

**FORMULÁRIO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES - DISQUE IDOSO**

1. **Liste os objetivos e especifique as metas mais importantes do programa, projeto ou atividade, por ordem de prioridade.**

**Objetivos:**

- Fornecer informações vivas, atualizadas periodicamente, visando melhorar a qualidade de vida dos idosos e seus familiares
- Despertar o interesse da sociedade para a questão do envelhecimento;
- Subsidiar estudos, pesquisas na área do envelhecimento;
- Tornar-se um referencial para inclusão social do idoso e evidenciador de direitos;
- Dar suporte às campanhas voltadas para o idoso ( vacinação contra a gripe, sensibilização, discriminação, violência contra o idoso);
- Identificar e fomentar a criação de uma rede local de atendimento ao idoso
- Tornar-se um canal de interlocução entre o poder público e o cidadão;
- Criar um site para divulgar o sistema
- Criar um canal de comunicação direta com o cidadão, para divulgar o serviço e analisar as demandas;
- Diretorador de políticas para o segmento;
- Dar consultorias para a criação do sistema Disque Idoso no Brasil

**Metas:**

- Atender a 100 ligações dia
- Reduzir para 60 horas o tempo para retornar a ligação, quando não atendida pelo banco de Dados
- Redefinir lay-out e estação de trabalho
- Adequar os equipamentos às demandas
- Ampliar a Equipe de Apoio
- Ampliar o atendimento à Região Metropolitana de Belo Horizonte
- Ampliar o atendimento ao Estado de Minas Gerais

2. **Descreva o funcionamento do programa, projeto ou atividade e aponte qual (is) a (s) sua (s) frente (s) de atuação.**

**Funcionamento:**

Possui um banco de dados, composto por campos temáticos, definidos em função da demanda pesquisada: legislação específica, informações sobre funcionamento de instituições de longa permanência e vagas (critérios, preços, localização, etc.), espaços e tipos alternativos de atendimento existentes dentro do município, cursos de e para idosos, agenda cultural, banco de voluntários, doações, espaço para colher e encaminhar denúncias de maus tratos, agressão, abandono.

Atendentes capacitadas, periodicamente por uma equipe multidisciplinar, trabalham de 8 às 18 horas, de 2ª a 6ª feira, acessando o banco de dados, que responde por 70% da demanda. Para os 30% restante, que não se tem uma pronta informação, abre-se uma solicitação que será respondida pela equipe multidisciplinar em 72 horas. A equipe é constituída por advogado, psicóloga, assistente social, socióloga.

do sistema. Não possuímos também a mesma informação com relação ao Ministério da Justiça )

**6. Quantas pessoas estão diretamente envolvidas na operação de seu programa, projeto ou atividade? Quantos homens e quantas mulheres realizam funções de direção (ou de tomada de decisões) e quantos realizam funções de execução?**

Atendentes: 5 estagiárias (mulheres)

2 funcionárias da PBH(mulheres)

Equipe de Apoio: 1 advogado (homem)

1 Assistente Social( mulher)

1 psicóloga (mulher)

Supervisão : (mulher)

Coordenação geral: 1 psicóloga/gerontóloga(mulher)

**7. Indique todas as organizações (públicas e privadas) participantes, descrevendo o papel de cada uma. Explique como estas organizações interagem e de que modo suas ações individuais são coordenadas.**

- Ministério da Justiça/Secretaria de Estado dos Direitos Humanos- repasse de recursos, divulgação do serviço, encaminhamento para consultoria.
- Secretaria de Estado da Justiça-MG- encaminhamento de casos específicos sobre idosos
- Delegacia do Idoso- encaminhamento e recebimento de casos das alçadas correspondentes
- Ministério Público – solicitação para atendimento prioritário
- Promotoria do Idoso e do Portador de Deficiência- consulta junto ao nosso banco de dados.
- Rede de serviços do município- consulta para atualização de dados
- Rede de atendimento do município- consulta sobre vagas/preços e encaminhamentos.

O Disque Idoso funciona como um catalizador central de dados, que são trabalhados, informatizados e devolvidos à comunidade, aproximando o usuário, com alto grau de confiabilidade, da fonte originária do dado. São realizados contatos com as organizações mencionadas buscando agilizar os atendimentos/encaminhamentos.

**8. Se seu programa, projeto ou atividade envolve a participação da comunidade e do público- alvo, descreva como esta participação concretiza-se (explique os mecanismos de participação).**

A participação se dá através das consultas telefônicas, da divulgação do serviço feita pelos idosos em suas reuniões, das solicitações de palestras feitas à Coordenação Geral.

**9. Quando e como foi originariamente concebido o programa, projeto ou atividade? Houve inspiração em iniciativa (s) anterior (es)? Qual (is)?**

Foram selecionadas aleatoriamente 1500 fichas, definindo-se que se faria 3(três) tentativas para responder ao questionário elaborado pela equipe de apoio. Do universo pesquisado foi possível trabalhar com os resultados de 513 questionários, eliminado os demais, tendo em vista dificuldades encontradas como: mudança de endereço, horário de trabalho, telefone de outro município, ligação feita de telefone público, recusa em responder o questionário, etc.

