

BIRP - BATERIA DE INDICADORES DE RESULTADOS PESSOAIS



Coimbra, Maio de 2023

APRESENTAÇÃO

Da necessidade

A FORMEM – Federação Portuguesa da Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência tem vindo a dinamizar, ao longo de uma dúzia de anos, uma discussão muito alargada sobre os indicadores que melhor podem refletir os impactos da atividade e intervenção das organizações que acompanham pessoas com deficiência e incapacidade. Nos anos que antecederam a pandemia, os grupos de *benchmarking* tiveram uma atividade muito relevante, constituindo um grande apoio para as entidades que continuaram a percorrer caminho na certificação da qualidade, nomeadamente seguindo a Norma EQUASS 2018.

Deste percurso resultou um conjunto significativo de documentos:

1. *Compilação de Indicadores de Resultados – Anexos K | Equass Excellence em Portugal*, publicado em 2015;
2. *Cadernos FORMEM nº6 | Base de Benchmarking*, publicado em 2015;
3. *Reedição da Compilação de Indicadores de Resultados – Anexos K | Equass Excellence em Portugal*, publicado em 2016;
4. *Base de Benchmarking de Entidades do Setor Social (2013/2014/2015)*, publicado em 2016;
5. *Benchmarking no Setor Social: Um Caminho percorrido e o conhecimento partilhado*, publicado em 2018;
6. *Base de Benchmarking de Entidades do Setor Social (2018/2019/2020)*, publicado em 2021.

Um olhar sobre as publicações acima referidas permite-nos aferir o esforço feito na procura de baterias de indicadores com maior significado para as organizações que apoiam pessoas com deficiência. Esta evolução só foi possível devido a uma dinâmica contínua, iniciada em 2012, de partilha e abertura entre os pares, nomeadamente, na realização de Encontros de *Benchmarking* e Reuniões da Qualidade que envolveram dezenas de organizações, e na criação de uma equipa de auditores, entre as associadas da FORMEM, com o objetivo de realizar auditorias internas recíprocas.

Uma das conclusões deste debate de mais uma década, a par de uma maior preocupação do EQUASS com a medição dos resultados pessoais, resultou na constatação de que tínhamos muitos indicadores do desempenho organizacional, também designados de indicadores de esforço. Efetivamente tínhamos *inputs* e *outputs*, mas faltavam-nos os *outcomes* – indicadores de resultados pessoais. Em 2020, e apesar dos constrangimentos da pandemia de Covid-19, foi lançada uma discussão *online*, sobre a questão da identificação e medição destes *outcomes* /

resultados pessoais das pessoas que participam em programas de formação profissional e de apoio ao emprego.

Enquanto entidade federativa representante do sector, a FORMEM precisa de dados que caracterizem o carácter diferenciado das atividades da Formação Profissional e Emprego em Portugal, e que avaliem o seu impacto na qualidade de vida das pessoas apoiadas, de forma a poder conduzir um diálogo profícuo e fundamentado, junto de órgãos de decisão de políticas públicas, legisladores e financiadores.

Neste sentido, a Bateria de Indicadores de Resultados Pessoais (BIRP) que vimos a construir tem por referência um conjunto de nove domínios definidos pela National Disability Authority (NDA) da Irlanda, que naquele país são um padrão de referência obrigatório para todos os serviços de apoio a pessoas com deficiência.

Sistematicamente, dizemos que a nossa Formação Profissional não é dirigida apenas ao *saber fazer*, mas inclui apoios em todas as áreas de vida da pessoa. A BIRP tem, entre outros, o objetivo de avaliar o impacto da nossa atividade em todos esses domínios, que frequentemente escapam às ferramentas tradicionais de avaliação e relatório de atividades, mas que constituem a natureza diferenciada da intervenção que desenvolvemos.

Se no início, a BIRP não pretendia, necessariamente, ser um instrumento com propriedades do tipo psicométrico, os resultados da amostra de teste indicaram propriedades estatísticas muito significativas e interessantes, que procuraremos concretizar e aprofundar, numa segunda e subseqüentes recolhas.

