



Por: **Osvaldo Silva**  
 Professor Auxiliar do Departamento  
 de Matemática e Estatística  
 da Faculdade de Ciências e Tecnologia  
 da Universidade dos Açores  
 osvaldo.d.silva@uac.pt

# Estatística (a mediadora): do diagnóstico à monitorização social

As organizações necessitam cada vez mais de ter um conhecimento mais aprofundado, e em tempo oportuno, dos seus problemas, com vista à identificação dos recursos e dos meios de ação existentes. A crescente complexidade das problemáticas sociais coloca um conjunto de desafios muito abrangentes, pelo que é fundamental que estas sejam devidamente compreendidas no âmbito das Ciências Sociais e Humanas. Para conhecer toda essa complexidade, é necessário o desenvolvimento de diagnósticos sociais, que terão um papel muito relevante em toda a ação estratégica a ser implementada num determinado processo de intervenção. O diagnóstico é uma etapa de crucial importância no processo de planeamento a nível da intervenção social. Numa sociedade cada vez mais complexa, planear é estruturar uma determinada intervenção, escolhendo entre as várias opções possíveis para se tentar alcançar os objetivos propostos. Conhecer a problemática social a ser investigada e ter a capacidade de a compreender e descodificar adequadamente e de arranjar respostas para a sua resolução são os pilares que deverão nortear a elaboração do diagnóstico social. Neste contexto, é imprescindível compreender a problemática social em estudo, com vista ao delineamento das ações a serem desenvolvidas. Para tal, é necessário identificar os problemas a resolver, o porquê dos mesmos e o contexto que condiciona a(s) situação(ões) problemática(s) estudada(s), entre outras respostas que são precisas obter.

O diagnóstico tem por base um sistema organizado e coerente de objetivos, etapas e tarefas direcionadas para a obtenção de informações de natureza quantitativa e qualitativa sobre uma determinada problemática social. Dizer que o desemprego juvenil numa determinada comunidade é elevado não é o suficiente. Essa informação deve ser complementada com informações qualitativas e quantitativas que expliquem as características desses jovens, as suas trajetórias escolares e profissionais e que permitam a construção de juízos de valor devidamente sustentados.

Com o diagnóstico social, pretende-se o conhecimento da realidade, que resulta de um processo de recolha de dados e de informação, por parte dos investigadores, nomeadamente através de entrevistas e/ou inquéritos e/ou da análise de indicadores da problemática social em estudo. Outra possibilidade é a recolha de informação com o recurso a um vasto conjunto de fontes de dados, obtidos por diferentes entidades a nível local e/ou fornecidos por organismos públicos, produtores de informação estatística. Nesse âmbito, podem ser utilizados indicadores sociais (estatísticas que retrataram o estado social dessa comunidade/município/região/país e que permitem conhecer o seu desenvolvimento social) já devidamente testados e que sejam úteis para descrever a situação social em análise. São exemplos de indicadores sociais a taxa de desemprego, a taxa de mortalidade infantil e a taxa de analfabetismo. Os indicadores sociais devem oferecer informações concretas para o conhecimento da realidade, dando visibilidade e vida a expressões abstratas. No entanto, é de salientar que, para que estes não sejam apenas números, é imprescindível que o investigador seja capaz de compreender o conceito social a que os indicadores se referem. Os indicadores sociais são

de grande relevância para estabelecer objetivos, para desenhar e desenvolver estratégias e para ajudar na promoção de medidas alternativas. Todo esse processo exige a recolha e sistematização de dados e de informações sobre cada uma das situações em análise, devendo-se abordar as várias perspetivas que enformam a natureza do problema e todas as variáveis de interesse que condicionam e influem na temática em estudo.

Para que haja sucesso numa determinada rede social, é preciso o empenho de todos os atores/parceiros locais, debatendo de forma ativa e participada as temáticas de interesse e os grupos alvo de atuação, para que possam ser utilizados e/ou construídos indicadores sociais relevantes para um determinado estudo, assim como utilizadas todas as outras fontes de informação que permitam caracterizar adequadamente esses grupos sociais.

Para promover o desenvolvimento de uma determinada comunidade local e/ou regional, é necessário criar instrumentos de planeamento, de forma a se preparar o futuro desses territórios e a se atingir os resultados pretendidos. Todo o processo de planeamento na área social pretende mobilizar dinâmicas entre parceiros (públicos e privados) a nível local, com o intuito de potenciar sinergias, recursos e competências com a finalidade de orientar uma intervenção mais eficaz e eficiente, de forma a se assegurar um melhor uso de todos os recursos disponíveis (equipamentos, serviços e de pessoal). Esse processo de planeamento tem por base o diagnóstico social, o desenvolvimento de um plano de ação e um sistema de gestão de informação para a sua monitorização e avaliação.

Com esse diagnóstico pretende-se conhecer, de forma detalhada, as principais características de interesse na área social em análise, de modo a sistematizar os perfis e as dinâmicas associadas à realidade em estudo e conhecer as potencialidades, fragilidades e constrangimentos existentes a nível da intervenção social e do desenvolvimento de medidas que rentabilizem os recursos disponíveis. Para que todo o trabalho desenvolvido produ-

za resultados válidos e consequentes, a nível da intervenção social, é de toda a conveniência que esse diagnóstico social seja mantido atualizado, com base num sistema de gestão de informação associado, de modo a permitir o conhecimento das necessidades de equipamentos e serviços destinados a determinados grupos sociais e a sustentar, com rigor técnico, o planeamento a nível das suas áreas de atuação. Por outro lado, é de extrema importância que os colaboradores/atores que desenvolvem trabalho ao nível da intervenção social tenham alguma formação em Estatística, para que possam desenvolver, de forma mais adequada, toda a produção estatística. É, ainda, de importância fulcral que estes possam contar com o apoio de todos os parceiros dessa rede de intervenção, a nível da produção e disponibilização atempada dos elementos relevantes para alimentar o sistema de informação. A formação e qualificação dos recursos humanos é imprescindível, para que estes possam desenvolver as competências necessárias a nível do apoio a todo esse processo, com o intuito de alcançar os objetivos delineados a nível do plano de ação.

Para que os recursos possam ser alocados da melhor forma possível e de modo transparente e para que os cidadãos possam participar e aceder às decisões que são tomadas a nível local (freguesia, concelho, região, etc.), é preciso que haja uma divulgação adequada de todo o trabalho que esteja a ser desenvolvido através dos mais variados canais de comunicação. Após o diagnóstico social e uma vez enunciadas as necessidades a serem colmatadas, é necessário apontar as áreas de intervenção e de projeto de acordo com os objetivos a atingir. Todos esses projetos deverão ser previamente avaliados, procedendo-se ainda ao acompanhamento, monitorização e avaliação dos resultados obtidos. O planeamento surge, assim, como um processo que se inicia no diagnóstico de uma situação específica, traça uma estratégia, define e clarifica os objetivos gerais e específicos e, por fim, chega à identificação de atividades e ações que conduzam à concretização dos objetivos.

A monitorização visa o exame exaustivo e regular da utilização dos recursos, das realizações e dos resultados de uma intervenção, baseados num sistema de informação coerente e adequado. O aperfeiçoamento dos sistemas de informação como instrumentos de planeamento, no sentido de se obter uma maior harmonização de políticas, é essencial para se avaliar o que está a acontecer e o que poderá acontecer no futuro, determinando ainda o que é necessário ser feito.

A intervenção social tenta estabelecer as necessidades prioritárias e os recursos a afetar para melhorar a qualidade das respostas sociais e da qualidade de vida dos seus cidadãos. O diagnóstico e a monitorização das condições de bem-estar social dos cidadãos em várias áreas (educação, emprego, saúde, rendimento, etc.) e em particular dos grupos sociais mais vulneráveis (desempregados, idosos, imigrantes, refugiados, etc.) devem estar devidamente identificadas, para que as entidades sejam céleres e eficazes aquando da sua atuação, alocando os recursos com rigor com base informada e devidamente fundamentada. É, ainda, de crucial importância a existência de um sistema de gestão de informação, que procure dar resposta, de forma eficaz, a pedidos de todos os parceiros a nível local e de outros organismos externos, assim como a solicitações dos cidadãos que procuram informação específica sobre a Região, as ilhas e/ou a nível de concelhos.

A informação estatística procura captar, da realidade social, os aspetos mais relevantes para a análise das políticas sociais. O conhecimento de uma determinada problemática social exige que esta seja devidamente caracterizada, identificando-se os fatores que estão na sua origem e também o seu previsível comportamento. Para se atuar de forma eficiente e eficaz, é preciso tomar decisões, entre as várias opções possíveis, as quais devem ser baseadas no conhecimento pormenorizado, obtido com recurso a toda a informação estatística, a qual deve estar devidamente trabalhada. Não se esqueça que é preciso conhecer para se decidir, de forma responsável!

