

Informació i transparència per a la millora del retiment de comptes i les polítiques públiques

Estudi participatiu per a la detecció de necessitats
d'informació en relació a la realitat social
en el context COVID-19 als municipis de l'Àrea
Metropolitana de Barcelona

Elaborat per:



Desembre 2020

índex

1. Introducció
2. Metodologia
3. Participació
4. Resultats
5. Conclusions

1. Introducció

El present document és el resultat d'un **exercici de consulta i posada en comú de les necessitats d'informació** que tenen les entitats socials que treballen amb col·lectius en situació o risc d'exclusió respecte a la realitat social, i concretament d'informació que podrien o haurien de proporcionar les administracions públiques. Ha estat realitzat per la federació d'Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS) per encàrrec de l'Agència de Transparència de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) amb l'objectiu de conèixer aquestes **necessitats d'informació, en especial respecte a les persones en situació de vulnerabilitat en el context de la covid-19**. En última instància, es tracta de contribuir a la millora de les polítiques públiques que han de donar resposta a aquestes situacions.

Si bé l'interès principal de l'estudi se situa en les competències de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (directes o indirectes a través dels ens municipals), les necessitats d'informació fan referència també a altres àmbits i nivells administratius o competencials des de **la lògica de la transversalitat i la integralitat de les polítiques públiques**, així com de la coordinació entre administracions per fer efectiu el principi de **situar la persona al centre** de les intervencions i del sistema de protecció social.

El procés participatiu encarregat a ECAS com a organització representativa de les entitats socials respon a la voluntat de detectar i formular necessitats per contribuir a la funció de l'Agència de Transparència d'**assegurar el dret d'accés a la informació i la transparència de l'activitat pública per millorar el retiment de comptes**. Alhora, mitjançant el procés de prospecció es reforça el rol d'ECAS com a **espai de diàleg i treball en comú per articular les demandes** de les entitats vers l'Administració per una major justícia social. En aquest sentit, respon també a la missió de la federació de "generar sinèrgies i coneixements que ajudin a la transformació social i a la lluita contra les desigualtats".

Es tracta, doncs, d'un treball de prospecció que pretén contribuir al compliment dels **objectius de transparència, accés a la informació pública i bon govern** que recull el

nostre ordenament jurídic¹, i que formen part també de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides².

2. Metodologia

El procés participatiu s'inicia amb una **crida oberta a totes les entitats membres d'ECAS: 114 en total arreu del territori català**, concentrades majoritàriament a la província de Barcelona (86%) i en especial a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (82%), però amb presència també a les demarcacions de Girona, Lleida i Tarragona.

Se'ls facilita la informació del projecte (descripció, objectiu, abast i fases d'elaboració), especificant que les aportacions poden referir-se a “**qualsevol qüestió sobre la qual es requereixi informació per part de les administracions públiques**, ja siguin ajuntaments, Generalitat o organismes estatals”.

Així mateix, en la convocatòria s'especifica que les aportacions concretes de les entitats s'animitzaran i es farà constar tan sols el llistat d'entitats participants en reconeixement a la seva contribució.

La participació de les entitats es vehicula mitjançant dos instruments en dues fases:

1. Formulari online: primer sondeig sobre necessitats d'informació i valoració de l'accés a la informació i transparència de les administracions públiques, en especial en el context de pandèmia.

2. Focus groups temàtics: sessions de treball per aprofundir en les primeres necessitats i valoracions detectades mitjançant el qüestionari inicial. Es convoquen tres sessions telemàtiques en què s'aborden els àmbits amb major demanda d'informació per part de les entitats i els que es consideren de major interès específic per a l'AMB i ECAS. Una de les sessions es dedica de manera monogràfica a l'impacte social de la COVID-19, si bé el context de pandèmia influeix de manera determinant en les altres dues i es recull de manera transversal en tots els àmbits tractats.

¹ Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

² Objectiu de Desenvolupament Sostenible núm. 16 | Promoure societats justes, pacífiques i inclusives. Inclou les metes:

- 16.6 Crear a tots els nivells institucions eficaces i transparents que retin comptes.
- 16.7 Garantir l'adopció a tots els nivells de decisions inclusives, participatives i representatives que responguin a las necessitats.
- 16.10 Garantir l'accés públic a la informació i protegir les llibertats fonamentals, de conformitat amb les lleis nacionals i els acords internacionals.

El treball de prospecció té una **orientació eminentment qualitativa**, si bé en el buidatge de les aportacions (principalment del qüestionari) s'han tingut en compte factors quantitius a efectes de representativitat de les respostes i del mateix resultat final que es recull al present informe.

3. Participació

Al llarg del procés participatiu s'han rebut aportacions d'un total de 44 entitats: 39 respostes al qüestionari online i 16 persones participants als *focus group* de 13 entitats diferents, algunes de les quals havien respost prèviament el qüestionari.

