

1. Introdução;
2. Indicadores sociais – síntese das contribuições principais;
3. Indicadores sociais – o presente estado da arte;
4. Indicadores sociais no sistema de informação mercadológica.

Polia Lerner Hamburger **

INDICADORES SOCIAIS NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO MERCADOLÓGICA *

* O presente artigo se baseia parcialmente nos capítulos 3 e 4 da tese de doutoramento da autora: *An exploratory study of the meaning of social indicators in product strategy*. East Lansing, Michigan, Michigan State University, 1972. Os quatro primeiros capítulos dessa tese foram publicados sob o título *Social indicators a marketing perspective*. Chicago, American Marketing Association, 1974. A tradução da tese será em breve publicada pela Fundação Getulio Vargas.

** Professora do Departamento de Mercadologia da Escola de Administração de Empresas de São Paulo, da Fundação Getulio Vargas.

1. INTRODUÇÃO

Em artigo anterior, publicado na *RAE* (v. 15, n. 2, abr. 1975), discuti o presente significado de “qualidade de vida”. Procurei mostrar que a preocupação com a qualidade de vida deve ser vista dentro de um contexto maior – a preocupação geral com reavaliação social – que encontra sua expressão mais recente no movimento crescente para o desenvolvimento de indicadores sociais e relatório social. Destas reavaliações, estão emergindo novos conceitos que podem ter grande relevância para as entidades privadas e governamentais.

Para se ter idéia clara de como os indicadores sociais serão usados no sistema de informação mercadológica, é preciso, inicialmente, ter-se uma idéia do presente estado da arte no que se refere à sua conceituação e medida. A revisão completa da bibliografia na área representa um desafio. Concordo com Beal e outros em que “apesar de já haver vários autores e pesquisadores sociais em indicadores sociais, o conhecimento de quem está trabalhando em aspectos de indicadores sociais não é tão difundido como se possa pensar”.¹ A maior parte do material está em *papers* alguns não publicados, outros de circulação restrita.

Além disso, a variedade de abordagens e assuntos escolhidos pelos vários autores dificulta uma apresentação concisa das tendências gerais da literatura no assunto. Tentarei, contudo, dar uma idéia geral da tendência dos estudos na área e procurarei mostrar como, desde já, se podem tirar conclusões sobre a maneira como os indicadores sociais poderiam ser usados no sistema de informação mercadológica.

2. INDICADORES SOCIAIS – SÍNTESE DAS CONTRIBUIÇÕES PRINCIPAIS

2.1 *A abordagem geral*

Diversas contribuições à literatura adotam uma abordagem geral dos problemas de indicadores sociais, tratando o assunto de um ponto de vista global, inclusivo (em contraste ao estudo de uma só área como saúde, ambiente, etc.). Esta abordagem se caracteriza por tratar do seguinte: a) utilidade de indicadores sociais; b) preocupação com objetivos sociais; c) identificação da área de preocupação social, para as quais indicadores sociais são necessários; d) problemas de conceituação e medida; e) usos de indicadores sociais e seus envoltórios normativos. Nota-se sempre a preocupação de desenvolver um modelo conceitual da sociedade e de sugerir os indicadores que possam descrever-lhe ou medir-lhe o estado e condições.

Incluem-se nesta categoria as contribuições de Bauer,² Gross,³ Biderman,⁴ Sheldon e Moore,⁵ do Stanford Research Institute,⁶ Etzioni,⁷ Lehman,⁸ os relatórios *Toward a social report*⁹ e *Toward balanced growth quan-*

tity with quality;¹⁰ e os estudos de Terleckyj para a National Planning Association.¹¹

Nessas recentes contribuições à literatura, é nova a idéia de relacionar mudança social (e as implicações práticas de tentar influenciar sua direção, que sempre foram objeto de estudo dos sociólogos e cientistas políticos) a um modelo da sociedade, e a preocupação de desenvolver indicadores para detectar as mudanças.

As definições de indicadores sociais refletem as idéias mencionadas. Bauer define indicadores sociais como “estatísticas, séries de estatísticas e todas as outras formas de evidência que nos permitem avaliar onde estamos e para onde vamos com respeito aos nossos valores e objetivos, e avaliar programas específicos e seu impacto”¹² Ele chama a atenção para o fato de que inovações, particularmente as técnicas, têm conseqüências que vão além do que se pretendia ou antecipava. Portanto, se o planejamento e a orientação de programas de larga escala (por exemplo, a exploração espacial) requerem que estes impactos sejam avaliados, então se pressupõe que tais impactos podem ser identificados e medidos. Isto requer melhores dados sobre o estado da sociedade. Mas a existência dos dados não estabelecerá, necessariamente, as relações causais entre o programa e o fenômeno observado. E, em alguns casos, a identificação do impacto é possível, mas não a sua medida.

Para Bauer, a utilidade principal de indicadores sociais é prover a base para o planejamento de diretrizes futuras. Este planejamento deveria levar em consideração as importantes conseqüências de inovações que podem ser previstas.

Para Sheldon e Moore, “indicadores (sociais) mostrariam o estado corrente de algum segmento do universo social, e, também, as tendências passadas e futuras, se progressivas ou regressivas, de acordo com algum critério normativo”.¹³ Salientando que seu livro focaliza mudanças estruturais de larga escala, Sheldon e Moore sugerem que a questão básica é: “o que está mudando?” e que qualquer resposta tem de se apoiar em algum modelo da sociedade. Eles apontam alguns indícios de mudanças na sociedade norte-americana que criaram tensões sociais: urbanização e crescimento da população, crescente tecnicidade e burocratização do trabalho, crescente padrão de vida, níveis de educação mais altos e mais generalizados, conscientização dos grupos minoritários. Ao mesmo tempo, a preocupação nacional com a sociedade acrescentou às considerações econômicas outras, como legislação dos direitos civis, apoio em grande escala à educação, programa para diminuir desigualdades sociais, assistência médica e muitos outros esforços.

Em *Toward a social report*, o indicador social é definido como: “estatística, de interesse normativo direto, que facilita o julgamento conciso, compreensivo e equilibrado sobre a condição ou aspectos principais da sociedade. É, em todos os casos, uma medida direta de bem-estar geral e está sujeita à interpretação que se este bem-estar geral mudar para a direção ‘certa’, enquanto

outras coisas permanecem constantes, (então) as coisas estão melhorando ou as pessoas estão em melhor situação.”¹⁴

Para o estudo do Stanford Research Institute, “indicadores sociais são . . . , idealmente, medidas de produtos sociais, isto é, eles medem a aquisição de um objetivo . . . Como indicadores são medidas de produtos, eles necessariamente são relacionados com obtenção de objetivos. A definição de conceitos de indicadores significa, pois, a definição de objetivos”.¹⁵

Mesmo que todas as publicações citadas tenham uma base comum, elas diferem na maneira como são abordadas ou nos aspectos a que os autores dão ênfase. Gross e o Stanford Research Institute propõem uma abordagem “modelo-de-sociedade”. *Toward a social report, Toward balanced growth: quantity with quality* e os estudos da National Planning Association salientam os aspectos de determinação e avaliação de objetivos. Biderman, Sheldon e Moore, e Etzioni e Lehman salientam os problemas de mensuração.

