

# NÚCLEO DE OBSERVAÇÃO SOCIAL

/ Análise dos dados de Atendimentos\_2018

# / ALGUMAS OBSERVAÇÕES SOBRE OS DADOS RECOLHIDOS

## 1 / A RECOLHA E ORIGEM DOS DADOS

Nos anos anteriores, a análise dos dados dos atendimentos baseava-se na informação enviada pelas Cáritas Diocesanas (CD) ao Núcleo de Observação Social (NOS) da Cáritas Portuguesa (CP), a qual incluía os números dos atendimentos de pessoas e de famílias, assim como dos principais problemas sociais que mais as afetavam. Os valores analisados resultavam da sistematização dos dados enviados pelas Cáritas Diocesanas ao NOS de acordo com o Sistema de Gestão de Ação Social de Proximidade (SGASP). Apesar dos constrangimentos e limitações, designadamente da representatividade da amostra recolhida, a análise então efetuada, especialmente em termos de valores relativos (percentagens), considera-se ter sido possível a reflexão das tendências reais.

Todavia, para os dados relativos a 2018 foi apenas solicitado às CD o envio trimestral de informação sobre o total dos atendimentos de pessoas. Tal redução da informação disponibilizada ficou a dever-se à previsão, no início do ano, da implementação prática de um novo software (SGASP-II). Pretendia-se, assim, não duplicar o envio de dados, sobrecarregando os técnicos das CD. Porém, e por dificuldades de vária ordem, a conclusão do desenvolvimento do programa não ocorreu, prevendo-se que o SGASP-II seja apenas implementado durante 2019, segundo o planeamento apresentado mais adiante.

Deste modo, solicitou-se às CD que enviassem os dados dos atendimentos segundo o seguinte entendimento:

/ Apenas deveria ser enviado o valor do TOTAL DOS ATENDIMENTOS registados;

/ Tendo em atenção os conceitos dos anos anteriores, e de forma a permitir alguma comparação, os valores a enviar seriam o somatório do número de PESSOAS atendidas.

/ Conceito de Atendimento: todo e qualquer contacto da família/pessoa com a Cáritas Diocesana ou Grupo Sócio-caritativo (presencial, deslocação ao domicílio, contacto realizado via telefone, email, etc.). Em processos de acompanhamento (p. ex. fornecimento periódico de alimentação), todos os contactos devem ser registados. Assim, deveria ser contabilizado o somatório de TODOS os atendimentos realizados.

Foi ainda solicitado que enviassem os locais de atendimento de todos os dados enviados.

É de realçar que, com maior ou menor dificuldade e demora, TODAS as Cáritas Diocesanas enviaram dados relativos aos atendimentos registados em 2018.

Contudo, subsistiram algumas dificuldades e situações que, além da referida limitação dos dados recolhidos, moderam a própria credibilidade da análise que se possa efetuar aos dados recebidos, como sejam:

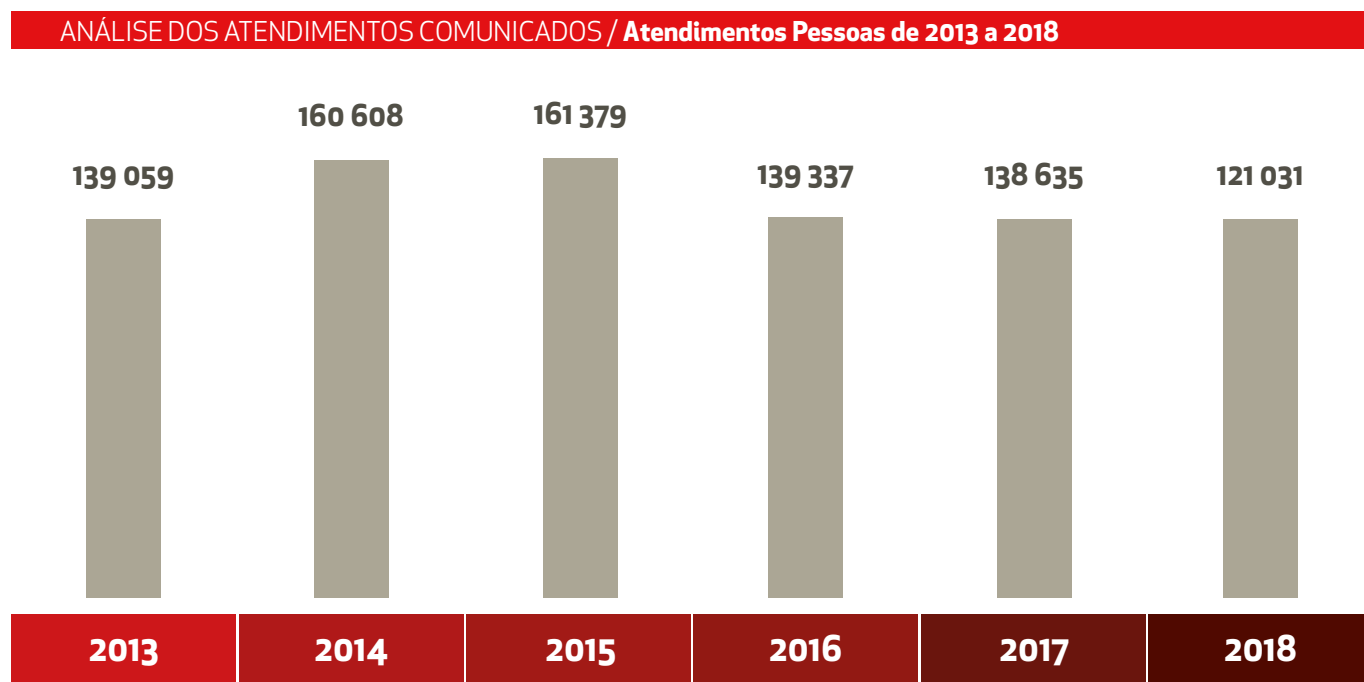
/ Nalguns casos, os valores dos atendimentos enviados variaram bastante ao longo do ano, o que pode ter-se ficado a dever a variações nos locais de atendimento ou a mudança no entendimento sobre que dados eram pedidos;