Llistat d'entitats participants mitjançant el qüestionari i/o els *focus groups*:

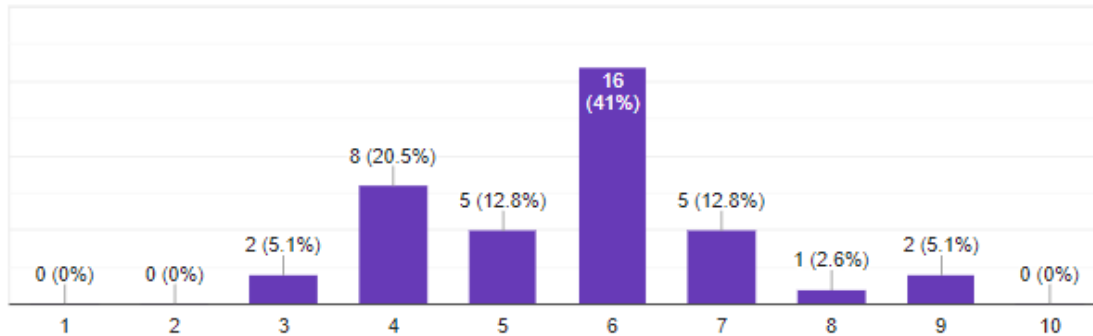
acidH	Colectic SCCL
AFEV	E.I. Diomcoop SCCL
Amics del Moviment Quart Món de Catalunya	Fundació Acció contra el Hambre
Arrels Fundació	Fundació Acollida i Esperança
ASSÍS Centre d'Accollida	Fundació Cassià Just
Associació ALBA	Fundació Cepaim, Acció integral amb Migrants
Associació Benestar i Desenvolupament	Fundació El Llindar
Associació CEPS	Fundació Els Tres Turons
Associació Discapacitat Visual Catalunya	Fundació Integramenet
B1+B2+B3	Fundació Intermedia
Associació in via	Fundació IReS
Associació Lligam per a la inserció social de dones	Fundació Jubert Figueras
Associació Noves Vies	Fundació La Vinya
Associació per a l'Estudi i Promoció del Benestar Social (Probens)	Fundació Maria Raventós
Associació Punt de Referència	Fundació Marianao
Associació Quilòmetre Zero	Fundació Privada Maria Auxiliadora
Associació Recollim	Fundació SER.GI
Associació Salut i Família	Insercoop SCCL
Associació SaóPrat	L'Associació de Drets Sexuals i Reproductius
Càritas Diocesana de Barcelona	Lloc de la Dona - Germanes Oblatas
Casal dels Infants	ProHabitatge
Salesians Sant Jordi	Projecte Home Catalunya
Sant Joan de Déu - Serveis Socials	

El 93% de les entitats participants tenen activitat en municipis de l'AMB, de les quals un 80% aproximadament treballen en més d'un municipi (tant de l'AMB com, en més de la meitat dels casos, també de fora de l'AMB).

4. Resultats

Es presenten de manera integrada les aportacions obtingudes mitjançant els dos instruments de consulta (qüestionari i *focus groups*), combinant algunes dades quantitatives amb les valoracions qualitatives, reflexions i demandes que conformen el gruix del recull. S'inclouen també algunes frases textuais que resumeixen o il·lustren el sentir de les entitats.

4.1 Grau de satisfacció amb la transparència de les administracions públiques



Les entitats puntuen amb un **5,6 de mitjana** la transparència de les administracions. Malgrat l'aprovat numèric, de les consideracions qualitatives se n'extreu que la **informació disponible és insuficient i, sobretot, poc accessible**, ja sigui pel "llenguatge burocràtic" o per un excés de dades o elements poc rellevants que dificulten la consulta ràpida i àgil de la informació que realment es desitja (dades actualitzades sobre la realitat social, recursos disponibles per a les persones ateses o contactes de càrrecs polítics o tècnics, per exemple).

Es constaten diferències territorials i per àmbits temàtics. En l'àmbit laboral, per exemple, es disposa de força informació referent als municipis de l'AMB a través de Barcelona Activa (persones en atur, perfils de les persones per districte...), mentre que en relació a la població migrada en situació administrativa irregular el dèficit d'informació és flagrant. (S'aprofundeix més en aquestes diferències a l'apartat 4.4 *Temes o àmbits sobre els quals les entitats voldrien disposar de més informació*).

4.2 Disponibilitat de la informació necessària en relació a situacions i col·lectius amb què treballen les entitats

El 56,4% de les entitats creuen que no disposen de la informació necessària per diversos motius:

- Manca d'exhaustivitat
- Dificultat d'accés
- Dades poc actualitzades
- Manca d'anàlisi o claus per interpretar les dades

S'argumenta que la informació disponible no sempre és correcta (en el cas de les dades sobre població d'origen migrat, per exemple) i que manquen certs creuaments de dades a l'hora de presentar-les tenint en compte diferents lògiques (econòmica i social, fonamentalment). S'addueix que els paràmetres estadístics utilitzats no són interseccionals, la qual cosa no permet copsar els matisos necessaris en l'anàlisi de les dades.