As diferenças nas várias abordagens gerais refletem mais do que uma simples diferença de atitude intelectual em relação ao estudo de indicadores sociais e relatório social, e em como medir os indicadores. À base das diferenças e da controvérsia apresentada nas implicações normativas das abordagens, dos vários autores, está a consciência do que os indicadores sociais podem significar para diretrizes e orientação social. Se indicadores sociais e relatório social devem guiar as diretrizes, então os problemas de como conceituar e medir os indicadores têm mais do que simples implicações metodológicas. Têm também implicações políticas. A produção e uso dos indicadores sociais de maneira organizada, sistemática, deverá ter um forte impacto em toda a vida da sociedade. Portanto, além de tentar avaliar quão acuradamente os indicadores refletem a realidade que pretendem medir, é necessário avaliar a extensão e a maneira como tais indicadores são ou serão usados por dirigentes em suas decisões sobre as variáveis que os mesmos indicadores refletem. A preocupação com os usos não-científicos de indicadores é derivada do fato de que muitas pessoas pensarão que estatísticas têm inerente valor científico. “É o papel que dados representam: a) como bases das demandas de recursos, em acordo com as regras distributivas estabelecidas por lei ou costume; b) como munição para as várias partes envolvidas nos divergentes procedimentos da política intra-organizacional e interorganizacional; c) como coesão de alianças organizacionais; d) como símbolos de persuasão de públicos; e) como novas bases para necessidades institucionais e nacionais.”¹⁶

Questões óbvias surgem sobre quem deveria coletar os dados, e o que se deveria fazer sobre dados ou interpretações divergentes. Enquanto nos EUA a maior parte das publicações governamentais defende a coleta de dados por agências federais, centralizadas no Office of Management and Budget, diversos autores têm defendido a idéia da

multiplicidade das fontes dos dados, públicas e particulares.¹⁷

A revisão da literatura revela, também, alguma divergência quanto às principais áreas sociais para as quais os indicadores deveriam ser desenvolvidos.

O quadro 1 é uma tentativa de resumir as principais áreas sociais de interesse, sugeridas pelas diferentes fontes bibliográficas.

Gross indicou claramente quatro áreas, "algumas das mais importantes e praticáveis",¹⁸ mas elas não cobrem a lista compreensiva que o próprio autor apresenta, sugerida pelos elementos de desempenho do sistema social. É minha interpretação que elas se destinam a ser exemplos, e não uma relação completa; e que Gross se interessou pelo estabelecimento de um esquema conceitual básico, e não pelo seu desenvolvimento até a escolha final dos indicadores.

As principais áreas de interesse mencionadas para Sheldon e Moore se derivam dos 13 artigos do livro por eles editado. Suponho que reflitam o que os autores consideraram áreas de preocupação.

Outras áreas são sugeridas, claramente, nas várias fontes.

O quadro 1 é interessante porque revela: a) a falta de acordo quanto às principais áreas sociais de interesse, para as quais indicadores deveriam ser desenvolvidos; b) as dificuldades taxionômicas envolvidas na classificação e denominação de categorias que deveriam ser (mas não são) mutuamente exclusivas e exaustivas.

Apesar destas divergências, pode-se concluir da revisão da literatura, contudo, que há acordo sobre a necessidade de indicadores sociais, a necessidade de aperfeiçoamento da metodologia, e alguma convergência para algumas poucas áreas de preocupação (por exemplo: educação, saúde) que são mencionadas em todas ou na maioria das fontes.

2.2 A abordagem de áreas específicas

Diversas contribuições na literatura sobre indicadores sociais adotam a "abordagem de uma área específica" como saúde, ambiente, etc. Os artigos que contribuíram para o livro de Sheldon e Moore¹⁹ e a maioria dos artigos, nos vários números dos *Annals*,²⁰ adotaram esta abordagem. De certa forma *Toward a social report*²¹ e também *Toward balanced growth: quantity with quality*²² adotam esta abordagem quando mudam das considerações gerais para a análise de cada área sugerida.

De maneira geral, esta abordagem se caracteriza pelo seguinte:

1. Análise descritiva, isto é, avaliação dos progressos e problemas nas várias áreas sociais, principalmente através do uso dos dados das séries temporais existentes.
2. Análise crítica dos dados existentes, mostrando suas limitações.

3. Sugestões dos novos indicadores necessários.

Mas todos os autores não deram igual ênfase aos três aspectos e alguns adicionaram uma quarta dimensão: os principais problemas de diretrizes envolvidas.

Com base na bibliografia e no resumo do quadro 1, podem-se esquematizar as áreas específicas que mais têm recebido atenção dos autores da seguinte maneira:

1. *Fatores demográficos*: crescimento e distribuição da população; a família.
2. *Fatores estruturais*: crescimento econômico; mão-de-obra e emprego, conhecimento, tecnologia e ciências; artes; meio-ambiente e condições urbanas.
3. *Fatores distributivos*: renda e consumo; lazer; saúde e proteção contra acidentes; escolaridade e educação; igualdade, liberdade, justiça e participação.

Este esquema reflete dois critérios:

- a) áreas de interesse mencionadas em vários dentre os estudos apresentados;
- b) áreas refletidas nos estudos de agências governamentais ou estudos orientados para objetivos e diretrizes do governo (como os da National Planning Association) nos EUA. Supõe-se que eles possam indicar a maneira pela qual os dados oficiais tenderão a ser organizados e publicados, e indicar também as áreas de interesse para diretrizes públicas, no futuro próximo.²³

3. INDICADORES SOCIAIS — O PRESENTE ESTADO DA ARTE

3.1 Algumas considerações finais

A revisão da literatura ilustra a "explosão de informação social".²⁴ Mas, vista como um todo, falta à literatura coerência e integração. A abordagem geral fez uma contribuição positiva para as conceituações iniciais, mas os esforços não foram levados até as definições operacionais dos indicadores sociais a serem medidos e a específica proposta de medidas. A abordagem das áreas específicas concentra-se, principalmente, nas estatísticas necessárias, mas falta-lhe, frequentemente, o contexto conceitual em que as estatísticas ganham significado.

