



Qualidade de vida na Europa – Qualidade da sociedade e dos serviços públicos

Resumo executivo

Introdução

A qualidade de vida depende das circunstâncias específicas e da qualidade da sociedade em sentido alargado; pelo seu lado, esta é condicionada, em parte, pela boa qualidade dos serviços públicos. Serviços como a saúde, a educação e os serviços sociais permitem ao cidadão levar uma vida gratificante. A qualidade da sociedade é também condicionada pelas relações sociais e pela forma como estas funcionam: conflitos ou desigualdades entre grupos sociais, ou falta de confiança entre as pessoas, podem afetar o bem-estar de todos.

O presente relatório baseia-se no terceiro Inquérito Europeu sobre a Qualidade de Vida, de 2011, conduzido pela Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (Eurofound). A crise económica global, que teve início após o último inquérito realizado em 2007, provocou uma ameaça aos serviços públicos, bem como um aumento das desigualdades e do desemprego, com potenciais implicações profundas para a qualidade de vida na Europa.

Contexto político

A Estratégia Europa 2020 promove o crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, bem como a coesão económica, social e territorial. Verifica-se um reconhecimento cada vez maior de que o crescimento económico não constitui o único indicador de sucesso político: a coesão social também é importante. De facto, as políticas da UE reforçam a importância da integração dos grupos vulneráveis através dos serviços públicos. Assim, é importante investigar a forma como a coesão social está a ser mantida e como essa manutenção varia em toda a Europa, para que nenhum grupo ou região seja secundarizado. O crescimento inclusivo não pode ser alcançado sem ter em consideração as consequências sociais das políticas económicas.

O recém-lançado Pacote de investimento social insta os Estados-Membros a concentrarem-se mais intensamente na prestação de serviços públicos essenciais. O documento sobre o investimento nas crianças salienta a importância de melhorar o acesso à educação e cuidados na primeira infância - um pré-requisito para os futuros

resultados a nível da educação e do emprego. Além disso, uma assistência de boa qualidade à criança pode melhorar a participação dos pais no mercado de trabalho, os quais têm padrões de trabalho cada vez mais diversos. O documento sobre o investimento na saúde realça que o acesso a cuidados de saúde de qualidade constitui um elemento fundamental para a melhoria da saúde em geral e a manutenção da produtividade da força de trabalho. O documento dos serviços da Comissão sobre os cuidados de longa duração salienta que o acesso universal a cuidados de longa duração financeiramente sustentáveis e de alta qualidade constitui um objetivo comum da colaboração da UE sobre os cuidados de longa duração no Comité da Proteção Social.

Principais conclusões

A forma como é percecionada a qualidade dos serviços públicos varia em toda a Europa. Os habitantes da Áustria, do Luxemburgo, da Alemanha e do Reino Unido classificam-na melhor, considerando que melhorou entre 2007 e 2011. Na Eslováquia, na Polónia, na Bulgária e na Grécia as pessoas classificam-na pior, considerando que a sua qualidade está a baixar. O bem estar económico dos países e indivíduos tem um efeito importante sobre a forma como os serviços públicos são percecionados: os mais prósperos avaliam-nos de forma mais positiva do que as pessoas que têm dificuldade em fazer face às despesas.

O acesso aos cuidados infantis e a taxa de emprego das mulheres estão estreitamente relacionados. As mulheres empregadas precisam de serviços de acolhimento de crianças, mas, em muitos países, a prestação desses serviços não dá resposta à procura. Existe uma forte relação entre o acesso aos cuidados de longa duração e a perceção da qualidade dos mesmos. As pessoas em melhor situação económica, bem como aquelas que vivem em países mais prósperos, estão mais satisfeitas com os cuidados de longa duração, enquanto as dificuldades económicas geram sentimentos de exclusão da assistência social. A forma como é percecionada a qualidade e acessibilidade dos serviços de saúde varia. A perceção da acessibilidade melhorou de uma forma

geral na Europa mas, em países como a Grécia - duramente atingida pela crise económica -, agravou-se. A despesa nacional no domínio da saúde afeta a forma como é percecionada a qualidade dos serviços.

As responsabilidades em matéria de assistência e de trabalho podem piorar a perceção da acessibilidade dos serviços de saúde. As pessoas empregadas, bem como as mulheres, consideram mais difícil ter tempo para ir ao médico, sobretudo se têm responsabilidades em matéria de assistência.

Os cidadãos europeus em geral que vivem nas áreas rurais estão mais satisfeitos com o seu ambiente (em termos, por exemplo, de qualidade do ar, de lixo na rua e de criminalidade) do que aqueles que vivem em áreas urbanas, enquanto o acesso a serviços de proximidade (como o banco ou os correios) é melhor em áreas urbanas.