Es mencionen com a exemples alguns col·lectius molt específics o reduïts amb els quals treballen algunes entitats, com ara les famílies d'origen galaicoportuguès, però també altres més amplis com la infància i joventut en risc o les persones amb drogodependències.

“Tenim les dades i la informació del que nosaltres recollim i el que compartim en espais de traspàs d'informació o plataformes de treball. Faltaria disposar de dades més exhaustives i d'anàlisis més complets sobre fenòmens socials, serveis o col·lectius específics.”

“Ens calen dades actualitzades que puguin ser usades per evidenciar vulneració de drets i treballar conjuntament amb les administracions en solucions reals i adaptades a cada situació.”

4.3 Ús per part de les entitats del dret d'accés a la informació pública

Un 38,5% de les entitats declaren haver fet ús del dret d'accés a la informació pública per realitzar consultes a diverses institucions (s'especifiquen entre parèntesi):

- Ingres Mínim Vital (Ministerio de Igualdad)
- Drets Socials (Ajuntament de Barcelona, ABITS - abordatge integral del treball sexual)
- Empreses d'inserció (Generalitat de Catalunya)
- Immigració (Generalitat de Catalunya)
- Absentisme i segregació escolar
- Pisos de lloguer social (Oficina d'Habitatge)
- Persones sense llar
- Passes a seguir per part d'usuaris per realitzar tràmits
- Sol·licituds de revisió de casos (Síndica de Greuges)
- Convocatòries de subvencions, licitacions i línies de finançament, licitacions i mecanismes d'avaluació de projectes, mesures relatives a la supressió de contractes de prestació de servei en vigència (Departament de Justícia)
- Aclariments o revisió de sol·licituds de subvencions denegades

Una quarta part de les entitats no han necessitat fer ús d'aquest dret i un 33% no han sol·licitat informació directament malgrat necessitar-la per desconeixement de la via de consulta, per la dedicació que requeria (“tràmits complicats i feixucs”) o per manca de confiança en el procediment, com a principals motius especificats. En qualsevol cas, fan constar que quan es realitzen consultes concretes, no sempre s'obté resposta.

“Cal disposar de les dades però també de professionals amb coneixement per analitzar-les de forma correcta.”

“De vegades hem tingut la sensació que molesta que es demani la informació.”

4.4 Temes o àmbits sobre els quals les entitats voldrien disposar de més informació

A través del qüestionari inicial, més de la meitat de les entitats van manifestar interès a disposar de més informació sobre els següents àmbits:

- Ocupació i inserció laboral (71,8%)
- Serveis socials (66,7%)
- Habitatge (64,1%)
- Gènere (61,5%)
- Adolescents i joves migrants (61,5%)
- Migracions i interculturalitat (56,4%)
- Garantia de rendes, prestacions econòmiques (51,3%)

Altres àmbits que generen força interès són:

- Covid-19 (43,6%)*
- Pobresa energètica (30,8%)
- Àmbit penitenciari i d'execució penal (25,6%)
- Segregació escolar (23,1%)

* El context covid-19 constituïa un bloc propi del qüestionari inicial, la qual cosa pot haver condicionat el nombre d'entitats que van marcar aquesta opció com a tema d'interès prioritari.

També s'han mencionat, amb menys demanda (5% de les entitats o menys):

- Residències de gent gran
- Discapacitat física (reconeixement del grau)
- Discapacitat intel·lectual
- Accés a la cultura
- Formació professionalitzadora
- Prevenció i acció comunitària
- Addiccions

4.4.1 COVID-19

Sent conscients que el context covid està marcat per la incertesa i l'adaptació constant, amb ànim de ser el màxim de proactives i propositives possible s'ha copsat la valoració de la informació rebuda sobre l'emergència sanitària des del març fins a l'octubre i s'han intentat determinar una sèrie d'indicadors o dades de referència que puguin servir per vehicular demandes concretes a les administracions que correspongui.

El **41% de les entitats consideren que no han rebut la informació necessària i suficient** en relació a la pandèmia per adaptar els seus serveis i donar resposta, en la mesura del possible, a l'impacte de la covid-19, mentre que el 59% restant es mostren satisfetes.

Si bé la informació rebuda per les entitats ha estat abundant, sovint ha estat genèrica (poc específica), imprecisa, confusa o contradictòria, fragmentada i canviant (la qual cosa s'entén per la gran incertesa, però s'acusa la confusió generada). A més, en ocasions la informació ha arribat tard (es mencionen concretament els àmbits de salut mental i sensellarisme) i, en general, s'ha hagut de complementar per mitjans propis i, sobretot, resoldre com aplicar-la.