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

/ Nas situações em que eram conhecidos, os locais de atendimento nem sempre foram constantes ao longo do ano; Continua a verificar-se que algumas CD retardam em demasia o envio de informação, o que atrasa o trabalho de compilação

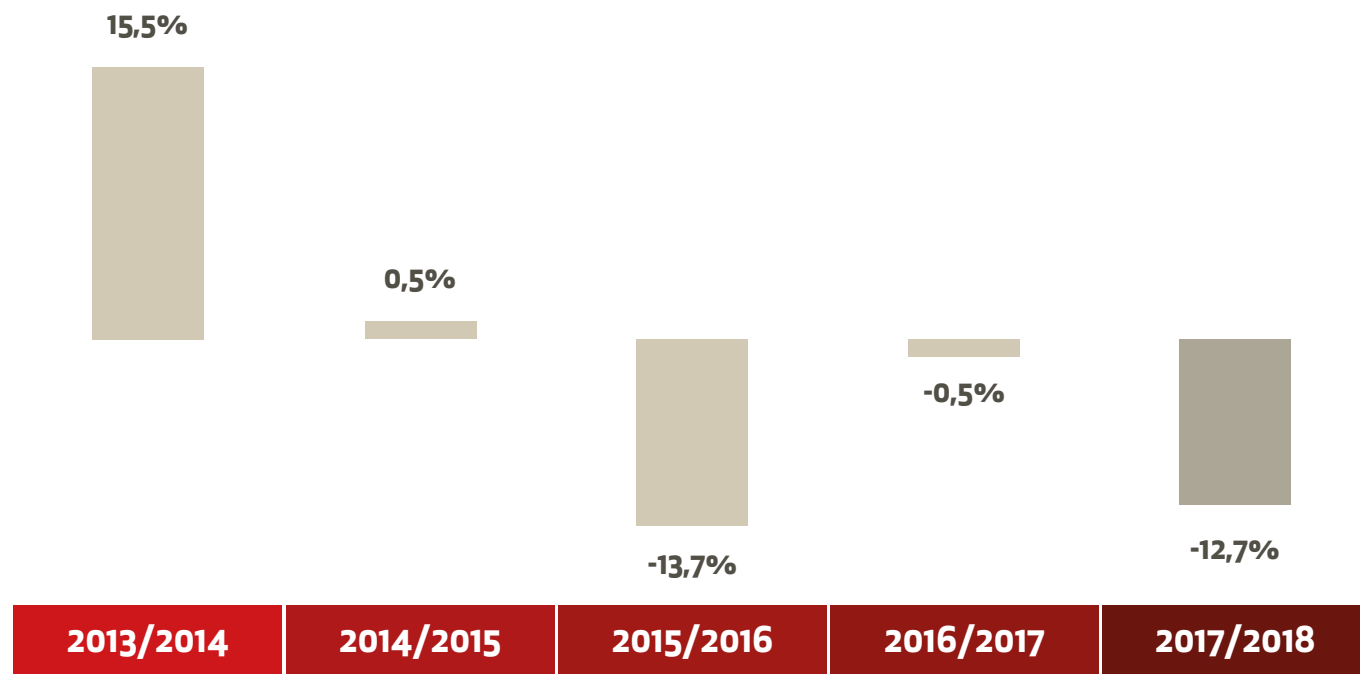
/ Continua a verificar-se que algumas CD retardam em demasia o envio de informação, o que atrasa o trabalho de compilação e análise dos dados.

## 2 / ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS



Relativamente à evolução verificada entre estes anos, temos os seguintes valores relativos:

#### ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS COMUNICADOS / **Atendimentos Pessoas de 2013 a 2018**



Tendo em consideração os quadros anteriores, e sempre com as reservas que têm vindo a ser referidas, verifica-se que os atendimentos de Pessoas comunicados pelas CD para o ano de 2018 sofreram uma redução de 12,7 % relativamente ao ano anterior. Este valor está em linha com a tendência de descida verificada a partir de 2015, sendo mais acentuada em 2016 e em 2018, permitindo concluir que, de uma maneira geral, o nível de procura de pessoas aos locais de atendimento objeto desta análise tem vindo a diminuir nos últimos anos.

Porém, esta percentagem de descida tão acentuada poderá estar relacionada com a quase constância dos valores de 2016 para 2017, uma vez que, como referimos na análise dos dados do ano transato, essa evolução poderá ter sido consequência do aumento do auxílio prestado às vítimas dos incêndios neste último ano. Deste modo, poderá aceitar-se que, se não tivesse ocorrido a calamidade dos incêndios verificada em 2017, talvez a diminuição do valor dos atendimentos comunicados fosse bastante mais regular.

Uma possível justificação para esta tendência de descida da procura de pessoas aos locais de atendimento poderá residir no abrandamento da crise económica, com a consequente redução da taxa de desemprego e a melhoria das condições de vida dos portugueses.

### 3 / PLANO DE AÇÃO PARA 2019 E ANOS SEGUINTE.

De modo a eliminar ou a minimizar a maioria das condicionantes do atual sistema de recolha e tratamento dos dados da ação social de proximidade, algumas delas já anteriormente destacadas, está em curso a reformulação da atual, uniformizando conceitos e procedimentos. Para isso, e como já se referiu em anteriores ocasiões, considerou-se fundamental que as Dioceses participassem na definição desses novos modelos e na criação de um novo software que servisse as suas necessidades.

Consequentemente, desde 2015 que se tem vindo a trabalhar na 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.

O esforço entretanto desenvolvido pelos elementos das seis CD do Grupo de Trabalho (GT) de reformulação do SGASP (Coimbra, Leiria/Fátima, Lisboa, Porto, Santarém e Viseu), em colaboração com o NOS, permitiu criar e testar os principais componentes dessa nova metodologia, o chamado SGASP-II.

No entanto, e devido a diversas circunstâncias, internas e externas à Cáritas Portuguesa, o planeamento que havia sido elaborado derrapou e, agora, prevê-se que a versão 1.0 do SGASP-II apenas esteja operacional durante o corrente ano. Contudo, e como é desejável, o software só poderá ser disponibilizado às CD depois de devidamente testado e de ter sido efetuada a necessária formação aos vários níveis.

Assim, em janeiro de 2019, realizou-se a primeira ação de formação do SGASP-II, destinada aos futuros “Administradores Diocesanos” das Dioceses pertencentes ao GT. Com esta primeira ação pretendeu-se que os participantes apreendessem as várias responsabilidades que irão assumir para um correto funcionamento do sistema e que saíssem capacitados para transmitir esse conhecimento em futuras ações de formação a elementos das restantes Dioceses.

Outro dos objetivos desta formação foi o de solicitar a todos os presentes que se construíssem como que a “Equipa de Testes” do sistema informático, no sentido de minimizar os problemas provocados por erros, falhas, insuficiências ou outras anomalias.

Cumprida a fase de testes, que envolve várias etapas, seguir-se-á a configuração definitiva do servidor de Base de Dados que suportará o SGASP-II, a qual também será objeto de testes. Terminada esta etapa, será disponibilizada a versão 1.0 do SGASP-II. Esta versão será já para utilização em tempo real e com dados definitivos, ou seja, o SGASP-II entrará (finalmente...) em funcionamento!

Tendo as Dioceses do GT já disponível a versão 1.0 do SGASP-II, começarão as ações de formação dos futuros “Administradores Diocesanos” das restantes Dioceses. Para estas, o software deverá ser disponibilizado em simultâneo com as ações de formação. Nesta fase, prevê-se que seja garantida pela CP uma estrutura de apoio técnico, pois é natural que comecem a surgir necessidades de auxílio por parte de quem está a utilizar o software pela primeira vez.

Uma vez terminada a fase de formação dos “Administradores Diocesanos”, será necessário iniciar um plano de formação para os “Utilizadores Técnicos” de todas as Dioceses (Paróquias, Grupos de Ação Social, etc.).

Prevê-se que a disponibilização generalizada do software ocorra apenas no segundo semestre de 2019, após concluídas as sessões de formação. Deste modo, a utilização em pleno do SGASP-II pela generalidade das CD deverá acontecer a partir de janeiro de 2020.

Entretanto, e tal como no ano anterior, em 2019 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 já se referiu, estes dados permitirão uma análise muito limitada, de forma análoga à que se efetuou para 2018.