De maneira geral, a impressão é de imaturidade do estado das artes. As falhas principais parecem ser de quatro níveis: a) da formulação geral do modelo da sociedade à conceituação das específicas áreas de interesse; b) da conceituação das específicas áreas de interesse às definições operacionais das variáveis a serem medidas; c) das definições operacionais das variáveis à escolha adequada de medidas;²⁵ d) dos indicadores a algum processo

Quadro 1

Resumo das principais áreas de interesse sugeridas

Áreas de interesse													
Fonte													
Gross	Fase demográfica: tendências e características de população	Fatores estruturais		Consumo	Lazer	Saúde	Escolaridade	Capacidade e atividades educacionais	Artes e humanidades	Fatores agregativos		Estatísticas vitais de organização e associação	
		Produção, mão-de-obra e emprego	Conhecimento							Bem-estar	Renda e pobreza		
Sheldon & Moore													
<i>Toward a social report e Modelo SRI</i>													
Quantidade com qualidade	Crescimento e distribuição da população	Escolha econômica e crescimento equilibrado		Consumo				Educação natural e avaliação tecnológica					
Estudos da National Planning Association													
Draft n. 6 Office of Management and Budget *	População e distribuição da população	Emprego			Lazer e recreação	Saúde e segurança	Educação		Finer things	Renda	Habitat humano	Segurança pública e justiça legal	

* Office of Management and Budget Statistical Policy. *Social indicators*. Draft n. 6, June 1971. Veja também: Tunstall, Daniel B. Developing a social statistics publication. Trabalho apresentado ao Annual Meeting of the American Statistical Association, Detroit, Michigan, 27 Dec. 1970. Neste trabalho apenas cinco áreas são mencionadas: saúde, segurança pública e justiça legal, educação, emprego e renda. Em 1974 foi publicado: Office of Management and Budget. *Social indicators, 1973*. Washington, Statistical Policy Division, contendo uma seleção de estatística sobre condições e tendências em oito áreas: saúde, segurança pública, educação, emprego, renda, habitação, lazer e recreação, população.

de planejamento de diretrizes para o qual são relevantes.²⁶ A maioria dos autores parece estar consciente dessas falhas. Suas sugestões metodológicas para cada área são, realmente, requisitos de medida de aplicação geral.²⁷ As linhas mestras sugeridas para um estudo compreensivo de indicadores sociais são:

1. Esquema conceitual:

- a) orientação conceitual que leve a critérios de medida;
- b) padronização de categorias;
- c) especificação de categorias;
- d) compreensibilidade de categorias — referente à incorporação de todas as variáveis e elementos que influenciam a qualidade de vida.

2. Dados:

- a) localização ou criação dos dados pertinentes ao esquema conceitual, itens a, b, c, d, acima referidos;
- b) nível de desagregação dos dados (os dados deveriam ser tão especificamente locais quanto os recursos permitissem, mas deveriam permitir também a agregação de um conjunto de indicadores nacionais);
- c) correlação dos dados (os dados deveriam registrar a correlação entre fenômenos, para serem significativos: que unidade, quais pessoas e quantas delas fazem o que e em quais condições sociais conhecidas);
- d) disponibilidade de dados comparáveis para períodos de tempo sucessivos de modo que as diferenças intertemporais possam significar mudança mais do que meras flutuações em erros de medida ou variação no desenho do estudo;
- e) inspeção das comparações intertemporais para identificação de tendência secular ou outras tendências temporais.

3. Planejamento de diretrizes:

- a) os dados deveriam ser relevantes para algum processo nacional coerente de planejamento de diretrizes, necessário para estabelecer as relações de indicadores sociais para algum objetivo nacional ou social;
- b) o uso a que os indicadores são postos para fins de planejamento de diretrizes é que é importante, em termos

de inferir, interpretar, analisar e avaliar (daí as várias sugestões de multiplicidade de dados, dados apolíticos, etc.).

A conclusão importante a ser tirada da revisão da literatura é que as restrições que podem ser feitas, no presente estágio, tanto à conceituação quanto à medida de indicadores sociais, limitam nossa possibilidade de usar imediatamente esses indicadores. Mas isso significa apenas que é necessário mais sofisticação teórica e estatística, não que os ignoremos.

Entre nós, a listagem preliminar dos indicadores de desenvolvimento social proposta pelo Conselho de Desenvolvimento Social é bastante detalhada e inclui uma proposta preliminar da demanda de informação para a construção de indicadores sociais e o esquema imediato de indicadores sociais em base anual, conforme se pode verificar no anexo 1.

Apesar da presente imaturidade do estado da arte, a preocupação com indicadores sociais é um processo irreversível por três razões. Primeiro, há extensiva pesquisa em curso. Segundo, há trabalhos em andamento em agências governamentais²⁸ e privadas, indicando o interesse e envolvimento no assunto. Terceiro, a alta visibilidade trazida a problemas sociais pelos indicadores torna-os um instrumento importante para apoio das reivindicações e causas de grupos interessados. Tendo descoberto a utilidade deste tipo de dados, é pouco provável que esses grupos deles se desinteressem.

A revisão da literatura revela que os autores têm sido muito críticos quanto à base metodológica dos dados existentes. Mesmo assim, alguns tentaram aplicar melhores esquemas conceituais à análise dos dados e já chegaram a muitas conclusões novas e levantaram muitas questões interessantes. É de se esperar que o interesse dos pesquisadores em pesquisa social, com melhores instrumentos metodológicos, seja grandemente estimulado.

A revisão indica claramente também, que, o que começou com considerações de qualidade de vida em termos de "dados quantitativos ou qualitativos, ordinais ou cardinais",²⁹ está progredindo cada vez mais para a idéia de dados quantitativos expressos em séries estatísticas, de natureza longitudinal.

E, quer se trate dos melhores indicadores, quer não, a emergência de indicadores sociais quantitativos terá amplo impacto. O componente final de um relatório social é a recomendação de objetivos e diretrizes nacionais. A idéia de dirigir a mudança social está implícita na de avaliar a qualidade de vida, através da escolha adequada de diretrizes governamentais. E neste ponto, a relação entre a informação do indicador social e o processo decisório da firma fica clara; os indicadores tanto refletirão quanto guiarão as diretrizes governamentais e estas são consideradas pelas empresas em seu sistema de informação mercadológica.

1. Indicadores de desenvolvimento social (listagem preliminar)

1. *População*

1.1 Indicadores de crescimento da população (natalidade, mortalidade, migração).

1.2 Indicadores de expectativa de vida.

1.3 Indicadores da estrutura da população (sexo e idade, relação de dependência).

1.4 Indicadores da distribuição espacial da população (rural e urbana, cidades de mais de 500 000 habitantes, regiões metropolitanas, macrorregiões).