O processo de construção da BIRP

Em primeira instância, foram convidadas diversas Associadas a participar num grupo de trabalho que discutiu a aplicabilidade e pertinência dos nove domínios propostos pela NDA, tendo chegado à conclusão de que não se justificava tentar inventar *uma nova roda*, porque os domínios e subdomínios analisados constituíam um excelente guia e ponto de partida.

Num segundo momento, solicitámos às organizações participantes nos *grupos de benchmarking da FORMEM* a sugestão de indicadores que expressassem objetivamente as questões de cada subdomínio. Esta recolha providenciou um conjunto de várias centenas de possíveis indicadores – alguns semelhantes entre si, outros com pequenas diferenças, e ainda muitos outros que se viria a verificar não medirem resultados pessoais. A partir desta *pool* de indicadores, um grupo de sete peritos reuniu com o objetivo de fazer uma selecção, aplicando a metodologia de discussão em *focus-group*, e de análise do Índice de Validade de Conteúdo (IVC). A este processo de depuração intencional sobreviveram 91 itens, nos quais foi verificada uma variação por item entre os 0.57 e 1, que determinou a sua reanálise e redução para 84

itens. No que respeita à escala completa, foi obtido um IVC de 0.92 – um resultado muito consistente.

Ainda nesta etapa, e tendo em conta que o EQUASS 2018 é a norma de avaliação da Qualidade mais utilizada pelas Associadas da FORMEM, houve uma preocupação em estabelecer uma correspondência entre cada indicador produzido e, pelo menos, um dos princípios da norma. Este trabalho foi objeto de uma comunicação apresentada nas *XI Jornadas Científicas Internacionales de Investigación sobre Personas Com Discapacidad - Calidad de Vida y Apoyos - El Poder de la Evidência*, organizadas pelo INICO da Universidade de Salamanca em março de 2022.

Após a validação dos indicadores e domínios, contruiu-se a BIRP que se alimenta de dois questionários principais, em que parte destes indicadores são recolhidos através de autorrelato, a ser preenchido pela própria pessoa apoiada (ou, se necessário, em entrevista individual, com a/o profissional de referência), e os outros através de um formulário, a ser respondido pela equipa que apoia e conhece as pessoas. Por avaliarem indicadores diferentes, estes questionários são complementares, sendo por isso essencial o preenchimento de ambos.

A aplicação experimental da primeira versão da Bateria de Indicadores de Resultados Pessoais foi levada a cabo entre Junho e Julho de 2022, tendo sido pedido às Associadas e a entidades parceiras dos grupos de Benchmarking que aplicassem os questionários nas suas equipas, às pessoas apoiadas na Formação Profissional e nos Centros de Recursos para a Qualificação e Emprego (CRQE). No sentido de conhecermos também os *inputs* e *outputs* destas organizações, foi igualmente pedido o preenchimento de um formulário sobre dados da atividade. A esta solicitação, obtivemos respostas de 17 entidades, que providenciaram uma amostra total de 760 pessoas apoiadas, combinando as duas tipologias de serviços – um número de uma dimensão bastante considerável, que nos permitiu avançar com um primeiro retrato de contornos interessantes.

Com os dados brutos da primeira recolha, procedeu-se à análise da consistência interna / precisão (Alpha de Cronbach), e a uma análise factorial exploratória, a partir da qual foi possível discernir quais os indicadores com maior e menor relevância estatística. A partir destes resultados, foi revista a formulação de 12 indicadores com menor relevância – por norma, quando os indicadores apresentam propriedades estatísticas baixas, isto significa que são pouco claros, ou que estão a ser interpretados de formas diferentes pelas pessoas que a eles respondem.

Também no sentido de melhorar o estudo das propriedades psicométricas da BIRP, foram acrescentados dois formulários de caracterização sociodemográfica, de forma a permitir um retrato da população apoiada, mas também dos profissionais que realizam o suporte e acompanhamento.

A forma de recolha dos dados também sofreu alterações: os formulários de somatório de resultados foram substituídos por três documentos Excel: Dados da Atividade, Questionários de CRQE, e Questionários de Formação Profissional.

Chegados até aqui, a BIRP – Bateria de Indicadores de Resultados Pessoais continua a ser um instrumento em construção, e a FORMEM convida os participantes nas recolhas de dados a partilhar as suas impressões e sugestões.

