



UNIVERSIDADE
LUSÓFONA

MEDICAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

Professor Orientador: Professor Luís Alexandre Gomes

Alunos: Guilherme Baptista Teles Alves e Inês Margarida da Silva Encarnação Lopes

Trabalho Final de Curso | Licenciatura em Informática de Gestão | Data: 11 de
setembro de 2020

Direitos de cópia

Mediação de Serviços para o Terceiro Sector, Copyright de Inês Margarida da Silva Encarnação Lopes e Guilherme Baptista Teles Alves, ULHT.

A Escola de Comunicação, Arquitetura, Artes e Tecnologias da Informação (ECATI) e a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT) têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

Índice

Resumo.....	8
Abstract.....	9
1. Identificação do Problema.....	10
1.1. Enquadramento Socioeconómico: Caracterização da Economia Social em Portugal	10
Composição do setor da Economia Social.....	12
VAB.....	14
Remunerações	16
Emprego.....	17
A Economia Social na Economia Nacional.....	17
1.2. Fundamentação Teórica.....	20
Crowdsourcing	23
Economia Partilhada.....	25
Comparação da Economia Partilhada com o <i>Crowdsourcing</i>	26
Enquadramento da Fundamentação Teórica Para o Modelo Proposto	26
2. Solução Proposta	27
2.1. Descrição Funcional do modelo de negócio.....	27
2.2. Proposta de Valor.....	29
2.2. Intervenientes.....	32
2.3. Viabilidade, Sustentabilidade e Financiamento.....	32
Viabilidade.....	32
Sustentabilidade	33
Financiamento	34
Custos de Implementação	34
Custos de Exploração	34
2.4. Estado da Arte e <i>Benchmarking</i>	35

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

3.	A Plataforma MVCO	39
3.1.	Enquadramento do desenvolvimento	39
3.2.	Levantamento e Análise dos Requisitos	40
	Requisitos Funcionais	40
	Requisitos Não Funcionais	42
3.3.	Desenvolvimento da plataforma MVCO	43
3.4.	<i>WebSite</i> e Fórum	44
3.5.	Resultados	60
4.	Método e Planeamento	67
5.	Conclusões e trabalhos futuros	68
	Dificuldades	68
	Recomendações para Trabalhos Futuros	68
	Bases de conhecimento para o desenvolvimento do TFC	68
	Anexos	70
	Bibliografia	79
1.	Anexos	82

Índice de Figuras e Tabelas

Figura 1- Distribuição dos principais indicadores segundo a classificação Internacional de Organizações Sem Fins Lucrativos e do Terceiro Setor (2016)	11
Figura 2- Distribuição dos principais indicadores por grupos de ENTIDADE (2016)	11
Figura 3- Distribuição dos principais indicadores por setor institucional (2016)	12
Figura 4- Distribuição das unidades segundo a classificação Internacional de Organizações Sem fins Lucrativos e do terceiro Setor (2016)	12
Figura 5- Distribuição das unidades por grupos de entidades	13
Figura 6- Distribuição das unidades por NUTS III	14
Figura 7 - Distribuição das unidades por NUTS II	14
Figura 8- Distribuição do VAB da Economia Social, segundo a classificação Internacional de Organizações Sem Fins Lucrativos e do Terceiro Setor	14
Figura 9- Distribuição do VAB da Economia Social, por grupos de entidades..	14
Figura 10- VAB/Emprego (ETC remunerado), por grupo de entidades da Economia Social (Total da Economia= 100)	15
Figura 11- Distribuição das remunerações da Economia Social, por grupos de entidades	16
Figura 12- Distribuição das remunerações da Economia Social, segundo a Classificação Internacional de Organizações Sem Fins Lucrativos e do Terceiro Setor	16
Figura 13-Remunerações/Emprego (ETC remunerado), por grupos de entidades da Economia Social (Total da Economia = 100)	16
Figura 14- Distribuição do emprego remunerado da Economia Social, por grupo de entidade	17
Figura 15- Distribuição do emprego remunerado da Economia Social, segundo a Classificação Internacional de Organizações Sem Fins lucrativos e do Terceiro Setor .	17
Figura 16- Comparação da Economia Social com a Economia Nacional- grandes Agregados	18

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Figura 17- Remuneração média por setor Institucional da Economia Nacional (Economia Nacional =100)	18
Figura 18- Remuneração/ BAB, na ES e Economia Nacional.....	19
Figura 19- Página Inicial.....	45
Figura 20- PÁGINA Quem Somos nós	45
Figura 21 - PÁGINA DOS SERVIÇOS	46
Figura 22 - PÁGINA DE BEM-ESTAR.....	47
Figura 23 - PÁGINA ASSISTÊNCIA AO LAR.....	48
Figura 24 - PÁGINA DE NOVOS SERVIÇOS	48
Figura 25 - PÁGINA DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	49
Figura 26 - PÁGINA DAS PARCERIAS.....	50
Figura 27- Página do Fórum	51
Figura 28- Página de Contactos	52
Figura 29 - REGISTO NO FÓRUM - PRIMEIRO PASSO.....	53
Figura 30 - REGISTO NO FÓRUM - SEGUNDO PASSO	53
Figura 31 - REGISTO NO FÓRUM - TERCEIRO PASSO.....	54
Figura 32 - REGISTO NO FÓRUM - QUARTO PASSO	54
Figura 33 - REGISTO NO FÓRUM - QUINTO PASSO.....	55
Figura 34- Fórum: Página Inicial	56
Figura 35- Fórum Login	56
Figura 36- FORÚM CRIAR UM POST/ THREAD – PRIMEIRO PASSO	57
Figura 37- FORÚM CRIAR UM POST/THREAD – SEGUNDO PASSO	58
Figura 38- FORÚM CRIAR UM POST/ THREAD – TERCEIRO PASSO.....	58
Figura 39-FORÚM PUBLICAR UM POST/ THREAD – QUARTO PASSO ..	59
Figura 40- Questionário Parte 1	61
Figura 41- Questionário Parte 2	62
Figura 42- Guião	63

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Figura 43- Distribuição do sexo dos utilizadores que realizaram os testes	63
Figura 44 - DISTRIBUIÇÃO DAS IDADES DOS UTILIZADORES QUE REALIZARAM OS TESTES.....	64
Figura 45- Frequência de utilização de dispositivos móveis com acesso à internet dos utilizadores dos testes	64
Figura 46- Dificuldade de realização da primeira tarefa	65
Figura 47- Dificuldade de realização da segunda tarefa.....	65
Figura 48- Dificuldade de realização da terceira tarefa.....	66
Figura 49- Feedback dos utilizadores ao site	66
Figura 50- Planeamento do Trabalho de final de Curso	67
Figura 51 – Indicadores de envelhecimento. Fonte: INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019	70
Figura 52 - Percentagem do Índice de Envelhecimento no ano de 1961 e 2018	71
Figura 53 – Esperança de vida à nascença, Portugal, 1970-2016. Fonte: INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019	72
Figura 54 - Média de idade da esperança de vida em 1970 e 2017.....	72
Figura 55 – Taxa bruta de natalidade, Portugal, 1960-2018 - Fonte: INE, Estimativas de nados vivos. INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019.....	73
Figura 56- Taxa bruta de natalidade em % de 1960 e 2018.....	74
Figura 57 – Saldo migratório, 1961-2018 - Fonte: INE, Estimativas de Nados-vivos. INE, Estimativas de Óbitos. INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019.....	75
Figura 58- Saldo migratório.....	75
Figura 59- Cuidadores Informais	77
Figura 60 – Total de Pensões, 1961-2018 - Fonte: INE, Estimativas de Pensionistas de invalidez e velhice do regime geral da Segurança Social com pensões inferiores ao salário mínimo nacional (em euros). INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019	77

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Figura 61- Valor mínimo mensal de pensões..... 77

Figura 62 – Total de Pensões, 1961-2018 - Fonte: INE, Valor mínimo mensal das pensões do regime geral da Segurança Social: pensões de velhice, invalidez e sobrevivência. INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019 78

Resumo

Nos tempos atuais e antigos houve sempre uma preocupação geral com a proteção social e o bem-estar de cada sujeito. Sendo essa a responsabilidade assumida inicialmente pela iniciativa privada, isto é, por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) de carácter não rentável, denominadas por Instituições Sem Fins Lucrativos (ISFL).

Nos finais do Séc. XIX e início do Séc. XX, muito por efeito de eventos históricos, como a industrialização e com a grande depressão, começa a haver um aumento de consciência dos poderes públicos perante o bem-estar e proteção dos cidadãos.

Perante esse aumento de responsabilidade por parte dos Estados, começaram por estabelecer um Estado de Previdência e só depois o aparecimento de Sistemas Públicos de Segurança Social. Sendo que as ISFL passaram a trabalhar em proximidade com os Estados, funcionando estes como reguladores e fonte de financiamento para aquelas, e as ISFL como prestadoras de serviços contratados pelos Estados para os serviços que a estes competem.

Numa economia estável e em crescimento, este tipo de modelo consegue sustentar uma economia de carácter social. Já no caso de um Estado ter uma economia mais deficitária, as ISFL têm de garantir a sua sustentabilidade e viabilidade dos seus propósitos, sem comprometer os seus valores e os seus fins sociais, desta forma interessa às instituições criar diversas soluções inovadoras, mas que sejam eficazes.

Com efeito, a análise da relevância da Economia Social deverá passar não só pela componente económica, mas também pelo número de membros/associados e de beneficiários da atuação deste universo de entidades, pela análise de externalidades, de efeitos multiplicadores e de impactos da sua atuação, designadamente a nível da redução da pobreza e das desigualdades sociais em território nacional.

Este trabalho tem por objetivo apresentar um modelo que apresente uma forma de tornar os custos dos serviços o mais acessível possível, de forma a abranger os vários tipos de utentes (principalmente idosos, pessoas com deficiência, jovens com dificuldades financeiras e sociais e populações carenciadas).

Isto é feito através de uma plataforma web que irá efetuar a mediação entre prestadores de serviços, ISFL e utentes. Esta plataforma gera a mediação automaticamente, criando contratos entre as partes conforme as condições pré-definidas e aceites pelas mesmas, sem necessidade de intervenção de um utilizador mediador, acelerando todo o processo.

Abstract

In current and ancient times there has always been a general concern with social protection and the well-being of each individual. This being the responsibility assumed initially by the private initiative, that is, by Private Institutions of Social Solidarity (IPSS) of an unprofitable character, called Non-Profit Institutions (NPI).

At the end of the 19th century and the beginning of the 20th century, due to historical events, such as industrialization and the great depression, there was an increase in public authorities' awareness of the well-being and protection of citizens.

This increase responsibility part of the Governments, they started by establishing a State of Welfare and only afterwards the appearance of Public Social Security Systems. Since the ISFL started to work closely with the Governments, acting as regulators and as a source of financing for those, and the ISFL as providers of services contracted by the Governments for the services that they are responsible for.

In a stable and growing economy, this type of model can sustain a social economy. In Countries that has a more deficient economy, the ISFL must guarantee its sustainability and the viability of its purposes, without compromising its values and its social ends, in this way it is in the institutions interest to create several innovative solutions, that are effective.

The analysis of the Social Economy should go not only through the economic component, but also through the number of members/associates and beneficiaries of this universe of entities, through the analysis of externalities, and impacts of it's performance, namely in terms of poverty reduction and social inequalities in national territory.

This work presents a model that make the costs of services as accessible as possible, in order to cover the various types of users (mainly the elderly, people with disabilities, young people with financial and social difficulties and needy populations).

This is done through a web platform that will mediate between service providers, ISFL and users. This platform generates automatically mediation, creating contracts between the deprived and service providers, according to the pre-defined conditions, and accepted by them, without the need for intervention by a mediating user, speeding up the entire process.

1. Identificação do Problema

No âmbito da unidade curricular da Licenciatura de Informática de Gestão da Universidade Lusófona de Humanidade e Tecnologias (ULHT), foi-nos atribuído o tema de Mediação de serviços para o Terceiro Sector, que irá ser orientado pelo Professor Luís Alexandre Gomes.

Por sugestão, do nosso orientador alteramos a estrutura do relatório relativamente ao que estava presente no regulamento. Esta alteração deve-se, ao facto de que no nosso TFC estar mais focados na construção do modelo de negócio da plataforma MVCO.

1.1. Enquadramento Socioeconómico: Caracterização da Economia Social em Portugal

A Resolução do Parlamento Europeu sobre a Economia Social (ES), de 19 de Fevereiro de 2009, sublinhou que “a economia social, ao aliar rentabilidade e solidariedade, desempenha um papel essencial na economia europeia, criando empregos de elevada qualidade, reforçando a coesão social, económica e regional, a solidariedade e um tipo de economia com valores democráticos que põe as pessoas em primeiro lugar, para além de apoiar o desenvolvimento sustentável e a inovação social, ambiental e tecnológica”.

O trabalho voluntário constitui um recurso fundamental das sociedades modernas. A informação sobre esta temática assume relevância crescente, para decisores políticos e sociedade civil.

Em 2016, 71 885 entidades da ES criaram 3,0% do Valor Acrescentado Bruto (VAB), 5,3% das remunerações e do emprego total e 6,1% do emprego remunerado (expresso, em ambos os casos, em unidades de trabalho equivalentes a tempo completo – ETC). A remuneração média (por ETC) nas entidades da ES correspondia a 86,3% da média nacional. Face a 2013, o número de entidades da ES aumentou 17,3%, o VAB aumentou 14,6%, o emprego remunerado 8,8% e o emprego total 8,5%, registando um desempenho mais favorável do que o observado na economia nacional (o VAB cresceu 8,3%, o emprego remunerado 7,2% e o emprego total 5,8%). A saúde (C) e os serviços sociais (D) foram as áreas de atividade mais relevantes em termos de VAB e emprego: a Saúde foi responsável por 24,6% do VAB e 32,1% do emprego remunerado da ES, enquanto os serviços sociais geraram 24,3% do VAB e 29,8% do emprego remunerado da ES, em 2016. As organizações da cultura, comunicação e atividades de recreio (A)

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SETOR

congregaram quase 47% do total de unidades da CSES, mas representaram apenas 5,0% do total do emprego remunerado e do VAB da ES.

Classificação Internacional de Organizações Sem Fins Lucrativos e do Terceiro Setor (CÍOSFL/TS)	Unidades de Atividade Económica (UAE)	Emprego	Emprego remunerado	VAB
	N.º	ETC	ETC	10 ⁶ Euros
A - Cultura, comunicação e atividades de recreio	33 722	12 048	11 789	242
B - Educação	2 594	29 966	29 811	671
C - Saúde	2 386	75 503	75 460	1 186
D - Serviços sociais	6 978	70 196	70 000	1 170
E - Atividades de proteção ambiental e de bem estar animal	726	714	702	10
F - Desenvolvimento comunitário e económico e habitação	2 106	2 606	2 439	37
G - Atividades de intervenção cívica, jurídica, política e internacional	5 912	2 797	2 769	50
H - Filantropia e promoção do voluntariado	322	190	186	3
I - Religião	8 533	9 802	9 797	175
J - Organizações empresariais, profissionais e sindicatos	3 815	8 268	8 128	153
K - Serviços profissionais, científicos e administrativos	2 547	5 976	5 775	303
L - Outras atividades	2 244	18 222	18 030	821
Economia Social	71 885	236 288	234 886	4 819
Economia Nacional	-	4 419 870	3 839 523	162 226
Economia Social / Economia Nacional	-	5,3%	6,1%	3,0%

FIGURA 1- DISTRIBUIÇÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES SEGUNDO A CLASSIFICAÇÃO INTERNACIONAL DE ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS E DO TERCEIRO SETOR (2016)

Numa análise por grupos de entidades da ES (ver Quadro 2), das cerca de 72 mil unidades consideradas, as Associações com Fins Altruísticos (ACFA) agregavam 92,9% do total, sendo responsáveis por 60,1% do VAB, 64,6% do emprego remunerado (ETC) e 61,9% das remunerações. As Cooperativas constituíam o segundo grupo de entidades da ES com maior peso relativo, em termos do número de unidades, de VAB e de remunerações, enquanto as Misericórdias foram o segundo grupo mais relevante em termos de emprego remunerado. As Associações Mutualistas, nas quais se incluem entidades do setor financeiro da economia, foram as entidades da ES que apresentaram o VAB gerado por ETC e a remuneração média mais elevados, com valores acima da média nacional em ambos os casos.

Grupos de entidades	Unidades	Emprego Remunerado	VAB	Remunerações	VAB / ETC	Remunerações Médias
	N.º	ETC	10 ⁶ Euros	10 ⁶ Euros	10 ⁶ Euros por ETC remunerado	
Cooperativas	2 343	24 402	604 241	572 240	24,8	23,5
Associações mutualistas	97	4 842	387 971	212 094	80,1	43,8
Misericórdias	387	39 445	596 630	555 267	15,1	14,1
Fundações	619	14 113	332 321	304 296	23,5	21,6
Subsetores comunitário e autogestionário (SCA)	1 678	305	1 174	3 795	3,9	12,4
Associações com fins altruísticos (ACFA)	66 761	151 779	2 896 871	2 673 894	19,1	17,6
Economia Social	71 885	234 886	4 819 210	4 321 587	20,5	18,4
Total da Economia	-	3 839 523	162 226 133	81 854 147	42,3	21,3
Economia Social / Economia Nacional	-	6,1%	3,0%	5,3%	48,6%	86,3%

FIGURA 2- DISTRIBUIÇÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES POR GRUPOS DE ENTIDADE (2016)

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SETOR

No que respeita à distribuição do número de unidades da ES por setor institucional, as Instituições sem fim lucrativo ao serviço das famílias constituíram o setor dominante, congregando 91,2% do total de unidades do universo da CSES, seguindo-se as Sociedades não financeiras e Famílias, com 8,6% do total de unidades. As Instituições sem fim lucrativo ao serviço das famílias foram igualmente o setor mais relevante em termos de contribuição para o VAB da ES (71,6% do total), enquanto as Sociedades não financeiras e Famílias e as Sociedades financeiras geraram, respetivamente, 15,4% e 12,9% do VAB da ES, em 2016.

Setor institucional	Unidades	Produção	VAB da Economia Social	VAB da Economia Nacional	VAB da Economia Social no VAB da Economia nacional
	N.º	10 ⁶ Euros	10 ⁶ Euros	10 ⁶ Euros	%
Sociedades não financeiras (S.11) + Famílias (S.14)	6 190	2 036	741	124 444	0,6
Sociedades financeiras (S.12)	128	983	620	8 218	7,5
Administrações públicas (S.13)	18	17	10	26 116	0,0
Instituições sem fim lucrativo ao serviço das famílias (S.15)	65 549	5 842	3 448	3 448	100,0
Economia Social	71 885	8 878	4 819	-	3,0
Economia Nacional	-	325 639	162 226	162 226	100,0
Economia Social / Economia Nacional	-	2,7%	3,0%	-	3,0

FIGURA 3- DISTRIBUIÇÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES POR SETOR INSTITUCIONAL (2016)

Composição do setor da Economia Social

Em 2016, a cultura, comunicação e atividades de recreio (A) concentrava 46,9% das unidades da ES, mantendo a preponderância já observada nas anteriores edições da CSES. As entidades da religião (I) e dos serviços sociais (D) apresentavam um peso bastante significativo no conjunto de entidades da ES, congregando, respetivamente, 11,9% e 9,7% do total de unidades.

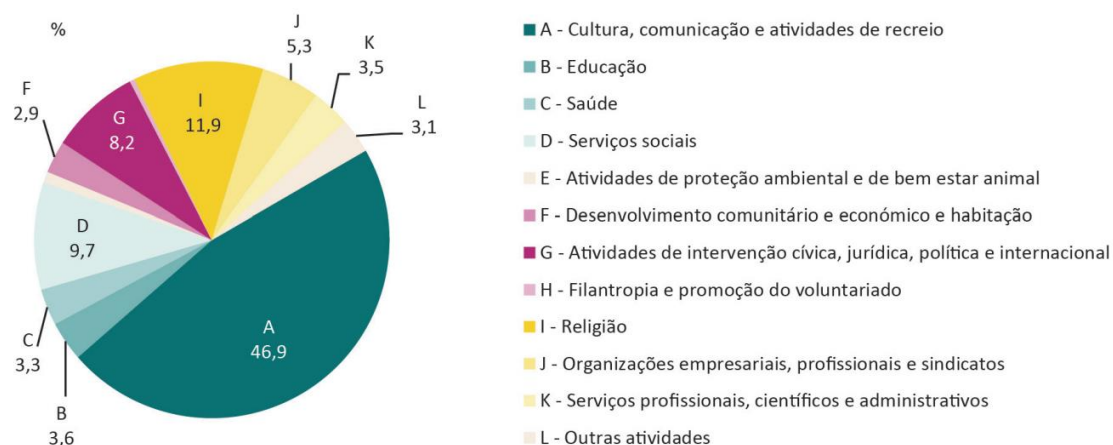


FIGURA 4- DISTRIBUIÇÃO DAS UNIDADES SEGUNDO A CLASSIFICAÇÃO INTERNACIONAL DE ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS E DO TERCEIRO SETOR (2016)

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Na distribuição das unidades por grupos de entidade não se observaram variações significativas face a 2013, mantendo-se a predominância das ACFA.