1.5 Indicadores de migrações internas (rural-urbana, segundo regiões e unidades da Federação).

1.6 Indicadores do tamanho e da estrutura da família (tamanho médio, percentagem de menores, etc.).

2. *Emprego e remuneração do trabalho*

2.1 Disponibilidades e oferta de recursos humanos (dimensão, estrutura e ritmo de crescimento da força de trabalho; dimensão, estrutura e ritmo de crescimento das pessoas inativas em condições de trabalhar).

2.2 Demanda e utilização de recursos humanos (dimensão e estrutura da demanda; níveis de utilização: emprego adequado, desemprego e subemprego – dimensão, estrutura e ritmo de crescimento).

2.3 Inativos (dimensão, estrutura e ritmo de crescimento).

2.4 Remuneração do trabalho (níveis de remuneração individual e familiar; distribuição das pessoas ocupadas e das famílias por extratos de remuneração do trabalho; estrutura das remunerações por setores econômicos, ocupações, idade e sexo).

3. *Proteção ao trabalhador*

3.1 Proteção real da legislação trabalhista (trabalhadores com carteira de trabalho assinada; número, ritmo do crescimento e estrutura).

3.2 Cobertura de programas de segurança e higiene do trabalho.

3.3 Cobertura da previdência social (urbana e rural).

3.4 Sindicalização.

3.5 Cobertura do FGTS e programas similares.

4. *Orçamentos familiares*

4.1 Rendas (níveis de renda individual e familiar; distribuição da população e das famílias por extratos de renda; estrutura da renda; ritmo de crescimento da renda real).

4.2 Gastos (níveis de gasto individual e familiar; estrutura do gasto; fontes de financiamento).

4.3 Acesso dos trabalhadores a certos serviços básicos que elevam seu nível de bem-estar (cooperativas de consumo, fontes de crédito e financiamento, etc.).

4.4 Disponibilidade de bens de consumo duráveis (fogão, geladeira, rádio, televisão, automóvel).

4.5 Defesa do consumidor (preços mais baixos para produção de consumo básico, qualidade de medicamentos, etc.).

5. *Educação, preparação da mão-de-obra*

5.1 Indicadores relacionados com o produto do sistema educacional e com o nível de educação (alfabetização, número médio de anos de escolaridade da população, nível de educação iniciado e concluído, conclusões de curso, população matriculada, retenção e evasão, pessoas treinadas, etc.).

5.2 Indicadores relacionados com os insumos e recursos disponíveis e utilizados pelo sistema de educação (gastos, custo aluno/ano, coeficiente aluno/professor, etc.).

5.3 Indicadores relativos aos programas de preparação de mão-de-obra.

6. *Saúde*

6.1 Indicadores relacionados com o nível geral de saúde (mortalidade geral e específica, mortalidade infantil, morbidade, expectativa de vida, etc.).

6.2 Indicadores de prestação de serviços de saúde (disponibilidade de médicos e de leitos; taxa de ocupação dos leitos disponíveis; população atendida em serviços de ambulatório; população atendida por campanhas de saúde; população coberta pela previdência social, por tipo de prestação de saúde; população atendida pela previdência social, por tipo de atendimento; gastos em saúde, por tipo de serviços prestados e *per capita*, etc.).

7. *Nutrição*

7.1 Indicadores do nível geral de nutrição (consumo de calorias e proteínas, incidência de doenças devidas a carências nutricionais, etc.).

7.2 Indicadores de prestação de serviços de nutrição (população atendida por programas de nutrição materno-infantil; população atendida por programas de merenda escolar; população atendida por programas de alimentação destinados aos trabalhadores e a suas famílias, etc.).

8. *Saneamento básico*

8.1 Prestação de serviços de saneamento básico (domicílios com água potável e ligados à rede de esgotos; população atendida por serviços de água potável e esgotos; gastos (reais) em ampliação dos serviços de água potável e esgotos, etc.).

9. *Habitação*

9.1 Indicadores relacionados com as condições de habitação (natureza da habitação, tipo de material de construção utilizado, ocupantes por cômodo, forma de ocupação da habitação, serviços disponíveis, etc.).

9.2 Indicadores relacionados com os insumos e recursos utilizados (disponibilidade de área construída para fins habitacionais, lotes urbanizados, área construída destinada a população de baixa renda; gastos em programas habitacionais; consumo de materiais utilizados basicamente para construção de habitações; população com acesso a financiamento para construção ou aquisição de habitação, etc.).

2. Demanda de informação para a construção de indicadores sociais *

Temas	Cobertura	Periodicidade
1. População		
1.1 Crescimento.	Nacional, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas, rural e urbana.	Anual
1.2 Expectativa de vida.	Nacional, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas, rural e urbana.	Quinquenal, decenal.
1.3 Estrutura (sexo, idade, relação de dependência).	Nacional, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas, rural e urbana.	Quinquenal, decenal.
1.4 Distribuição espacial.	Nacional, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas, rural e urbana.	Quinquenal, decenal.
1.5 Migrações.	Nacional, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas, rural e urbana.	Anual para as regiões metropolitanas, quinquenal e decenal para os demais níveis.
1.6 Tamanho e estrutura da família.	Nacional, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas, rural e urbana.	Quinquenal e decenal.
2. Emprego e remuneração do trabalho		
2.1 Disponibilidades e oferta de recursos humanos (crescimento e estrutura).	Nacional, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas, rural e urbana.	Quinquenal e decenal no que se refere aos indicadores e estrutura. Anual no que se refere aos indicadores de crescimento.
2.2 Demanda e utilização de recursos humanos (pessoas adequadamente empregadas, desempregadas e subempregadas; tamanho e estrutura).	Nacional, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas, rural e urbana.	Anual
2.3 Tamanho e estrutura da população inativa.	Nacional, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas, rural e urbana.	Anual
2.4 Remuneração do trabalho (níveis de remuneração individual e familiar, distribuição - individual e familiar - estrutura por setores econômicos e ocupações).	Nacional, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas, rural e urbana.	Anual
3. Proteção ao trabalhador		
3.1 Proteção da legislação trabalhista.	Nacional, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas, rural e urbana.	Anual
3.2 Cobertura de programas de segurança e higiene do trabalho.	Nacional, rural e urbana, regiões metropolitanas.	Anual
3.3 Cobertura da previdência social.	Nacional, rural e urbana, macrorregiões, regiões metropolitanas.	Anual
3.4 Sindicalização.	Nacional, rural e urbana, regiões metropolitanas.	Anual
3.5 Cobertura do FGTS.	Nacional, rural e urbana, regiões metropolitanas.	Anual
4. Orçamentos familiares		
4.1 Rendas (níveis e estrutura).	Nacional, rural e urbana, regiões metropolitanas, macrorregiões, estados.	Anual para as regiões metropolitanas, quinquenal para os demais níveis.
4.2 Gastos (níveis e estrutura).	Nacional, rural e urbana, regiões metropolitanas, macrorregiões, estados.	Anual para as regiões metropolitanas, quinquenal para os demais níveis.

