



Satisfação dos beneficiários do Programa Rendimento Social de Inclusão (RSI) e Rendimento Social de Inclusão Emergencial (RSIE)

Introdução

No âmbito do Projeto Inclusão Social, financiado pelo Banco Mundial (BM), a Unidade de Gestão de Projetos Especiais (UGPE), como Unidade de Implementação do Projeto, aplicou um inquérito de satisfação junto aos beneficiários dos programas RSI e RSIE, cumprindo, assim, com a primeira medição do indicador “*Beneficiaries satisfied with the support provided by the RSI program*”, relativo a 1º semestre de 2021.

Objetivos

O principal objetivo deste inquérito era aferir a satisfação dos beneficiários com o apoio fornecido pelos programas. Ademais, pretendeu-se com a realização do mesmo conhecer algumas características dos inquiridos, tais como: a posição dentro do agregado familiar, idade, sexo, relação com o chefe do agregado familiar, o tempo em que auferem o benefício, os principais gastos realizados e as dívidas contraídas nos últimos 12 meses.

Amostragem

O inquérito foi aplicado a 271 beneficiários, 50 do Programa Rendimento Social de Inclusão e 221 do Programa Rendimento Social de Inclusão Emergencial, selecionados de forma aleatória e independente entre os 22 municípios do país. Esta amostra apresenta um intervalo de confiança de 95% e margem de erro de 5%.

Âmbito populacional

O âmbito populacional para a recolha de dados abrangeu 22.750 beneficiários (4.186 do RSI e 18.564 do RSIE).

Recolha de dados

A recolha de dados decorreu de 03 de junho a 11 de agosto de 2021, em todos os 22 municípios do país, utilizando-se da ferramenta KoboToolbox. Esta recolha foi realizada por entrevista telefónica junto aos agregados familiares ou respectivos representantes.

Resultados

Posição dentro do agregado familiar

Dos 271 beneficiários inquiridos, **236 (87%)** eram Chefes do Agregado Familiar, principais responsáveis pela gestão do benefício e **35 (13%)**, seus representantes.

Gráfico 1: Posição dos inquiridos dentro do agregado familiar



Relação com o chefe do agregado familiar

Entre os 35 Representantes do Agregado Familiar, **19 (54%)** são seus filhos, na sua grande maioria, **17 (89%)** mulheres, das quais **13 (76%)** com idade compreendida entre 21 e 39 anos.

Gráfico 2: Relação dos inquiridos com o chefe do agregado familiar

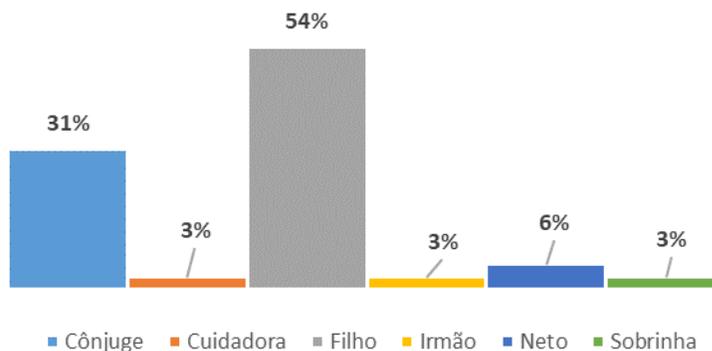


Gráfico 2.1: Sexo dos filhos dos agregados familiares

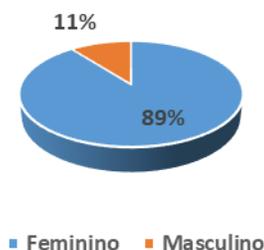
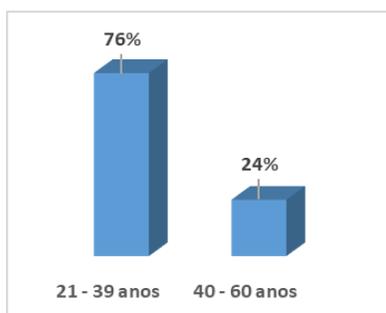