“A dia d'avui [15 de setembre] ningú ens ha dit com ho hem de fer per adaptar els serveis de banc d'aliments, reforç educatiu, centre obert, grups de gent gran...”

“Dificultat per trobar informació sobre els usos d'espais públics (per exemple centres cívics, biblioteques...) per als nostres usuaris i activitats de l'entitat.”

“No s'ha pensat en la protecció residencial a altres col·lectius (diferents de gent gran), com ara dones, víctimes de violències masclistes, infància i joventut, persones migrades.”

Els canals de recepció d'informació sobre covid-19 d'interès específic per al sector han estat principalment els propis del tercer sector social: un **87% de les entitats d'atenció directa reconeixen les organitzacions del tercer sector** (Taula del Tercer Sector, La Confederació empresarial del Tercer Sector, ECAS i altres federacions) **com a fonts primordials d'informació sobre la covid-19**. En un 77% dels casos també han rebut comunicacions directes de les institucions públiques (ja sigui a través de missatges de correu electrònic, butlletins, webs o reunions, entre altres), en un 61,5% s'han informat a través dels mitjans de comunicació generalistes (premsa, TV, ràdio, digitals) i en un 43,6% ho han fet també a través de mitjans especialitzats en l'àmbit social. En menor mesura (15% de les entitats) s'han utilitzat altres vies, com ara gestories, mútues, empreses consultores (sobre riscos laborals i salut, per exemple) o la xarxa d'especialistes en salut pública.

“Les plataformes del tercer sector no han generat dades d'anàlisi a temps, i possiblement és així perquè les entitats estàvem molt abocades al territori i hem tingut poc temps per reportar. És important disposar d'eines àgils per recollir dades respecte la situació del sector o d'algun aspecte social determinat.”

“Cal agrair especialment el paper que han fet les diferents federacions de les que formem part a l'hora de donar suport en aquest moments. Podem fer especial esment a entitats com BCN Salut Mental, ECAS, Coordinadora Catalana de Fundacions, Ammfeina, Forum Salut Mental, UCH, Isem.”

“En el cas de l'administració, sobretot han estat comunicacions encarades a garantir les activitats d'estiu d'infància. Per la resta de col·lectius no hem tingut cap comunicació.”

“S'han compartit moltes dades, esforços i recursos.”

Les principals preocupacions de les entitats en relació al coronavirus han estat l'adaptació dels serveis i les afectacions en el finançament públic dels projectes, si bé s'han plantejat nombroses qüestions en diversos àmbits:

- a) Legislació, normatives; afectació a entitats i a la població en general
- b) Impacte social: estratificació de la incidència de la covid-19
- c) Ajuts i mesures extraordinàries per pal·liar l'impacte en la població i a les entitats
- d) Població en situació administrativa irregular
- e) Finançament, possibilitats de noves fonts i recursos extraordinaris (fons europeus, convocatòries específiques...)

Un **61,5% de les entitats han demanat informació directament o indirecta** (a través d'organitzacions de segon o tercer nivell del tercer sector social, per exemple) **a les administracions públiques**, en relació a obertura/tancament de serveis, ERTOS, adaptació de projectes i justificacions (teletreball), prevenció i legislació laboral o protocols d'actuació per a recursos concrets.

Pel que fa a la **valoració de les diferents administracions com a fonts d'informació**, la Generalitat obté la millor nota amb un 5,8 de mitjana i també 'aproven' els ajuntaments amb un 5,1 de mitjana (es menciona específicament la bona resposta de l'Agència de Salut Pública de Barcelona), davant el 4,4 amb què es qualifica la informació proporcionada pel Govern espanyol. La Diputació de Barcelona ("totalment paral·litzada") i els Consells Comarcals reben una valoració negativa, mentre que sobre la Unió Europea la resposta és poc representativa i discrepant.

"De l'administració local han arribat demandes concretes per atendre l'emergència, però en cap cas informació al detall sobre l'estat de situació. Políticament no hem rebut resposta a correus en els que mostràvem el nostre suport com a entitat, i tècnicament s'ha tendit a publicar només els èxits de l'administració en la lluita contra la pandèmia però evitant parlar de les situacions de dificultat en les que es trobava la ciutadania."

"El tercer sector hem estat en camp de ningú. Per una banda hi havia mesures de treballadors que s'han de seguir, però nosaltres també tenim voluntaris i amb els usuaris fem serveis socioeducatius. No sabíem quanta gent podíem tenir: d'una banda que si es complien distàncies OK, d'altra que màxim sis persones... No sabíem quines mesures ens corresponien i els canvis eren constants. A més, les persones migrades 'no existien'. Hem fet sense saber gaire del tot què havíem de fer. Hi ha un buit d'informació perquè no ens han tingut en compte."

"Ens vam trobar fins i tot que al principi no sabíem qui era essencial i qui no, i era un problema per als treballadors. I continuem estant igual i és complicat".

