,798	,654	,631	,898	,720	,926	,836
Minimum	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4

8.11. Falhas na comunicação .	8.12. Dispersar intervenção.	8.13. Maior morosidade dos processos.	8.14. Mais trabalho por ser mais amplo.	8.15. Inexistência de uma plataforma que interligue todas as entidades.	8.16. A ausência de transparência .	8.17. Perda de contacto individual.	8.18. Não existem desvantagens .	8.19. Isolamento/ Solidão.	8.20. O tempo necessário para a criação de um grupo coeso/compr ometido.
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2,81	2,45	2,45	2,48	2,94	2,32	2,26	2,10	2,10	2,65
,833	,925	,888	,926	,929	,871	,855	,831	,908	,661
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

8.21. O empenho não ser o mesmo no modo de atuação de cada parceiro.	8.22. Dificuldade em respeitar a profissão alheia.	8.23. Duplicação de serviços.	8.24. Definição de intervenções diferenciadas.	8.25. Falta de coordenação.
31	31	31	31	31
0	0	0	0	0
2,90	2,45	2,55	2,39	2,77
,700	,768	,925	,761	,717
1	1	1	1	1
4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

Tabela 9. Dados estatísticos da Questão III_1 “Na sua perspectiva, qual a importância da comunicação no trabalho em rede?”

		1.1. Clarifica o âmbito de trabalho de cada elemento.	1.2. Trabalha dificuldades ou bloqueios.	1.3. Melhora a qualidade da intervenção.	1.4. Principal ferramenta para um bom resultado.	1.5. Facilita a resolução de problemas dos utentes.	1.6. É fundamental ter um discurso fluente, flexível, interessante e interessado.	1.7. Contribui para um bom entendimento entre os envolvidos.	1.8. Promove a partilha de ideias entre todos.	1.9. Evita conflitos.	1.10. Aumenta a eficácia das propostas.
N	Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,32	3,39	3,42	3,35	3,26	3,39	3,32	3,39	3,00	3,26
Std. Deviation		,541	,495	,502	,486	,445	,558	,541	,495	,632	,514
Minimum		2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

1.11. Possibilita que todos os envolvidos sigam os mesmos objetivos comuns.	1.12. Base da metodologia do trabalho em rede.	1.13. Permite eficácia na articulação entre os diferentes atores.
31	31	31
0	0	0
3,16	3,26	3,29
,523	,575	,529
2	2	2
4	4	4

Fonte: Elaboração própria

Tabela 10. Dados estatísticos da Questão III_2 “Na sua perspectiva, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação interna no trabalho em rede?”

		2.1. Garantir a existência de momentos, com todos os intervenientes, que sejam focados na partilha da informação relevante.	2.2. Reuniões com objetivos definidos.	2.3. Comunicação transparente.	2.4. Comunicação objetiva e eficaz.	2.5. Comunicação coerente e coesa.	2.6. Ter os valores profissionais e institucionais presentes.	2.7. Ter a missão institucional presente.	2.8. Relacionamento inter pessoal positivo/ Estabelecimento de boas relações.	2.9. Que todos os envolvidos sigam os mesmos objetivos/critérios delineados.	2.10. Promover o engajamento.
N	Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,35	3,42	3,42	3,45	3,42	3,29	3,35	3,35	3,35	3,29
Std. Deviation		,551	,502	,502	,506	,564	,529	,551	,486	,486	,461
Minimum		2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

		2.11. Ter uma base sólida.	2.12. Ter um discurso claro e objetivo.	2.13. Comunicação criativa.	2.14. Ter presente os princípios de igualdade.	2.15. Assertividade.	2.16. Confidencialidade.	2.17. Transmissão de informação pertinente.	2.18. Definição e partilha das responsabilidades.	2.19. Boa articulação entre as partes.	2.20. O acesso a todos os participantes.
		31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		3,26	3,42	3,29	3,35	3,48	3,48	3,45	3,42	3,42	3,39
		,575	,502	,461	,486	,508	,508	,506	,502	,564	,495
		2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