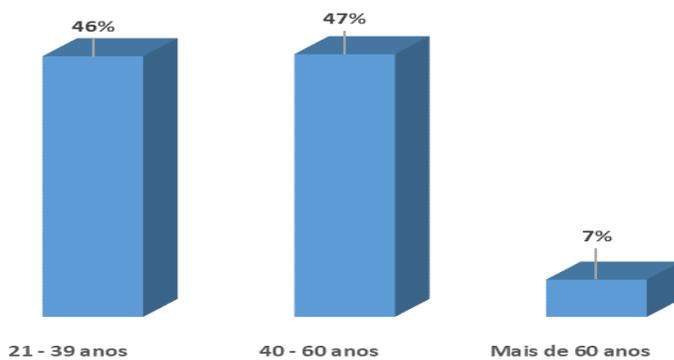
Gráfico 2.2: Idade das filhas dos agregados familiares



Faixa etária dos beneficiários

Entre os beneficiários, **127 (47%)** encontram-se na faixa dos 21 a 39 anos, **126 (46%)** na faixa dos 40 a 60 anos, e apenas **18 (7%)** têm mais de 60 anos.

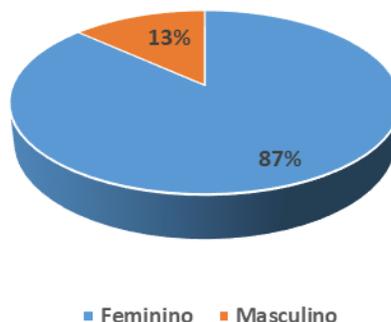
Gráfico 3: Faixa etária



Sexo dos beneficiários

235 (87%) são do sexo feminino e 36 (13%) do sexo masculino.

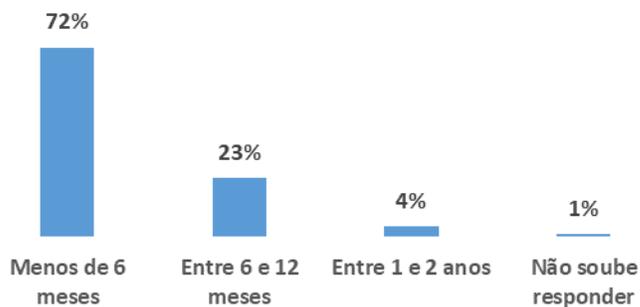
Gráfico 4: Sexo



Tempo em que auferem o benefício

A grande maioria dos beneficiários, 196 (72%), declarou auferir o rendimento a menos de 6 meses, enquanto que 3 (1%), não souberam responder.

