



NÚCLEO DE OBSERVAÇÃO SOCIAL

**ANÁLISE DOS DADOS
DE ATENDIMENTOS
EM 2020**

1. CARACTERIZAÇÃO DOS DADOS

Tendo em atenção que ainda não estava disponível o novo Sistema de Gestão de Ação Social de Proximidade (SGASP-II), e como forma de não sobrecarregar com duplicações de recolha e tratamento de dados, em 2020 apenas foi novamente solicitado às Cáritas Diocesanas (CD) o envio trimestral de informação sobre os dados relativos ao total dos atendimentos.

Tal como aconteceu nos dois anos anteriores, a informação obtida em 2020 apenas diz respeito a dados globais dos atendimentos de Pessoas enviados pelas Cáritas Diocesanas ao Núcleo de Observação Social (NOS) da Caritas Portuguesa, o que, obviamente, conduz a uma análise com bastantes limitações.

Assim, o que se solicitou às CD foi que enviassem dados dos atendimentos realizados tendo em conta o seguinte:

- Apenas deveria ser enviado o valor do TOTAL DOS ATENDIMENTOS registados;
- Tendo em atenção os conceitos do SGASP utilizados até 2017, e de forma a permitir alguma comparação, os valores a enviar seriam o somatório das Pessoas atendidas;
- Conceito de Atendimento: todo e qualquer contacto da família/pessoa com a Caritas Diocesana ou com um 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, deve ser contabilizado o somatório de TODOS os atendimentos realizados.

Foi ainda solicitado que enviassem os locais de atendimento a que os dados dissessem respeito.

Apesar de TODAS as Cáritas Diocesanas terem enviado dados, os valores relativos aos atendimentos têm de ser observados tendo em atenção algumas questões que limitam a própria análise, como sejam:

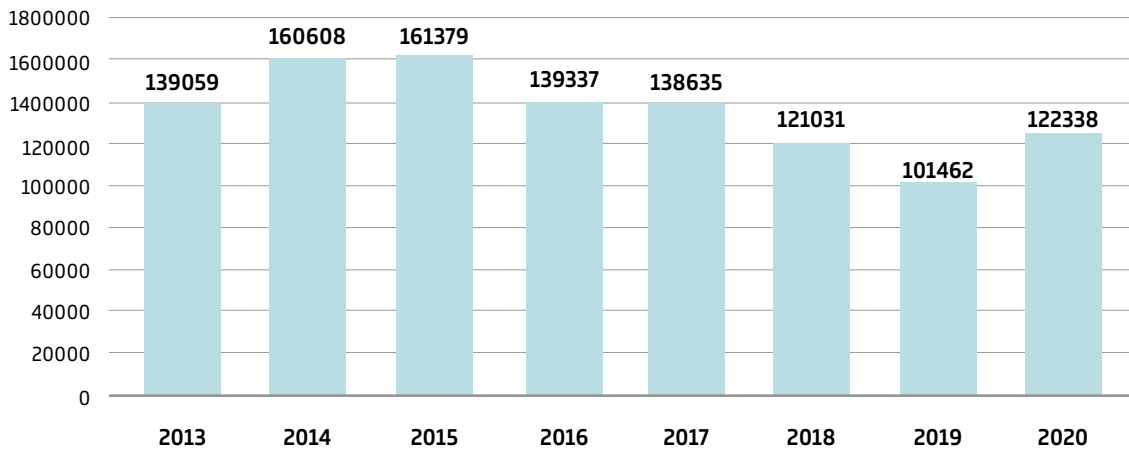
- Nalguns casos, os valores dos atendimentos enviados por algumas CD variaram bastante ao longo do ano, o que pode ter-se ficado a dever a variações nos locais de atendimento ou a uma alteração no entendimento sobre os dados que deviam ser enviados;
- Várias CD não referiram os locais de atendimento dos dados enviados e, nos casos em que eram conhecidos, nem sempre se mantiveram constantes no envio de dados ao longo do ano;
- Em bastantes CD, os dados enviados foram apenas os relativos aos atendimentos realizados nas suas próprias sedes.

2. ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS

A análise dos dados disponíveis que se segue apenas é, necessariamente, muito simples, pois, além de se referir apenas ao atendimento de Pessoas comunicados pelas CD, resulta de informação recolhida num pequeno universo de locais de atendimento.

Os **atendimentos de Pessoas** em 2020 que foram comunicados pelas CD atingiram um valor de **122.338** registos. Em termos absolutos, os valores desde 2013 são apresentados no gráfico seguinte.