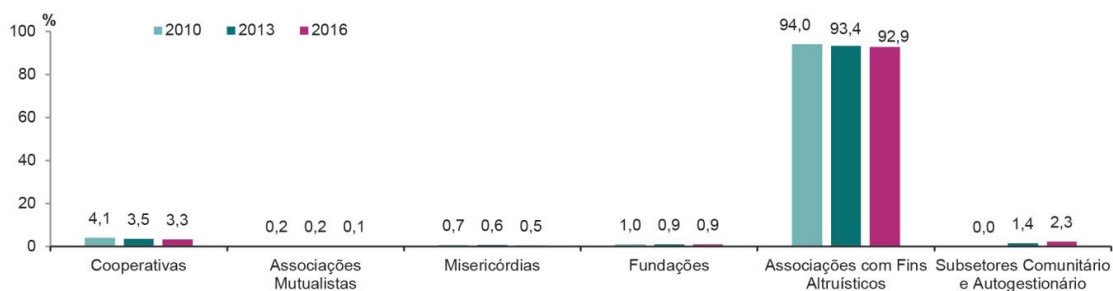


FIGURA 5- DISTRIBUIÇÃO DAS UNIDADES POR GRUPOS DE ENTIDADES

Numa ótica territorial (NUTS II), o Norte detinha 32,6% das unidades da CSES, seguido pelo Centro (25,2%) e pela Área Metropolitana de Lisboa (23,1%). Analisando a distribuição por NUTS III, a Área Metropolitana de Lisboa e a Área Metropolitana do Porto, em conjunto, concentraram mais de 1/3 do total de unidades da ES (34,9%). Apesar do aumento do número de entidades, a estrutura regional manteve-se próxima da observada de 2013, com aumentos ligeiros de importância relativa das regiões anteriormente citadas.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SETOR

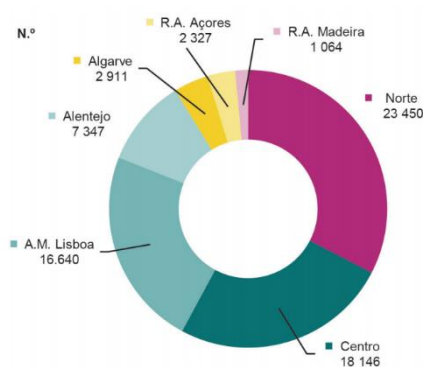


FIGURA 7 - DISTRIBUIÇÃO DAS UNIDADES POR NUTS II

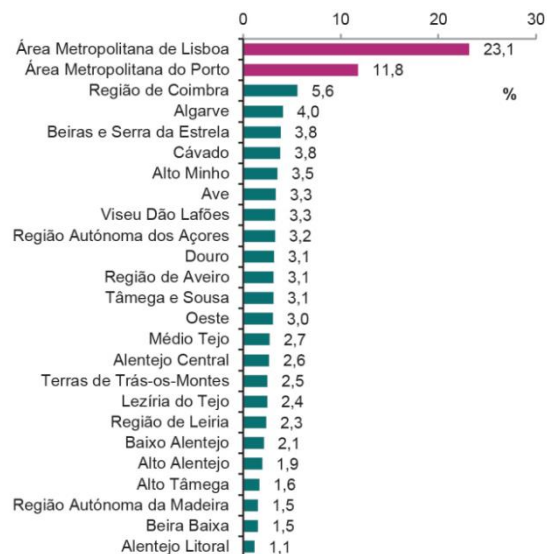


FIGURA 6- DISTRIBUIÇÃO DAS UNIDADES POR NUTS III

VAB

Em 2016, a saúde (C) representou 24,6% do VAB da ES, sendo imediatamente seguida pelos serviços sociais (D), que geraram 24,3% do total de VAB da ES. Refira-se, contudo, que a utilização da nova nomenclatura internacional de referência, das Nações Unidas, que passou a considerar as atividades de apoio social com alojamento, onde se incluem, nomeadamente, os lares de terceira idade e as unidades de cuidados continuados, determinou o aumento da importância relativa das atividades de saúde e uma diminuição dos serviços sociais, comparativamente com a CSES de 2013. Analisando a distribuição do VAB por grupos de entidades, as ACFA concentraram 60,1%, as Cooperativas 12,5% e as Misericórdias 12,4% do total do VAB da ES, observando-se uma inversão de posições entre Cooperativas e Misericórdias, face a 2013.

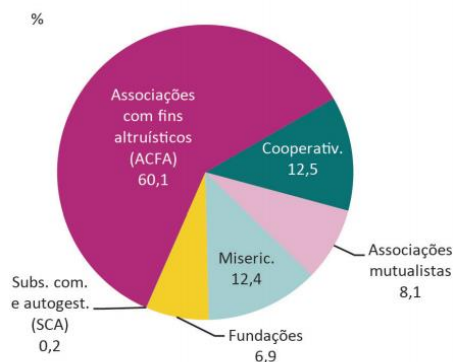


FIGURA 8- DISTRIBUIÇÃO DO VAB DA ECONOMIA SOCIAL, SEGUNDO A CLASSIFICAÇÃO INTERNACIONAL DE ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS E DO TERCEIRO SETOR

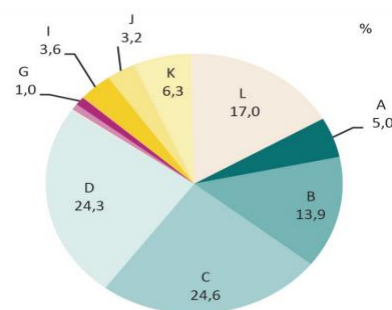


FIGURA 9- DISTRIBUIÇÃO DO VAB DA ECONOMIA SOCIAL, POR GRUPOS DE ENTIDADES

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Tal como aconteceu em 2010 e em 2013, o VAB por ETC remunerado na ES, com a exceção das Associações Mutualistas, foi inferior à média da economia.

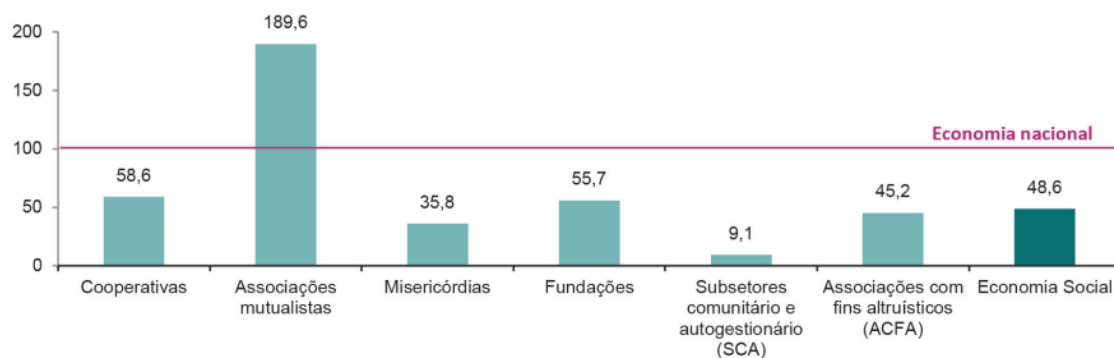


FIGURA 10- VAB/EMPREGO (ETC REMUNERADO), POR GRUPO DE ENTIDADES DA ECONOMIA SOCIAL
(TOTAL DA ECONOMIA= 100)

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Remunerações

Em 2016, os serviços sociais (D) representaram 26,3% do total de remunerações da ES, sendo imediatamente seguidos pela saúde (C) (25,0%) e pela educação (B) (15,2%). Por grupos de entidades, evidenciaram-se as ACFA (61,9%), seguindo-se as Cooperativas (13,2%), as Misericórdias (12,8%), as Fundações (7,0%), as Associações Mutualistas (4,9%) e os SCA (0,1%).

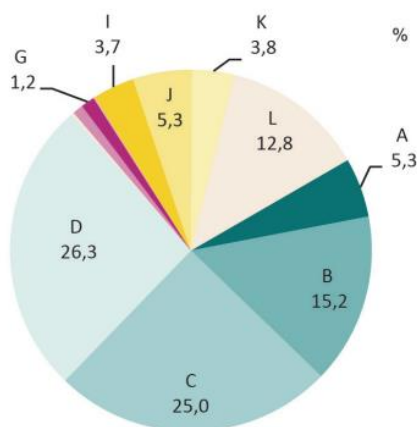


FIGURA 12- DISTRIBUIÇÃO DAS REMUNERAÇÕES DA ECONOMIA SOCIAL, SEGUNDO A CLASSIFICAÇÃO INTERNACIONAL DE ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS E DO TERCEIRO SETOR

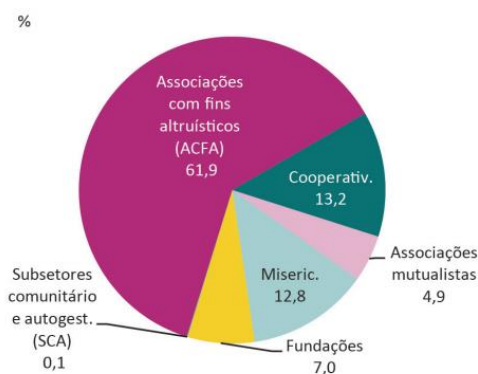


FIGURA 11- DISTRIBUIÇÃO DAS REMUNERAÇÕES DA ECONOMIA SOCIAL, POR GRUPOS DE ENTIDADES

A remuneração média (por ETC remunerado da ES) foi inferior à da economia nacional (86,3%), apresentando uma dispersão significativa por grupos de entidades. As Associações Mutualistas constituíam o grupo da ES com a remuneração média mais elevada, seguindo-se as Cooperativas e as Fundações, ambas com remunerações superiores à economia nacional. No extremo oposto encontravam-se as entidades dos SCA, com a remuneração média mais baixa.

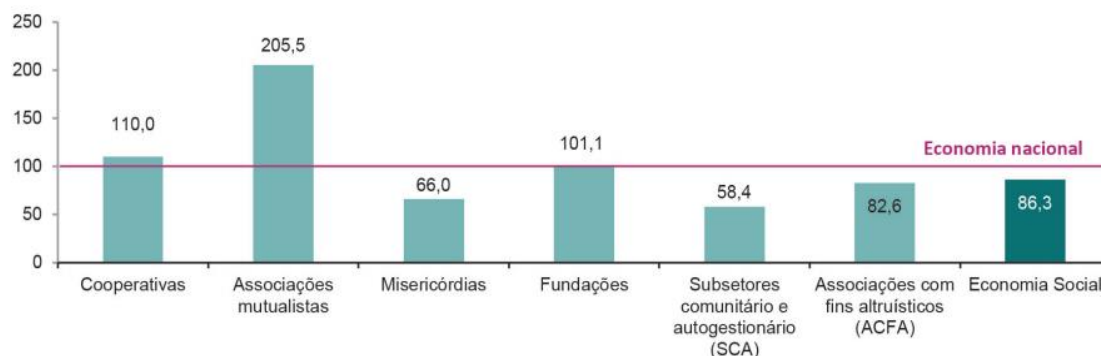


FIGURA 13-REMUNERAÇÕES/EMPREGO (ETC REMUNERADO), POR GRUPOS DE ENTIDADES DA ECONOMIA SOCIAL (TOTAL DA ECONOMIA = 100)

Emprego

Em 2016, 32,1% do emprego remunerado (ETC) na ES concentrou-se na saúde (C), seguindo-se os serviços sociais (D) (29,8%) e a educação (B) (12,7%). Analisando o emprego remunerado (ETC) por grupos de entidades da ES, as ACFA destacaram-se (64,6% do total). As Misericórdias representaram 16,8%, as Cooperativas 10,4%, as Fundações 6,0%, as Associações Mutualistas 2,1% e os SCA 0,1%.

A Economia Social na Economia Nacional

Em 2016, a ES representou 2,7% da produção nacional e 3,0% do VAB nacional, superando a importância relativa em termos de VAB observada na anterior edição da CSES (2,8% em 2013). Relativamente às remunerações, o peso da ES no total da economia nacional passou de 5,2%, em 2013, para 5,3%, em 2016. Em linha com a evolução das remunerações, a importância relativa do emprego remunerado (ETC) aumentou de 6,0%, em 2013, para 6,1% do total do emprego remunerado total (ETC), em 2016.

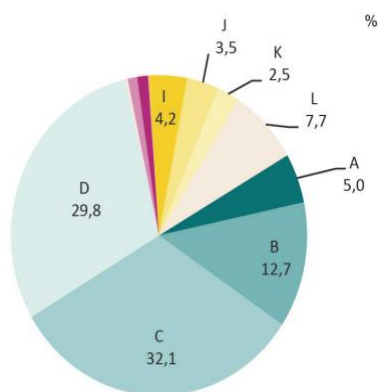


FIGURA 15- DISTRIBUIÇÃO DO EMPREGO REMUNERADO DA ECONOMIA SOCIAL, SEGUNDO A CLASSIFICAÇÃO INTERNACIONAL DE ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS E DO TERCEIRO SETOR

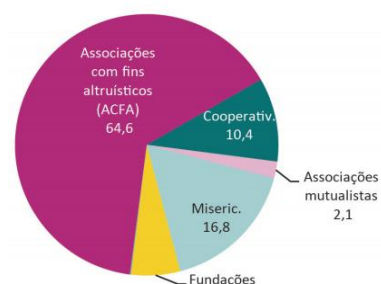


FIGURA 14- DISTRIBUIÇÃO DO EMPREGO REMUNERADO DA ECONOMIA SOCIAL, POR GRUPO DE ENTIDADE

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

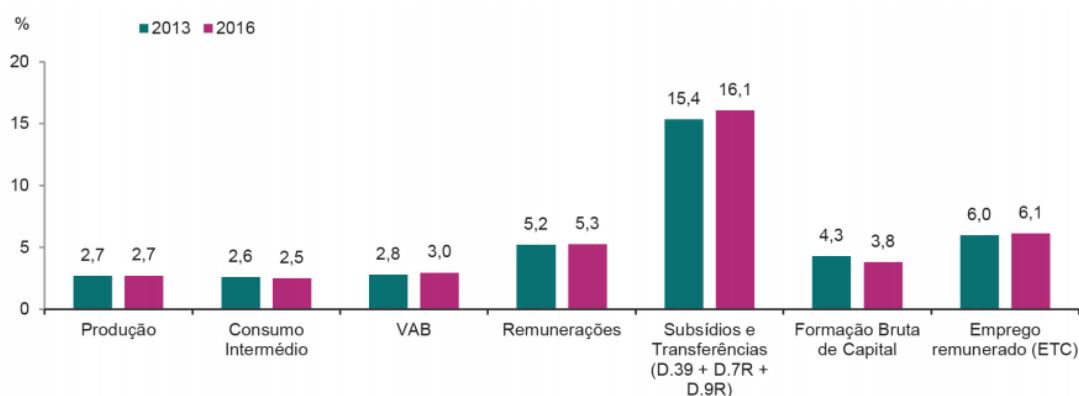


FIGURA 16- COMPARAÇÃO DA ECONOMIA SOCIAL COM A ECONOMIA NACIONAL- GRANDES AGREGADOS

A remuneração média da ES correspondeu a 86,3% da remuneração média da economia nacional (86,4% em 2013), sendo inferior à remuneração média do setor institucional das Sociedades financeiras (S.12) e das Administrações públicas (S.13). Analisando o rácio remunerações/VAB, conclui-se que uma parte significativa do VAB da ES se destinava a remunerações (89,7%), percentagem muito superior à observada no conjunto da economia (50,5%).

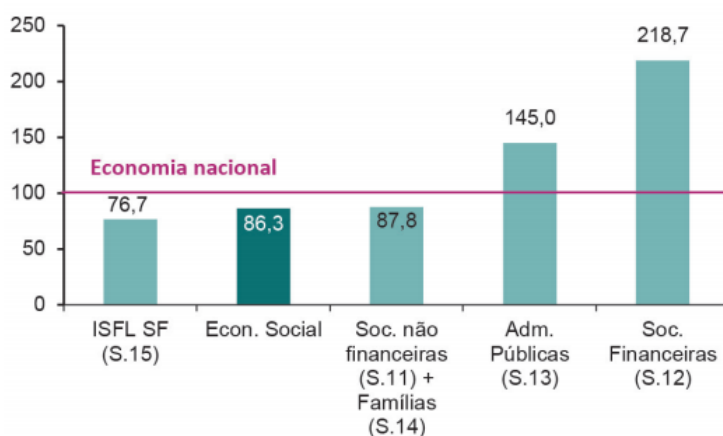


FIGURA 17- REMUNERAÇÃO MÉDIA POR SETOR INSTITUCIONAL DA ECONOMIA NACIONAL (ECONOMIA NACIONAL =100)

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

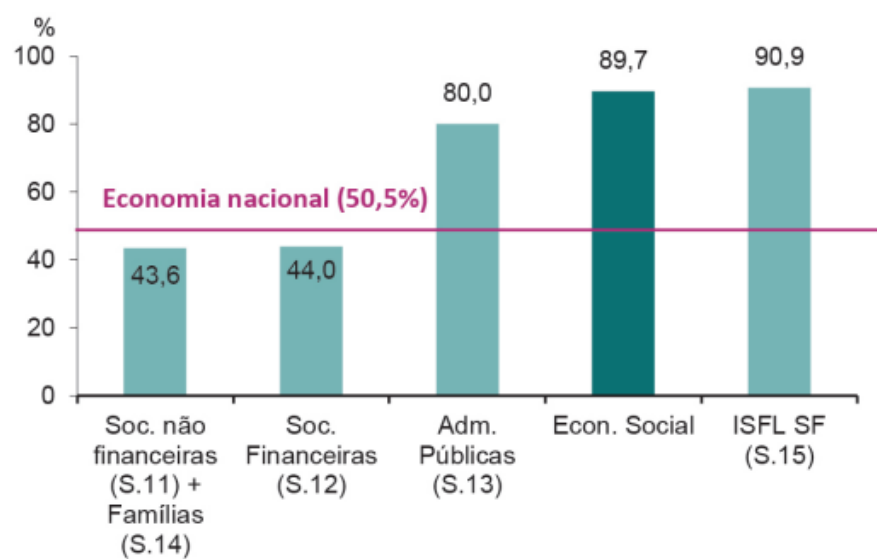


FIGURA 18- REMUNERAÇÃO/ BAB, NA ES E ECONOMIA NACIONAL

1.2. Fundamentação Teórica

O impacto da economia social tem bastante relevância no emprego e na produção de riqueza. O terceiro setor tem vindo a ganhar cada vez mais importância e relevância na economia nacional.

Mais de 71 mil entidades, 234 mil trabalhadores e um contributo de 3% para o Valor Acrescentado Bruto (VAB) que resulta do trabalho voluntário, são alguns dos números que mostram quanto vale a economia social em Portugal. Os dados mais recentes são relativos a 2016, sendo esta a terceira vez que se efetuou um estudo sobre o impacto do chamado setor social ou terceiro setor na produção de riqueza no nosso país. (CASES,2016)

A economia social é baseada nos seguintes princípios e valores de referência:

- O seu principal objetivo não é lucro, mas sim a solidariedade a colaboração, existindo desta forma um predomínio do interesse comum e do interesse de modo geral sobre os interesses individuais/particulares;
- Preferência do objetivo social e da pessoa sobre o capital;
- Gestão democrática (1 pessoa, 1 voto), com controlo democrático pelos membros, é um projeto político;
- Autonomia face ao estado (Tanto por parte da gestão realizada como na decisão).

“Instalou-se na teoria social, já há mais de 30 anos, a convicção de que a condição de crise é uma condição qualificadora dos Estados nacionais, mais concretamente dos Estados na sua expressão da modernidade. O que é distintivo na forma como essa crise é concetualizada é o facto de não ser uma crise resolúvel com soluções de tipo gestor, mas sim uma crise de trajetória coletiva do paradigma vigente, de projeto social, uma crise que reflete a não concretização das promessas da modernidade e, nesse sentido, uma crise que reclama a definição de projetos coletivos alternativos, mas que todavia tem dado origem a modalidades de regulação económica e social alicerçadas na flexibilização, quer por parte do Estado, quer do Mercado. É na esteira desses projetos alternativos que se inscrevem as dinâmicas do Terceiro Setor e os princípios do empreendedorismo social.

Com o desenvolvimento do Terceiro Setor, a solidariedade poderia deixar de se reduzir a um conjunto de regras e procedimentos, passando a incorporar,

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

igualmente, a proximidade e o voluntarismo; poderia deixar de ser apenas lei e passar a ser também ética social, justiça e responsabilidade coletiva.

Pelo Terceiro Setor passaria a capacidade da sociedade se organizar para se prover, para além de se desenvolver a si mesmo. Mas também passaria a reaproximação à própria sociedade, pelo desenvolvimento de mecanismos que contrariam as lógicas burocráticas e de clientelização do cidadão. Por fim este, passaria a própria aproximação ao cidadão, aos problemas locais e aos princípios de corresponsabilização e participação coletiva, para além da inclusão social pelo emprego.” (Cristina Parente, 2014)

Isto é, implementar a terceirização dos serviços que é uma modalidade de contratação é mais vantajosa, por oferecer colaboradores mais capacitados a custos menores, livrando a companhia de encargos trabalhistas e investimento em infraestrutura, por exemplo.