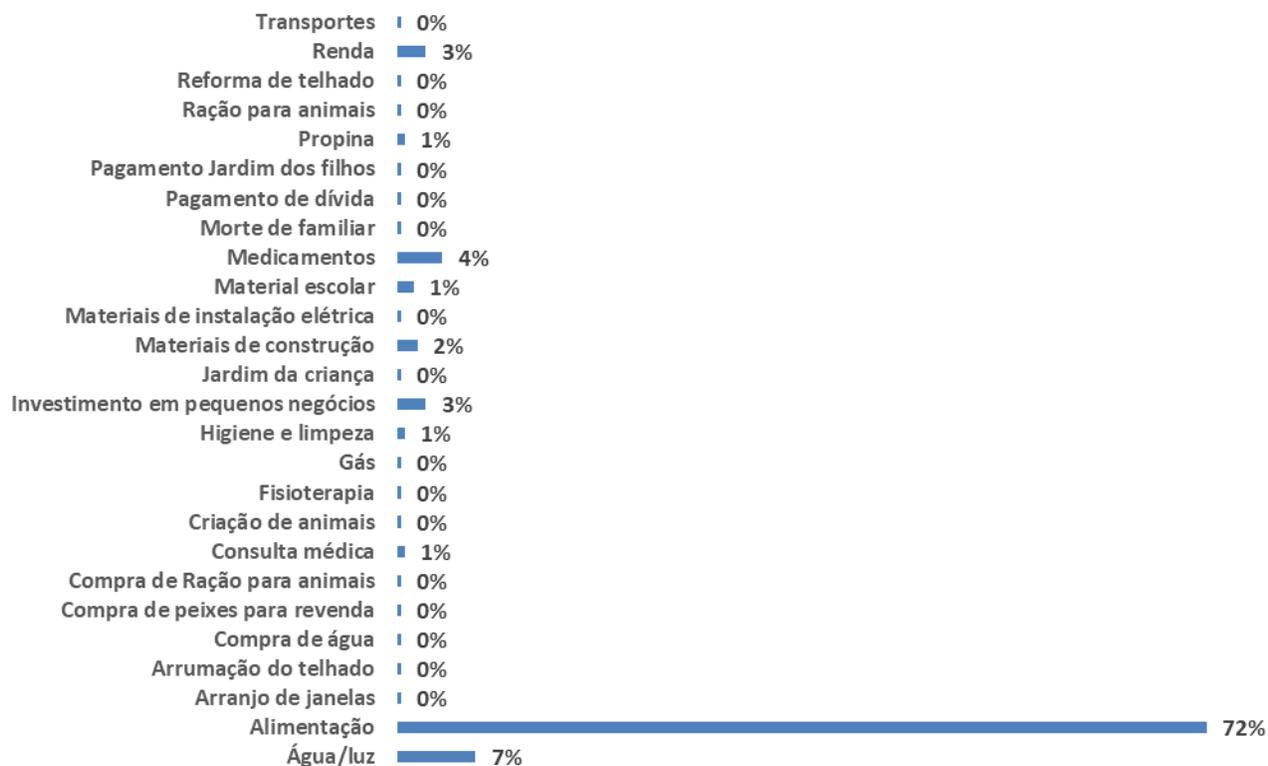
Gráfico 5: Tempo auferindo o benefício



Principais gastos realizados

196 beneficiários (72%), têm como prioridade fundamental a utilização do benefício na aquisição de alimentos, seguida do pagamento das faturas de eletricidade e água com 19 beneficiários (7%).

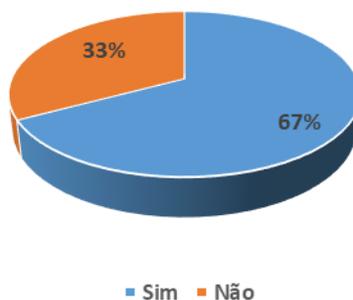
Gráfico 6: Utilização do benefício



Dívida contraída nos últimos 12 meses

182 beneficiários (**67%**) afirmaram ter contraído alguma dívida nos últimos 12 meses, enquanto **89** (**33%**) afirmaram não ter contraído.

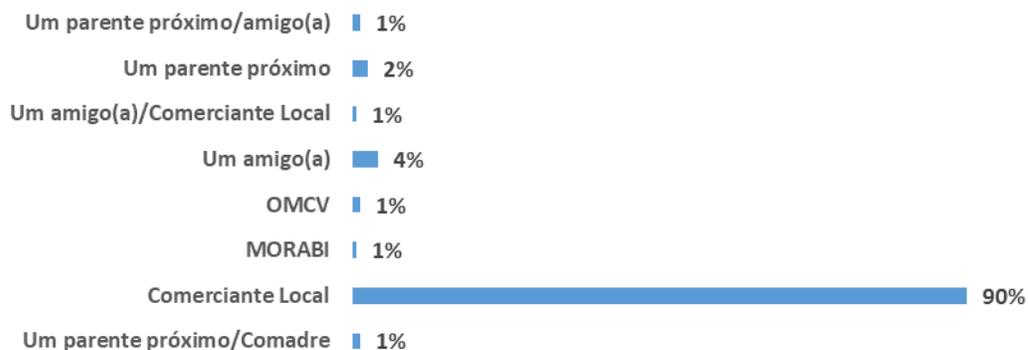
Gráfico 7: Contração de dívida nos últimos 12 meses



Credor

Dos 182 beneficiários que afirmaram ter contraído alguma dívida nos últimos 12 meses, **163 (90%)** o contraíram junto a um **comerciante local**.

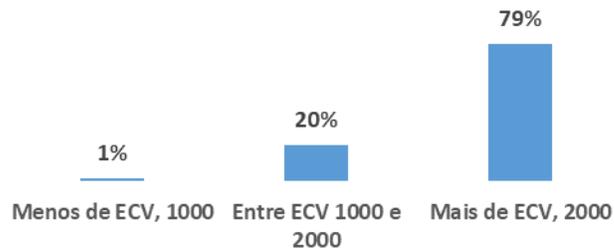
Gráfico 8: Credor da dívida



Montante da dívida

Dos 182 beneficiários que afirmaram ter contraído alguma dívida nos últimos 12 meses, **143 (79%)** afirmaram ter contraído em média, montantes superiores a ECV 2.000,00 (dois mil escudos).