2.21. O sigilo pela situação do(a) utente que solicita ajuda.	2.22. O respeito pela situação do (a) utente que solicita ajuda.	2.23. Circuitos hierárquicos delineados.	2.24. O envolvimento de todos os parceiros.	2.25. Respeitar a diversidade de opiniões, os vários saberes e as informações recolhidas.	2.26. Respeitar as vontades das entidades parceiras.	2.27. Foco nos objetivos.	2.28. Feedback constante.	2.29. Abertura para discussão.	2.30. Ausência de juízos de valor.
31 0 3,48 ,508 3 4	31 0 3,55 ,506 3 4	31 0 3,16 ,688 1 4	31 0 3,35 ,551 2 4	31 0 3,42 ,502 3 4	31 0 3,26 ,514 2 4	31 0 3,35 ,486 3 4	31 0 3,19 ,543 2 4	31 0 3,29 ,461 3 4	31 0 3,29 ,588 2 4

2.31. Todos terem acesso à informação.
31 0 3,32 ,599 2 4

Fonte: Elaboração própria

Tabela 11. Dados estatísticos da Questão III_3 “Na sua perspetiva, o que se deve ter em consideração na dinâmica da comunicação externa no trabalho em rede?”

	3.1. A existência de um elemento responsável, por instituição, que congregue toda a informação e a transmita para o exterior.	3.2. Objetividade.	3.3. Eficácia	3.4. Divulgação.	3.5. Gerar conhecimento.	3.6. Conquistar novos clientes/utentes.	3.7. Cultivar reputação.	3.8. Cumprir objetivos predefinidos.	3.9. Conhecer o público-alvo.	3.10. Abranger o todo.
N Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2,94	3,39	3,39	3,19	3,29	3,00	3,00	3,29	3,32	3,10
Std. Deviation	,772	,495	,495	,601	,461	,683	,683	,529	,541	,790
Minimum	1	3	3	2	3	1	1	2	2	1
Maximum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3.11. Criatividade.	3.12. Partilha do trabalho desenvolvido/ resultados.	3.13. Partilha do impacto.	3.14. Sinceridade/ Transparência.	3.15. Comunicação clara e assertiva.	3.16. Confidencialidade.	3.17. Comunicação reduzida.	3.18. Que internamente estejam todos de acordo com o que é divulgado.	3.19. Capacidade de negociação.	3.20. Empatia.
31 0 3,23 ,425 3 4	31 0 3,32 ,475 3 4	31 0 3,29 ,461 3 4	31 0 3,39 ,495 3 4	31 0 3,42 ,502 3 4	31 0 3,42 ,502 3 4	31 0 2,94 ,929 1 4	31 0 3,26 ,575 2 4	31 0 3,26 ,514 2 4	31 0 3,42 ,502 3 4

Helena Abrunhosa Rodrigues- O Trabalho em Rede e a Importância da Comunicação nas Organizações Sociais

3.21. Manutenção de bom relacionamento.	3.22. Acolhimento.	3.23. Os limites de cada participante.	3.24. As dinâmicas de cada instituição.	3.25. Disponibilidade.	3.26. Negociação.	3.27. Persuasão.	3.28. Partilha de tarefas.	3.29. Ter em consideração os melhores timings.
31	31	31	31	31	31	31	31	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,42	3,32	3,29	3,29	3,26	3,32	3,26	3,32	3,29
,502	,475	,461	,529	,445	,475	,575	,475	,529
3	3	3	2	3	3	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

Tabela 12. Dados estatísticos da Questão III_4 “Na sua perspetiva, quais os canais de comunicação que se devem privilegiar no trabalho em rede?”

	4.1. E-mail.	4.2. Videoconferência (por exemplo, Zoom/ Teams).	4.3. Redes Sociais.	4.4. SMS.	4.5. Contacto telefónico.	4.6. WhatsApp.	4.7. Reuniões presenciais ou online.	4.8. Contacto pessoal.	4.9. Site.	4.10. Folhetos/boletins Informativos.
N Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,32	3,06	2,23	2,58	3,13	2,81	3,55	3,42	2,81	2,87
Std. Deviation	,599	,680	,762	,720	,806	,654	,506	,672	,654	,718
Minimum	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1
Maximum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4.11. Rádio.	4.12. Televisão.	4.13. Jornais/ revistas.	4.14. Relatórios sociais.
31	31	31	31
0	0	0	0
2,45	2,45	2,45	3,19
,723	,723	,723	,654
1	1	1	2
4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria