

# NÚCLEO DE OBSERVAÇÃO SOCIAL

/ Análise dos dados de Atendimentos\_2017

# / ALGUMAS OBSERVAÇÕES SOBRE OS DADOS RECOLHIDOS

A divulgação da presente informação tem o propósito de dar a conhecer os dados dos atendimentos enviados pelas diversas Cáritas Diocesanas (CD) ao Núcleo de Observação Social (NOS) da Cáritas Portuguesa durante o ano de 2017. Para o efeito, apresentaremos adiante uma análise muito simples sobre os dados disponíveis que foram comunicados pelas CD, assim como das principais problemáticas registadas, nalguns casos comparando com anos anteriores. Esta análise deverá ser sempre lida tendo em consideração todos os constrangimentos e limitações que irão sendo referidos, nomeadamente na Nota Prévia que a antecede.

Todavia, previamente a essa análise, será mencionada a origem da informação disponível, aludindo-se igualmente à abrangência dos dados que são apresentados.

Por outro lado, considerou-se ser também importante esclarecer sobre o planeamento para o presente ano, uma vez que está em curso uma alteração significativa na metodologia de recolha e transmissão de dados, através do desenvolvimento de um novo programa, que denominámos SGASP-II (Sistema de Gestão da Ação Social de Proximidade, versão II).

Após terem sido efetuadas estas observações sobre o envio de dados pelas Dioceses e o planeado para o presente ano, apresenta-se de seguida uma breve análise dos atendimentos registados e comunicados pelas CD à Cáritas Portuguesa em 2017, assim como das principais problemáticas registadas, nalguns casos comparando com anos anteriores.

## 1 / A RECOLHA E ORIGEM DOS DADOS

Com maior ou menor dificuldade e demora, todas as Cáritas Diocesanas enviaram dados relativos aos atendimentos registados em 2017.

Contudo, e como se tem vindo a alertar ao longo dos anos, subsistem algumas situações que põem diversos obstáculos ao bom funcionamento do sistema e à própria credibilidade da análise que se possa efetuar aos dados recebidos.

Estamos a referir-nos, entre outros, aos seguintes aspetos:

/ Nem todas as CD utilizam o SGASP, o que não sendo grave, pois os dados são introduzidos manualmente pelo NOS, poderá vir a prejudicar a implementação do novo sistema;

/ As CD de Coimbra e Funchal (segundo semestre) não discriminaram os seus dados por problemática dos pedidos de apoio;

/ Poucas CD referem a que locais de atendimento dizem respeito os dados enviados, o que limita o conhecimento sobre a sua representatividade; contudo, num elevado número de casos, os dados são apenas relativos aos atendimentos realizados nas sedes das CD;

/ Continua a verificar-se que algumas CD retardam em demasia o envio de informação, o que atrasa o trabalho de compilação dos dados e impede a sua análise a qualquer momento.

## 2 / PLANEAMENTO PARA 2018

Como foi sendo referido nas análises aos dados dos últimos anos, e de forma a atenuar a maioria das condicionantes do atual sistema, algumas delas referidas ao longo do presente texto, pretende-se reformular a metodologia de recolha e envio da informação sobre os atendimentos, uniformizando conceitos e procedimentos. Para que tal fosse possível, considerou-se fundamental que as Dioceses participassem na definição desses novos modelos e na criação de um novo software que servisse as suas necessidades.

Assim, em fevereiro de 2015, realizou-se em Fátima um Encontro Nacional para o qual foram convidadas todas as Cáritas Diocesanas, e que teve como objetivo a redefinição de conceitos e metodologias associados aos processos de recolha, gestão e manutenção da informação inerente ao apoio social de proximidade desenvolvido pelas várias Dioceses. Foi também solicitado a todas as Dioceses que enviassem propostas de alteração dos modelos existentes.

Na sequência desse encontro, e no âmbito deste processo de reestruturação do SGASP, foi criado um Grupo de Trabalho (GT) integrando representantes de algumas CD e elementos do NOS, sendo destinado a analisar as sugestões de alteração recebidas e desenvolver o novo programa de recolha e envio dos dados dos atendimentos. Este projeto tem prosseguido com as seis CD iniciais (Coimbra, Leiria/Fátima, Lisboa, Porto, Santarém e Viseu), em ordem a criar e testar essa nova metodologia, a concretizar no terreno ao longo de 2018 e através da utilização progressiva da nova versão do SGASP, o denominado SGASP-II.

Têm-se realizado reuniões e contactos, em ordem a elaborar, corrigir e adaptar os elementos constituintes do sistema, designadamente a caracterização dos agregados familiares e a ficha de atendimento, para que sejam utilizáveis por quem efetue atendimentos. Para tal, o GT elaborou várias propostas, que, após aprovação do NOS, foram trabalhadas tendo por objetivo implementar um novo modelo, que, na prática, constitui um novo Programa, tal a mudança de paradigma que lhe está subjacente. Efetivamente, de um programa em que existia uma filosofia de recolha de dados, passar-se-á para um instrumento auxiliar dos atendimentos, sendo que os dados serão recolhidos automaticamente, sem ser necessário qualquer procedimento para o efeito.

Esta nova versão foi apresentada às CD em janeiro de 2018, dando-se início ao período de experimentação, que motivou um conjunto de sugestões e propostas que têm vindo a ser implementadas. Concluída esta fase, será efetuada a definição dos locais de atendimento e dos utilizadores (administradores, técnicos) e respetiva credenciação nos vários níveis de acesso ao sistema. A entrada em produção (online) do software, prevista para o segundo semestre de 2018, será naturalmente precedida das sessões de formação necessárias. Deste modo, prevê-se para esse período a utilização em pleno do SGASP-II e que a partir de janeiro de 2019 esteja a ser utilizado pela generalidade das CD.

Como se vem alertando, o sucesso de todo este processo depende, entre outros fatores, da adequada formação e conhecimento do sistema, bem como da motivação e interesse das pessoas a ele ligadas. Com efeito, se bem que seja geralmente a mesma pessoa que envia os dados e que contacta o NOS, seria conveniente que todas as CD assim procedessem, de forma a haver uma maior responsabilização quanto a estas matérias. Esta pessoa seria objeto de uma formação específica regular e colaboraria sempre na evolução do Programa.

Entretanto, e até estarem a utilizar em pleno o SGASP-II, em 2018 as CD deverão enviar trimestralmente apenas os valores totais dos atendimentos realizados, no sentido de se manter uma compatibilidade mínima entre os dados nacionais recolhidos por todas as Dioceses. Como é natural, estes dados terão uma informação muito reduzida e permitirão uma análise bastante limitada.

### 3 / ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS

**NOTA PRÉVIA:** Os valores apresentados resultam da sistematização dos **dados enviados pelas Cáritas Diocesanas** ao NOS de acordo com o Sistema de Gestão de Ação Social de Proximidade (SGASP), tendo origem, maioritariamente, nos registos dos atendimentos efetuados pelas sedes das CD e, no caso de algumas delas, nos valores a elas transmitidos por várias instituições sócio caritativas da Igreja (Conferências de São Vicente de Paulo, grupos paroquiais, etc.). Deste modo, a base de trabalho corresponde apenas a uma amostra da totalidade dos atendimentos realizados no âmbito da Igreja, cuja representatividade se pode considerar ainda assim aceitável, particularmente em relação aos valores relativos (percentagens), uma vez que, provavelmente, devem refletir as tendências reais.

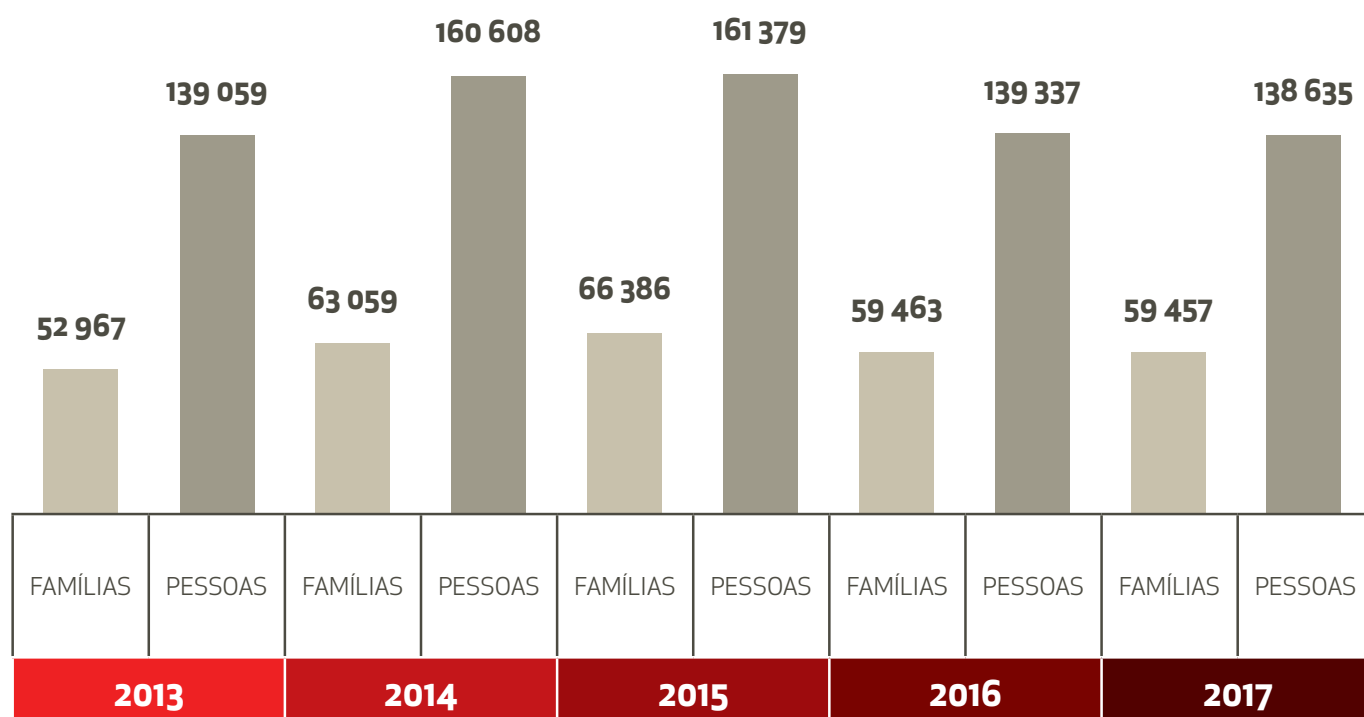
#### a / Atendimentos

A presente análise dos dados disponíveis é muito simples e terá que ser encarada como uma leitura de tendências, devido às limitações referidas na Nota Prévia acima e aos constrangimentos na recolha e origem da informação.

Além disso, variadas circunstâncias, nomeadamente a existência de alterações nas metodologias de recolha e a ocorrência de mudanças estruturais internas, motivaram variações em relação a períodos anteriores nos valores dos atendimentos comunicados por algumas CD, as quais podem não corresponder a efetivas alterações da realidade social envolvente.

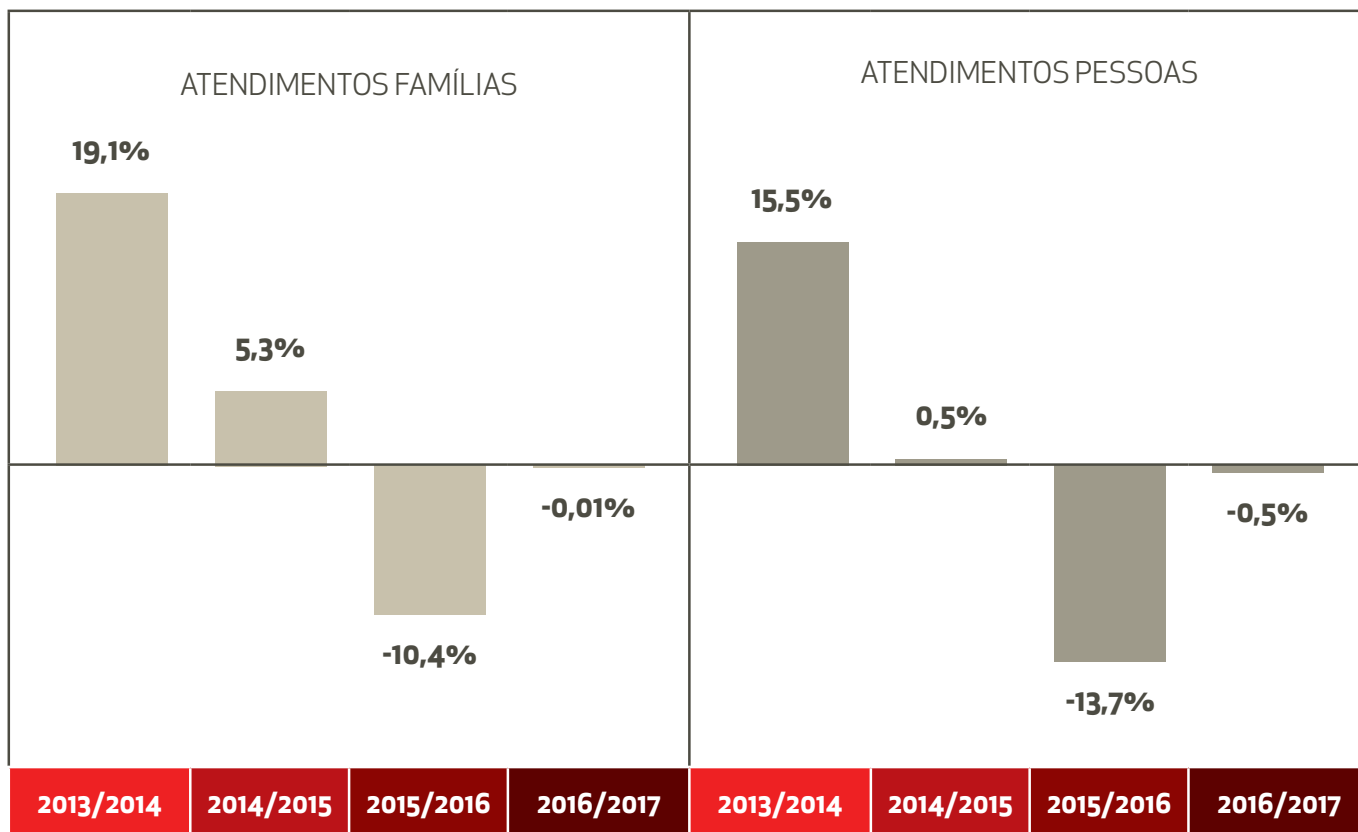
Os valores globais dos atendimentos comunicados pelas CD nos últimos anos, que são apresentados no quadro abaixo, evidenciam uma maior afluência de famílias e pessoas até 2015 e algum recuo nas duas variáveis nos anos seguintes. Tal evolução poderá corresponder a uma redução dos efeitos resultantes dos constrangimentos originados pelo Programa de Assistência Económica e Financeira a Portugal, que gerou aumento do desemprego e cortes salariais.

#### ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS COMUNICADOS / Atendimentos Valores de 2013 a 2017



Já relativamente à evolução verificada entre estes cinco anos, observam-se os seguintes valores relativos:

### ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS COMUNICADOS / Evolução 2013 a 2017



Observa-se, assim, que os atendimentos comunicados pelas Cáritas Diocesanas relativamente ao ano de 2017, quer no que diz respeito às Famílias, quer relativamente às Pessoas, sofreram uma ligeiríssima redução em relação ao ano anterior, em 0,01% e 0,5%, respetivamente. Estes valores, que se consubstanciam numa redução de apenas 6 atendimentos a Famílias e 702 a Pessoas, permitem concluir que, de uma maneira geral, se terá mantido o nível de procura face ao ano anterior.

No entanto, esta evolução final foi em larga medida uma consequência dos valores verificados no segundo semestre, pois os dados recolhidos no primeiro apontavam para uma certa descida em relação ao ano anterior. Tal poderá ter-se ficado a dever ao aumento do auxílio prestado às vítimas dos incêndios pelas CD das regiões afetadas.

Com efeito, e como se pode constatar no quadro da página seguinte, a tendência nacional de manutenção face a 2016 não é generalizada a todas as vinte Dioceses. As variações positivas mais importantes verificaram-se na CD de Coimbra (muito elevada), Guarda, Leiria/Fátima e Viseu, como seria de esperar tendo em conta o que se referiu acima em relação aos incêndios.

Considera-se importante referir que, numa hipótese meramente teórica, se não tivesse ocorrido a calamidade dos incêndios verificada em 2017, talvez o valor dos atendimentos comunicados fosse algo inferior ao do ano anterior. Para confirmar tal observação basta ter em atenção que os valores mais elevados das CD com maiores aumentos nos atendimentos se verificaram em setembro e nos meses posteriores.

A subida de 24% verificada nos dados comunicados pela CD de Évora pode não corresponder a um acréscimo real face ao ano anterior, uma vez que os valores de 2016 haviam sido estimados. Já as CD do Algarve, Aveiro, Braga, Porto e Setúbal comunicaram reduções mais ou menos significativas relativamente a 2016 nos valores dos atendimentos, quer relativamente a Famílias, quer a Pessoas. Nas restantes Dioceses, as variações em relação ao ano transato não foram tão acentuadas.

**ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS COMUNICADOS / Atendimentos realizados por Dioceses**

DIOCESES	FAMÍLIAS									PESSOAS								
	2013	2014	2015	2016	2017	% 13/14	% 14/15	% 15/16	2017	2013	2014	2015	2016	2017	% 13/14	% 14/15	% 15/16	2017
AÇORES	2 009	2 161	2 014	1 596	1 386	7,6	-6,8	-20,8	-13,2	6 527	6 739	5 754	3 984	4 054	3,2	-14,6	-30,8	1,8
ALGARVE	1 116	737	1 646	2 584	1 902	-34,0	123,3	57,0	-26,4	2 549	1 675	4 203	7 101	5 092	-34,3	150,9	69,0	-28,3
AVEIRO	6 089	5 876	4 771	3 131	2 356	-3,5	-18,8	-34,4	-24,8	14 134	14 016	10 688	6 561	4 672	-0,8	-23,7	-38,6	-28,8
BEJA	3 908	4 991	4 820	4 345	4 190	27,7	-3,4	-9,9	-3,6	8 652	11 727	12 117	10 073	10 216	35,5	3,3	-16,9	1,4
BRAGA	2 348	2 691	2 570	2 291	2 074	14,6	-4,5	-10,9	-9,5	6 156	6 573	6 079	4 764	4 170	6,8	-7,5	-21,6	-12,5
BRAGANÇA/ MIRANDA	3 351	4 481	5 645	5 977	5 821	33,7	26,0	5,9	-2,6	11 273	15 473	17 619	17 590	17 681	37,3	13,9	-0,2	0,5
COIMBRA	900	708	4 258	3 555	6 122	-21,3	501,4	-16,5	72,2	2 135	1 562	4 801	4 158	7 143	-26,8	207,4	-13,4	71,8
ÉVORA	1 195	1 506	938	* 938	1 163	26,0	-37,7	0,0	24,0	2 351	3 491	2 430	* 2 430	3 001	48,5	-30,4	0,0	23,5
FUNCHAL	3 970	4 096	2 719	1 445	1 606	3,2	-33,6	-46,9	11,1	11 908	12 288	8 369	4 259	3 958	3,2	-31,9	-49,1	-7,1
GUARDA	1 633	1 940	2 049	2 093	2 499	18,8	5,6	2,1	19,4	3 702	4 771	4 580	5 312	6 618	28,9	-4,0	16,0	24,6
LAMEGO	1 099	683	420	155	158	-37,9	-38,5	-63,1	1,9	2 661	1 847	1 230	430	347	-30,6	-33,4	-65,0	-19,3
LEIRIA/ FÁTIMA	1 397	5 192	5 172	900	1 350	271,7	-0,4	-82,6	50,0	3 445	16 399	13 716	2 379	3 429	376,0	-16,4	-82,7	44,1
LISBOA	4 328	450	494	484	542	-89,6	9,8	-2,0	12,0	11 563	1 206	1 151	1 012	1 098	-89,6	-4,6	-12,1	8,5
PORTALEGRE/ C. BRANCO	1 594	1 003	837	1 487	1 435	-37,1	-16,6	77,7	-3,5	3 741	2 299	1 856	3 614	3 329	-38,5	-19,3	94,7	-7,9
PORTO	3 384	6 986	6 983	5 158	4 222	106,4	-0,0	-26,1	-18,1	9 308	18 129	15 726	10 516	8 362	94,8	-13,3	-33,1	-20,5
SANTARÉM	5 584	3 751	2 683	2 480	2 394	-32,8	-28,5	-7,6	-3,5	17 047	9 272	7 174	6 552	6 491	-45,6	-22,6	-8,7	-0,9
SETÚBAL	3 599	5 583	3 677	4 115	3 362	55,1	-34,1	11,9	-18,3	8 105	8 457	9 888	8 421	7 480	4,3	16,9	-14,8	-11,2
VIANA DO CASTELO	1 526	595	1 446	1 491	1 328	-61,0	143,0	3,1	-10,9	4 007	3 187	3 896	3 634	3 145	-20,5	22,2	-6,7	-13,5
VILA REAL	986	5 424	10 810	12 950	13 236	450,1	99,3	19,8	2,2	2 713	12 102	22 713	29 447	30 778	346,1	87,7	29,6	4,5
UISEU	2 951	4 205	2 434	2 288	2 311	42,5	-42,1	-6,0	1,0	7 082	9 395	7 389	6 468	7 571	32,7	-21,4	-12,5	17,1
<b>TOTAL</b>	<b>52 967</b>	<b>63 059</b>	<b>66 386</b>	<b>59 463</b>	<b>59 457</b>	<b>19,1</b>	<b>5,3</b>	<b>-10,4</b>	<b>-0,0</b>	<b>139 059</b>	<b>160 608</b>	<b>161 379</b>	<b>139 337</b>	<b>138 635</b>	<b>15,5</b>	<b>0,5</b>	<b>-13,7</b>	<b>-0,5</b>

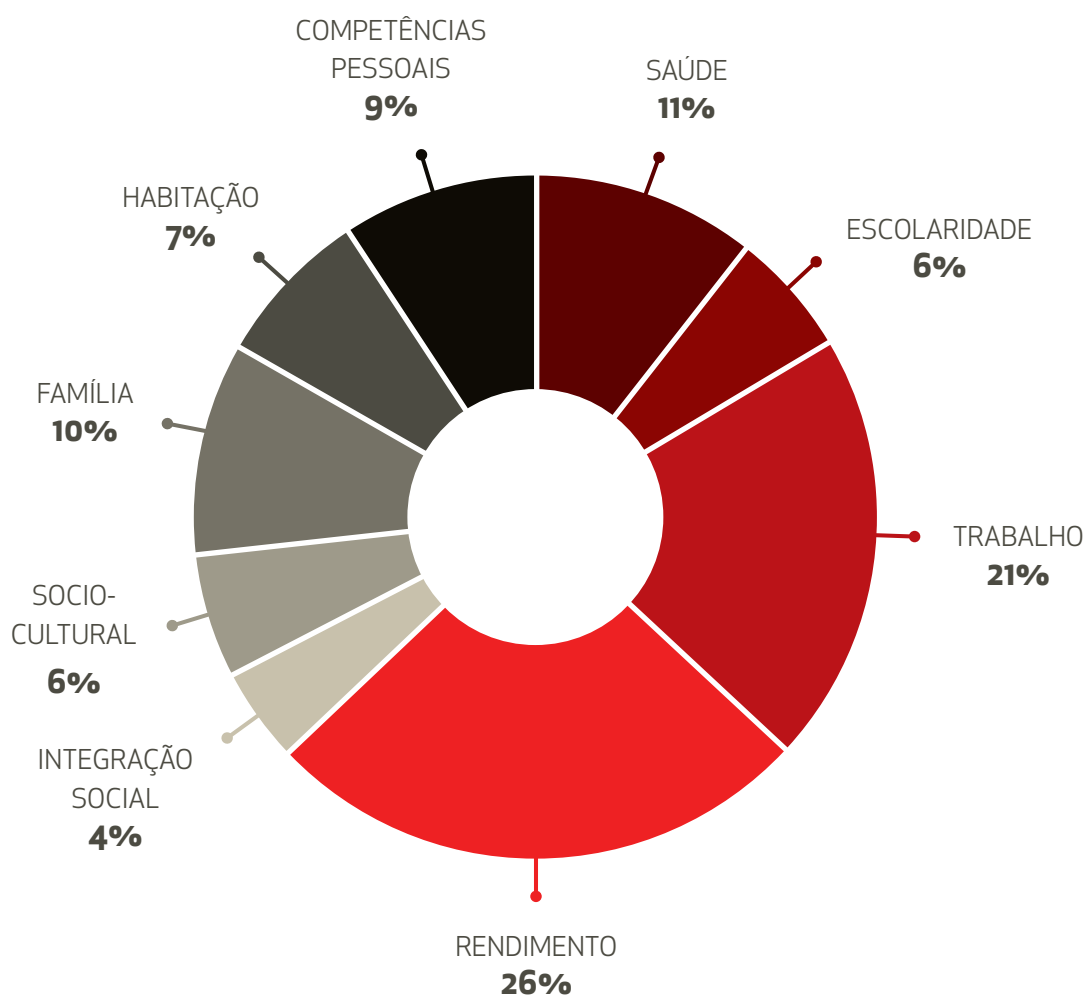
\* VALOR ESTIMADO

**NOTA:** Alerta-se de novo que certas oscilações bastante significativas nos valores dos atendimentos comunicados por algumas CD foram motivadas por variadas circunstâncias, nomeadamente a verificação de ajustamentos nas metodologias de recolha e a ocorrência de alterações internas nas equipas diocesanas.

## b / Problemas

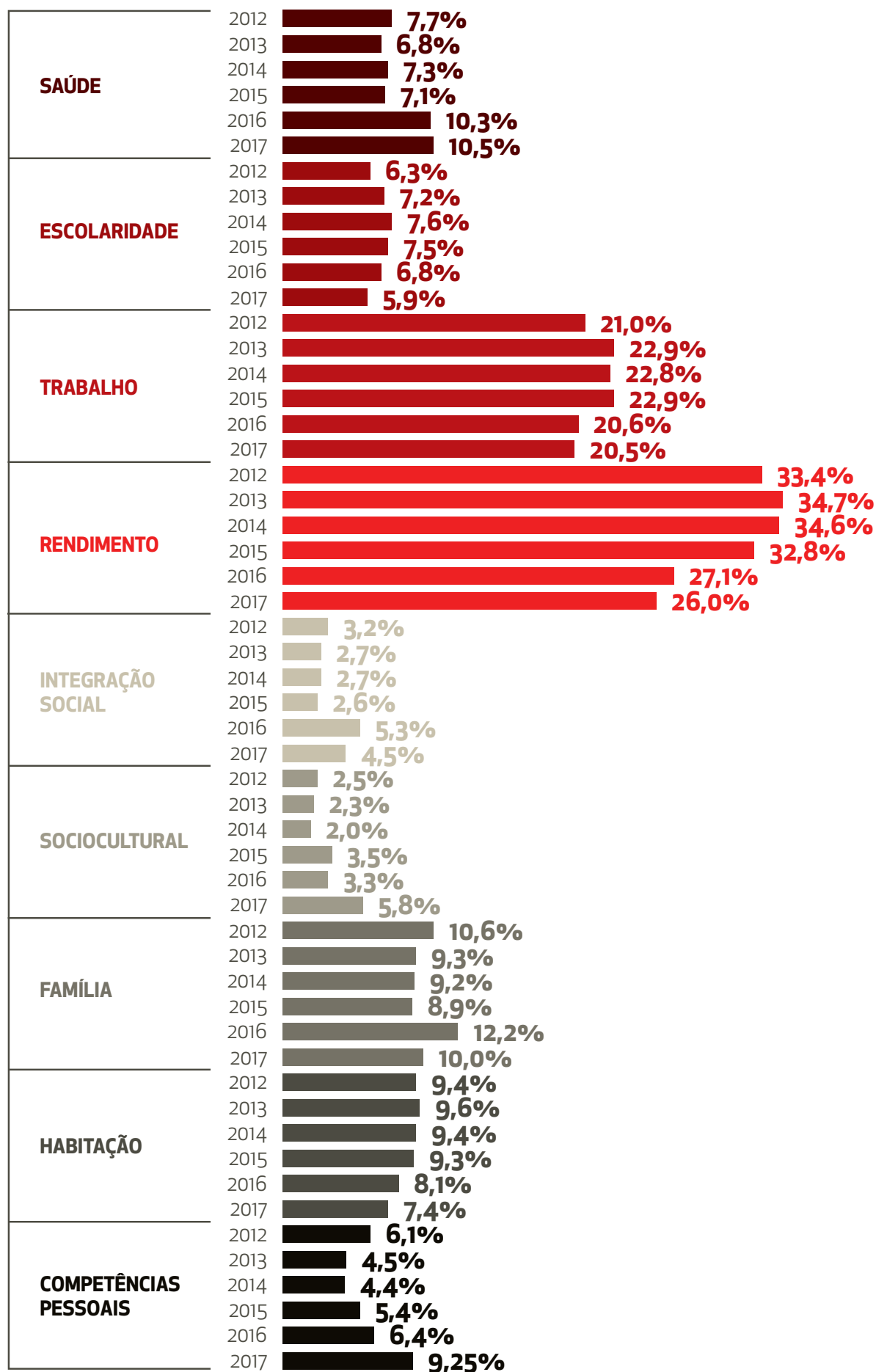
Apesar de em 2017 se terem registado percentagens diferentes em relação aos anos anteriores, os Problemas que motivaram os atendimentos, comunicados pelo conjunto das Cáritas Diocesanas, mantêm sensivelmente a mesma estrutura desde o início da presente série de dados (2012). Através do gráfico abaixo é possível constatar que o principal Grupo de Problemas causador de atendimento está relacionado com o **Rendimento** (26% do total), seguido do Grupo dos Problemas relativos ao **Trabalho** (21%). Esta situação pode considerar-se natural, uma vez que o desemprego e o rendimento estão invariavelmente associados e são os problemas que as famílias e as pessoas mais sentem. Os restantes Grupos tiveram valores bastante inferiores.

### ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS COMUNICADOS / **Peso dos Problemas 2017**



Nota: Para uma descrição pormenorizada de cada Grupo, ver OBS no final da página seguinte.

Como se pode verificar na figura apresentada na página seguinte, o peso relativo dos Grupos de Problemas comunicados pelas Cáritas Diocesanas mantêm-se sensivelmente o mesmo de 2012 a 2017.





Na verdade, no decurso destes anos o principal Grupo de Problemas diz respeito ao **Rendimento** (26% a 34,7% do total), seguido do **Trabalho** (20,4% a 22,9%). Contudo, em 2017 manteve-se a tendência de queda no respetivo peso já verificada no ano transato, particularmente no que diz respeito ao **Rendimento**, que passou de próximo dos 35 % em 2013 e 2014, para 32,8% em 2015, 27,1% em 2016 e apenas 26% em 2017. Como se referiu atrás, uma tal evolução estará provavelmente associada à melhoria, verificada nos últimos anos, das condições de vida do sector da população mais afetada pelo período de crise económica. Esta situação, geradora de uma acentuada diminuição do desemprego, poderá ter sido também a origem da tendência semelhante de decréscimo no peso do Grupo do **Trabalho**, ainda que menos acentuada, passando de quase 23%, nos anos de 2013 a 2015, para 20,6% e 20,5% em 2016 e 2017.

Ao invés, vários grupos viram o seu peso relativo aumentar nos últimos anos. É o caso do da **Saúde** (sobre progressivamente de cerca de 7% para os 10,5%), do das **Competências Pessoais** (sobre de 4,4% para 9,3%) e o **Sociocultural**. Quanto ao primeiro, apenas poderemos referir que a subida verificada nos últimos anos se registou em quase todos os itens, com realce para os pedidos de apoio relativamente às doenças infetocontagiosas, ao alcoolismo e à toxicodependência. Já em relação ao Grupo das **Competências Pessoais**, os principais itens causadores do aumento verificado foram os problemas de auto-estima e as situações de conformismo/acomodação. Ainda que o peso relativo global do Grupo **Sociocultural** não seja muito significativo, teve um aumento de 3,3% para 5,8%, em larga medida pelo incremento do item minorias culturais.

Finalmente, é de referir que os grupos da **Família** e da **Integração Social**, após uma subida em 2016, sofreram em 2017 uma ligeira descida no seu peso. Os restantes grupos, **Escolaridade** e **Habitação**, tiveram reduções pouco significativas no seu peso relativo, mantendo a progressiva tendência de decréscimo de importância verificada nos anos antecedentes.

**OBS:** Os 9 grandes Grupos de **PROBLEMAS** considerados incluem, entre outras, as seguintes dificuldades causadoras de atendimento:

- / **SAÚDE:** Doença, deficiência, alcoolismo, toxicodependência;
- / **ESCOLARIDADE:** Analfabetismo, baixa escolaridade, abandono ou insucesso escolar;
- / **TRABALHO:** Desemprego, emprego clandestino, trabalho precário, salários baixos ou em atraso, trabalho infantil, discriminação, ausência de formação profissional;
- / **RENDIMENTO:** Rendimento nulo ou insuficiente, dívidas com água, gás, alimentação, etc., RSI;
- / **INTEGRAÇÃO SOCIAL:** Desestruturação individual, prostituição, delinquência, reclusão, marginalização, falta de equipamentos sociais, grande dependência;
- / **SOCIOCULTURAL:** Minorias culturais, ilegalidade;
- / **FAMÍLIA:** Mãe adolescente, família monoparental, orfandade, criança em risco, disfuncionalidade familiar, violência ou conflitos entre familiares;
- / **HABITAÇÃO:** Habitação degradada, sobrelotação, carência habitacional, custo excessivo da habitação, renda/amortização em atraso, habitação sem água, luz ou casa de banho, sem abrigo;
- / **COMPETÊNCIAS PESSOAIS:** Problemas de auto-estima, dificuldades de relacionamento, conformismo/acomodação, dificuldade de acesso à informação.