"Entenem el moment, però ha faltat una mica d'organització, planificació. Tot estava tancat i no sabíem cap a on derivar els usuaris".

"Està clar que no tenim prou informació per donar a treballadors i usuaris, però és el que s'està donant a nivell de la societat. Les informacions són canviants i és difícil demanar més."

La incertesa ha estat constant tant en la primera onada de la pandèmia com en la segona, si bé es constaten certes diferències en la gestió de la crisi durant un i altre període. Les entitats interpreten que les conseqüències econòmiques del confinament total durant la primera onada ha fet que s'intentessin reduir les restriccions durant la segona, la qual cosa ha incrementat en certa manera la precipitació –o la presa de decisions amb poca antelació, si més no— i la diversitat de mesures extraordinàries, generant força neguit pel poc marge de maniobra per aterrar-les a la pràctica.

Es valora positivament la posada en marxa del portal Activem Catalunya com a repositori de la informació classificada per sectors. Si bé és un recurs genèric, almenys resulta fàcil consultar les resolucions adoptades i les mesures extraordinàries. Val a dir que són poques les entitats que coneixen aquest web i en fan ús.

“No hi ha res clar, els usuaris pregunten... Sabent el que hem viscut, es palpa la falta de coneixement i el no saber cap a on anirem. Hi ha un excés d'informació que desinforma.”

“Et diuen que una mesura no està sobre la taula i en dos dies la tenim aplicada. I a corre-cuita has d'adaptar-te perquè no has tingut temps de preveure.”

“Els que hem de fer el dia a dia anem venuts. Estem fent un exercici molt gran per comprendre terminologies que no sabíem ni de què anaven.”

La preocupació per temes relacionats amb subvencions i licitacions (convocatòries, criteris d'avaluació, calendaris i terminis, pagaments, etc.), i en general pel finançament de les entitats, travessa tot el procés participatiu i probablement condiciona el sentir dels professionals sobre l'actuació de les administracions. El neguit per la viabilitat dels projectes i de les mateixes organitzacions davant les dificultats actuals i les males perspectives de futur complica la gestió quotidiana i, sobretot, la planificació.

“Creiem que el 2021 moltes subvencions aniran destinades a tema covid i subvencions històriques que han existit poden caure. No ho sabem: què passarà, amb què podem comptar?”

“L'any que ve es presenta molt complicat, ja estem rebent correus dient que 'baixaran les subvencions, es reduiran convenis.' No saps amb què comptaràs a l'hora de fer pressupostos.”

4.4.2 Serveis socials

Com a gran pilar de referència per a les persones en situació de vulnerabilitat, les entitats esperen dels serveis socials **“informació que ajudi a millorar l'atenció als usuaris dels**

nostres serveis i que els ajudi a millorar la seva qualitat de vida". El col·lapse crònic que pateix el sistema dificulta la relació amb les organitzacions, que troben a faltar una major transparència per facilitar als seus usuaris la informació que necessiten per accedir a certs recursos i fer efectius els seus drets (com ara sol·licitar un ajut o empadronar-se, tràmit sense el qual esdevé impossible ser atès directament pels serveis socials). En segona instància, reclamen també que es facilitin els tràmits burocràtics.

Entre els tipus d'informació que seria útil a les entitats s'hi inclouen:

- a) Serveis disponibles i cartera de prestacions (rendes i ajuts socials, entre altres)
- b) Situació de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials
- c) Criteris i circuits d'empadronament, registre de persones que en queden excloses
- d) Polítiques que s'estiguin treballant
- e) Dades agregades de necessitats detectades

"Des de moltes poblacions o centres de serveis socials s'ofereixen atencions o prestacions que van més enllà del que diu la llei de serveis socials, i la informació no sempre està tota a l'abast. Tenen recursos als que se'ls podria treure molt més profit i que ens ajudarien a orientar la intervenció. Tenir-ne més informació i més clara seria molt útil per a entitats i ciutadania."

"Si volem que una situació que ja és molt greu tingui una solució, arribem al punt de creure que *no* hem d'anar als serveis socials. Tenim gent que no hi vol anar i l'hem de convèncer, perquè se la rebutja i no vol tornar a ser rebutjada i amb males formes (pel col·lapse). Les entitats volem que des dels serveis socials es lideri l'acció social al territori."

4.4.3 Garantia de rendes

Al marge de les greus limitacions i incidències en les polítiques de garantia de rendes i el seu baixíssim grau de cobertura, pel que fa a la informació i la transparència en la seva gestió les entitats lamenten sobretot **no poder informar i acompanyar adequadament els usuaris per la manca de claredat en els criteris de resolució**. El fet que no es comuniquin els motius de denegació –i que les entitats tampoc hi tinguin accés— genera una gran incomprensió i impotència, ja que sovint es consideren denegacions injustes i arbitràries.