O Instrumento

A BIRP é constituída pelas seguintes partes:

Bateria de Indicadores de Resultados Pessoais

Os indicadores procuram medir os benefícios dos apoios nas pessoas. Além dos indicadores, a bateria contém:

- Indicação do domínio e respetivos subdomínios, de acordo com a *National Disability Authority* da Irlanda;
- Código alfanumérico para identificação do indicador;
- Métrica;
- Forma de recolha;
- Forma de monitorização;
- Âmbito de aplicação;
- Possível ligação aos princípios EQUASS.

Formulário A1: *Caracterização Sociodemográfica das Pessoas com Deficiência e Incapacidade*

Questionário que recolhe elementos complementares para uma caracterização e análise sociodemográfica da população que apoiamos.

Formulário A2: *Caracterização Sociodemográfica dos Técnicos de Apoio*

Questionário que solicita elementos complementares para uma caracterização e análise sociodemográfica dos profissionais que prestam apoio às pessoas com deficiência e incapacidade.

Formulário B: *Dados da Atividade: Inputs e Outputs Organizacionais*

Pede elementos da atividade e meios envolvidos, que tipicamente já são recolhidos sistematicamente pelas organizações.

Formulário C: *Questionário de Satisfação e Avaliação dos Serviços Formação Profissional (FP)*

A ser respondido por cada formando/a. As respostas são compiladas no formulário Excel, pelas equipas técnicas de cada organização.

Formulário D: *Questionário de Satisfação e Avaliação dos Serviços de Centros de Recursos para a Qualificação e Emprego (CRQE)*

A ser respondido por cada pessoa apoiada. As respostas são compiladas no formulário de Excel, pelas equipas técnicas de cada organização.

Formulário E: Ficha de Registo e Avaliação de Indicadores FP

A ser preenchida pela Equipa de Formação Profissional com recurso a entrevista ou outros meios. As respostas são compiladas no formulário de Excel, pelas equipas técnicas de cada organização.

Formulário F: Ficha de Registo e Avaliação de Indicadores CRQE

A ser preenchida pela Equipa do CRQE com recurso a entrevista ou outros meios. As respostas são compiladas no formulário de Excel, pelas equipas técnicas de cada organização.

Utilização da Bateria de Indicadores de Resultados Pessoais (BIRP)

Os indicadores de resultados da BIRP procuram medir o impacto dos serviços de apoio na vida desta população, um processo indispensável para a melhoria dos serviços prestados e autoavaliação das capacidades das organizações. Quando o foco incide sobre o impacto gerado nas várias esferas da vida das pessoas apoiadas, os objetivos da intervenção mudam: os resultados deixam assim de ser medidos em termos da quantidade de atividades empreendidas e serviços prestados, e passam a dirigir-se para as mudanças produzidas na qualidade de vida, bem-estar, autonomia e integração.

Além de uma ferramenta útil no planeamento e monitorização individual dos apoios e para a gestão interna das organizações, a BIRP tem um enorme potencial para dinâmicas ativas de *benchmarking* e *bench learning* entre entidades que prestam o mesmo tipo de apoios. Tendo por base um conjunto de indicadores comuns e amplamente alinhados, o trabalho de comparação, aprendizagem e melhoria entre pares está muito mais facilitado.

Por fim, e não menos importante, a obtenção de dados tangíveis da atividade desenvolvida e dos seus impactos são a variável fundamental para a equação da sustentabilidade das organizações do setor social. Conseguir mostrar, de forma objetiva e legível, à sociedade, os resultados alcançados é fulcral para que as organizações do setor social sejam tidas como fundamentais e necessárias para dar respostas eficazes e eficientes à comunidade.

À semelhança de experiências anteriores, a FORMEM compromete-se a tratar os dados de forma sigilosa e somente partilhar os dados brutos com as organizações que contribuírem com dados para a BIRP, lógica de reciprocidade exclusiva e potenciadora de comparação entre pares. Dados trabalhados, editados e anonimizados serão usados para exposições públicas, nomeadamente, de “radiografias” anuais da formação profissional e emprego de pessoas com deficiência em Portugal.

Trabalho realizado no âmbito da atividade *Bateria de Indicadores de Resultados Pessoais* do projeto *Capacitar para Melhor Incluir* cofinanciado pelo INR I.P.



Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.