As ligações foram provenientes das 9 regiões administrativas da cidade, cuja renda média do chefe de família varia de 2,74 a 14,72 salários mínimos mês. As mulheres corresponderam a 72% dos usuários.

Ficou evidenciado que os casados, tanto mulheres como homens, são os que mais utilizaram o serviço, seguidos pelos solteiros. As mulheres viúvas utilizaram-no mais que as mulheres separadas. Não houve diferença significativa quanto à baixa utilização entre os usuários masculinos viúvos e separados.

Quanto à faixa etária ocorreu maior incidência entre 50 a 74 anos, tanto para homens como para mulheres. Houve prevalência das mulheres na faixa de 26 a 49 anos, após os 75 anos tanto os homens quanto as mulheres apresentaram o mesmo índice de procura. Ao analisar a curva percebeu-se concentração mais acentuada entre 26 e 74 anos, havendo decréscimo nas extremidades.

Quanto à escolaridade as mulheres apresentaram concentração nos mesmos níveis que os homens, com pequenas variações.

Quanto ao grau de satisfação com o atendimento prestado ficou evidenciado que: 15% se colocaram insatisfeitos com o serviço, e ao serem estimulados para manifestar o motivo da insatisfação, constatamos que:

- 80% responsabilizou a área social pela insatisfação
- 17% a área jurídica
- 3% outras

No que se refere às críticas negativas ficou evidenciado que:

- 25% se referiram às atendentes
- 75% ao conteúdo do atendimento

Dentre os usuários satisfeitos, que corresponderam a 85% dos entrevistados, constatamos que:

- 10% se referiram ao trabalho das atendentes
- 90% ao serviço prestado

Ao serem perguntados se usaram novamente o serviço, 16% dos homens e 84 das mulheres responderam afirmativamente.

**13. Qual é o gasto orçamentário anual do programa, projeto ou atividade? Quais as fontes de recurso financeiro (locais, estaduais, federais, privadas)? Que percentual dos recursos financeiros anuais é derivado de cada uma dessas fontes? Que percentual da receita orçamentária total do nível de governo (estadual, municipal, etc.), a que pertence órgão responsável pela inscrição, é efetivamente utilizado pelo programa, projeto ou atividade?**

Fonte e destinação de recurso:

. Federal/ano-(34%) R\$ 30.000,00 (implantação)

. Municipal-(66%) R\$ 6.000.00/(contrapartida para o convênio)

R\$ 50.000,00(manutenção/Equipe de Apoio/atendentes/estagiárias)

decodifica-las e prontamente responde-las com informações completas. Quando da divulgação do sistema, optamos por colocar o número do serviço em camisetas, e não em out-doors, ou folders, conseguimos que para as pessoas mais pobres, estas camisetas se tornassem não só uma peça de seu escasso vestuário, mas tornaram-se verdadeiros out-doors ambulantes pela periferia da cidade. Hoje, a grande maioria dos grupos de convivência receberam-na, e conhecem com muita presteza o número do Disque Idoso.

**18. Qual o impacto do programa, projeto ou atividade sobre a cidadania? (Mencione aqui aspectos relativos à cidadania que eventualmente não tenham sido mencionados. Inclua aqui também questões relativas a gênero, raça ou etnia).**

- Com a implantação do sistema os meios de comunicação apresentaram maior interesse pela questão e possibilidades de debates sobre o tema.
- Todos os usuários são tratados igualmente, não há discriminação.
- Criou-se um espaço privilegiado de escuta, onde o interlocutor determina o ritmo e a natureza do diálogo.
- Houve uma procura pela legislação específica, que lhes garantisse seus direitos.
- Maior participação e mobilização dos idosos.
- Suporte e apoio nas campanhas de vacinação, nos cursos de cuidadores de idosos, nos cursos de geração de renda.
- Sensibilização para a criação do banco de voluntários.

**19. Caso seu programa, projeto ou atividade já tenha participado do PROGRAMA GESTÃO PÚBLICA E CIDADANIA anteriormente, qual a diferença que ele apresenta este ano em relação ao ano que se inscreveu pela última vez?**

Houve avanços quando ao responder às demandas sobre legislação, decidimos pela criação de um BANCO DE LEIS. Estamos pesquisando em todos os Municípios brasileiros, com mais de 200.000 habitantes, as leis específicas voltadas para o idoso, para conhecermos então a natureza delas, comparando à Política Nacional do Idoso, constatarmos se houve ou não avanços. Servirá de consulta e de motivação para legisladores e executores das políticas, quando disponibilizadas em página da Internet (setembro/2001). Será ainda elaborada uma cartilha analisando as falhas, as lacunas e os avanços.

**20. Qual é a mais significativa deficiência do programa, projeto ou atividade?**

O sistema de divulgação. O serviço cresce na mesma proporção em que é divulgado, que ganha espaço na mídia.