Es dona la circumstància que una de les entitats participants en els *focus groups* gestiona un servei de l'Ajuntament de Barcelona per donar suport a la ciutadania en la petició d'ajuts, activat en el context de pandèmia, i argumenta com s'ha hagut d'elaborar un llistat de prestacions i recursos inexistent fins aleshores. La cerca i sistematització els ha portat 20 dies per **la dispersió de la informació i la multiplicitat de canals per tramitar els ajuts**.

No existeix, doncs, un compendi que permeti consultar el catàleg d'ajuts i conèixer amb detall els requisits per a cadascun d'ells.

“S’han multiplicat les demandes, calen competències TIC, l’entorn comunitari condiona totalment... El canal haurien de ser els serveis socials, no les entitats. No hauríem d’assumir més del que ens pertoca.”

4.4.4 Habitatge

El **seguiment de l’actualitat legislativa** és una de les dificultats detectades per les entitats, accentuada per l’especificitat del llenguatge jurídic. Per una banda reclamen poder-se centrar en les seves actuacions i acompanyaments directes, però també són conscients que cal conèixer el context i tenir una “mirada global” per complir també amb els objectius de denúncia i transformació social que comparteixen com a entitats d’acció social.

La **vulneració del dret al padró** –una problemàtica no específicament d’accés a la informació, però que ha estat tractada extensament per ECAS— genera un especial malestar perquè significa que les persones queden totalment excloses del sistema de protecció i invisibilitzades a efectes estadístics. La normativa diu que cal utilitzar la fórmula ‘sense domicili fix’ sempre que sigui necessari –ja sigui per a persones en situació de sense llar, en habitacions rellogades o altres supòsits—, però no tots els ajuntaments la compleixen i a més, neguen aquesta realitat i no en proporcionen informació. Es desconeix si queda algun registre de les persones a les quals s’ha denegat la sol·licitud d’empadronament

Tampoc es disposa de prou informació sobre **les situacions d’infrahabitatge i l’amuntegament residencial**. Les entitats demanen recollir i dimensionar aquesta realitat tenint en compte variables com el gènere, ja que la vulnerabilitat de les dones en relació a l’infrahabitatge i el sensellarisme queda força invisibilitzada.

Més enllà dels recursos de la Mesa d’Emergència (“saturada des de que va començar”), la radiografia de la situació hauria d’incloure també les **ocupacions** irregulars, amb el nombre de persones que hi viuen, dades sobre l’estat dels habitatges, si tenen cèdula d’habitabilitat, expedients de desnonament oberts, casos de relloguer, presència de menors... amb **mapes territorialitzats i variables sociodemogràfiques**.

“És important no perdre’ns en el marc legislatiu i anar al nostre àmbit d’acció. Fins que no et familiaritzes amb el llenguatge perds molt de temps; pels que estem al territori i necessitem una consulta ràpida és molt complicat.”

“Les entitats treballem amb dades, però no arribem a tota la població ni molt menys. No tenim números i caldria un cens universal, pis per pis. Si no, és molt difícil. I si es fa només a través d’entitats i serveis socials, la gent que ni tan sols arriba a entitats o als serveis socials, no apareixerà als números.”

“Sempre tirem de serveis socials, però tenen llistes d’espera. Un espai, un portal, on igual que puc anar al SOC per buscar treball pugui consultar recursos d’habitatge, seria genial.”

4.4.5 Treball i inserció laboral

Les necessitats d’informació en relació al treball i la inserció laboral tenen a veure amb els **recursos que es poden oferir als usuaris** (formacions, possibles llocs de treball, contactes amb empreses, etc.), la **realitat del mercat laboral** (legislació, polítiques actives d’ocupació, etc.) i la **previsió pel que fa a les activitats de les entitats** (convocatòries amb major antelació, pressupostos més transparents, etc.).

Demanen una **major adaptació i actualització de la informació sobre les empreses susceptibles de contractar**, identificant els perfils necessaris per zones i ampliant l’espectre d’ofertes disponibles (no només de treballs no qualificats, sinó també de perfils que potser no són tan habituals, però també arriben a les entitats especialment en situacions de crisi). Barcelona Activa proporciona força informació sobre els municipis de l’AMB (persones en atur, perfils de les persones per districte, etc., especialment dels barris amb major risc de pobresa o exclusió), però per a la resta del territori no està disponible en la mateixa mesura. A més, el Programa Làbora facilita la tasca d’inserció i es presenta com una bona pràctica que seria interessant ampliar o replicar en altres territoris.

Es troba a faltar també **informació sobre les formacions disponibles**, detallant si són subvencionades, preus, possibilitats de beques, etc. A més, les entitats creuen que caldria **informar millor les empreses** sobre les bonificacions (sovint són els mateixos prospectors de les entitats qui les han d’explicar) i els canals per facilitar la inserció de col·lectius vulnerables, així com reconèixer el rol de les entitats tant per part del món empresarial com de les instàncies administratives.