A terceirização ocorre quando uma empresa contata outra para prestar serviços sem que esta tenha responsabilidades sobre os trabalhadores que realizam as tarefas necessárias. Sendo que a primeira coisa que devemos considerar ao estudar a possibilidade de terceirização é a diferença dos custos relativamente a ter uma equipa interna e a contratação destes serviços.

Ao analisarmos esta hipótese, podemos concluir que a terceirização é economicamente mais interessante do que termos encargos de uma equipa de trabalho inteira. Uma vez que, ter um trabalhador próprio tem muitos encargos como o processo de recrutamento, aprendizagem, direitos do trabalhador, entre outros. Tudo isto, representam custos demasiados elevados e muitas das vezes podem ser superiores ao orçamento de uma empresa inicialmente.

Contudo, para a contratação de uma equipa recorrente a terceirização possa estar capaz de realizar as tarefas existentes na empresa também é necessário que essa equipa corresponda ao perfil pretendido, ou seja, saiba realizar as tarefas que são necessárias.

Por outro lado, tendo em conta o longo prazo, poderá ser mais barato ter colaboradores próprios, que se inserem na cultura organizacional da empresa e podem crescer ali dentro, do que arcar com as despesas de manter uma equipa sem vínculos connosco diretamente.

Importando o conceito de terceirização, com *crowdsourcing* e economia partilhada consegue-se criar um modelo de negócio que tem como base partilhar

infraestruturas e/ou outros tipos de serviços, através da internet, com vários tipos de intervenientes, sem que haja custos associados.

Crowdsourcing é um compromisso de multidões para fins de resolução de problemas, conclusão de tarefas, geração de ideias e produção. O crowdsourcing abrange vários tipos de plataformas, como mercados de trabalho virtuais (VLMs), *crowdsourcing* de torneios (TC) e colaboração aberta (OC), que cada uma tem diferentes funções e características. Junto com o crescimento do *crowdsourcing*, outra tecnologia mediada em TI na forma da economia partilhada está a ser rapidamente desenvolvida. Economia partilhada é um termo que se refere às práticas de compartilhamento, troca ou aluguer de bens e serviços para terceiros através de TI sem a transferência de proprietários. A economia partilhada promete aumentar a eficiência e a eficácia, reduzindo os custos de transação e aumentando a taxa de utilização de bens e serviços. Teve um efeito transformador na forma como bens e serviços são prestados.

Tanto o *crowdsourcing* como a economia partilhada estão a se tornar cada vez mais populares, mas apesar de sua rápida adoção e desenvolvimento há lacunas presentes nas suas literaturas. Estas tecnologias mediadas por TI melhoram a eficiência e diminuíram os custos de transação e assimetria das informações, e compartilham semelhanças no uso de TI, dependência de um número elevado de pessoas, câmbio monetário, uso de sistemas de reputação etc. No entanto, a literatura em cada domínio tende a ignorar o outro ou tratá-la como uma forma singular. Além disso, às vezes uma plataforma é categorizada como uma plataforma de economia partilhada e uma plataforma de *crowdsourcing* por diferentes especialistas. Por exemplo, os especialistas distinguem entre o Amazon MTurk e o TaskRabbit com base em que a tarefa pode ser executada como um serviço virtual, que pode ser executado on-line ou de um serviço físico que necessita ser realizado localmente. No entanto, há muitos casos em que ambas as plataformas foram classificadas como parte da economia partilhada. Esta questão é particularmente dominante quando o tema em estudo diz respeito aos mercados de trabalho ou aos comuns.

Crowdsourcing

Decorria o ano de 2006, quando Jeff Howe, um jornalista que criou e explicou o conceito de *crowdsourcing*, descrevendo essa noção como “o ato de aceitar um trabalho tradicionalmente realizado por um agente designado (geralmente um funcionário) e terceirizá-lo para um grupo indefinido, geralmente numeroso de pessoas na forma de uma chamada aberta”.

O *crowdsourcing* acontece quando:

- Uma organização ou indivíduo tem uma tarefa ou desafio a ser realizado;
- Uma comunidade online está voluntariamente envolvida na apresentação;
- Ambas as partes recebem um benefício mútuo.

Este conceito tem como regra, as organizações decidirem a abordagem das suas funções no meio de um numeroso número de pessoas por razões de economia de tempo e dinheiro, ao mesmo tempo em que se tem acesso a uma grande variedade de talentos e ideias.

Do lado do numeroso número de pessoas, o interesse da sua participação pode ser despertado pelo desejo de ganhar dinheiro, ganhar experiência internacional, de se desafiar, ganhar uma competição, ampliar o seu currículo, ganhar experiência inicial, etc.

Para unir empresas e criadores, deve haver uma plataforma técnica com recursos específicos, ativação, suporte dos participantes e medidas de segurança eficazes (para proteger a propriedade intelectual, dados pessoais, comunicações e transações financeiras) em vigor. Portanto, deve haver um desenvolver de uma plataforma de *crowdsourcing* para a conveniência de todos.

Existem três tipos de *crowdsourcing* que são os mercados de trabalho virtuais (VLMs), *Crowdsourcing* do torneio (TC), colaboração Aberta (OC).

Um VLM é um mercado decorrido em TI onde os indivíduos podem fornecer serviços on-line que podem ser realizados em qualquer lugar (muitas vezes por meio de mão-de-obra local), oferecido por organizações geralmente através de micro test, caracterizando o modelo de produção de *crowdsourcing*, em troca da contrapartida monetária.

As micro tarefas oferecidas em sites como o *Turco Mecânico (MTurk)* da Amazon e o *Crowdfunder* incluem tradução de documentos, transcrição, limitação de fotos e vídeos, edição, investigação de sentimentos, categorização, entrada de dados

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

e medida de conteúdo. São atividades que podem ser divididas em várias etapas (micro tarefas) que podem ser concluídas em escala paralela e em escala usando o poder computacional humano. Atualmente, estas tarefas podem mais facilmente realizadas através da inteligência coletiva do que através de inteligência artificial e automação. Para além disso, a maioria dos trabalhadores que trabalham através de sites VLM geralmente trabalham de forma independente e anónima não podem formar equipas ou grupos utilizando as plataformas VLM. Esta é uma função do design atual dessas plataformas e poderia (e que provavelmente mudará) no futuro para permitir que tarefas mais sofisticadas sejam executadas. No momento, a maioria destas micro tarefas exigem níveis de habilidade de baixo a média importância e às vezes são repetitivas, o que significa que o nível de remuneração por tarefa cada tarefa é baixa.

TC é outra forma de *crowdsourcing* em que as organizações colocam os seus problemas em plataformas especializadas mediadas em TI, como Eyeka ou Kaggle ou plataformas *in-house* como Challenge.gov. Com a ajuda da plataforma mediada em TI, a organização forma uma competição, define as regras e os prémios para essa competição. Os indivíduos ou os grupos podem postar suas soluções através da plataforma especializada mediada em TI para serem consideradas para um dos prémios existentes, que por sua vez, é bastante flexível, ou seja, tanto pode ser algumas centenas de dólares como milhares de dólares.

Estas plataformas TC geralmente atraem e mantêm os grupos de pessoas mais especializadas, mas que estão interessadas no objetivo principal da plataforma, que pode conceder alargada mente da *computer science* e *data science* para abrir a direção e inovação. Em relação às VLMs, essas plataformas TC geralmente aliciam menos indivíduos mais especializados, e os membros podem optar por não serem anónimos nestes sites, de maneira a serem beneficiar dos ganhos de honra das suas participações bem-sucedidas.

No modelo OC de *crowdsourcing*, problemas ou oportunidades são postados por uma organização ao público através de sistemas de TI e de um grupo numeroso de pessoas consiga se ajustar voluntariamente nestes esforços em geral sem estarem à espera de uma compensação monetária.

Economia Partilhada

A economia partilhada é descrita como um modelo económico transformador e disruptivo no qual o consumo de bens físicos, ativos ou serviços é realizado por meio de aluguer, compartilhamento ou troca de recursos utilizando TI por meio de serviços baseados em um grupo numeroso de pessoas ou intermediários sem qualquer transferência permanente de propriedade. Isto é, feito de para aumentar a eficiência e a eficácia, diminuindo os custos de ligação assim como a informação de assimetria, particularmente para os consumidores, aumentar a taxa de utilização dos bens, recirculação dos bens, troca dos serviços e compartilhamento dos ativos produtivos, bem como aumentar a concorrência no mercado, reduzir a contentamentos dos fornecedores e tornar os serviços que muitas vezes existem de forma informal mais segura.

Com base na descrição acima mencionada, as principais características da economia partilhada são:

- Natureza transformadora e disruptiva, como é evidenciado pelos efeitos de serviços como *Uber e Airbnb* nos setores de transporte e turismo.
- O consumo e utilização de bens, serviços ou ativos por meio de aluguer, compartilhamento ou troca dos recursos, o que aumenta a taxa de utilização.
- Uma forte dependência da TI através de plataformas online e/ou dispositivos móveis. Por exemplo, a economia partilhada depende da TI para identificar indivíduos ou empresas relevantes, trocar e agregar informações relevantes (por exemplo, produtos, serviços, uso), reserva de serviços e pagamento de taxas. Avanços tecnológicos que permitiram tais atividades reduzindo os custos de transação e aumentaram o alcance da economia partilhada.
- A relação direto de multidões e/ou intermediários. A economia partilhada se concentra nos mercados de consumidores por meio de serviços on-line ou em intermediários baseados nas multidões fornecendo os modelos de consumo para consumidor (*peer-to-peer*) ou de negócios para consumidores. Este aspecto particular da economia partilhada em que a atividade económica é realizada através dos

serviços contratados com o coletivo conecta-se diretamente ao *crowdsourcing*. Além disso, grande parte das comunicações acontece através da boca a boca e dos medias.

- A natureza temporária dos serviços contratados (por exemplo, transferência temporária de propriedade), em vez de qualquer transferência permanente de propriedade de mercadorias, distingue-se da economia partilhada do *e-commerce* onde se realiza compras e vendas de bens e serviços on-line.

Comparação da Economia Partilhada com o *Crowdsourcing*

Embora existirem várias formas de economia partilhada e *crowdsourcing* onde se possam partilhar um grande entorpecido de características comuns, a literatura em cada domínio às vezes ignora o outro ou trata-a como uma forma singular. Além disso, em alguns casos, uma plataforma é caracterizada como uma plataforma de economia partilhada e uma plataforma de *crowdsourcing* por diferentes bolsas de estudo. Por exemplo, os estudiosos geralmente distinguem entre *Amazon MTurk* e *TaskRabbit*, dado que o primeiro fornece um serviço virtual que pode ser realizado online e este último fornece um serviço físico que precisa ser realizado localmente. Essa distinção é fundamental para as obras de Gansky (2010) e Rauch e Schleicher (2015), pois se concentram unicamente na troca de bens físicos ou serviços que devem ser prestados pessoalmente, o que implicitamente diferenças entre a economia partilhada e *crowdsourcing* como *crowdsourcing* pode ser realizado virtualmente. No entanto, há inúmeros casos na literatura em que ambas as plataformas foram categorizadas como parte da economia partilhada. Esta questão é particularmente prevalente quando o tema em estudo se relaciona com mercados de trabalho ou comuns (por exemplo, *Amazon MTurk* e *Wikipedia*). No entanto, *Westerbeek* (2016) diferencia explicitamente entre as plataformas de *crowdsourcing* e de economia partilhada, apontando o aspecto *one-on-one*, *peer-to-peer* como a parte mais importante da economia partilhada que não está presente no *crowdsourcing*.

Enquadramento da Fundamentação Teórica Para o Modelo Proposto

Tendo em conta, as abordagens sobre o terceiro setor, economia social e da contribuição das suas organizações e das atividades para o desenvolvimento da economia sociais consegue-se apresentar um modelo negócio que é orientado para a resolução de problemas sociais.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

De acordo com os resultados obtidos podemos concluir que existe cada vez mais carências, e por essa razão os principais grupos da Economia Social que estarão interligados ao nosso modelo de negócio tem crescido de ano para ano tanto no número existente desses grupos assim como as suas capacidades líquidas tem vindo a aumentar. Estes dados são relevantes para o nosso modelo de negócio de modo a demonstrar toda a sua viabilidade.

Existe recursos, um peso elevado no PIB a partir da economia social. Porém, existe um défice operacional do setor. Sendo que esse, através desse défice operacional, consegue-se aplicar o conceito de aproveitamento de recursos. Isto é, mediante as necessidades sociais não atendidas a nível global, consegue-se através do nosso modelo de negócio, reaproveitar recursos que não estão a ser utilizados e dar uso a esses recursos. De modo a tornar o nosso modelo sustentável e de baixo custos operacionais.

Neste sentido, propõe-se a construção do modelo de negócio que irá realizar a ponte entre os intervenientes da plataforma. Ou seja, através da mediação automática na elaboração de contratos de prestação de serviços entre todos intervenientes. Esta mediação, permitiria a partilha de um mesmo serviço por vários utentes e ISFL diminuindo o custo relacionado com os mesmos. Por sua vez, irá permitir as condições relacionado com o número de subscrições, tanto do lado do prestador como do lado do utente e contratante, como por exemplo, garantir um número mínimo de subscritores para que o serviço possa ser prestado.

2. Solução Proposta

O que nos propomos a fazer é um modelo de negócio de base tecnológica que aproveite a capacidade do 3.º Sector, conforme descrita no capítulo inicial, e que seja facilitador do uso racional de recursos. Para isso recorre-se à partilha de recursos, incluindo humanos, - Economia de partilha - e há utilização da capacidade de trabalhos disponíveis, incluindo voluntariado, por via da exploração do micro trabalho – crowdsourcing.

2.1. Descrição Funcional do modelo de negócio

O modelo negócio que iremos apresentar consiste em agilizar o processo entre os intervenientes, isto é, a criação da mediação automática sem que haja um mediador entre os intervenientes, o que tem como principal objetivo a comunicação direta entre os

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

utentes e os prestadores de serviços sem que haja custos adicionais, permitindo assim praticar preços acessíveis ou mesmo a partilha de custos/infraestrutura.

A nossa solução proposta difere das demais, já que para além desta solução permitir a interligação dos diversos sectores de atividade, que é a partilha de serviços entre profissionais/voluntários, ISFL e utentes, sem que haja intermediários, o que irá permitir que deixei de haver custos adicionais e demora dos serviços. Para isso, a solução que propusemos irá permitir que haja um acerto direto entre os prestadores e os que carecem do serviço.

Esta proposta irá permitir que seja possível a existência de *smart contract* entre aqueles que prestam os serviços com o que o requisitam. Os *smart contract* trazem uma componente de automatização à *blockchain* que irá permitir executar termos de um acordo, ou iniciar relações de transação sem a necessidade de intervenção Humana.

Contudo a plataforma MVCO irá gerar a mediação entre os prestadores de serviços, ISFL e utentes. Esta plataforma irá gerar a mediação automaticamente, criando assim contratos entre as partes conforme as condições pré-definidas e aceites pelas mesmas, sem necessidade de intervenção de um utilizador mediador, acelerando todo este processo.

Está mediação permitiria a partilha de um mesmo serviço por vários utentes diluindo assim os respetivos custos associados. No entanto, ir-se-á importar o conceito da mediação automática, mas não estamos a propor a implementação da tecnologia, talvez em futuras evoluções, mas não no modelo atual.

Por outro lado, permitiria também a definição das condições de subscrição tanto do lado do prestador como do lado do utente e contratante, como por exemplo, um número mínimo de subscritores do serviço para que este seja prestado. Exemplos deste tipo de serviços serão os de saúde, compras, transportes especializados, entre outros.

Com foco na mediação automática da contratação de serviços, a operacionalidade do modelo proposto pode traduzir-se no seguinte exemplo:

- Tem-se tipicamente uma ou um conjunto de entidades que procuram um serviço e outras que prestam esse mesmo serviço.
- Um utente poderá requisitar serviços existentes ou, caso não exista o que necessita, pode propor um novo. Este ficará visível para que os prestadores

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

possam avaliar a possibilidade de o passar a disponibilizar, podendo-se propor a prestar o mesmo.

- Tanto no caso de um serviço já existente como de um proposto por um utente, existem um conjunto de condições mínimas para que este seja realizado. Só quando ambas as partes ajustam e aceitam as condições é que o serviço pode ser executado. Estas condições são, por exemplo, valor do serviço, número mínimo de utentes, horário, local, entre outras.
- Estes serviços só devem ficar disponíveis após aprovação (automática ou manual) na plataforma web e estes apenas ficam ativos/inativos mediante a disponibilização pelo prestador. Esta mediação automática permite utilizar micro serviços numa só plataforma, mas sem agente, tornando o processo mais célere, económico, eficaz e confiável. Tendo assim um custo inferior.

2.2. Proposta de Valor

Em traços gerais, como se detalhará mais à frente, a presente proposta de intervenção pretende criar um ecossistema colaborativo, suportado por uma plataforma de subscrição de serviços, disponibilizados em formato de partilha de tempo - *timesharing* – e operados segundo um modelo de funcionamento de *‘loose coupling’*, i.e., um modelo com dependência formal fraca entre as entidades participantes, com as características que a baixo se descrevem. A subscrição do serviço poderá funcionar em dois moldes distintos:

1. Contratação de serviço não disponível na oferta das instituições participantes:
 - Esta funcionalidade destina-se a identificar instituições potencialmente interessados na disponibilização de um novo serviço a criar.
 - O funcionamento passará pela publicação de uma proposta de serviço, indicando as suas características e condições de sustentabilidade, nomeadamente número de subscritores mínimos, condições de subscrição, incluindo responsabilidades de cada instituição subscritora, prazo para subscrição e condições da prestação do serviço. Se as condições de sustentabilidade forem atingidas dentro do prazo indicado, passar-se-á a fase de implementação do serviço, com

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR
vista à sua integração na oferta de cada uma das instituições
subscritoras.

- A proposta terá de ser titulada por um subscritor/instituição, a quem competirá definir os elementos de caracterização supracitados, validar se os critérios de sustentabilidade foram cumpridos e, em caso afirmativo, coordenar a implementação do serviço.
- Dando cumprimento ao pressuposto que as instituições mantêm a tutela dos serviços contratados a terceiros, este modelo de subscrição está disponível apenas para instituições participantes no ecossistema colaborativo. Não obstante, a proposta poderá ter origem em sugestão de utente/cliente.

2. Subscrição de serviço constante da oferta de alguma das instituições:

- Cada instituição poderá, de sua própria iniciativa, disponibilizar serviços da sua oferta na plataforma colaborativa. A disponibilização poderá ser realizada de mote próprio ou em resposta a uma proposta de criação de serviço, conforme descrito no ponto anterior.
- Neste formato, o serviço ficará disponível a público para subscrição, bastando para tal aceder à plataforma e solicitar a prestação do serviço. A solicitação do serviço tanto poderá ser realizada por cliente final como por outra instituição que pretenda integrá-lo na sua oferta, conforme mais adiante se detalha.

Em qualquer dos casos, a plataforma não deverá publicitar a origem ou titularidade do serviço, ou seja, a visibilidade pública de cada serviço apresentá-lo-á como parte da oferta própria de cada instituição que o subscruva, não especificando se ele é realizado pela própria, por outra instituição a quem tenha sido delegada a sua concretização ou por terceiros subcontratados para o efeito.

Também quanto ao modo de subscrição, poderão existir duas formas distintas

1. Subscrição por instituição:

- Destinado sobretudo ao primeiro dos tipos de subscrição supracitado, tem como objetivo garantir a disponibilidade de um serviço na oferta da instituição, de forma não permanente e sem que esta tenha que suportar a integridade dos custos da sua implementação.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

- Este tipo de subscrição permite a inscrição de instituições no ecossistema colaborativo, podendo estas assumir parte dos encargos inerentes à implementação de um novo serviço, contribuindo para a sustentabilidade do mesmo, ou requerer a integração na sua oferta própria de serviços disponibilizados por outra instituição parceira do ecossistema.
- Por reciprocidade, este tipo de subscrição também permitirá que uma instituição se inscreva no ecossistema para disponibilização dos seus serviços a outras instituições, sem obrigatoriedade de se integrar em serviços constantes da oferta partilhada.
- Os serviços subscritos deste modo passarão a ser integrados na oferta da instituição subscritora, sem que tal signifique a sua contratação por clientes finais

2. Subscrição por utente, prestador informal ou representante:

- Esta forma de inscrição destina-se à contratação de serviços por parte do cliente final, destinando-se primariamente à subscrição de serviços constantes da oferta pública disponibilizada na plataforma, segundo ponto dos tipos de subscrição descritos anteriormente.
- Como decorre do parágrafo anterior, este tipo de subscrição permite a inscrição de clientes no ecossistema, podendo este já estar associados a alguma das instituições parceiras ou não. No primeiro caso, a subscrição do serviço será encaminhada para a instituição a que o cliente/utente já esteja associado, cabendo a esta determinar a melhor forma de prestação do serviço. No segundo caso, a inscrição do cliente/utente ficará registada na plataforma, delegando-se nesta alocação do serviço à instituição que se considere mais adequada para o efeito.