(continua)

Fonte: IPEA. *Boletim Econômico*, n.º 3, maio/jun. 1975. p. 37-38.

* Preliminar. Proposta do IPEA-CNRH para discussão do Grupo Técnico sobre Indicadores Sociais.

(continuação)

Temas	Cobertura	Periodicidade
4.3 Acesso dos trabalhadores a certos serviços que elevam seu nível de bem-estar (cooperativas de consumo, fontes de crédito e financiamento, etc.).	Nacional, rural e urbana, regiões metropolitanas, macrorregiões, estados.	Anual para as regiões metropolitanas, quinquenal para os demais níveis.
4.4 Disponibilidade de bens de consumo durável.	Nacional, rural e urbana, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas.	Anual
4.5 Defesa do consumidor (preços mais baixos para produtos de consumo básico, qualidade de medicamentos, etc.).	Nacional, rural e urbana, macrorregiões, estados, regiões metropolitanas.	Anual o indicador sobre preços de produtos de consumo básico, quinquenais, os outros indicadores.
5. Educação		
5.1 Indicadores relacionados com o produto do sistema educacional e com o nível de educação (alfabetização, anos de escolaridade, nível de educação iniciado e concluído, conclusões de curso, retenção e evasão, pessoas treinadas, etc.).	Nacional, macrorregiões, estados, rural e urbana, regiões metropolitanas.	Anuais os indicadores sobre níveis de educação e crescimento, quinquenais os indicadores sobre estrutura.
5.2 Indicadores relacionados com os insumos e recursos disponíveis e utilizados pelo sistema de educação (gastos, custos aluno/ano, coeficiente aluno/professor, etc.).	Nacional, macrorregiões, estados (indicadores sobre gastos e custos). Nacional, macrorregiões, estados, rural e urbana, regiões metropolitanas (demais indicadores).	Anual
6. Saúde		
6.1 Nível geral de saúde (mortalidade geral e específica, mortalidade infantil, morbidade, expectativa de vida).	Nacional, macrorregiões, estados, rural e urbana, regiões metropolitanas.	Anual. O indicador de expectativa de vida pode ser produzido por quinquenais.
6.2 Indicadores de prestação de serviços de saúde (disponibilidade de médicos e de leitos; taxa de ocupação dos leitos disponíveis, população atendida em serviços de ambulatório; população atendida por campanhas de saúde; população coberta pela previdência social, por tipo de prestação de saúde; população atendida pela previdência social, por tipo de atendimento; gastos em saúde, por tipo de serviços prestados e <i>per capita</i> , etc.).	Nacional, macrorregiões, estados, rural e urbana, regiões metropolitanas.	Anual
7. Nutrição		
7.1 Nível geral de nutrição (consumo de calorias e proteínas, incidência de doenças devidas a carências nutricionais, etc.).	Nacional, macrorregiões, estados, rural e urbana, regiões metropolitanas.	Anual (pelo menos para as regiões metropolitanas e para a macrorregião nordeste).
7.2 Indicadores de prestação de serviços de nutrição (população atendida por programas de nutrição materno-infantil; população atendida por programas de merenda escolar; população atendida por programas de alimentação destinados aos trabalhadores e suas famílias).	Nacional, macrorregiões, estados, rural e urbana, regiões metropolitanas.	Anual
8. Saneamento básico		
8.1 Prestação de serviços de saneamento básico (domicílios com água potável e ligados à rede de esgotos; população atendida por serviços de água potável e esgotos; gastos (reais) em ampliação dos serviços de água potável e esgotos, etc.).	Nacional, macrorregiões, estados, rural e urbana, regiões metropolitanas.	Anual para zonas urbanas e regiões metropolitanas, quinquenal para zonas rurais.

(conclusão)

Temas	Cobertura	Periodicidade
9. Habitação		
9.1 Indicadores relacionados com as condições de habitação (natureza da habitação, ocupantes por cômodo, forma de ocupação da habitação, serviços disponíveis, etc.).	Nacional, macrorregiões, estados, rural e urbana, regiões metropolitanas.	Anual para zonas urbanas e regiões metropolitanas. Quinquenal para zonas rurais.
9.2 Indicadores relacionados com os insumos e recursos utilizados (disponibilidade de área construída para fins habitacionais, lotes urbanizados, área construída destinada à população de baixa renda; gastos em programas habitacionais; consumo de materiais de construção utilizados basicamente para construção de habitações; população com acesso a financiamento para construção ou aquisição de habitação, etc.).	Nacional, macrorregiões, estados, rural e urbana, regiões metropolitanas.	Anual para zonas urbanas e regiões metropolitanas. Quinquenal para as zonas rurais.

3. Esquema imediato de indicadores sociais, em base anual

População. Emprego

1. Estimativa da taxa de crescimento da população. População total, população urbana e rural.
2. População economicamente ativa.
3. Aumento do emprego, total e por setores: indústria de transformação, construção, outros.

Situação econômica e social das famílias

1. Disponibilidade de serviços básicos: água e esgotos.
2. Disponibilidade de bens de consumo duráveis.
3. Disponibilidade de casa própria. Número de habitações financiadas pelo SFH, número de habitações para a população de baixa renda.
4. Evolução dos salários, por setores. Salário mínimo. Percentagem dos trabalhadores percebendo o salário mínimo.

Proteção ao trabalhador. Saúde

1. Nível geral de saúde: mortalidade geral e específica, mortalidade infantil, incidência de endemias e epidemias.
2. População atendida pelos serviços de saúde da previdência social e do sistema oficial. Disponibilidade de médicos e de leitos. População atendida pelas campanhas de saúde.

3. Cobertura do sistema de previdência social, na zona urbana e na zona rural. Benefícios concedidos.
4. Proteção da legislação trabalhista.

Educação. Preparação de mão-de-obra

1. Índice de alfabetização. Índices de escolaridade, nos 1.º e 2.º graus e no superior.
2. Matrículas pelos diferentes níveis. Matrículas no Mobral. Ensino supletivo.
3. Número de professores, por categorias. Tempo integral no ensino superior.
4. Programas de Preparação de Mão-de-Obra: setor público, SENAI e SENAC.

Orçamento social

1. Dispêndios orçamentários federais em educação, saúde, trabalho, previdência social.
2. Dispêndios públicos em educação, saúde, saneamento, trabalho, previdência social. Dispêndios totais/estimativas.
3. PIS e PASEP: saldo líquido; valor das quotas; arrecadação anual.

Fonte: IPEA. *Boletim Econômico*, n. 3, maio/jun. 1975. p. 39.