“Caldria poder fer una revisió ràpida i àgil de les opcions [d’empreses que necessiten cobrir llocs de treball] a dia d’avui.”

4.4.6 Migracions i interculturalitat

Les persones migrades conformen un dels segments de població més precaritzada i preocupa especialment la **manca d'informació sobre les persones que es troben en situació administrativa irregular**, ja que a la precarietat se suma la invisibilitat i el desemparament. Es reclamen dades i indicadors, encara que siguin 'no oficials' perquè com a ciutadans i ciutadanes "no consten enlloc". El rol de les entitats seria clau en aquest cas i se subratlla la necessitat de traspasar i compartir informació, creant com a mínim uns indicadors propis i comuns per a totes les organitzacions del tercer sector.

Les ciutats de l'AMB concentren la major part de població migrada i es demana disposar de dades comparatives dels diferents municipis per tenir referències i, alhora, una visió general que doni perspectiva i permeti treballar de manera més contextualitzada i estratègica.

Es constata que **les estadístiques no inclouen prou paràmetres i matisos com per fer anàlisis interseccionals detallats** i es reclamen indicadors segregats per sexe, edat, origen, nacionalitat, nivell d'estudis, situació habitacional...

Pel que fa als tràmits per obtenir permisos de residència i treball, no totes les entitats coneixen la legislació i els tràmits necessaris, si bé sovint acompanyen els usuaris en aquests processos i s'assessoren amb altres entitats especialitzades. Es planteja la demanda d'un servei jurídic municipal a tots els ajuntaments que garanteixi la protecció de les persones ateses ("que si van allà no els duren al CIE").

"Fem atenció a persones en situació no regularitzada i tot el tema habitatge per ells és un món a part que no està registrat enlloc perquè està fora del marc legal. És com si no existís per a les administracions."

"Quan fas projectes rebusques a l'Idescat, però quan vols filar prim falten dades: aquestes persones migrades, quin nivell d'estudis tenen, per exemple? Caldria desgranar els indicadors per a persones migrades."

4.5 Observacions, demandes i propostes per a la millora de la transparència i la informació sobre l'activitat pública

Les entitats apunten que cal **més informació actualitzada, disponible i de fàcil i lliure accés, així com més específica per sectors, àmbits, col·lectius i territoris**, i per aconseguir-ho assenyalen que convindria centralitzar la informació per facilitar la cerca. Suggereixen la **creació d'un portal únic** on es reculli tota la informació publicada per les diferents administracions i demanen treballar amb "dades en obert anonimitzades" per poder-les analitzar i dissenyar actuacions més específiques o territorialitzades, dirigides a la prevenció o a l'atenció directa.

Plantegen la necessitat d'un **major rigor en l'actualització de les dades socials** en general i un tractament més transparent d'indicadors relatius a determinats col·lectius, citant concretament la infància en risc i la desigualtat educativa (absentisme, segregació, etc.). Alhora que es millora en termes d'actualització de les dades, resultaria útil també mantenir un històric disponible per consultar mitjançant un motor de cerca segons diferents criteris o paràmetres (àmbits, serveis, col·lectius, etc.).

Per altra banda, demanen comptar amb **interlocutors específics per al tercer sector i tècnics de referència** a les diverses instàncies per canalitzar consultes concretes, plantejar inquietuds i contrastar les praxis. En aquest sentit, les claus serien la facilitat d'accés, la disponibilitat i l'agilitat en les respostes.

"Que es doni compliment 100% a la llei de transparència i que es facin més sessions a les entitats perquè aquestes coneguin millor com trobar informació d'interès i recursos que els són necessaris."

"Disposar de dades obertes segregades en funció de diferents àmbits és el que ens pot donar llum d'on estan les fortaleses i les mancances a l'hora de dissenyar els nostres programes. De vegades no ets capaç de detectar coses que estan passant si no és de forma directa amb les persones amb qui treballes."

"Ja que ens demanen tant, també elles han d'estar a l'alçada en disgregar la informació per sectors i en fer-nos-la arribar per diferents canals. Salut ha obert un *telegram*, per què no ho fa també Treball?"

"L'Administració relacional és un discurs buit perquè a l'hora de la veritat no ho apliquen amb els actors que ens relacionem amb les administracions."

"Cap Administració hauria de deixar mai en cap cas que Internet i l'email fossin l'única via de comunicació possible i molt menys quan la seva accessibilitat no està garantida per a tothom."

Alhora que reclamen més informació per part de les administracions, les entitats del tercer sector són conscients del seu rol com a **generadores d'informació a través de l'observació directa i l'atenció en primera línia**. En aquest sentit, malgrat la dificultat de sistematitzar-la per manca de temps i recursos a les organitzacions –"les entitats estem saturades d'enquestes i peticions d'informació"—, reconeixen que l'esforç és imprescindible per contribuir a la construcció col·lectiva de coneixement de la realitat social.