Em ambos os casos, pressupõem-se um processo de validação de inscrições e avaliação de candidatos e antes que estes possam ser integrados na plataforma enquanto (potenciais) prestadores de serviços. Ao nível de detalhe em que se descreve a proposta de intervenção, não se faz distinção entre tipos de prestadores – Voluntários, Profissionais e Empresas – essa distinção será realizada em fases posteriores da especificação do modelo de negócio. A plataforma de suporte ao ecossistema colaborativo funciona, em

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

grande medida, como um gestor de recursos, permitindo a procura e oferta de serviços, mas também de recursos técnicos e humanos para a prestação dos mesmos. De uma forma muito simplificada, poder-se-á afirmar que a plataforma se limita a identificar necessidades e disponibilidade e facilitar a junção das duas.

Numa perspetiva mais prática, a gestão de recursos é efetuada por acumulação de registos, subscrições e inscrições, nos termos anteriormente referidos, o que irá requerer uma ferramenta de trabalho orientada à gestão de informação. A plataforma deverá, assim, suportada por uma plataforma tecnológica destinada à recolha e tratamento de informação do ecossistema colaborativo. Por forma a facilitar a dispersão de participantes – utentes, clientes, voluntários profissionais e instituições – a plataforma deverá ser construída sobre tecnologia Web, isto é, funcionará sobre internet.

2.2. Intervenientes

- Utentes: Beneficiário dos serviços contratados (Ex: Idoso com necessidades médicas, pessoas com dificuldades financeiras);
- Prestador Formal: Profissional especializado que auxilia alguém com necessidades (Ex: Médico ou Enfermeiro);
- Prestador Informal: Pessoa que auxilia alguém com necessidades, mas que não é profissional da atividade (Ex: Familiar ou cuidador informal);
- Instituições Sem Fins Lucrativos (ISFL): Entidades que disponibilizam serviços, mas que também disponibilizam serviços e recursos para o ecossistema colaborativo, porém podem não ser os responsáveis pela prestação dos serviços aos utentes;
- Prestadores de Serviço (Voluntários ou Profissionais): Indivíduos que participam no ecossistema enquanto prestadores de serviços a título particular;
- Fornecedores de Serviços: Empresas que fornecem serviços o recursos para exploração no âmbito do ecossistema colaborativo.

2.3. Viabilidade, Sustentabilidade e Financiamento

Viabilidade

Após concluirmos este TFC, este projeto tem viabilidade, uma vez que é projeto único, devido ao fato de não haver intermediários, o que agiliza e facilita a comunicação entre todos os intervenientes, diminuindo assim o tempo e os custos dos serviços prestados.

Sustentabilidade

É essencial referir que as organizações de cariz social e as plataformas deste âmbito tem dificuldades em serem autossustentáveis, já que o seu principal objetivo é de apoiar quem mais necessita e não gerarem lucros. De forma a ultrapassar as dificuldades, a nossa plataforma tem como caracter de auxiliar e agilizar os processos entre as instituições e os prestadores de serviços, para que seja possível haver viabilidade economia.

Em relação à forma de manter esta plataforma sustentável, temos de garantir que haja capacidade para sustentar esse tipo de serviço, isto é, que o serviço se possa pagar por si. O financiamento coletivo (*Crowdfunding*) é uma forma eficaz de financiar o início de um novo projeto como é nosso caso. É um meio de autossustento muito comum no apoio a causas sociais. Para realizarmos este meio de autossustento necessitamos de expor de forma detalha o quanto é necessário para o financiamento deste projeto e estabelecer um prazo limite para angariação dos fundos.

O financiamento coletivo não serve apenas para angariação de fundos monetários para o projeto, como também o torna com uma maior viabilidade. Pois a divulgação do projeto em sites de financiamento coletivo é também uma boa estratégia da divulgação desta causa.

Os influenciadores é uma maneira de se chegar às pessoas, de forma a poderem apoiar e contribuir para estas causas sociais. Isto é, contribuir com algo (doações ou através do financiamento coletivo), ou então fornecer o serviço, para que a nossa plataforma possa crescer e poder financeiramente se suportar e investir noutras plataformas, cujo âmbito seja o mesmo.

Outra possibilidade de autossustento é através de **patrocínios** de médicos, clínicas médicas, hospitais privados e farmacêuticas. Com estes patrocínios iremos ter acesso não só a profissionais de saúde que iram ser disponibilizados pelas clínicas e hospitais ou até mesmo medicamentos que não estejam a ser utilizados pelas farmacêuticas, mas também permite que tenhamos acesso alguns fundos monetários ao realizarmos publicidade destas empresas no nosso site.

Também é possível para a plataforma se autossustentar que é o *AdSense*, é onde conseguimos selecionar o anúncio que queremos colocar no nosso site para o nosso público-alvo.

Financiamento

Uma vez que a plataforma, que iremos criar é demasiado complexa, deveremos distinguir os custos de implementação e de exploração.

Custos de Implementação

Existe um custo inicial potencialmente elevada resultante da necessidade de desenvolver e suportar a infraestrutura tecnológica. Este custo é independente do número de Instituições subscritoras ou dos serviços que venham a ser disponibilizados no início da operação.

Um possível financiamento poderá vir da disponibilização de excedentes ou capacidade por parte de instituições que já disponham, total ou parcialmente, dos recursos necessários à operacionalidade de uma plataforma da natureza descrita.

Alargando mais o âmbito, financiamentos da mesma natureza poderão ser obtidos por mecenato, não apenas em recursos financeiros, mas também em recursos matérias – cedência de equipamentos e ferramentas necessários à implementação da solução – técnicos – suporte à plataforma tecnológica – humanos – incentivo à participação colaboradora para realização de tarefas de maior especificidade técnica – ou marketing.

Custos de Exploração

Na sua maior parte, o custo de exploração será suportado pela exploração comercial dos serviços, pela comparticipação das entidades externas que venham a participar comercialmente na plataforma (por exemplo os fornecedores inscritos na central de compras ou de serviços domésticos) ou por via de donativos. À partida, um modelo desta natureza poderá ser sustentável financeiramente sem recurso a estes últimos, mas a sua existência permitirá reduzir os custos a suportar por utentes, aumentando a abrangência da solução.

Também será possível obter financiamento por exploração comercial dos serviços fora do âmbito das ISFL subscritoras. Nesta perspetiva, o ecossistema colaborativo funcionará como fornecedor de serviços a entidades empresarias, com cobrança dos serviços prestados. No entanto, o maior potencial financeiro da mediação de serviço está na redução de custos. Por um lado, fatores de escala, quer número de ISFL aderentes quer a penetração do serviço junto de utentes, terá tendência a reduzir custos burocráticos e

administrativos da operação da plataforma, ou mesmo tempo que beneficiará a capacidade negocial das instituições participantes face a fornecedores. Outro ponto de interesse para a redução de custos é o recurso a voluntariado, particularmente nas atividades genéricas de apoio à atividade quotidiana (pequenas reparações domésticas, acompanhamento pessoal em deslocações, etc.).

2.4. Estado da Arte e *Benchmarking*

Quando este trabalho nos foi atribuído para trabalho de final de curso, fizemos uma pesquisa para entender se já existiam plataforma do mesmo conceito. Desta forma, concluímos que existem algumas apesar de todas elas intermediários. As plataformas existentes com as mesmas características são:

a) **Amazon Mechanical Turk (MTurk)** - Um outro exemplo de *crowdsourcing* e este mais útil para o tipo de solução procurada é a agregação de recursos para trabalhar uma situação complexa/longa. A **MTurk** é um *marketplace* que permite que indivíduos e empresas possam apenas contratar o desempenhar de determinadas tarefas específicas sem que tenham de contratar recursos humanos externos locais. Esta perspetiva é focada no mercado online em que pequenas tarefas (microtasks) são automaticamente distribuídas por uma força de trabalho distribuída pela Internet. Na solução proposta, este tipo de *crowdsourcing* é também útil, mas a **MTurk** não é ideal por se focar em serviços online e ter somente a perspetiva de contratação de recursos por um contratante, não havendo a componente de vários contratantes se juntarem para sustentar um serviço.

b) **Entrajuda** - A Entrajuda é uma associação para o apoio a instituições de solidariedade social e tem como principal objetivo auxiliar as instituições para uma melhor prestação de serviço aos seus utentes. Isto é feito seguindo seis passos:

- 1 – Diagnosticar Problemas e Necessidades;
- 2 – Encontrar Soluções;
- 3 – Mobilizar Parceiros;
- 4 – Mobilizar Voluntários;
- 5 – Implementar Soluções;
- 6 – Avaliar Impactos e Desempenhos.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Tem também outras três associações que compõem este funcionamento, o Banco de Bens Doados, o Banco de Equipamentos e a Bolsa do Voluntariado.

Esta associação dispõe de grandes capacidades para auxiliar instituições individualmente na sua evolução e estabilização, podendo recorrer e coordenar diferentes recursos neste processo. De certa forma, faz o que se pretende a nível de verificação de necessidades e encaminhamento de prestação de serviços, mas requer sempre uma intervenção presencial, agindo como consultora. É um bom exemplo para a solução a criar, no sentido em que a plataforma tecnológica deverá seguir as suas ideologias e funcionamentos.

c) **AirBnb** - *AirBnb* é um serviço que permite que pessoas do mundo inteiro ofereçam suas casas para utilizadores que procuram alojamentos mais em conta em qualquer lugar do mundo. No *AirBnb*, é possível oferecer um apenas um quarto ou a casa completa a outros utilizadores, como também arrendar um espaço, caso seja a sua necessidade ou interesse. Usado por turistas, viajantes e por profissionais, o objetivo deste serviço é os custos mais baixos e na facilidade de uso: arrendar um imóvel sem muita burocracia.

Caso o utilizador precise arrendar um espaço, basta apenas fazer uma procura (tanto no aplicativo como pelo site) para encontrar opções na cidade em que deseja. É possível escolher a partir de preços, observar as datas disponíveis (há casos de utilizadores que oferecem suas casas por curtos períodos e específicos).

Para colocar a arrendar um imóvel, a mecânica é sempre a mesma: é preciso registar o imóvel disponível, especificando informações práticas a seu respeito (se é a casa inteira ou se é apenas um quarto? Qual é período específico, algumas semanas em que vai viajar? O ano inteiro?), deve colocar fotos que mostrem o espaço e descrevê-lo da melhor maneira possível. Detalhes como endereço e localização também são muito importantes.

O *AirBnb* aceita cartões de crédito, cartões de débito, *PayPal*, etc. É possível usar *Apple Pay*, apenas pelo aplicativo para iOS e há modalidades exclusivas de pagamento oferecidas para alguns países.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Em relação a taxas, o *AirBnb* recebe comissão de 3% de cada reserva e entre 6 a 12% de cada pagamento realizado pelos hóspedes.

d) LinkedIn - O *LinkedIn* é rede social voltada para profissionais, foi lançado oficialmente em maio de 2003 e hoje é uma empresa de capital aberto. A rede conta com 225 milhões de usuários. O *LinkedIn* criou um modelo eficiente para recrutadores e substituiu algumas práticas de seleção tradicionais.

O principal propósito do site é permitir aos utilizadores registados que possam manter uma lista detalhada de contatos de pessoas e que possam ter contacto com várias empresas ou mesmo estar a empregar nelas. As pessoas nessa lista são chamadas de conexões. Os utilizadores podem convidar qualquer um (seja um utilizador do *LinkedIn* ou não) para tornar-se uma conexão. Esta lista de conexões pode então ser usada de várias maneiras:

- Uma rede de contatos acumulada, constituída por ligações diretas, de segundo grau, terceiro e assim por diante, facilita o conhecimento de alguém através de seus contatos mútuos.
- Isso pode ser usado para encontrar trabalhos, pessoas e oportunidades recomendadas por qualquer um na sua rede de contatos.
- Empregadores podem listar trabalhos e procurar por potenciais candidatos.
- Todos os candidatos a emprego podem rever o perfil de contratação e descobrir qual dos seus contatos existentes poderia apresentá-lo aos empregadores.

O modelo de negócios do *LinkedIn* segue o conceito de *Freemium* (gratuito + premium). Isto é, podemos criar uma conta gratuita ou fazer uma assinatura por mês. No caso do premium, as vantagens em tê-lo é a possibilidade de ter recursos adicionais, isto é, enviar mensagens para quem não é seu contato directo ou ver quem viu o seu perfil.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Concorrentes	Vantagens	Desvantagens
Amazon Mechanical Turk (MTurk)	A MTurk é um mercado de crowdsourcing que possibilita que pessoas ou empresas usem inteligência humana para poderem realizar tarefas que os computadores não podem realizar atualmente.	A MTurk não ser ideal por se focar em serviços online e ter somente a perspectiva de contratação de recursos por um contratante, não havendo a componente de vários contratantes se juntarem para sustentar um serviço
Entrajuda	Esta associação dispõe de grandes capacidades para auxiliar instituições individualmente na sua evolução e estabilização podendo recorrer e coordenar diferentes recursos neste processo.	A desvantagens da plataforma Entrajuda é o facto de não conseguir chegar a todo o público-alvo que deseja.
AirBnb	<p>Criação Gratuita do Anúncio - Ao contrário de outras plataformas que exigem o pagamento de uma anuidade, anunciar no Airbnb é grátis. Os anfitriões do Airbnb pagam uma taxa de 3% do valor da reserva. Este valor surge apenas quando uma reserva é confirmada. É muito inferior aos praticados pelos concorrentes que também têm esta modalidade de pagamento.</p> <p>App para iPhone ou Android fácil de usar - Para que o processo de gestão de reservas seja feito de uma forma mais eficaz, o Airbnb lançou uma App que pode ser instalada em iPhone ou Android. Assim, é possível levar o Airbnb para todo o lado e a qualquer momento poderá aceitar pedidos de reserva, responder a mensagens de um hóspede ou receber todo o tipo de alertas relacionados com a administração da sua propriedade. Poderá ainda escolher receber este tipo de notificações, também, por e-mail ou por mensagem escrita. Desta forma não há desculpas para não ter uma excelente taxa de resposta aos seus pedidos de reserva.</p> <p>Interação com pesquisas do Google - Os anúncios do Airbnb são indexados pelo maior motor de pesquisas do mundo: o Google. Isto faz com que um viajante que procure informações genéricas sobre o seu próximo destino de viagem possa encontrar o anúncio do seu imóvel e optar por reservá-lo.</p>	Imprevistos - O Airbnb permite que os anfitriões escolham suas políticas de cancelamento e a maioria escolhe a moderada (com 50% de reembolso) ou a rigorosa (sem reembolso). Ou seja, se acontecer imprevistos, a app é inflexível e o cliente acaba por perder a sua reserva, ficando sem lugar para se alojar.
LinkedIn	Promover a empresa - A instituição é promovida nos mais variados canais em que actua. Ora, o LinkedIn surge como uma	Preço de anúncios mais elevado do que outras plataformas;

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

	poderosa ferramenta para que os produtos e serviços da empresa sejam compartilhados. Conseguir novos clientes - O LinkedIn tem uma grande concentração de profissionais. Depois de definir qual é o tipo do cliente ideal, a empresa poderá procurar por eles, utilizando os recursos presentes na ferramenta, como as procuras avançadas.	Não é utilizado diariamente, como outras redes sociais.
MVCO	É uma plataforma onde apresenta um sistema de cariz social, de forma auxiliar instituições e utentes. A plataforma está assente numa tecnologia em que a sua implementação é fácil, tal como a sua manutenção. Pode ser utilizado via <i>web</i> , telemóvel e tablet, tanto em sistema Android e iOS.	A principal desvantagem desta plataforma tem haver com o facto de ser dependente financeiramente, pois é um risco bastante elevado, por não haver meios de autossustento, porque as receitas não são constantes. E, desta forma, poderá ser complicado satisfazer as necessidades de todos aqueles que necessitam de cuidados e que procurem os seus serviços.

Comparação entre a MVCO e a Entrajuda

A **MVCO** é uma plataforma com mediação automática sem intermediários, ao contrário da **Entrajuda** que para além de ter vários intermediários, não tem agilidade nos processos, já que tem de passar por várias etapas.

3. A Plataforma MVCO

3.1. Enquadramento do desenvolvimento

O objetivo do nosso TFC não é construir a plataforma ou software, uma vez que somos alunos da Licenciatura de Informática de Gestão, mas sim um estudo de aplicação de tecnologia digital numa área concreta, por forma a demonstrar que o digital pode ser aproveitado para responder a problemas ou para criar soluções que o sector tem. Neste caso a área referida é a do terceiro sector, ou seja, cujo problema é a pouca rentabilidade dos recursos. Deste modo, o desenvolvimento do nosso TFC é de construir o modelo

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

teórico de base digital, mostrando que seja viável, não é de tudo desenvolver a solução. No entanto, o nosso TFC tem como output a enumeração de requisitos do que possa vir a ser a plataforma que suporta o modelo económico desenvolvido. É de reforçar que o objectivo não é o desenvolvimento desta plataforma, dada a sua extensão e complexidade, mas sim da definição dos factores críticos de sucesso e principais características operacionais. Contudo, desenvolveu-se um PoC em Wordpress, mas devido às limitações da plataforma, teve-se de encontrar uma alternativa para comunicação entre os intervenientes, sendo apresentado o fórum.

3.2. Levantamento e Análise dos Requisitos

Esta fase do trabalho é muito importante para o sucesso de um projeto, uma vez que tem um peso muito elevado nas possíveis decisões a serem feitas no futuro, mas nomeadamente no que diz respeito à arquitetura do *Website*.

A análise de requisitos tem como objetivo aferir as necessidades do sistema que queremos desenvolver, ao definir um conjunto de funcionalidades que podem estar contidas no mesmo para que possa cumprir o seu propósito. Estes requisitos podem ser funcionais ou não funcionais, sendo que os funcionais constituem as funcionalidades da aplicação e descrevem aquilo que o sistema deve ou não fazer, enquanto os requisitos não funcionais definem propriedades, atributos ou limitações das funcionalidades como tempos esperados ou restrições de permissões. Alguns dos requisitos foram adaptados para as lacunas do *website* desenvolvido.

O levantamento de requisitos realizado por nós encontra-se num ficheiro Excel com maior detalhe designado por **Requisitos_MVCO.xlsx** que se encontra anexado a este documento.

Requisitos Funcionais

1. Registo de Utilizadores: Permitir aos prestadores de serviços, utentes e ISFL preencherem os dados obrigatórios (*email, password, username, data de nascimento, sexo*), para posteriormente serem aprovados pelo administrador do sistema.
- Requisito Implementado: Através do fórum.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

2. Login de Utilizadores: Apenas permitir acesso a utilizadores previamente autorizados, ou seja, aqueles que realizaram anteriormente um registo na plataforma. – Requisito Implementado: Através do fórum.
3. Sistema de Gestão da Plataforma MVCO: A plataforma deverá avaliar e só depois disponibilizar os serviços que irão ser validados. – Requisito Parcialmente Implementado
4. Gestão da base de dados: A plataforma deverá garantir a segurança e atualização dos dados. – Requisito por Implementar
5. Subscrição nos serviços da plataforma MVCO. – Requisito Implementado: Através do Fórum.
6. Excluir Utilizadores: Permitir que o sistema seja o mais simples e rápido, de forma a tornar a base de dados mais otimizada. - Requisito Implementado: Através do Fórum.
7. Incluir utilizadores: Permitir que o sistema seja o mais simples e rápido, de forma a tornar a base de dados mais otimizada. Requisito por Implementar.
8. Consulta de Utilizadores: O sistema deverá permitir ao administrador consultar utilizadores. – Requisito Implementado: Através do Fórum
9. Conta de Utilizadores: As funções que permitem a alteração de dados no sistema deverão apenas estar acessíveis/visíveis quando for inserido um login e uma password válidos. – Requisito Implementado: Através do Fórum
10. Avaliação da plataforma: O sistema deverá permitir aos utilizadores que avaliem o serviço ou a prestação. – Requisito por Implementar
11. Verificação se os contratos são viáveis: O administrador da plataforma deve verificar se os contratos realizados são viáveis, ou seja, o sistema tem que perceber qual dos contratos são mais viáveis de forma a conseguirem ajudar o maior número de utentes e pessoas. – Por Implementar
12. Conjugação de várias ofertas: A conjugação de vários ofertas significa conjugar vários serviços numa única vez. – Por Implementar
13. Duração e limite de subscrições no serviço: O administrador deve definir um tempo limite para a realização de cada serviço assim como o número mínimo de subscrições que o serviço deve ter para que desta forma seja viável. – Por Implementar
14. *Smart contract*: Facilidade de fechar contratos com as ISFL e Prestadores de Serviço e que estes não sejam renegociável após os mesmos serem fechados. – Por Implementar

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Requisitos Não Funcionais

1. Reclamações dos serviços: Este tipo de requisito visa tornar a plataforma o mais eficaz, confiável, segura e recomendável. – Por Implementar
2. Marketing e Publicidade: Este tipo de requisito visa permitir que a plataforma se autossustente de forma a permitir que o sistema seja viável. - Por Implementar
3. Jurídico: A plataforma deverá garantir que a informação que esteja disponibilizada esteja conforme a legislação em vigor - Por Implementar
4. Serviços Oferecidos: Cada serviço oferecido pode ser subscrito por mais do que uma entidade. – Por Implementar
5. Serviços Prestados: Os serviços prestados podem ser realizados por mais do que um prestador de serviço. – Por Implementar
6. Otimização de Resposta do Serviços: Tentar satisfazer o maior número possível de utentes. – Por Implementar
7. Acesso a vários perfis: Deve permitir que um utilizador possa aceder à mais do que um perfil de utilizador. – Por Implementar
8. Consulta dos serviços prestados: Todos os utilizadores devem ter conhecimento de uma forma alargada dos serviços prestados. - Por Implementar

3.3. Desenvolvimento da plataforma MVCO

Para desenvolvermos esta plataforma usamos o software *WordPress*, já que após termos realizado uma pesquisa ativa, achamos que esta seria a ferramenta que melhor atendia às nossas necessidades para a solução do problema e para o desenvolvimento da plataforma.