4. INDICADORES SOCIAIS NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO MERCADOLÓGICA

As diretrizes e programas governamentais são parte do ambiente da firma e afetam-na por causa do papel múltiplo que o Governo desempenha. É um comprador importante, o maior patrocinador dos programas de pesquisa e desenvolvimento (mesmo que os subcontratem a firmas particulares de pesquisa) e é regulamentador. Por causa disso, tudo o que o Governo empreende, ou considera empreender, é importante para a empresa, de maneira geral, e para o sistema mercadológico de maneira particular. É parte da informação que o sistema processa como parte do seu sistema de informação mercadológica (SIM).³⁰

Proponho o modelo da pagina seguinte para mostrar como esta informação, incluindo indicadores sociais e o relatório social, poderá ser incluída no SIM, do sistema mercadológico.

As funções gerais de qualquer sistema de informação são detecção, avaliação, diagnóstico e orientação para ação. O exercício destas funções é mais fácil quando se lida com problemas de âmbito limitado e de natureza relativamente repetitiva. Os problemas para os quais se dirige a informação social são não apenas muito variados, mas também complexos e únicos. Daí a dificuldade de desenvolver um conjunto de indicadores que possam refletir todas as áreas de interesse e a dificuldade correlata de escolher quais indicadores são mais relevantes para determinada área de interesse (como procuramos indicar na rápida revisão da bibliografia).

Um sistema de informação como o proposto depende de rápido *feedback* para que se possa acompanhar toda a extensão de conseqüências de um dado curso de ação.³¹

É necessário que haja *feedback* de fontes internas e externas. Rosenthal e Weiss³² propõem que o *feedback* de fontes externas inclua:

1. Grupos funcionalmente relacionados (isto é, consumidores, clientes, patrocinadores, entidades reguladoras, associações profissionais, o ambiente "de apoio").
2. Grupos não funcionalmente relacionados (indivíduos ou grupos que, embora não considerados "alvos de ação" da organização, são, contudo, afetados por ela, direta ou indiretamente).
3. Grupos afetados indiretamente (indivíduos ou grupos afetados pelos efeitos de segunda ordem da atividade organizacional, quer estejam entre os "alvos de ação", intencionais ou não, quer sejam membros da própria organização).

Para qualquer organização, portanto, o estabelecimento de um adequado sistema de *feedback* depende, inicialmente, de três condições:

1. Habilidade para distinguir entre a multiplicidade de setores no mercado.

2. Capacidade de avaliar a extensão pela qual esses setores serão afetados por seus programas.

3. Sua habilidade de obter *feedback* em tempo para poder tomar a devida ação.³³

No modelo proposto há um contínuo *feedback* dos vários elementos do sistema mercadológico para o ambiente externo e para as próprias condições internas do sistema. Isto indica que: a) as ações da firma têm repercussões internas e no ambiente; e b) apesar de as condições externas serem relativamente incontroláveis do ponto de vista do sistema mercadológico de uma dada empresa, a firma também não é totalmente impotente. Através do sistema de "representação de interesses", tem e exerce algum poder político.³⁴

O modelo indica que indicadores sociais e relatórios sociais serão parte da informação ambiental que o SIM coleta e processa, para desenvolver conhecimento sobre as tendências e condições ambientais, e as oportunidades e limitações do sistema mercadológico. Mostra, ainda, o processo contínuo de *feedback*.

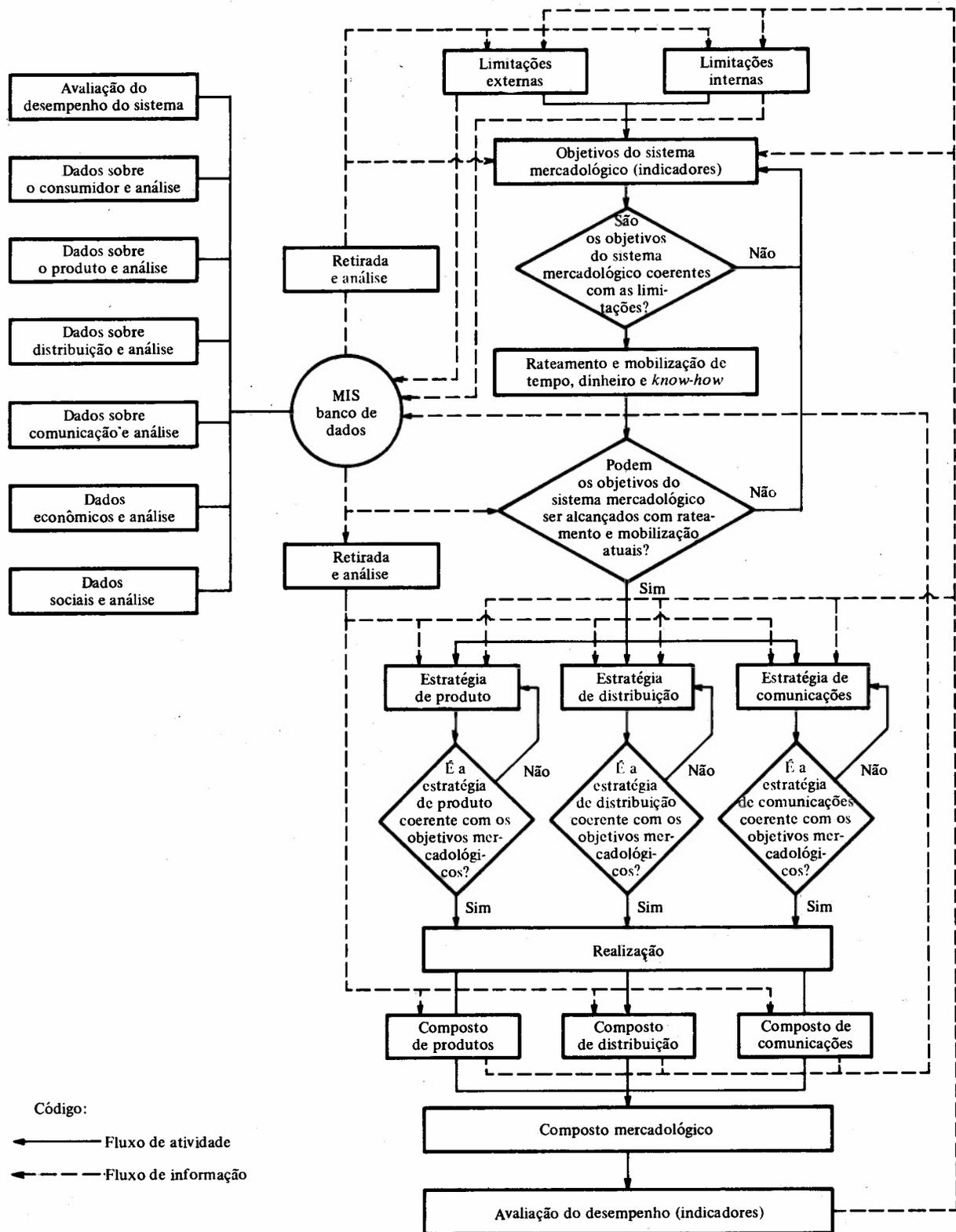
Indicadores sociais e o relatório social como parte da informação do SIM terão forte impacto no processo decisório da firma.