5. Conclusions

Les entitats d'acció social –les participants al present estudi representen gairebé el 40% del total d'ECAS— consideren que **la informació disponible en relació a la realitat social i, en especial, els col·lectius vulnerables amb els quals treballen, és insuficient i no prou accessible**. Aquesta valoració és general, prèvia a la pandèmia, i es fa extensible al context generat per la covid-19, marcat per una gran incertesa i confusió. L'ingent volum d'informació

difosa per diversos múltiples canals i contínuament canviant resulta difícil de processar, provoca sensació de desbordament i contrasta amb el desconeixement de la situació real i, sobretot, les expectatives o previsions de cap a on pot avançar la situació. O, en certa manera, posa de manifest aquest desconeixement: la desorientació sovint es tradueix en precipitació, adaptació constant i rectificació que invalida el que prèviament s'havia establert.

Les entitats reclamen **més i millor informació –actualitzada, exhaustiva, segregada, interseccional— sobre els col·lectius** amb què treballen, però la precarietat de la seva situació ja abans de la covid-19 s'ha agreujat amb la pandèmia i accentua la seva necessitat d'**informació que els permeti planificar** i seguir prestant els seus serveis amb qualitat. L'infrafinançament crònic del tercer sector social ha situat les entitats al límit, amb els recursos molt centrats en l'atenció directa i amb poc marge maniobra davant d'imprevistos o noves demandes. En aquest escenari, la combinació d'increment de la demanda per part dels usuaris –amb noves casuístiques i nombroses dificultats afegides per les restriccions sanitàries—, mesures extraordinàries que cal resoldre com aplicar, i major incertesa pel que fa al finançament i la continuïtat dels programes i serveis, resulta en un clima de desassossec poc sostenible.

La sensació que **no disposen de prou informació per afinar en el disseny dels projectes ni de prou facilitats per obtenir-la** –referents tècnics accessibles i disponibles dins les administracions, un portal web únic amb un motor de cerca que permeti accedir a les dades segregades segons diversos paràmetres— és generalitzada, si bé **caldria un treball més a fons per elaborar bateries d'indicadors concrets** que permetessin sistematitzar la informació. A partir de la selecció d'àmbits i temes prioritaris per a l'AMB i ECAS, s'han identificat possibles demandes d'informació en relació a:

- **Covid-19: estratificació de la incidència** (segons diverses variables: barris/nivells de renda, tipus d'activitat laboral, gènere, origen i nacionalitat, situació residencial...) **i dades que permetin dimensionar l'impacte** (nombre de peticions d'atenció als serveis socials i terminis de resposta i resolució, tramitació de sol·licituds d'ajuts i prestacions, nombre i tipologia d'ajuts concedits –aliments, pagament de subministres, ajuts al lloguer...—, nombre de persones ateses als diferents recursos socials –menjadors, albergs i altres recursos residencials per a persones sense llar...—, etc.).
- **Prestacions econòmiques** (polítiques de garantia de rendes): cartera d'ajuts disponibles (informació exhaustiva i centralitzada de les diferents administracions) i motivació suficient de les resolucions de denegació.
- **Població d'origen migrat**: dades sobre persones estrangeres en situació irregular. Incloure la variable en les estadístiques generals.
- **Padró**: informació sobre sol·licituds, tramitació i resolucions. En aquest cas la petició de les entitats té més a veure amb la pròpia política d'empadronament

dels ajuntaments que amb la informació, però sent conscients de la dificultat de comptar amb dades d'una realitat que es nega perquè contravé la normativa, volem deixar constància de la situació per la seva gravetat.

- **Habitatge**: dades sobre les situacions d'infrahabitatge, incloent les ocupacions irregulars i les llars on hi conviuen diverses unitats familiars en condicions de relloguer (amuntegament residencial).
- **Treball i inserció laboral**: informació adaptada al context i actualitzada sobre les empreses amb llocs de treball per cobrir i llistats de formacions disponibles amb les seves característiques.

De manera transversal es demana **millorar l'agilitat en la resposta de les administracions** a les peticions d'informació, reconeixent en qualsevol cas les limitacions de les entitats a l'hora d'analitzar la informació que es rep o a la qual es pot accedir.

Per altra banda, tenint en compte el potencial de les **entitats com a fonts d'informació** per la seva relació directa amb les persones i situacions de vulnerabilitat –amb un especial valor en el cas de les ‘invisibilitzades’ a nivell estadístic i oficial per qüestions d'irregularitat administrativa—, volem deixar constància també de la necessitat de dotar les organitzacions dels recursos necessaris per poder sistematitzar i compartir aquesta informació. L'objectiu, en última instància, és poder oferir informació de qualitat i participar en la recollida de dades per contribuir a **generar coneixement** i millorar la transparència i la bona governança tant de les administracions públiques, com del mateix tercer sector social.