Após a nossa investigação, concluímos que esta ferramenta tinha duas boas vantagens, que é o facto de ser gratuita e de não ser necessário programar muito para a construção do *website*. Também é importante referir que a plataforma *WordPress*, tem disponível o acesso à plataforma via dispositivos móveis e desta forma podemos gerir os conteúdos do nosso site em qualquer lugar.

Exposto o que referimos anteriormente, o *WordPress* apresentou-se ser uma plataforma bastante dinâmica para quem não tem grandes conhecimentos avançados em programação de sites (como era o nosso caso no início deste ano letivo em HTML) que permite ao utilizador dispor de uma ferramenta de fácil utilização.

Por sua vez, *WordPress* disponibiliza planos premium que podem ser úteis para quem quer iniciar um projeto, um simples PoC (*Proof of Concept*) ou até apenas uma forma de validar uma ideia, sem a necessidade de um conhecimento em HTML, PHP, IAX, etc.

Com o plano do *WordPress* que se escolheu, as ferramentas disponibilizadas eram limitadas, o que nos permitiu construir um site com as funcionalidades básicas. Sendo essas o acesso aos nossos contactos, às especialidades de saúde existentes, aos nossos parceiros neste projeto e o acesso ao nosso fórum onde é possível haver comunicação entre os utentes e os prestadores de serviços de saúde.

Mas mesmo assim, optamos por continuar o desenvolvimento em *WordPress* para esta fase inicial do projeto. Já que futuramente será possível obter fundos monetários para conseguir pagar um serviço de hospedagem e ter acesso a todos aos *plugins*, que irão permitir a construção de um site mais apelativo e funcional. Mas para além disso, o *WordPress* fornece ferramentas específicas que ajudam no desenvolvimento da plataforma e ainda permite a mediação automática entre os *smart contract*.

Além dos pontos fortes que já se mencionaram atrás, também se realizou um estudo e se questionaram vários profissionais que se encontram ligados a esta área, onde se obteve um *feedback* bastante positivo, já que a maioria sublinharam que era uma

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

plataforma bastante simples de utilização e com bastante viabilidade para futuro. As organizações estão cada vez a apostar mais nesta plataforma, por ser simples de utilizar e de custos baixos.

Para a criação do fórum usamos *ProBoards*, que é um serviço de quadro de mensagens gratuito e hospedado remotamente que facilita a comunicação online entre as pessoas que criam as suas próprias comunidades *online*. O que nos permite ter um controlo de todos os utilizadores que acessem ao nosso fórum, ou seja, só é permitido acederem ao fórum quem realiza um registo e/ou login no fórum da MVCO. Os registos efetuados na plataforma do fórum, ficam armazenados na base de dados da *cloud* do próprio fórum. Já que para terem acesso ao fórum é preciso estar registado. Quem não cumprir com as normas de utilização, é-lhe removido o acesso e os *posts* efectuados são suspensos. Mas o principal objetivo deste fórum é permitir que os utentes, os prestadores de serviços médicos ou instituições sem fins lucrativos consigam comunicar entre eles.

Com os requisitos realizados e ideias que tivemos de modo a ultrapassar as nossas limitações:

URL disponível:

<https://mariavaicomasoutras329258402.wordpress.com/>

3.4. WebSite e Fórum

Página Inicial

- **Página Inicial:** Link para página inicial.
- **Quem somos:** Link para a explicação da nossa causa.
- **Parcerias:** Link para as parcerias existentes com a nossa causa.
- **Especialidade de Saúde:** Link para especialidades existentes nesta causa.
- **Fórum:** Link para o acesso ao nosso fórum.
- **Contactos:** Link de acesso para os utilizadores poderem entrar em contacto connosco.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”
MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR



FIGURA 19- PÁGINA INICIAL

Quem somos



FIGURA 20- PÁGINA QUEM SOMOS NÓS

Serviços

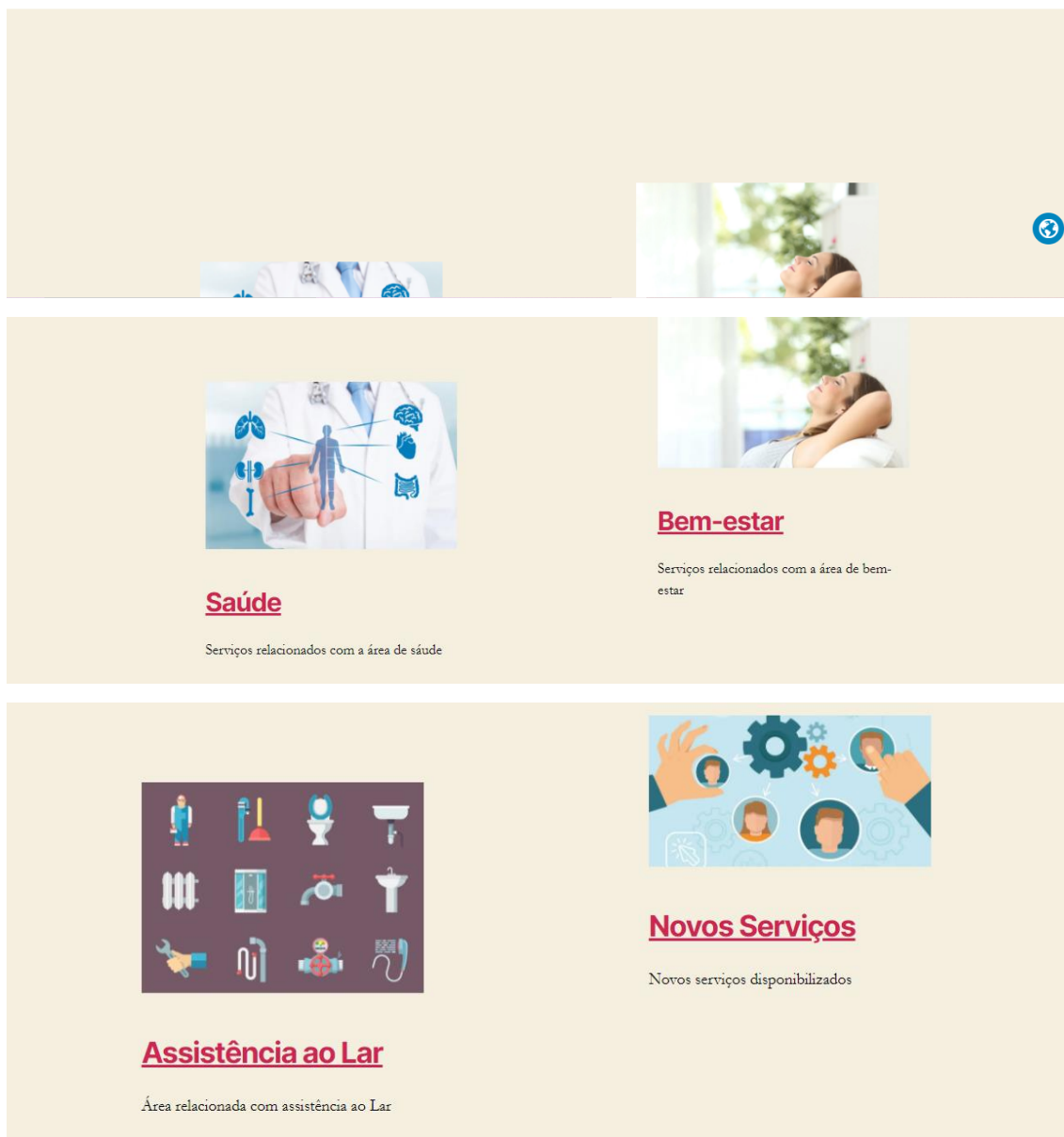


FIGURA 21 - PÁGINA DOS SERVIÇOS

Bem-Estar

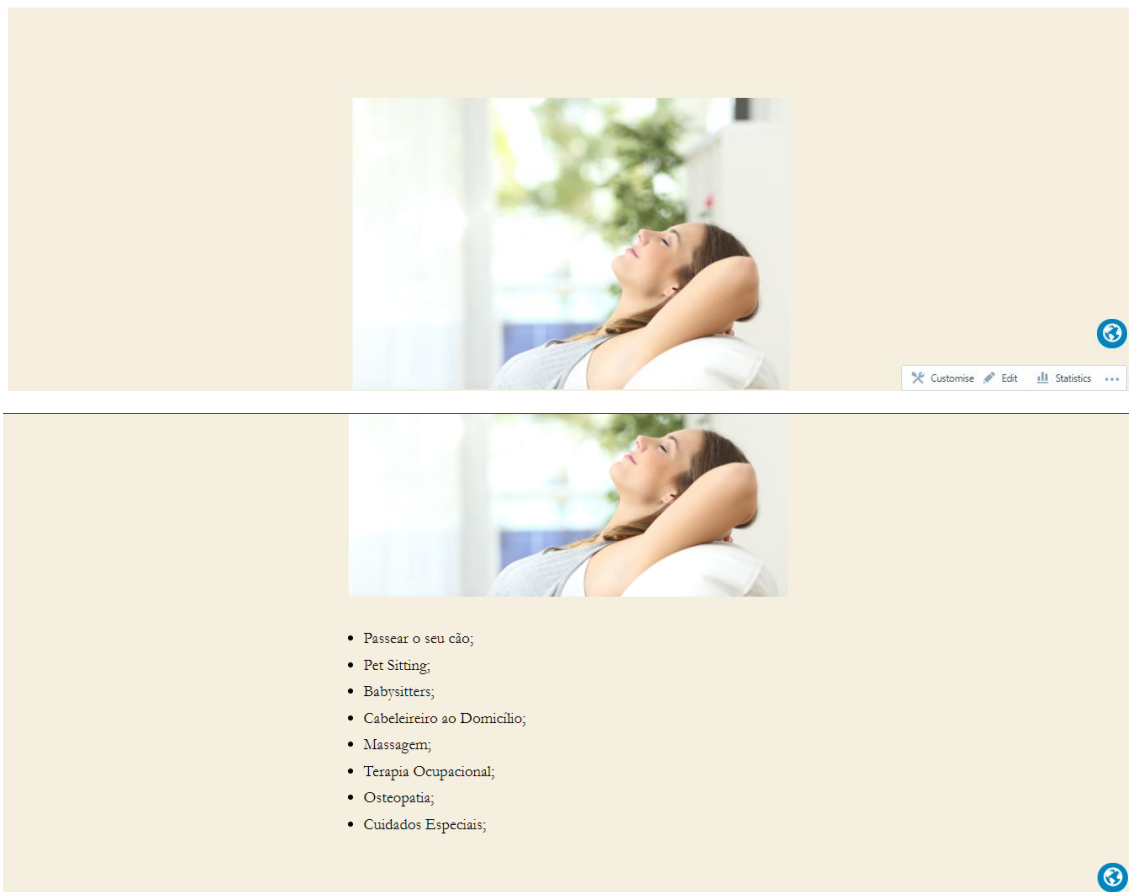
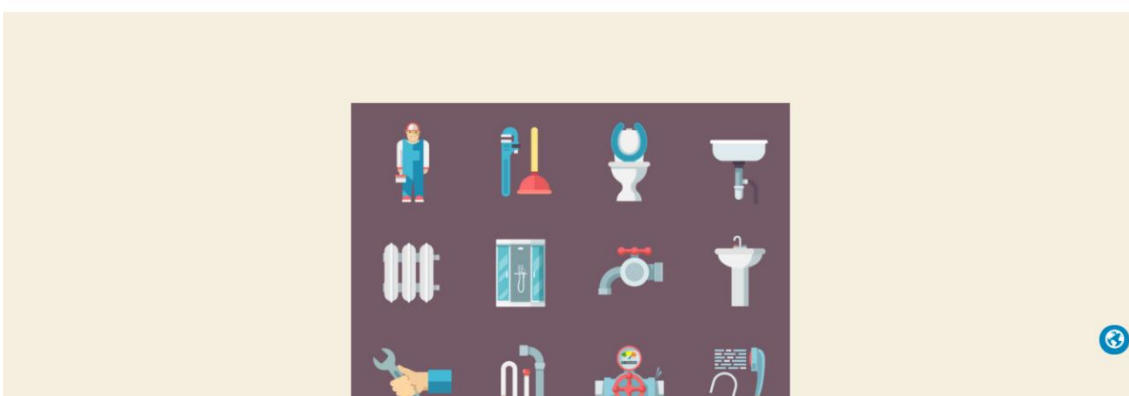


FIGURA 22 - PÁGINA DE BEM-ESTAR

Assistência ao Lar



“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

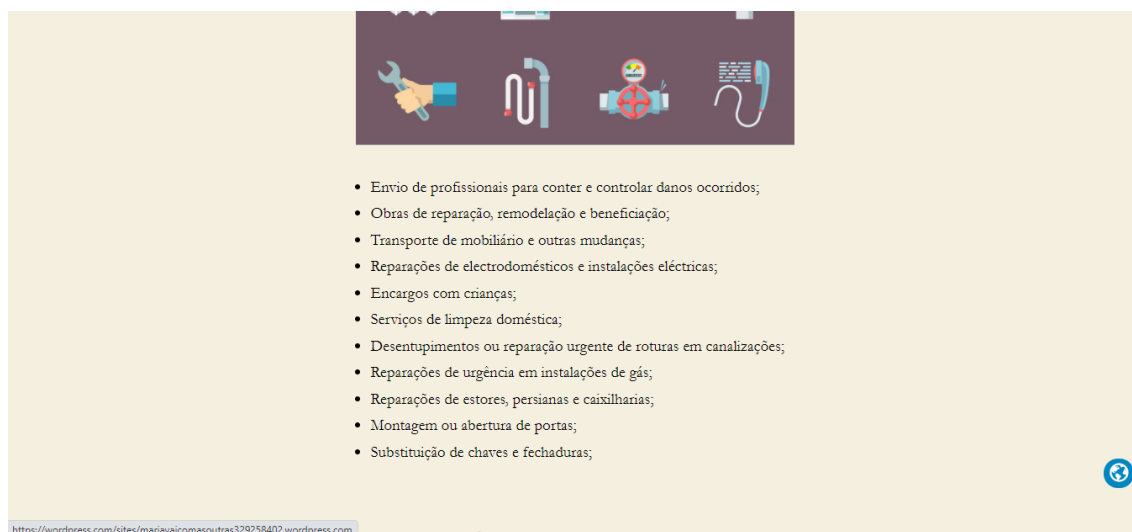


FIGURA 23 - PÁGINA ASSISTÊNCIA AO LAR

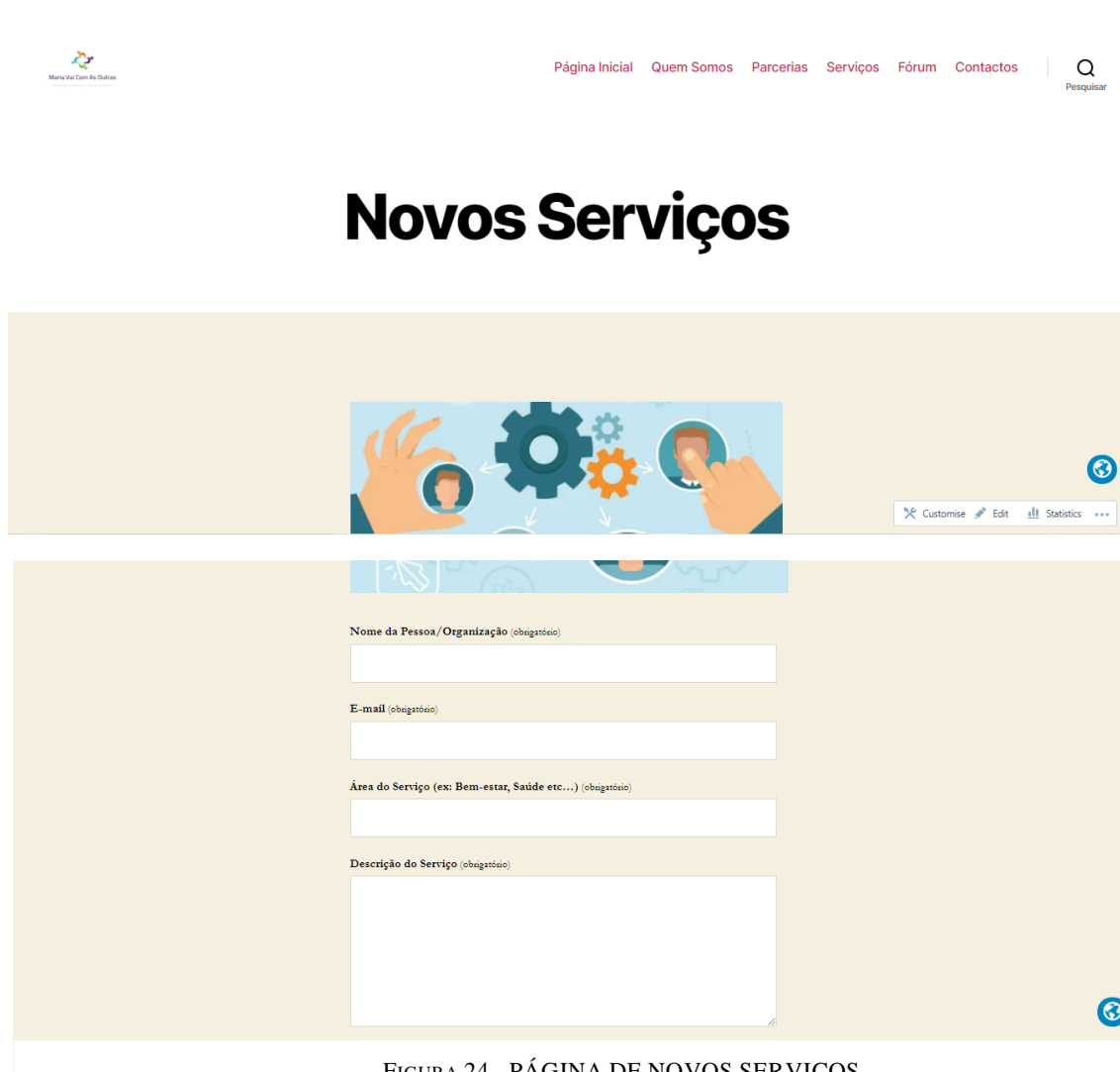


FIGURA 24 - PÁGINA DE NOVOS SERVIÇOS

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”
MEDIÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Saúde

Saúde

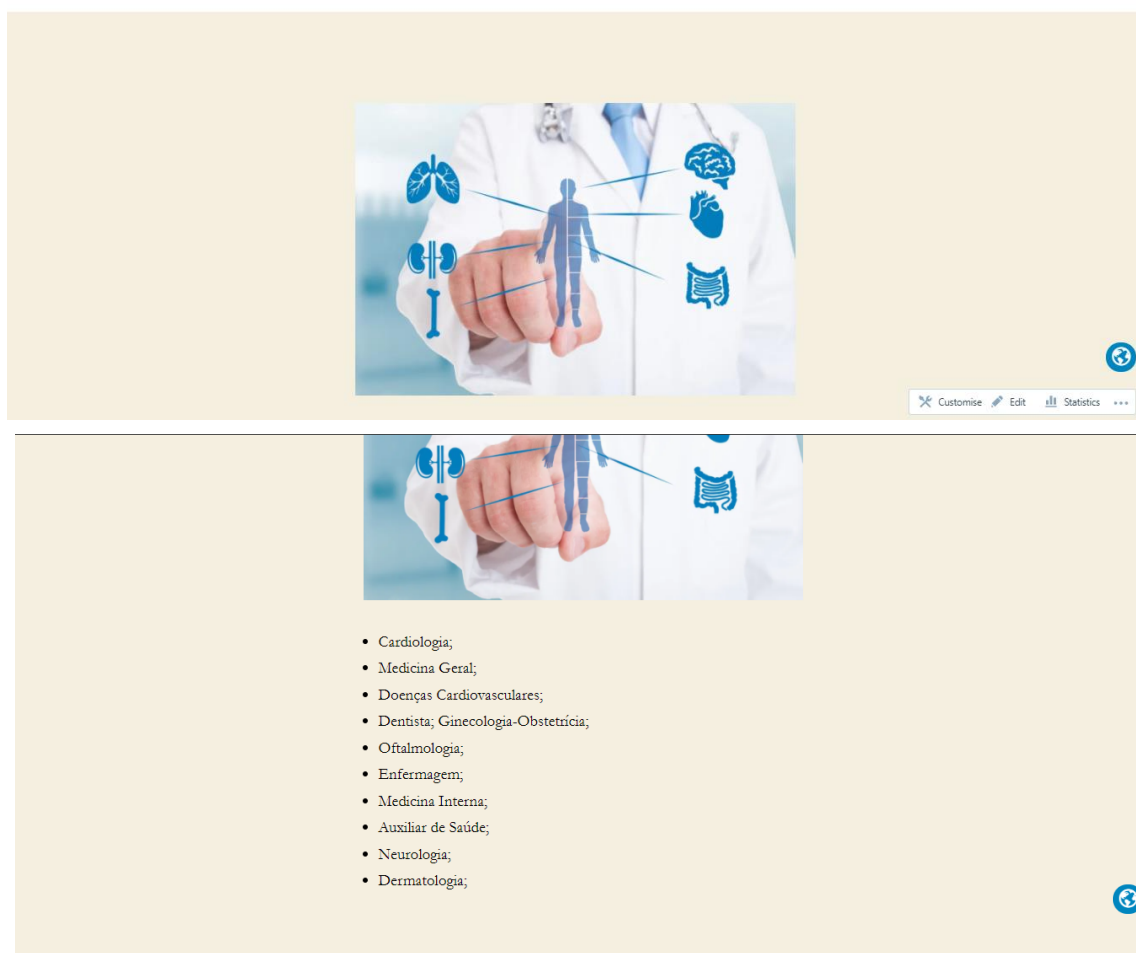


FIGURA 25 - PÁGINA DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Parcerias