A base de dados fornecida pelos indicadores pode levar a um melhor entendimento das tendências de mudança social e conseqüências no comportamento do consumidor. Isto permite à firma um melhor planejamento de sua estratégia adaptativa às condições dinâmicas do mercado. O conhecimento das tendências sociais (ou melhor, das mudanças na hierarquia dos valores sociais) e estilos de vida dominantes na sociedade de maneira geral, ou em seus vários segmentos, necessariamente influenciará o processo decisório em *marketing*.

Os indicadores fornecerão também avaliação do desempenho em relação a objetivos nacionais e reorientarão o estabelecimento de objetivos e prioridades nacionais, inclusive das que diretamente podem afetar as empresas. A preocupação com saúde, segurança e poluição, para dar alguns exemplos, já está resultando em extensiva legislação e controles mais rigorosos por parte de agências governamentais.

Já se pode notar a crescente pressão para que as empresas assumam níveis mais altos de responsabilidade ética e social. Cada vez mais se espera que os executivos se preocupem com assuntos referentes à qualidade de vida. E "o ponto inicial é relacionar o progresso social da empresa com os objetivos nacionais e com os indicadores sociais que estão sendo desenvolvidos para avaliar se os objetivos foram atingidos".³⁵ Estão ganhando relevância as discussões sobre a responsabilidade social da empresa na solução não só dos problemas econômicos, mas também dos problemas sociais.

"Qualquer empresa, grande ou pequena . . . deve-se considerar um subsistema ou série de subsistemas no contexto do sistema social total. Para poder planejar de acordo com seus próprios interesses, mas especialmente de



Fonte: Hamburger, Polia Lerner. *Social indicators, a marketing perspective*. Chicago, Ill., AMA 1974.

acordo com os interesses da sociedade como um todo, a empresa deve desenvolver interesse e capacidade para pensar no amplo contexto do sistema social total".³⁶

A crescente preocupação com o meio-ambiente, valores, questões éticas, qualidade de vida levam os executivos de *marketing* a reconhecer a extensão e sentido das necessidades e desejos da sociedade, numa perspectiva mais ampla. Neste contexto, *marketing* está se expandindo de uma função da empresa para uma importante força na sociedade. A disciplina de *marketing social* está se desenvolvendo como resultado de tais mudanças no ambiente externo à empresa.³⁷

O entendimento do que são indicadores sociais e de como podem ser utilizados no sistema de informação mercadológica é básico para a operacionalização do *marketing social*.

Justifica-se, pois, a preocupação com o estágio de desenvolvimento dos indicadores sociais e sua potencial utilização no sistema de informação mercadológica da empresa. ■

¹ Beal, George M.; Brooks, Halph M.; Wilcox, Leslie D. & Klouglan, Gerald E. Social indicators - Bibliography I. *Sociology Report*, n. 92, Ames, Iowa, Iowa State University, Jan. 1971.

² Bauer, Raymond A., ed. *Social indicators*. Cambridge, Mass. The MIT Press, 1966.

³ Gross, Bertram M. The state of the nation: social system accounting. In: Bauer, ed. *Social indicators*. op. cit. p. 154-271.

⁴ Biderman, Albert D. Social indicators and goals. In: Bauer, ed. op. cit. p. 68-153.

⁵ Sheldon, Eleanor B.; Moore, Wilbert E., eds. *Indicators of social change: concepts and measurements*. New York, Russel Sage Foundation, 1968.

⁶ Educational Policy Research Center. *Toward master social indicators*. Menlo Park, Cal., Stanford Research Institute, 1969.

⁷ Etzioni, Amitai. Toward a theory of societal guidance. In: Heidt, Sarajane & Etzioni Amitai, eds. *Societal guidance: a new approach to social problems*. New York, Thomas Y. Crowell, 1969; Etzioni, Amitai. Short-cuts to social change? *Public Interest*, v. 12, p. 40-51, Summer, 1968.

⁸ Lehman, Edward W. Some dangers in valid social measurement. *Annals of the American Academy of Political Science*, v. 373, p. 1-15, Sep. 1967.

⁹ USA. Department of Health, Education and Welfare. *Toward a social report*. Washington, D.C. Government Printing Office, 1969. Alice Rivline e Mancur Olson Jr. trabalharam nas várias edições do documento.

¹⁰ National Goals Research Staff. *Toward balanced growth: quantity with quality*. Washington, D.C., USA, Government Printing Office, 1970.

¹¹ Terleckyj, Nestor E. Measuring possibilities of social change. *Looking Ahead*, v. 18, n. 6, p. 1-10, Aug. 1970; e The role of efficiency in achieving national goals, trabalho apresentado ao Annual Meeting of the American Association for the Advancement of Science, Chicago, 29 Dec. 1970.

¹² Bauer, Raymond A. Detection and anticipation of impact: the nature of the task. In: Bauer. *Social indicators*. p. 1.

¹³ Sheldon & Moore. *Indicators*. p. 4.

¹⁴ USA. Department of Health, Education and Welfare. op. cit. p. 97.

¹⁵ Educational Policy Research Center. op. cit. p. 12.

¹⁶ Biderman. op. cit. p. 102.

¹⁷ Daniel Bell defende o ponto de vista que a responsabilidade pelo relatório social deve caber ao Governo, "porque só o Governo tem os recursos para manter este esforço de larga escala e porque só um relatório governamental tem a independência e autoridade para demandar atenção e se tornar a base para diretrizes. *Toward a social report*, p. 83. Bell, Daniel. The idea of a social report. *Public Interest*, v. 15, p. 72-84, Spring, 1969. Para defesa da multiplicidade de fontes de dados, ver, por exemplo, três artigos em *Annals of the American Academy of Political Science*, v. 371, May, 1967. Gross & Springer. New orientation. p. 13-4; Duncan, Otis Dudley. Discrimination against negroes. p. 95-6; e Glaser, Daniel. National goals and indicators for the reduction of crime and delinquency. p. 126. No Brasil a "conceituação de um sistema de indicadores sociais - e de produção periódica dos dados necessários à sua alimentação - foi objeto de exposição de motivos dos ministros integrantes do Conselho de Desenvolvimento Social ao presidente da República a partir de estudos realizados em órgãos da Secretaria de Planejamento da Presidência da República (Fundações IPEA e IBGE) do Ministério da Previdência e Assistência Social e de outros ministérios encarregados da execução da política social do governo" . . . "A organização e funcionamento do sistema de indicadores sociais é da competência do IBGE, a quem incumbe a orientação, coordenação e desenvolvimento do sistema estatístico nacional. Para sua implementação, propõe-se a criação do Grupo Técnico de Indicadores Sociais, a ser coordenado por representante da Secretaria de Planejamento da Presidência da República, com a participação do IBGE e de todos os ministérios pertencentes ao CDS". IPEA. *Boletim Econômico*, n. 3, maio/jun. 1975, p. 34-5.