Se a confiança nas pessoas permaneceu praticamente inalterada entre 2007 e 2011, já a confiança nas instituições diminuiu visivelmente em toda a Europa, de forma mais dramática nos países atingidos pela crise, como a Grécia e o Chipre. Os principais fatores que fomentam a confiança nas instituições são a forma como é percecionada a qualidade dos serviços públicos, seguida da satisfação com a situação económica do país e o sentimento de existir pouca ou nenhuma corrupção.

A confiança nas pessoas e a confiança nas instituições estão relacionadas com a sensação de insegurança económica: o sentimento de uma maior probabilidade de perda do emprego reduz a confiança nas instituições e nas pessoas, enquanto o inverso - de que se pode encontrar um novo emprego no caso de se perder o atual - a reforça.

As atitudes para com os migrantes e a imigração estão relacionadas com o nível socioeconómico. Os homens que vivem em zonas rurais, as pessoas mais idosas ou com um rendimento baixo, são os menos tolerantes relativamente aos migrantes.

As tensões entre grupos sociais na Europa foram percecionadas como mais reduzidas (por ordem crescente) entre homens e mulheres, entre velhos e jovens, entre pessoas com diferentes orientações sexuais e de diferentes convicções religiosas. As tensões foram percecionadas como mais elevadas entre diferentes grupos raciais e étnicos, entre ricos e pobres e entre gestores e trabalhadores.

As perceções da qualidade global da sociedade são afetadas negativamente pela privação. Nesta matéria, o aspeto mais importante é o da segurança socioeconómica, seguido das questões relativas à capacitação (como, por exemplo, sentir que a vida é muito complicada de controlar) e à classificação subjetiva da saúde. O sentimento de marginalização é igualmente importante.

Foi estabelecido um índice de perceção da insegurança económica que classifica os países por risco económico. Esse índice revela que, em geral, os

Europeus não estão muito afetados pela crise económica em termos de medos no que respeita aos seus postos de trabalho ou às suas finanças domésticas. Contudo, não é esse o caso na Grécia, na Hungria e em Portugal.

Indicadores para políticas

As políticas devem visar as desigualdades a nível nacional, onde existe uma correlação muito elevada entre a desigualdade percecionada e a desigualdade real. A privação tem um efeito significativo sobre o acesso e a forma de percecionar uma série de serviços públicos. Ora, são também os mais pobres os que mais necessitam desses serviços. Garantir o acesso aos serviços para todos, incluindo os economicamente marginalizados, deve constituir uma prioridade política.

Serviços de acolhimento e horas de trabalho adequadas podem ajudar a garantir a integração entre a vida profissional e a vida privada, bem como permitir níveis de emprego mais elevados. Desempenham também um papel importante no que respeita ao acesso das pessoas a serviços médicos, de correios, bancários e de saúde. As políticas de emprego respeitadoras da família (para homens e mulheres) podem igualmente ajudar a tornar a vida mais fácil para as famílias trabalhadoras. Os horários de abertura desses serviços precisam também de refletir as mudanças verificadas nos padrões de emprego. As dificuldades de acesso aos serviços de saúde comprometem o respetivo acesso universal. Orçamentos da saúde apertados e restrições de tempo devidas ao trabalho podem ser parcialmente responsáveis pela situação. Horários de abertura mais flexíveis e outras formas de acesso aos serviços de saúde (uso da tecnologia da informação, por exemplo) poderiam ajudar a mitigar alguns destes problemas.

Devem ser criadas políticas que tenham por objeto as desigualdades a nível europeu, com vista a neutralizar as crescentes disparidades entre determinados Estados-Membros e o resto da Europa.

Para criar confiança nas instituições públicas, a corrupção tem de ser combatida e os mais desfavorecidos economicamente devem poder aceder aos serviços públicos; caso contrário, a confiança naquelas pode perder-se. Estes problemas são particularmente graves na Grécia, em Chipre, em Espanha, na Eslováquia e na Roménia e na Bulgária.

Alguns países têm sido capazes de melhorar a qualidade percecionada dos seus serviços públicos apesar da crise económica, podendo portanto fornecer exemplos de boas práticas.

Informações adicionais

O relatório «*Quality of life in Europe – Quality of society and public services*» (Qualidade de vida na Europa – Qualidade da sociedade e dos serviços públicos) está disponível em <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1361.htm>

Para mais informações contactar Klára Fóti, Gestora de Investigação, em: kfo@eurofound.europa.eu