FIGURA 26 - PÁGINA DAS PARCERIAS

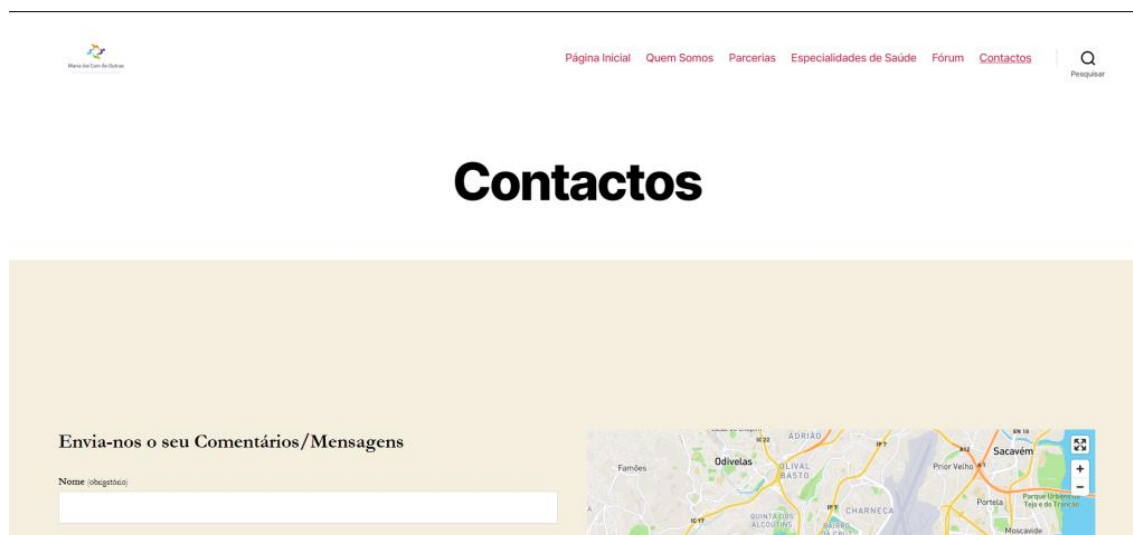
“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”
MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Fórum



FIGURA 27- PÁGINA DO FÓRUM

Contactos



“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

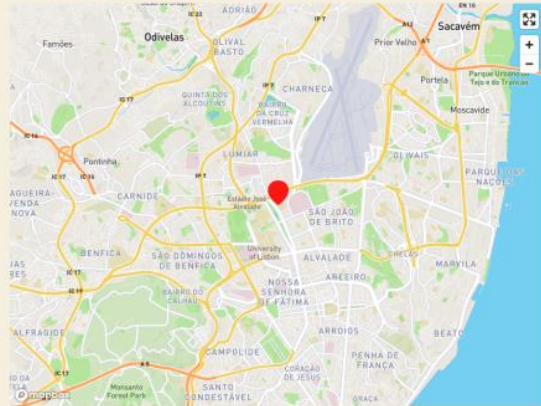
Envia-nos o seu Comentários/Mensagens

Nome (obrigatório)

E-mail (obrigatório)

Mensagem (obrigatório)

SUBMITER



Campo Grande, 376
1749-024
Lisboa – Portugal
[217 515 500](tel:217515500)
info@ubsofona.pt

FIGURA 28- PÁGINA DE CONTACTOS

Fórum

Na primeira fase, os intervenientes têm de efetuar um registo no fórum mvco.freeforums.net. Para realizar esse registo tem de preencher com os seus dados todos campos presentes e após preencher inserem o *username*, sendo que de seguida recebem um código de ativação que após inserirem corretamente recebem uma mensagem que os dados foram inseridos com sucessos.

Na segunda fase, os intervenientes podem fazer login e acederem assim ao fórum onde podem criar o tópico da área onde atuam/procuram de acordo com as regras definidas no site MVCO (restrito as áreas estabelecidas pelo adminMVCO).

Na terceira fase, dependendo da área que vai atuar colocar o horário disponível, o preço/hora e o raio onde vai atuar, concluindo assim o post.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

The screenshot shows the 'Forum Registration' page on the website 'mvco.freeforums.net'. The page has a blue header with the site's logo and name. The main content area is white and contains a single input field labeled 'EMAIL' with the text 'mariavaicomasoutrasteste@sapc' entered. Below the input field is a 'Continue' button with a right-pointing arrow.

FIGURA 29 - REGISTO NO FÓRUM - PRIMEIRO PASSO

The screenshot shows the second step of the 'Forum Registration' process. The page is titled 'Forum Registration' and includes several input fields and a 'Continue' button. The fields are: 'Email' (with a 'Change Email' link), 'Create Password', 'VERIFY PASSWORD', 'Your Name', 'Birthday' (with dropdowns for month, day, and year), and 'Gender' (with a dropdown menu). To the right of the 'Email' field, there is a note: 'This is the email you will use to login to your account. Please verify that it is correct.' To the right of the 'Create Password' and 'VERIFY PASSWORD' fields, there is a note: 'This is the password you will use to login to your account. All passwords must be a minimum of six characters long. We recommend passwords with both letters and numbers.' Below the 'Password Strength' indicator, there is a note: 'This name will be displayed on your ProBoards profile.' To the right of the 'Birthday' field, there are two notes: 'You must be at least 13 years old to register.' and 'Your birthday cannot be changed in the future.' To the right of the 'Gender' field, there is a note: 'Please select your gender from the drop down list.' The 'Continue' button is at the bottom of the form.

FIGURA 30 - REGISTO NO FÓRUM - SEGUNDO PASSO

Mvco
mvco.freeforums.net

Forum Registration

Forum Username
mariavco
This username is available!

Terms of Service Agreement
☐ I have read and agree to the ProBoards Terms of Service.

Privacy Policy
☐ I agree to ProBoards' Privacy Policy: Cookies, Data Collection, Data Use, and Data Sharing

This is your unique username on the forum. You can change your name others see by updating the "display name" in your forum profile. **Note:** usernames may only contain a-z and 0-9, and may be no longer than twenty characters.

In order to register, you must agree to the ProBoards Terms of Service. [Click here to read the ProBoards Terms of Service.](#)

In order to register, you must agree to the Privacy Policy.

Continue ➔

FIGURA 31 - REGISTO NO FÓRUM - TERCEIRO PASSO

Mvco
mvco.freeforums.net

Activate

Your account has been created!

Please check your email for your activation key. Some providers may mark this email as spam, so make sure to check your spam folder.

[Resend Activation Email](#)

Enter your activation key to continue.

EMAIL [Change Email](#)
mariavaicomasoutrasteste@sapc

ACTIVATION KEY

Activate ➔

FIGURA 32 - REGISTO NO FÓRUM - QUARTO PASSO

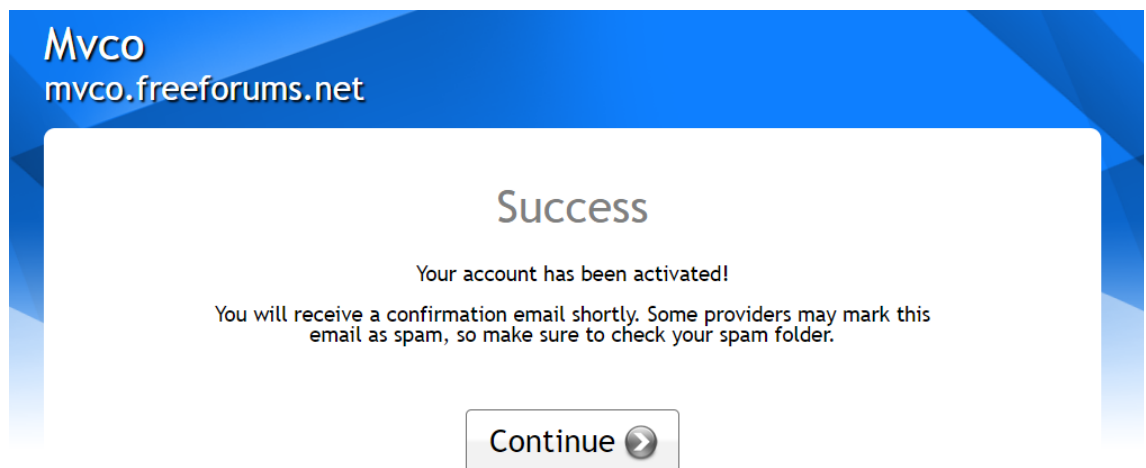


FIGURA 33 - REGISTO NO FÓRUM - QUINTO PASSO

- **Registo/Login:** Caso seja a primeira vez que esteja a aceder ao nosso fórum, deverá realizar um registo no nosso fórum inserindo o email e uma *password*. Se for já registado basta inserir o email e *password* do registo realizado anteriormente.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

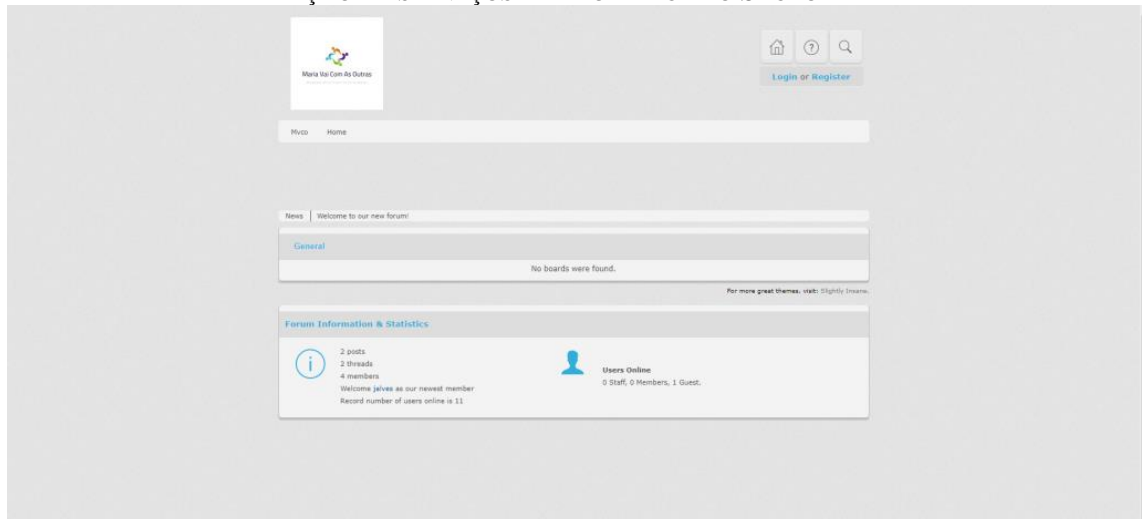


FIGURA 34- FÓRUM: PÁGINA INICIAL

Fórum: Login

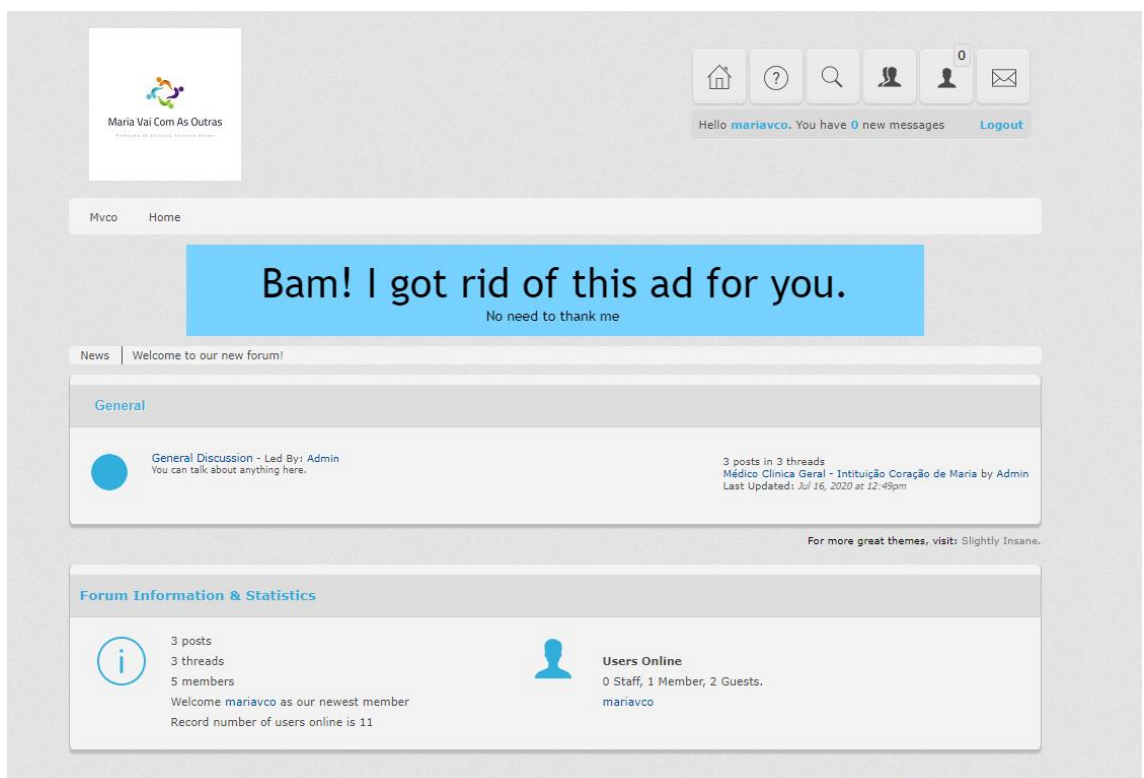


FIGURA 35- FÓRUM LOGIN

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Fórum: Criar *Post*

- **Criar *Post*:** Qualquer utilizador registado poderá criar um *post* desde que cumpra todas as regras impostas.
- **Reponder a um *post* criado:** Qualquer utilizador registado poderá responder a um *post* que esteja dentro do seu interesse.

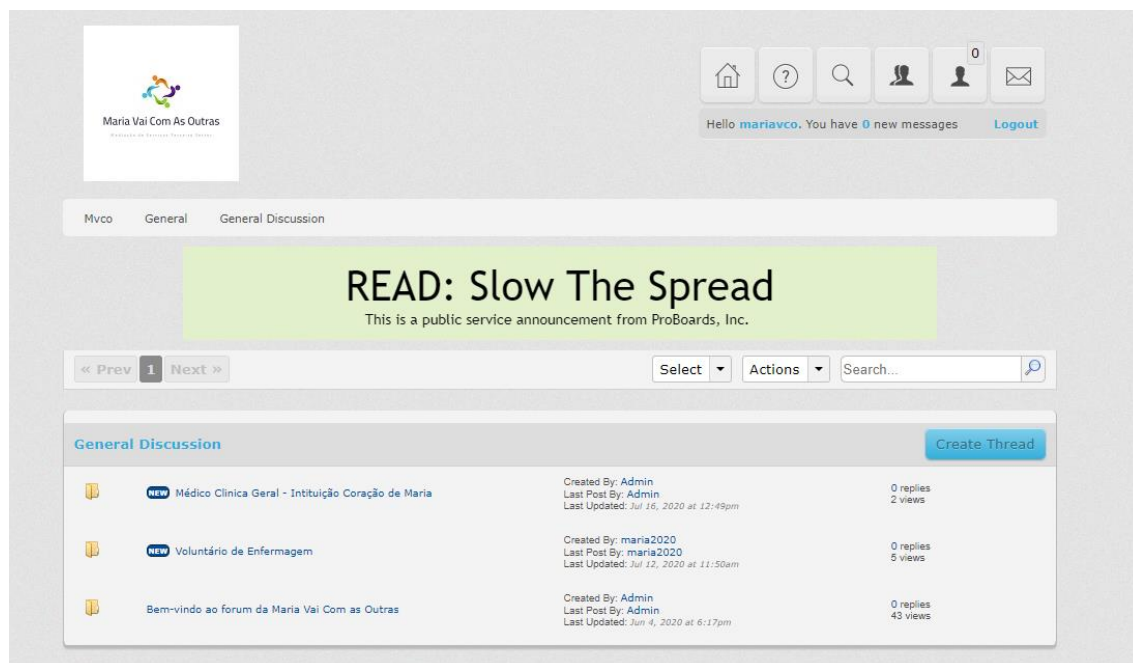


FIGURA 36- FORÚM CRIAR UM POST/ THREAD – PRIMEIRO PASSO

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Maria Vai Com As Outras

Hello mariavco. You have 0 new messages

[Logout](#)

Mvco General Discussion Create Thread

[Create Thread](#)

Subject: Petsitting e Babysitter

Add Poll

Add Attachment

Font Face ▼ Font Size ▼ **B** *I* u ~~S~~ A^s A_s ~~F~~

Estou disponível para efectuar o serviço em epígrafe dos dias de semana, a partir de segunda-feira a quarta-feira. Estou disponível para negociar preço/hora, dependente da zona do serviço requisitado.

Preview

BBCode

This thread has no effects applied to it.

[Create Thread](#)

FIGURA 37- FORÚM CRIAR UM POST/THREAD – SEGUNDO PASSO

Maria Vai Com As Outras

Hello mariavco. You have 0 new messages

[Logout](#)

Mvco General Discussion Petsitting e Babysitter

Please Practice Social Distancing

(by visiting us more often)

« Prev 1 Next »

Actions

Petsitting e Babysitter

Reply

Posted On: a few seconds ago

mariavco
New Member



Posts: 1
Member is Online

“ ”

Estou disponível para efectuar o serviço em epígrafe dos dias de semana, a partir de segunda-feira a quarta-feira. Estou disponível para negociar preço/hora, dependente da zona do serviço requisitado.

FIGURA 38- FORÚM CRIAR UM POST/ THREAD – TERCEIRO PASSO

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

The screenshot displays the forum interface for 'Maria Vai Com As Outras'. At the top, there is a navigation bar with icons for home, help, search, user profile, and messages. A notification bar indicates 'Hello mariavco. You have 0 new messages' and a 'Logout' link. Below this, a green banner reads 'Bam! I got rid of this ad for you. No need to thank me'. The main content area is titled 'General Discussion' and features a 'Create Thread' button. A list of threads is shown, each with a title, creation/posting information, and view/reply counts.

Thread Title	Created By	Last Post By	Last Updated	Replies	Views
Petsitting e Babysitter	mariavco	mariavco	less than a minute ago	0	1
NEW Médico Clínica Geral - Intuição Coração de Maria	Admin	Admin	Jul 16, 2020 at 12:49pm	0	2
NEW Voluntário de Enfermagem	maria2020	maria2020	Jul 12, 2020 at 11:50am	0	5
Bem-vindo ao forum da Maria Vai Com as Outras	Admin	Admin	Jun 4, 2020 at 6:17pm	0	43

FIGURA 39-FORÚM PUBLICAR UM POST/ THREAD – QUARTO PASSO

3.5. Resultados

Na realização deste trabalho, foi possível fazer uma análise a um tema proposto e levantamento de requisitos. Alguns dos requisitos elaborados por nós são superiores ao âmbito deste TFC, tendo sido definidos por coerência de possíveis evoluções ou sugestões para trabalhos futuros.

Esta análise permitiu, não apenas definir regras para as operações básicas desta plataforma, mas também foi possível propor soluções para os problemas mais críticos de uma solução deste tipo:

- Solução proposta (Ver capítulo 4. Solução desenvolvida);
- Regras/ mecanismos da mediação automática ou semiautomática: Apesar nesta fase inicial do projeto não ser de todo possível realizarmos a mediação de serviços de forma automática, uma vez que será necessário a intervenção humana.
- Sustentabilidade da plataforma: Estimativa de custo presentes numa plataforma deste género e as suas possíveis formas de autossustento.
- Aplicabilidade da solução em casos reais: Presente na estrutura de custos.

Como já referimos anteriormente, desenvolveu-se uma plataforma em *WordPress*, onde tivemos bastantes limitações, e por isso, não nos foi possível desenvolver a mediação automática. Para conseguirmos realizar a mediação automática teríamos que ter acesso aos *plugins* e os mesmos tem um valor acrescentado.

Em relação à realização dos testes com utilizadores ao nosso *website*, utilizámos a ferramenta da google: o *GoogleForms*. O *GoogleForms* é uma ferramenta que permite realizar questionários e formulários. Desta forma, realizamos um questionário que partilhamos com indivíduos que utilizam *internet* no seu dia a dia. Este questionário foi enviado aos participantes através das nossas redes sociais e também a pessoas conhecidas.