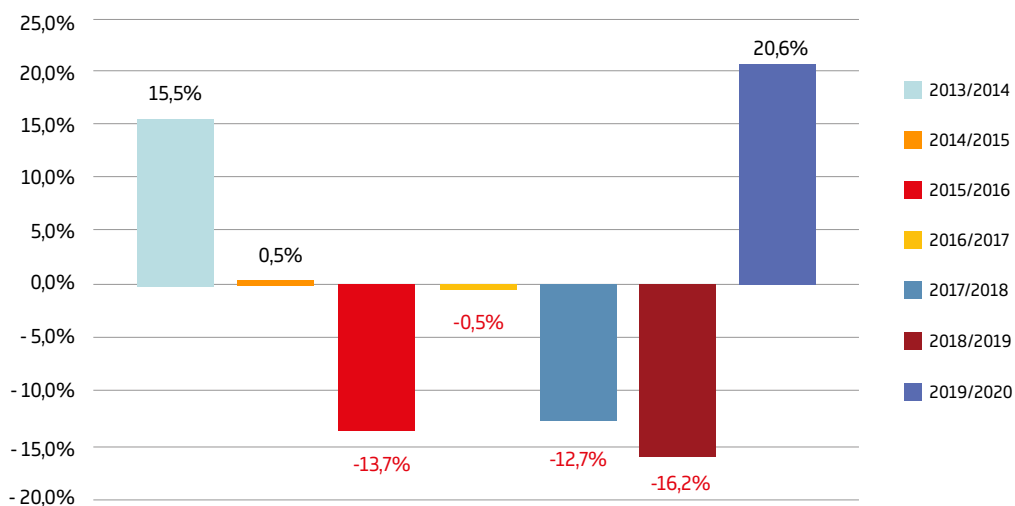
Atendimentos PESSOAS - Evolução 2013/2020



Assim, a observação dos dados disponíveis permite concluir que houve um aumento significativo relativamente a 2019 (mais quase 21.000 atendimentos), o que, naturalmente, teve a ver com a pandemia de Covid-19 causada pelo novo coronavírus (Sars-Cov-2) a partir de Março. Prova dessa situação foi o significativo aumento que se registou do primeiro para o segundo trimestre (mais de 26 %).

Por outro lado, comparando a evolução dos dados relativamente aos anos anteriores, constata-se que o número de atendimentos em 2020 é cerca de **20,6 %** superior ao de 2019, contrariando a tendência de descida que se vinha verificando desde 2016 (ver gráfico abaixo).

Atendimentos Pessoas - Evolução 2013/2020



Naturalmente com todas as reservas que foram apresentadas anteriormente, pode constatar-se que os **atendimentos de Pessoas comunicados** pelas CD em 2019 sofreram uma redução de 16,2 % relativamente ao ano anterior. Esta evolução está em linha com a tendência de descida observada desde 2015, com a exceção de 2017, provavelmente pelas razões referidas anteriormente (auxílio às vítimas dos incêndios).

Concluindo, e tendo presentes as já referidas limitações dos dados analisados, foi evidente o aumento da procura de ajuda junto dos locais de atendimento da Igreja Católica de que foram recebidos dados, consequência inevitável do período de grandes dificuldades que muitas famílias atravessaram, reflexo da situação de crise sanitária que se viveu.

Esta tendência para aumento dos pedidos de ajuda, mesmo tendo em conta a reduzida dimensão da amostra tratada, não nos parece que venha a abrandar em 2021 atendendo à presente a situação sanitária prevista, o que, lamentavelmente, nos afasta claramente do objetivo de erradicação da pobreza em Portugal, dada a degradação das condições de vida de muitos dos portugueses que são forçados a recorrer ao auxílio nos locais de atendimento em apreço na presente análise.

3. PLANO DE AÇÃO PARA 2021 E ANOS SEGUINTE

Apesar de se ter previsto que o SGASP-II pudesse ser utilizado durante 2020, tal não foi ainda possível devido a múltiplos atrasos e dificuldades. De facto, concluídos os testes realizados pelo grupo de trabalho criado para a reformulação deste software (com elementos da Cáritas Portuguesa e de seis CD - Coimbra, Leiria/Fátima, Lisboa, Porto, Santarém e Viseu), a sua disponibilização apenas está dependente do licenciamento de software por empresa especializada, que ainda não existe.

De facto, para que o software esteja em condições de ser disponibilizado e utilizado é necessária a validação por Entidade Emissora do seu Certificado Digital, indispensável para a sua compatibilização com os sistemas operativos dos equipamentos onde for instalado. Lembra-se que o SGASP-II pode ser instalado em qualquer equipamento com acesso à internet.

Logo que tal certificação seja obtida, haverá um contacto com as CD em ordem a protocolar a cedência do software e proceder à respetiva apresentação e formação. Devido à situação de confinamento social que atualmente se vive, prevemos que essas ações se realizem por videoconferência, ao logo do ano e em moldes a acordar com as CD que desejarem utilizar o SGASP-II.

Simultaneamente às ações de formação, prevê-se a disponibilização do software às Cáritas Diocesanas e, posteriormente, aos grupos sócio-caritativos que o desejarem utilizar, mediante a assinatura de um contrato de licenciamento para utilização do SGASP-II onde são definidos os termos e condições de entrega do software. Esta cedência não terá quaisquer custos para os utilizadores, uma vez que será a Cáritas Portuguesa a assumir todos os encargos.

NOTA: Em 2021, e tal como nos anos anteriores e de maneira a ser possível manter uma certa compatibilidade entre os dados recolhidos, as Cáritas Diocesanas apenas deverão enviar trimestralmente os valores totais dos atendimentos de Pessoas, assim como os locais de atendimento onde foram realizados. Isto deverá manter-se mesmo se, entretanto, o SGASP-II venha a ser utilizado, pois os dados nele obtidos apenas corresponderão a uma parte do ano.