Gráfico 9: Montante da dívida

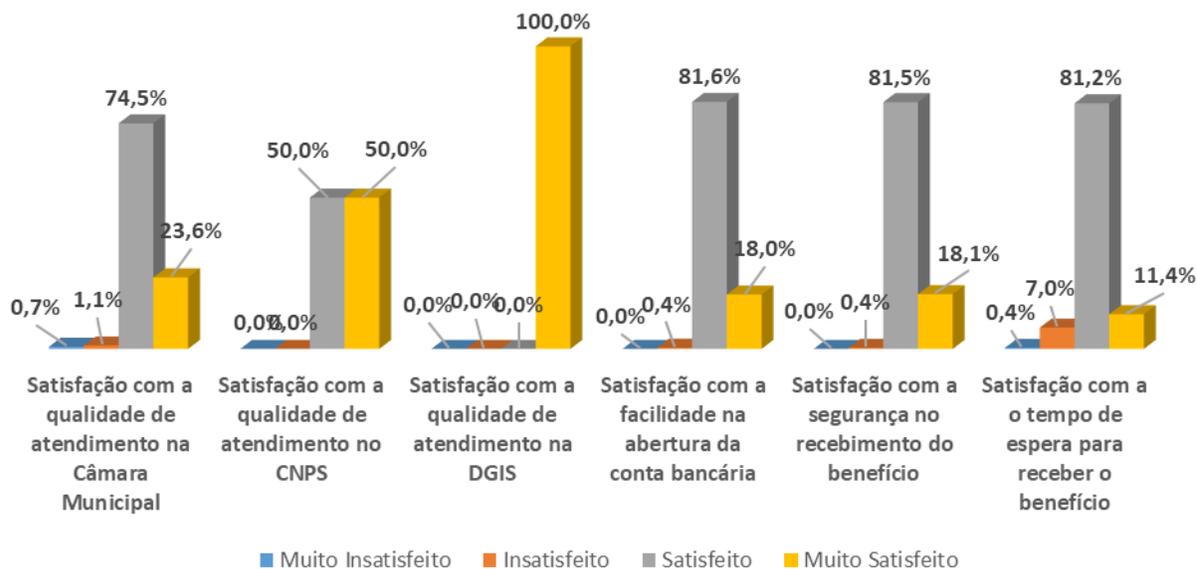


Satisfação com o programa RSI/RSIE

Da análise das dimensões de satisfação avaliadas, verificou-se:

- Satisfação com a qualidade de atendimento na Câmara Municipal:** 98% dos inquiridos manifestaram estar Satisfeitos ou Muito satisfeitos, enquanto 2%, afirmaram estar Insatisfeitos ou Muito insatisfeitos;
- Satisfação com a qualidade de atendimento no Centro Nacional de Pensões Sociais (CNPS):** 100% dos inquiridos manifestaram estar Satisfeitos ou Muito satisfeitos.
- Satisfação com a qualidade de atendimento na Direção Geral de Inclusão social (DGIS):** 100% dos inquiridos manifestaram estar Muito satisfeitos;
- Satisfação com a facilidade na abertura da conta bancária:** 99,6% dos inquiridos manifestaram estar Satisfeitos ou Muito satisfeitos, enquanto 0,4%, afirmaram estar Insatisfeitos;
- Satisfação com a segurança no recebimento do benefício:** 99,6% dos inquiridos manifestaram estar Satisfeitos ou Muito satisfeitos, enquanto 0,4%, afirmaram estar Insatisfeitos;
- Satisfação com o tempo de espera para receber o benefício:** 92,6% dos inquiridos manifestaram estar Satisfeitos ou Muito satisfeitos, enquanto 7,4%, afirmaram estar Insatisfeitos ou Muito insatisfeitos, justificados sobretudo por atrasos no pagamento das prestações.

Gráfico 10: Satisfação com o programa RSI/RSIE





Conclusão

Para o cálculo do indicador “*Beneficiaries satisfied with the support provided by the RSI/RSIE program*”, utilizou-se a média dos beneficiários que manifestaram estar **Satisfeitos ou Muito satisfeitos** com o programa (**98,3%**), considerando as 6 dimensões avaliadas, como mostra a tabela abaixo:

Tabela 1: Média de beneficiários satisfeitos com o apoio fornecido pelo programa RSI/RSIE

Dimensões	Beneficiários Satisfeitos ou Muito satisfeitos com o programa RSI/RSIE
Satisfação com a qualidade de atendimento na Câmara Municipal	98,2%
Satisfação com a qualidade de atendimento no CNPS	100,0%
Satisfação com a qualidade de atendimento na DGIS	100,0%
Satisfação com a facilidade na abertura da conta bancária	99,6%
Satisfação com a segurança no recebimento do benefício	99,6%
Satisfação com a o tempo de espera para receber o benefício	92,6%
Média	98,3%