Para concretização deste questionário, realizámos um guião para testar o funcionamento do nosso *website*, este guião encontra-se presente na figura 30.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Questionário Inicial

Idade *

☐ <18

☐ 18-24

☐ 25-29

☐ 30-39

☐ 40-49

☐ 50-59

☐ >60

Sexo *

☐ Feminino

☐ Masculino

☐ Outro

Com que frequência utiliza dispositivos com acesso à internet? *

☐ Todos os dias

☐ Cerca de uma vez por semana

☐ Cerca de uma vez por mês

☐ Não utilizo

FIGURA 40- QUESTIONÁRIO PARTE 1

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Questionário de Satisfação
Numa escala de 1 a 5, sendo 1 nada confuso e 5 muito confuso, como se sentiu ao completar as seguintes tarefas:

Primeira Tarefa (Aceder aos contactos da MVCO) *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Segunda Tarefa (Através do site da MVCO, aceder e criar um post no fórum MVCO) *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Terceira Tarefa (Aceder às especialidades de saúde); *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

No geral, como se sentiu ao utilizar a nossa interface? O que pensa que pode ser melhorado na mesma?

A sua resposta _____

Submeter

FIGURA 41- QUESTIONÁRIO PARTE 2

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Tarefas a realizar

1ª Tarefa

1. Aceder ao website da MCVO, que se encontra acima;
2. Enviar um comentário/mensagem para a MVC0;

2ª Tarefa

1. Aceder ao website da MCVO, que se encontra acima;
2. Aceder ao fórum MVC0;
3. Fazer registo no fórum;
4. Criar um post;

3ª Tarefa

1. Aceder ao website da MCVO, que se encontra acima;
2. Aceder às Especialidades de Saúde;

FIGURA 42- GUIÃO

Após a realização do guião foi pedido aos utilizadores que respondessem a questões e realizem tarefas no nosso site.

Análise dos resultados obtidos através do questionário realizado:

- Em relação à primeira questão que era relacionada com o sexo, tivemos uma distribuição bastante homogénea, mas em relação aos utilizadores que realizaram o teste existem mais utilizadores do sexo masculino.

Sexo
10 responses

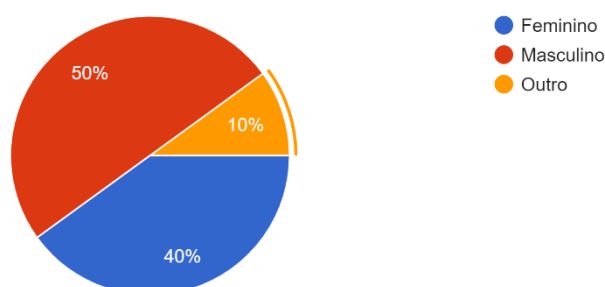


FIGURA 43- DISTRIBUIÇÃO DO SEXO DOS UTILIZADORES QUE REALIZARAM OS TESTES

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

- As idades das pessoas que responderam aos questionários, podemos visualizar que grande parte são pessoas jovens adultas com idades entre os 18 aos 49 anos.

Idade

10 responses

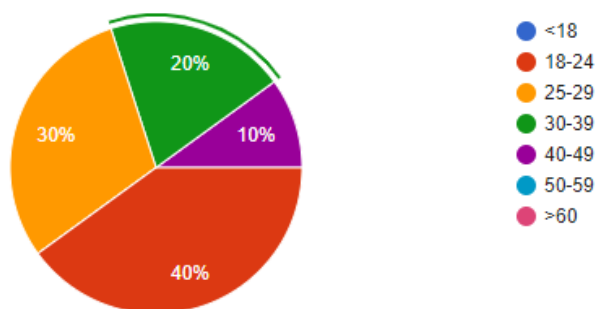


FIGURA 44 - DISTRIBUIÇÃO DAS IDADES DOS UTILIZADORES QUE REALIZARAM OS TESTES

- Todos os utilizadores que realizaram os testes, utilizam dispositivos móveis diariamente.

Com que frequência utiliza dispositivos com acesso à internet?

10 responses

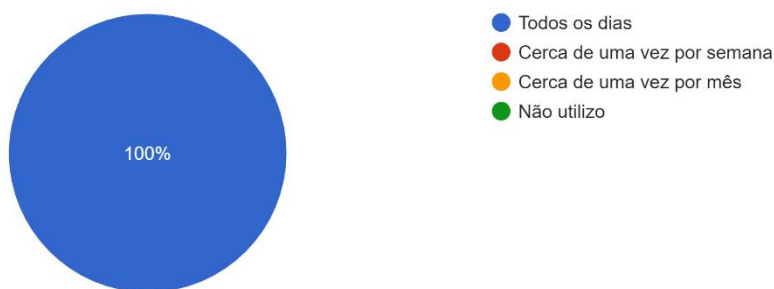


FIGURA 45- FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS COM ACESSO À INTERNET DOS UTILIZADORES DOS TESTES

- Em relação à primeira tarefa que pedimos para os utilizadores realizarem, mais de metade achou que a tarefa era de fácil execução e que estava bastante intuitivo de entender o que era pedido.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”
MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Primeira Tarefa (Aceder aos contactos da MVCO)

10 responses

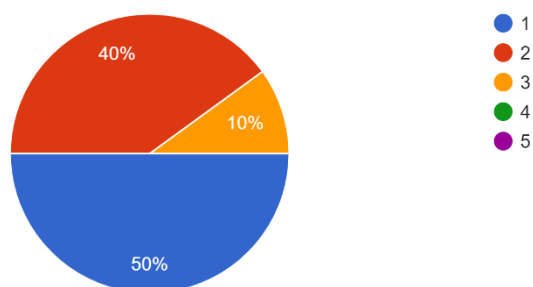


FIGURA 46- DIFICULDADE DE REALIZAÇÃO DA PRIMEIRA TAREFA

- Em relação à segunda tarefa pedida tivemos, uma grande diversidade de respostas, sendo que para alguns foi uma tarefa bastante intuitiva de realizar, mas para outros foi mais complexa.

Segunda Tarefa (Através do site da MVCO, aceder e criar um post no fórum MVCO)

10 responses

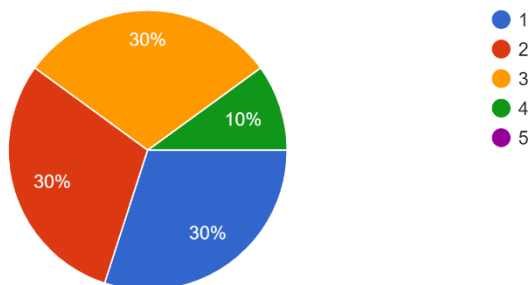


FIGURA 47- DIFICULDADE DE REALIZAÇÃO DA SEGUNDA TAREFA

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

- Em relação à terceira e última tarefa pedida a todos os utilizadores, à exceção de um, foi uma tarefa fácil de realizar.

Terceira Tarefa (Aceder às especialidades de saúde);

10 responses

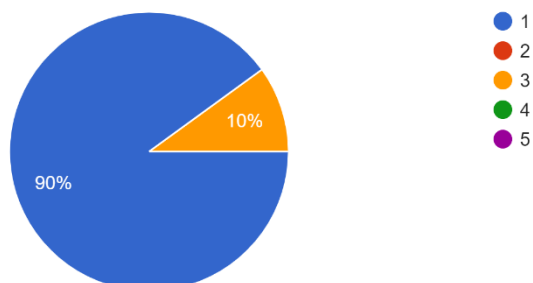


FIGURA 48- DIFICULDADE DE REALIZAÇÃO DA TERCEIRA TAREFA

- Na figura seguinte, é possível visualizar o feedback obtido pelos utilizadores que realizaram os testes.

No geral, como se sentiu ao utilizar a nossa interface? O que pensa que pode ser melhorado na mesma?

6 responses

O site é bastante perceptível e acessível. Apoio a causa!

O site é bastante simples e intuitivo de usar. No entanto tem aspectos a melhorar futuramente.

Em termos gerais está bom. O fórum também

Simples e intuitiva na sua grande parte. O único defeito, na minha opinião, é que certas funcionalidades não estão correctamente catalogadas, como por exemplo, na secção de Contactos pode-se escrever comentários.

Acho a interface muito interativa, de facil utilizacao, e com bom design

Site bastante intuitivo e de fácil manuseamento

FIGURA 49- FEEDBACK DOS UTILIZADORES AO SITE

4. Método e Planeamento

O método que realizamos para o desenvolvimento do trabalho final de curso (TFC), foi realizar reuniões presenciais, via *Skype e Zoom* com o nosso orientador, de modo a linear as etapas que seriam esperadas realizar para elaboração deste projeto. As reuniões que foram realizadas, decorreram durante as entregas do relatório entregues ao longo do ano letivo 2019/2020. Nessas reuniões, abordaram-se assuntos como:

- Escolha da ferramenta que se iria utilizar para o desenvolvimento da plataforma;
- Definição dos meios de autossustento da plataforma;
- Elaboração dos requisitos que estariam relacionados com o desenvolvimento da plataforma;
- Implementação e desenvolvimento do *website*.

Em relação ao cumprimento do calendário, conseguimos cumprir no primeiro semestre a tudo o que nos propusemos. Relativamente às entregas realizadas no segundo semestre, não nos foi possível cumprir com tudo o que tínhamos proposto fazer, nem cumprir o calendário como gostaríamos, devido às limitações que encontramos para o desenvolvimento do *site*. É de se referir que, devido à exigência sentida em aulas e trabalhos ao longo deste último semestre, que teve impacto no atraso da entrega do trabalho final de curso.

Elaboração do TFC										
Nome	Status	Data	Data 1	Data 2	Data 3	Data 4	Data 5	Data 6	Data 7	Data 8
Reuniões com o Orientador	Fecho	2019-10-30	2019-11-20	2019-11-24	2019-12-26	2020-01-17	2020-03-11	2020-04-15	2020-04-23	2020-06-06
Implementação e desenvolvimento em Wordpress	Fecho	2019-11-21	2019-12-21	2020-01-16	2020-02-20	2020-05-15	2020-06-18	2020-07-09		
Identificação do Problema	Fecho	2019-10-30	2019-11-15	2019-12-14	2020-01-08	2020-02-06	2020-03-13	2020-04-30		
Viabilidade e Pertinência	Fecho	2019-11-07	2019-12-05	2020-01-02	2020-02-13	2020-03-14	2020-05-08	2020-06-12		
Levantamento e Análise dos Requisitos	Fecho	2019-12-05	2020-01-09	2020-02-29	2020-03-12					
Elaboração do relatório	Fecho	2019-10-30	2020-03-13							
Solução Proposta	Fecho	2019-10-30	2019-11-24	2019-12-13	2020-01-16	2020-02-14	2020-03-14	2020-04-17	2020-05-06	2020-06-12
Desenvolvimento da Plataforma MVCO	Fecho	2019-11-01	2019-12-21	2020-01-24	2020-02-06	2020-03-20	2020-04-16	2020-05-16	2020-06-13	2020-07-12
Sustentabilidade da Plataforma	Fecho	2019-10-25	2019-10-31	2019-11-22	2019-12-13	2020-01-17	2020-02-13	2020-03-13	2020-04-10	2020-05-15
Test Case	Fecho	2020-03-12	2020-04-10							
Arquitetura Proposta	Fecho	2019-10-25	2019-11-22	2019-12-13						
Recomendações para o futuro desenvolvimento	Fecho	2020-03-12	2020-07-12							
Benchmarking	Fecho	2019-11-14	2019-12-13	2020-01-16						
Plataformas Existentes	Fecho	2019-11-04	2019-12-12	2020-01-17	2020-02-13	2020-03-13	2020-04-10	2020-05-14		
Plataformas de Crowdfunding	Fecho	2020-01-17	2020-02-14	2020-03-13						

FIGURA 50- PLANEAMENTO DO TRABALHO DE FINAL DE CURSO

5. Conclusões e trabalhos futuros

Dificuldades

Podemos concluir, após esta última fase, que o nosso trabalho poderia ser melhorado se tivéssemos tido oportunidade de ter um serviço de hospedagem, se este não tivesse custos associados. Apesar do grupo ter realizado um grande esforço para contornar esta limitação, efetuámos um trabalho de pesquisa bastante exaustivo, por forma a verificar se seria possível encontrar algum serviço de hospedagem que fosse gratuito, ou seja, que nos permitisse ter acesso aos *plugins* necessários para a realização todos os objetivos a que nos propusemos na fase inicial deste projeto.

Recomendações para Trabalhos Futuros

No entanto, achamos que a melhor solução possível para o seu desenvolvimento, seria escrita de código e o uso da Inteligência Artificial, já que iria ajudar no *Smart Contract* com a mediação automática sem intervenção humana.

Achamos que futuramente seria interessante haver uma ligação com uma ISFL que apoiem esta causa, de modo a ter um conhecimento maior daquilo que atualmente acontece neste tipo de causas e entender como é possível criar parceiras com as mesmas, bem como com prestadores de serviços de saúde.

Este projeto é de amplitude, já que vai desde a gestão da sustentabilidade da plataforma até ao desenvolvimento da tecnologia, por isso seria recomendado para futuros trabalhos uma associação entre alunos de engenharia informática e informática de gestão. Isto é, os alunos de engenharia informática estariam mais centrados na componente da inteligência artificial e *Back-end/Front-end* sendo que os alunos de informática de gestão estariam mais focados na construção dos requisitos, sustentabilidade da plataforma e a implementação do *blockchain* nos *smart contracts*.

Bases de conhecimento para o desenvolvimento do TFC

Para realização do nosso trabalho final de curso tentamos pôr em prática os conhecimentos que fomos adquirindo ao longo destes três anos. Para isto utilizamos conhecimentos das disciplinas como:

- FSI (Fundamentos de Sistemas de Informação): conceitos de sistemas de informação empresariais que serviram de apoio, apesar de forma e escala diferentes, à análise deste trabalho.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

- TPM (Teoria e Prática de Marketing): Análise de fatores económicos, sociodemográficos e tecnológicos aplicáveis em cenários reais.
- ACS (Análise de conceção de sistemas): Análise aos casos de estudo.
- ES (Engenharia de Software): Levamento e escrita dos requisitos
- IHM (Interação Humano-Máquina): Permitiu termos em atenção ao desenho da plataforma tendo como foco a possibilidade dos utilizadores menos experientes e que se sentissem com menos conforto na utilização do site.
- GF (Gestão Financeira): Permitiu a que se cria um plano de negócio, ou seja, termos um plano definido de autossustento para a nossa plataforma. Mas também a termos em consideração os custos fixos e variáveis deste negócio.

Anexos

Segundo uma das mais recentes projeções do Instituto Nacional de Estatística (INE, 2017), a população de Portugal poderá passar dos atuais cerca de 10 milhões de habitantes para 7,5 milhões em 2080.

Desta forma e para se perceber melhor este cenário de envelhecimento populacional acentuado que Portugal atravessa, é necessário clarificar a definição do indicador estatístico responsável por espelhar esta realidade. O índice de envelhecimento é um indicador que, segundo o INE (2017), representa “o número de pessoas com 65 ou mais anos de idade por cada 100 pessoas menores de 15 anos”.

Com o objetivo de clarificar o que foi mencionado, é apresentado um gráfico que evidencia a relação entre a população idosa e a população jovem, num período de tempo longo, desde 1961 até ao mais recente ano de 2018 (Figura 19).

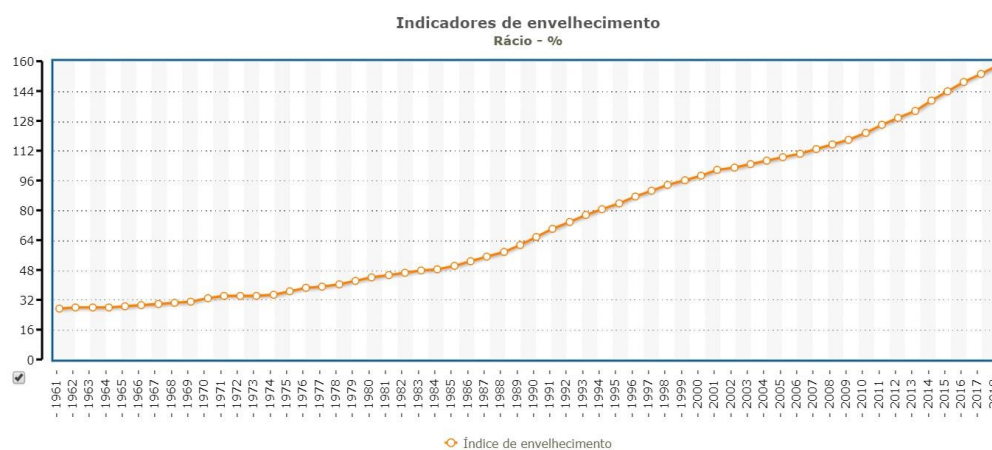


FIGURA 51 – INDICADORES DE ENVELHECIMENTO. FONTE: INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019

Assim, em Portugal, o índice de envelhecimento apresenta um comportamento acentuadamente crescente. Tendo ainda em conta a definição da variável em análise, pode afirmar-se que um índice com um valor superior a 100 é representativo de uma população que regista um maior número de idosos face ao total de população considerada jovem. Passando então à comparação dos valores registados nas extremidades do gráfico, verifica-se que o índice de envelhecimento em 2018 reflete, aproximadamente, mais 130 pessoas idosas por cada 100 jovens, comparativamente com o que era registado em 1961.

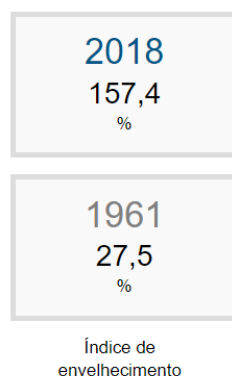


FIGURA 52 - PERCENTAGEM DO ÍNDICE DE ENVELHECIMENTO NO ANO DE 1961 E 2018

Os dados mais recentes, relativos a 2018, evidenciam um índice de envelhecimento de 157,4.

Desta forma e como se pode verificar com os dados previamente apresentados, é possível concluir que Portugal está a enfrentar um fenómeno de envelhecimento populacional bastante acentuado, sendo que, não só o numerador – população idosa – está a aumentar, como o denominador – população jovem – está a diminuir.

Com isto, torna-se importante e oportuno introduzir-se o conceito de duplo envelhecimento, na medida em que, Portugal não só tem enfrentado um aumento da esperança de vida à nascença, facto que é responsável pelo alargamento do topo da pirâmide etária como, paralelamente, tem registado uma diminuição da natalidade, facto que tem exercido uma acentuada pressão para o estreitar da base desta mesma pirâmide.

Introduzidos estes dois conceitos, procurar-se-á perceber em que medida os dois fenómenos – aumento da esperança de vida à nascença e redução da taxa de natalidade – concorrem para o fenómeno do envelhecimento apresentado.

Voltando então ao conceito de esperança de vida à nascença e sendo esta variável caracterizada pelo número médio de anos que uma pessoa à nascença pode esperar viver, tendo em conta as taxas de mortalidade por idades observadas no momento da referência (INE, 2017), importa ter presente a ideia de que, devido às tendências de declínio e envelhecimento que se têm vindo a registar na população portuguesa, o país registou nas últimas quatro décadas um forte aumento da esperança de vida à nascença, levando a que o número de jovens com idade inferior a 15 anos decrescesse em termos relativos e atingisse valores apenas iguais ou inferiores ao número de pessoas com mais de 65 anos.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Desta forma, torna-se relevante a introdução de um gráfico que evidencie o comportamento desta variável, começando a análise precisamente em 1970 e terminando no mais recente ano de 2017 (Figura 21).

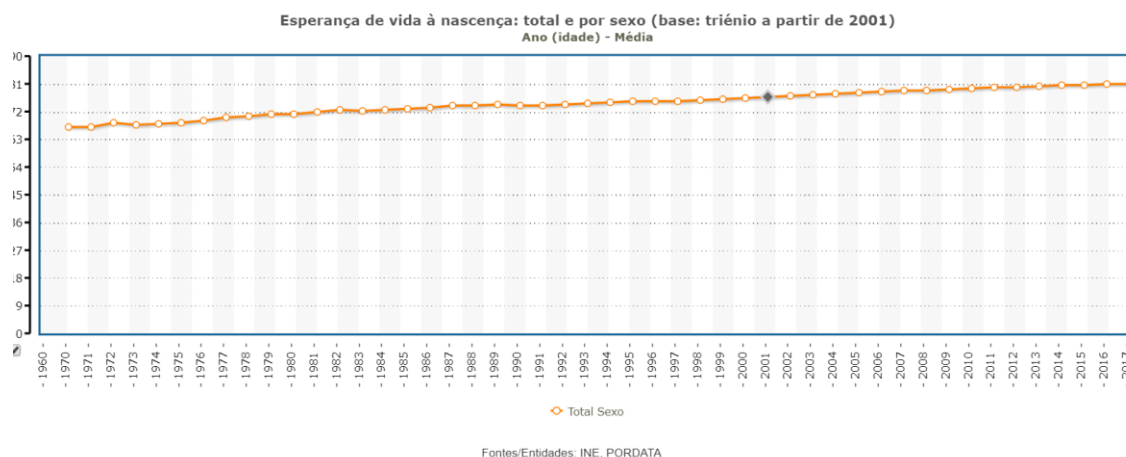


FIGURA 53 – ESPERANÇA DE VIDA À NASCENÇA, PORTUGAL, 1970-2016. FONTE: INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019

Tendo presente o gráfico relativo ao comportamento da variável que informa sobre os anos que um indivíduo poderá esperar viver aquando do seu nascimento, pode observar-se a tendência maioritariamente crescente da linha representativa desta variável.