¹⁸ Gross. The state of the nation . . . op. cit. p. 268-9.

¹⁹ Sheldon & Moore. *Indicators*.

²⁰ *Annals of the American Academy of Political Science*, v. 371, May, 1967; v. 373, Sep. 1967; v. 388, Mar. 1970; e v. 393, Jan. 1971.

²¹ USA. Department of Health, Education and Welfare. op. cit.

²² National Goals Research Staff. op. cit.

²³ A revisão da bibliografia em cada uma dessas áreas específicas pode ser vista nos trabalhos da autora citados na p. 16.

²⁴ Gross. op. cit.

²⁵ Veja Ackoff, Russel L. *The design of social research*. Chicago, Ill.: University of Chicago Press, 1953; com a colaboração de Gusta, Shiv K. & Minas, J. Sayer. *Scientific method: optimizing applied research decisions*. New York, John Wiley & Sons, 1962.

²⁶ Kamrany, Nake M. & Christakis, Alexander N. Social indicators in perspective. *Socio-Economic Planning Science*, v. 4, p. 207-16, 1970.

²⁷ Veja, por exemplo: Moynihan, Daniel P. Urban conditions: general. *Annals of de American Academy of Political Science* 371, p. 159-77, May, 1967; Ennis, Philip H. The definition and measurement of leasure; Duncan, Otis Dudley. Social stratification and mobility problems in the measurement of trend. In: Sheldon e Moore eds. *Indicators*, p. 525, 575 e 695, respectivamente; e Kamrany, Nake M. & Christakis, Alexander N. Social indicators.

²⁸ O grupo técnico interministerial de indicadores sociais, encarregado de identificar e selecionar informações sobre a área social, a serem fornecidas ao CDS, foi instituído pela Portaria n.º 95 de 16.09.75 dos ministros da Secretaria de Planejamento da Presidência da República, Previdência e Assistência Social, de Educação e Cultura, de Saúde, e Interior. "O trabalho será realizado em ritmo acelerado, examinando-se detalhadamente os documentos-base elaborados pelo Instituto de Planejamento do IPEA e Fundação IBGE, além de subsídios dos diversos ministérios envolvidos, com vistas à implementação do solicitado na Portaria que cria o grupo interministerial. Um conjunto de indicadores sociais de caráter geral e setorial será submetido à apreciação do Conselho de Desenvolvimento Social até fins de novembro próximo (educação, emprego, saúde, previdência e assistência social, trabalho, etc.), acompanhado do relatório analítico e de interpretação de resultados". IPEA. *Boletim Econômico*, jul./out. 1975, p. 14. Já em 27.06.76, a *Folha de São Paulo*, no primeiro caderno, p. 12, há a seguinte notícia de Brasília: "O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) porá em circulação até o final deste mês o 36.º anuário estatístico do Brasil, dividido em seis capítulos dedicados à situação física, demográfica, econômica, social, cultural, administrativa e política do País. A grande novidade do anuário são os indicadores sociais, trazendo pela primeira vez dados bem mais abrangentes sobre habitação, urbanização, trabalho, saúde, cultos e ocorrências anti-sociais. A área de trabalho vem dividida em diversos setores como salários, organizações de classe, justiça trabalhista e previdência social. Na saúde os dados referem-se à organização hospitalar e para-hospitalar, serviços oficiais de saúde pública e endemias rurais". Por outro lado, o *Jornal da Tarde*, em sua edição de 11.06.76, p. 31, noticia a existência, a nível estadual, do Sistema Estadual de Análise de Dados Estatísticos (SEADE) que se preocupa com o levantamento e com a análise de dados estatísticos que tenham relação com os seguintes quatro setores representativos da vida social: saúde e alimentação, habitação e saneamento, educação e cultura (incluindo o lazer), e demografia e emprego ou mercado de trabalho. "Segundo a tese defendida pelos técnicos do SEADE, o crescimento econômico de um país dificilmente justificaria os investimentos e o esforço para consegui-lo, se o processo de desenvolvimento não resultar em uma crescente elevação dos padrões de vida da população. Por isso, os indicadores servem de instrumento para avaliação do nível de bem-estar dos habitantes de uma região em desenvolvimento. Na opinião de Armando Barros de Castro (coordenador das equipes técnicas do SEADE), há atualmente no Brasil um crescente interesse pela definição dos indicadores e, tanto na área federal como na estadual, a maior preocupação é incorporar os indicadores nos planos de atuação governamental". (id. *ibid.*)

²⁹ Gross. Preface. In: Bauer, ed. op. cit. p. XVII.

³⁰ Kotler, Philip. *Administração de marketing*. São Paulo, Atlas, 1974. p. 408. "O sistema de informação de marketing da empresa é um complexo integrante e estruturado de pessoas, máquinas e procedimentos, projetado para gerar um fluxo ordenado de informação pertinente, coletada de fontes tanto intra quanto extra-empresa, para alicerçar a tomada de decisões em áreas de responsabilidade especificada da gerência de marketing."

³¹ Bauer, Raymond A. Societal feedback. *Annals 373, of the American Academy of Political Science*, v. 373, p. 180-92, Sep. 1967.

³² Rosenthal, Robert A. & Weiss, Robert S. Problems of organizational feedback processes. In: Bauer. op. cit. p. 302-40.

³³ Id. *ibid.* p. 314.

³⁴ Mitchell, Joyce M. & Mitchell, William G. The changing politics of American life. Sheldon & Moore, eds. op. cit. p. 247.

³⁵ Lipson, Harry A.; Kelley, Eugene J. & Marshak, Seymour. Integrating social feedback and social audits into corporate planning. In: Lazer, William & Kelley, Eugene J. *Social marketing-perspectives and viewpoints*. Homewood, Illinois, Richard D. Irwin, 1973. p. 176.

³⁶ Grether, E. T. Business responsibility toward the market. In: Lazer, William & Kelley, Eugene J. op. cit. p. 4.

³⁷ Lazer & Kelley. op. cit. p. 488-9.



**NÃO IMPORTA
ONDE VOCÊ ESTEJA
NOSSAS PUBLICAÇÕES
CHEGAM ATÉ VOCÊ.**

Basta pedir pelo Reembolso Postal
Editora da FGV - Praia de Botafogo, 190
CP 9052 - ZC-02 - Rio de Janeiro