Em 1970, a população, ao seu nascimento, poderia esperar viver, aproximadamente, 67 anos de vida; no entanto e comparando este valor com a extremidade do gráfico, em 2017, observa-se que os anos de vida que uma pessoa poderá esperar viver, aquando do seu nascimento, aumentou quase 14 anos, tendo sido registado um valor de quase 81 anos de vida.



FIGURA 54 - MÉDIA DE IDADE DA ESPERANÇA DE VIDA EM 1970 E 2017

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Desta forma e voltando ao que foi referido sobre a responsabilidade desta variável no processo de alargamento do topo da pirâmide etária portuguesa, conclui-se que a tendência para o envelhecimento da população é crescente e sem previsões de abrandamento.

Aparecendo como uma das variáveis mais importantes no processo de evolução demográfica nacional, torna-se relevante proceder a uma análise profunda sobre a natalidade portuguesa.

Assim, como natalidade, entende-se pelo número de nascimentos que ocorrem numa população e num determinado período previamente estipulado.

Enquanto o complemento ao conceito de natalidade, a taxa bruta de natalidade traduz o número de nados vivos ocorridos durante um determinado período de tempo, normalmente um ano civil, referido à população média desse período (INE, 2017). Habitualmente, este indicador está expresso em número de nados vivos por 1000 habitantes.

Em seguimento deste conceito e para uma explicação mais clara e objetiva do estado da natalidade portuguesa e de como esta se tem comportado ao longo do tempo, é importante observar graficamente esta variável e consequente influência no processo de envelhecimento demográfico português.

Assim sendo, a Figura 5 apresenta o seu comportamento desde 1960 até ao ano de 2018.

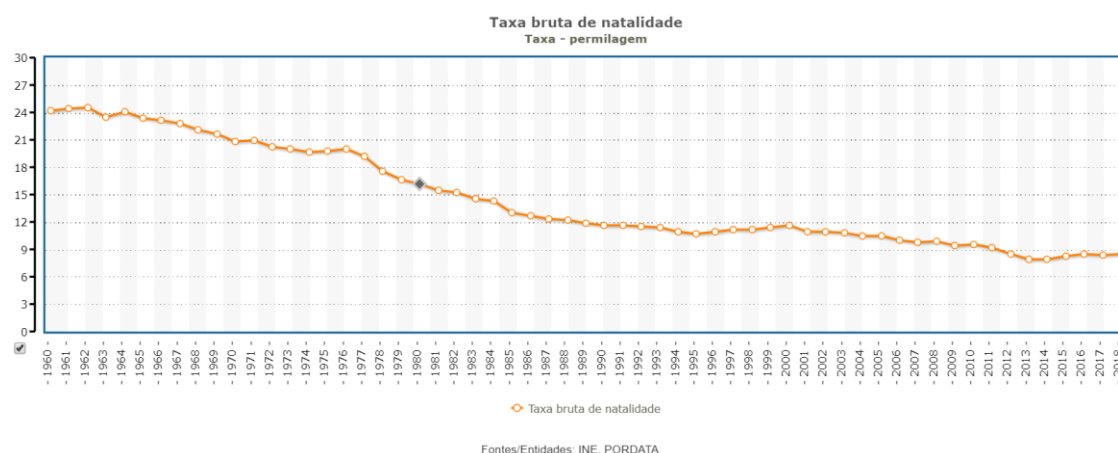


FIGURA 55 – TAXA BRUTA DE NATALIDADE, PORTUGAL, 1960-2018 - FONTE: INE, ESTIMATIVAS DE NADOS VIVOS. INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019.

Analisando o gráfico relativo à taxa bruta de natalidade, verifica-se que a tendência do comportamento desta variável é maioritariamente decrescente. Com este efeito, em 1960, a taxa bruta de natalidade correspondia a 24,1 nados vivos por 1000 indivíduos residentes, o que compara com uma taxa bruta de natalidade de 8,5‰, em 2018.

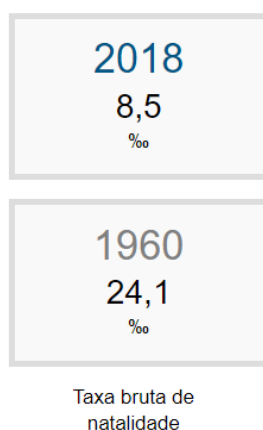


FIGURA 56- TAXA BRUTA DE NATALIDADE EM ‰ DE 1960 E 2018

Isto tem a ver com a mudança de mentalidades e como certas práticas foram abolidas em prol de outras com mais valor acrescentado, tanto para a qualidade de vida, como para o mercado de trabalho. Um exemplo que pode ser referido é a modernização da vida familiar e a tão importante entrada da mulher no mundo do trabalho. O número de divórcios aumentou, houve uma grande e acentuada diversificação da vida conjugal e a natalidade diminuiu em grande escala.

Importa referir, dentro deste tema, que o fenómeno migratório líquido, foi também um movimento migratório que levou a alterações na estrutura etária da população e, como consequência, o aumento do grau de envelhecimento demográfico.

Sendo importante a introdução deste conceito de saldo migratório, devido ao facto destes indicadores serem de difícil cálculo e a sua exatidão muito difícil de ser obtida, o saldo migratório é geralmente calculado com base na diferença entre a variação populacional e o crescimento natural entre dois períodos (saldo migratório ajustado). Por conseguinte, as imprecisões estatísticas nestas duas componentes, em especial na variação populacional, influenciam diretamente as estatísticas sobre o saldo migratório.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Para melhor se esclarecer a relevância do saldo migratório, é apresentada na Figura 7, a sua evolução no período 1961-2018.

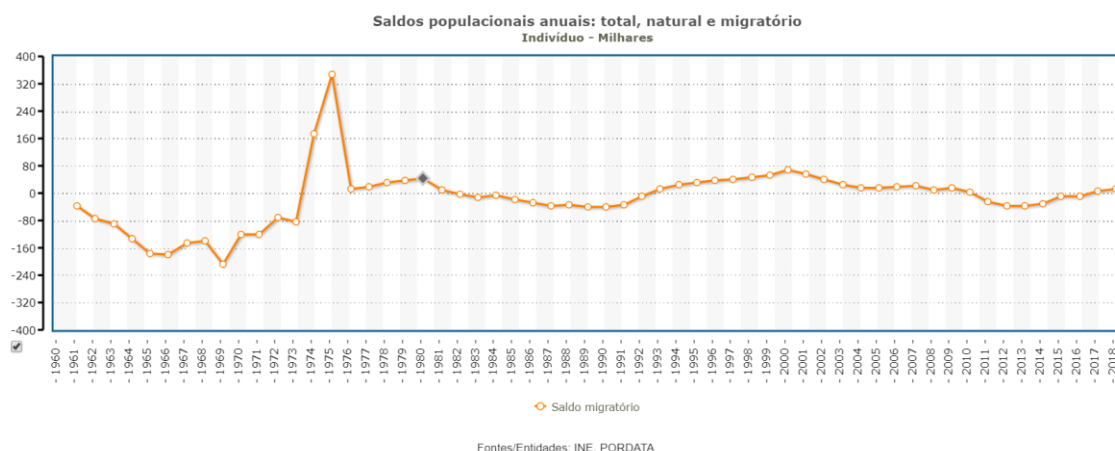


FIGURA 57 – SALDO MIGRATÓRIO, 1961-2018 - FONTE: INE, ESTIMATIVAS DE NADOS-VIVOS. INE, ESTIMATIVAS DE ÓBITOS. INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019

Antes de se iniciar esta análise, importa ter presente a influência direta das migrações no envelhecimento demográfico, mas também a influência indireta, por via da natalidade. Nos últimos anos, tem sido notória a influência da emigração na natalidade portuguesa, na medida em que este movimento consiste precisamente na saída de pessoas do nosso país que estão em idade de casar e ter filhos, optando por fazê-lo noutra destina. Agravando este cenário, com a crise económico-financeira iniciada em 2007-2008, Portugal conseguiu perder um número de pessoas superior a 100 mil por ano, refletindo sobretudo saídas de pessoas jovens, ativas e com vontade de ter filhos, o que inevitavelmente se vai repercutir na fecundidade e respetiva natalidade do nosso país.

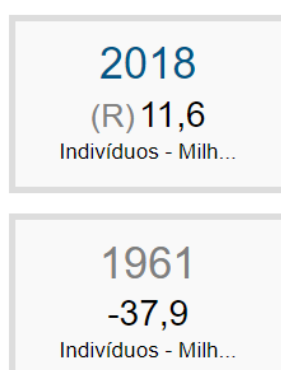


FIGURA 58- SALDO MIGRATÓRIO

Desta forma, pode observar-se no gráfico apresentado que o saldo migratório em Portugal tem vindo a demonstrar algumas oscilações, desde a década de sessenta até à atualidade, traduzindo-se num comportamento algo irregular ao longo do período de tempo em análise.

Depois dos anos 60 terem sido essencialmente de emigração, importa ressaltar a explosão que esta variável apresentou em 1974/1975, atingindo em 1975 um afluxo de 347 mil indivíduos, em resultado do processo de descolonização, no contexto do qual muita gente foi repentinamente obrigada a abandonar os locais onde vivia, deixando para trás todos os seus ativos financeiros e bens pessoais. Estabilizado este processo, em meados dos anos 80, com a entrada de Portugal na antiga Comunidade Económica Europeia, o saldo migratório volta a atingir valores negativos, tendo permanecido assim até meados de 1993, ano em que esta tendência é novamente invertida, registando-se um saldo migratório positivo até 2010.

Por fim e seguindo a tendência apresentada, esta variável tem vindo a registar valores negativos desde, aproximadamente, 2011 até 2016. Ainda assim, em 2013, a tendência parece ter começado a inverter-se, atingindo-se em 2017 um saldo migratório positivo de 4,9 mil indivíduos. Em particular, o número de emigrantes diminuiu cerca de 18,5% em 2015 face ao ano anterior. O Instituto Nacional de Estatística estima ainda que, em 2015 e 2016, tenham saído, em cada um dos anos, cerca de 40 mil pessoas para trabalhar e residir no estrangeiro, por um período igual ou superior a um ano. No entanto e equilibrando esta situação, o nosso país tem-se tornado um posto de atração para cada vez mais gente, estimando-se que, em 2015 e 2016, tenham entrado, em cada um dos anos, cerca de 30 mil pessoas (INE, 2017).

Também à que ter em atenção à crise, como já foi referido anteriormente, em particular o desemprego, que alterou as características relativamente ao apoio social, levando desta forma, a um aumento de apoio por parte dos cuidadores informais, familiares ou grupos de afinidade, que por sua vez, recorrem às instituições em tempo útil, para serviços com maior exigência, mas sem transmitir todo o suporte ao atendimento individual. Como se pode confirmar nas figuras a seguir:

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”
MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

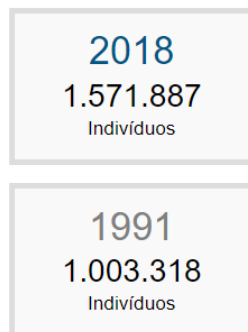
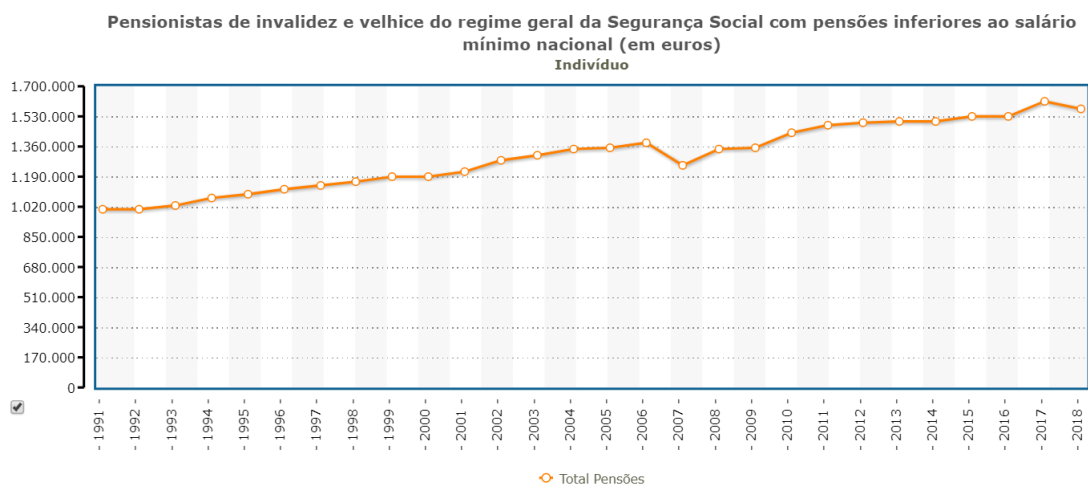


FIGURA 59- CUIDADORES INFORMAIS



Fontes/Entidades: ISS/MTSSS, PORDATA

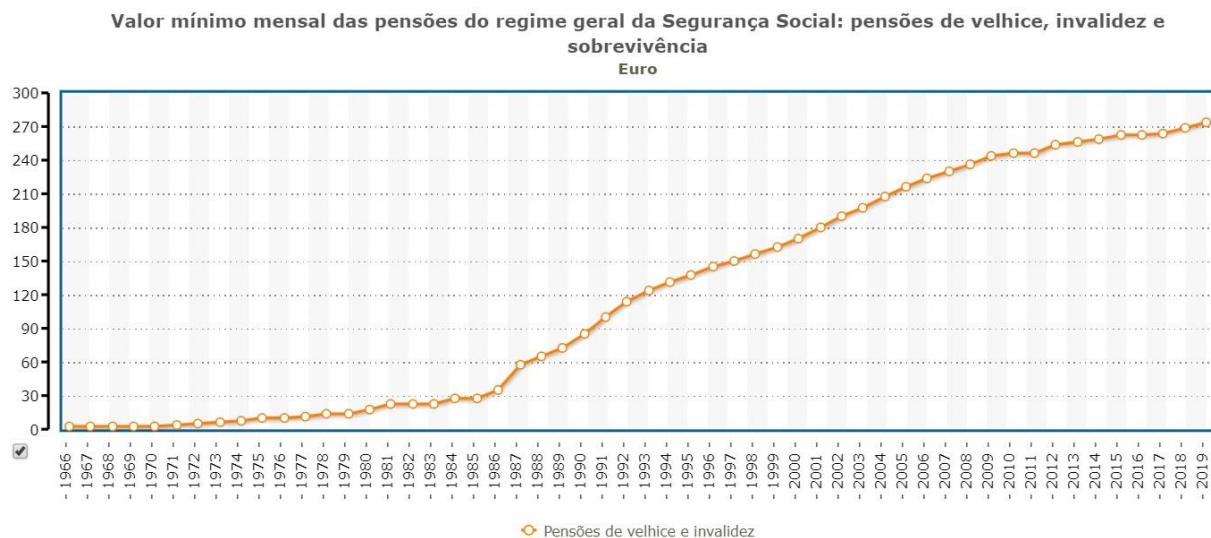
PENSIONISTAS DE INVALIDEZ E VELHICE DO REGIME GERAL DA SEGURANÇA SOCIAL COM PENSÕES INFERIORES AO SALÁRIO MÍNIMO NACIONAL (EM EUROS). INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019



FIGURA 61- VALOR MÍNIMO MENSAL DE PENSÕES

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SETOR



Fontes/Entidades: DGSS/MTSSS, PORDATA

FIGURA 62 – TOTAL DE PENSÕES, 1961-2018 - FONTE: INE, VALOR MÍNIMO MENSAL DAS PENSÕES DO REGIME GERAL DA SEGURANÇA SOCIAL: PENSÕES DE VELHICE, INVALIDEZ E SOBREVIVÊNCIA. INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019

Para colmatar esta falha em Portugal, as Instituições Sem Fins Lucrativos (ISFL) têm desempenhado um grande papel de suporte essencial a um frágil sistema de apoio, que suporta não só idosos e pessoas com deficiência, mas também jovens com dificuldades financeiras e sociais, populações carenciadas, entre outros similares.

Bibliografia

➤ **Proposta Base:**

L. Gomes, “Maria, vai com as outras!” - Mediação de serviços para o Terceiro Sector, 2013.

➤ **Guias para a estruturação do relatório:**

L. Gomes, P. Alves e R. Ribeiro, “Estrutura do Relatório”, “Critérios de Avaliação” e “Artefactos a entregar (deliverables)” em REGULAMENTO DO TRABALHO FINAL DE CURSO (TFC) - LICENCIATURAS ENGENHARIA INFORMÁTICA (LEI) e INFORMÁTICA DE GESTÃO (LIG) - 2019/2020 - 2º Semestre, p.9 a 13, 2019

CASES, “Conta Satélite da Economia Social”, INE, Lisboa, 2016

Empreendedorismo Social Em Portugal, Cristina Parente, Lisboa, 2014

IEEE, “How to Cite References: IEEE Documentation Style”. Disponível mediante autenticação:

https://secure.grupolusofona.pt/ulht/moodle/pluginfile.php/661672/mod_resource/content/2/IEEE%20Citation%20Guidelines.pdf

➤ **Informações e recursos de suporte ao trabalho:**

Wordpress. Disponível em: <http://www.wordpress.com/>, [Acedido Nov. 6, 2019].

Entrajuda. Disponível em: <http://www.entrajuda.pt/>, [Acedido Nov. 6, 2019].

Mediação de Serviços para o Terceiro Sector, Copyright de Carlos Miguel Marcos e Daniel Filipe Bertelo, ULHT, [Acedido Nov. 6, 2019].

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Amazon, “Amazon Mechanical Turk”. Disponível: <https://www.mturk.com/>, [Acedido Nov. 6, 2019].

Pordata. Disponível em: <http://www.pordata.com/>, [Acedido Nov. 6, 2019].

Fundação Francisco Manuel dos Santos. Disponível em:

<http://nascereportugal.ffms.pt/#cada-vez-menos>, [Acedido Nov. 6, 2019].

INE, Disponível em:

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE, [Acedido Nov. 6, 2019].

Segurança Social. Disponível em: <http://www.seg-social.pt/inicio>, [Acedido Nov. 6, 2019].

AirBnb. Disponível em: [https://canaltech.com.br/curiosidades/Airbnb-](https://canaltech.com.br/curiosidades/Airbnb-Plataforma-de-de-hospedagens-traz-opcoes-para-todo-o-tipo-de-turista/)

[Plataforma-de-de-hospedagens-traz-opcoes-para-todo-o-tipo-de-turista/](https://canaltech.com.br/curiosidades/Airbnb-Plataforma-de-de-hospedagens-traz-opcoes-para-todo-o-tipo-de-turista/),

[Acedido Nov. 6, 2019]., <https://pt.wikipedia.org/wiki/Airbnb>, [Acedido Nov. 6, 2019]. E <https://www.airbnb.pt/>, [Acedido Nov. 6, 2019].

LinkedIn. Disponível em:

<https://www.superempreendedores.com/web/infograficos/a-historia-de-sucesso-do-linkedin-infografico/>, [Acedido Nov. 6, 2019],

<https://pt.wikipedia.org/wiki/LinkedIn>, [Acedido Nov. 6, 2019],

<http://elespectadordigital.com/modelo-de-negocio-de-linkedin-red-social/> E

<https://www.linkedin.com/>, [Acedido Nov. 6, 2019].

FIREBASE. Disponível em: <https://firebase.google.com/docs/firestore/>,

[Acedido JUN. 26, 2020].

ANGULAR. Disponível em: <https://angular.io/>, [Acedido JUN. 26, 2020].

WORDPRESS PLUGINS. Disponível em:

<https://rockcontent.com/blog/melhores-plugins-de-wordpress/>, [Acedido JUN.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

20, 2020], <https://fredericolopes.com/a-minha-lista-dos-melhores-plugins-wordpress/>, [Acedido JUN. 20, 2020].

REMUNERAÇÕES PROFISSIONAIS SAÚDE. Disponível em:

<https://dre.pt/home/-/dre/114913090/details/maximized>, [Acedido JUN. 20, 2020], <https://magg.sapo.pt/atualidade/atualidade-nacional/artigos/quanto-ganham-afinal-os-medicos-e-enfermeiros-em-portugal-muito-pior-do-que-pensa>, [Acedido JUN. 20, 2020].

REMUNERAÇÕES INFORMÁTICO/CONSULTORA. Disponível em:

<https://www.bspconsulting.pt/contratos-avencas>, [Acedido JUN. 20, 2020].

Blockchain Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Blockchain> [Acedido JUN. 20, 2020].

Smart Contract Disponível em:

https://pt.wikipedia.org/wiki/Contrato_inteligente [Acedido JUN. 20, 2020].

1. Anexos

- Ficheiro Excel “Requisitos_MVCO.xlsx”;