

0272



ESTADO DO PIAUÍ
PREFEITURA MUNICIPAL DE TERESINA
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO
SECRETARIA MUNICIPAL DO TRABALHO, CIDADANIA E DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

PROGRAMA GESTÃO PÚBLICA E CIDADANIA

FORMULÁRIO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

AÇÃO: PROJETO AGENTE EXPERIENTE

PROGRAMA GESTÃO PÚBLICA E CIDADANIA

PROJETO AGENTE EXPERIENTE

Órgão público responsável:

Secretaria Municipal do Trabalho, Cidadania e de Assistência Social
municipal (x) estadual () DF () indígena () intermunicipal ()
interestadual ()

endereço: Rua Firmino Pires, 121 - Centro/Sul
cidade: Teresina
estado: Piauí
cep: 64001-070
telefone: 086-215-7585
fax: 086-215-7586

Nome: Umbelina Maria Barbosa Jales de Carvalho
Órgão Público: Secretaria Municipal do Trabalho, Cidadania e de Assistência Social
Cargo: Secretária Municipal do Trabalho, Cidadania e de Assistência Social
Telefone: 086-215-7585
Data: Julho de 2003

Assinatura: Umbelina M. B. Jales de Carvalho

PROGRAMA GESTÃO PÚBLICA E CIDADANIA

CICLO DE PREMIAÇÃO 2003
FORMULÁRIOS DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

DADOS DO PROJETO

Nome do projeto:
PROJETO AGENTE EXPERIENTE

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

Objetivo Geral:

- Estimular o idoso para o desempenho de sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade.

Objetivos Específicos:

- Oferecer elementos conceituais que permitam ao idoso conhecer suas potencialidades, superar-se, preparar-se para atuar de modo cooperativo e integrativo na comunidade na qual está inserido;
- Promover o resgate dos vínculos familiares, comunitários e sociais, inclusive pela centralidade das ações na família;
- Prestar informações e orientar as pessoas, principalmente idosas, sobre os serviços prestados nos Hospitais Públicos da Rede Municipal e fazer o acolhimento dos pacientes de forma a humanizar o atendimento na rede municipal de saúde.

Metas:

- Toda a população, mais especificamente os idosos que procuram as unidades de saúde do município diariamente.

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

É um serviço prestado por pessoas idosas, a partir de 60 anos, que após qualificação sobre direitos humanos, serviços hospitalares e SUS, passam a acolher e orientar usuários que buscam atendimento nos hospitais.

3. O programa, projeto ou prática faz parte de uma iniciativa, programa ou política mais abrangente (da mesma ou de outra esfera de governo)? Em caso afirmativo, descreva como se dá esta ligação.

Abrangente participação e protagonismo da pessoa idosa, humanização no atendimento dos usuários do SUS.

4. Identifique o público-alvo. Quantos são, no momento, os diretamente beneficiados? Qual é a proporção de homens e de mulheres beneficiados? Que percentual da clientela potencial isto representa? Como é feita a seleção dos beneficiários e como eles participam do programa, projeto ou prática?

Público-alvo: idosos acima de 60 anos, num total de 50 agentes experientes.

O processo de seleção dos agentes constou de 02 fases: inscrição dos interessados e entrevista.

Na 1ª fase: os requisitos exigidos são: ser alfabetizados e estar na faixa etária acima de 60 anos.

Na 2ª fase: entrevististas – os idosos selecionados na primeira fase se submeteram a uma entrevista que foi realizada por gerontólogos que consideraram através de encontros individuais, o interesse do idoso pelo Projeto.

5. Qual é o gasto orçamentário anula do programa, projeto ou prática? Quais as fontes de recursos financeiros (locais, estaduais, federais, privadas)? Que percentual dos recursos financeiros anuais é derivado de cada um dessas fontes? Que percentual da receita orçamentária total do nível de governo (estadual, municipal etc.), a que pertence o órgão responsável pela inscrição, é efetivamente utilizado pelo programa, projeto ou prática?
Custo zero

6. Quantas pessoas estão diretamente envolvidas na operação de seu programa, projeto ou prática? Quantos homens e quantas mulheres realizam funções de direção (ou de tomada de decisões)
Estão diretamente envolvidos no Projeto, uma gerontóloga e 01 assistente social.

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.
Secretaria Municipal do Trabalho, Cidadania e de Assistência Social – responsável pela elaboração, coordenação e execução do Projeto, também como parceiro a Fundação Municipal de Saúde.

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

O Projeto é executado por idosos selecionados que são posteriormente submetido a entrevista por técnicos especializados. O mecanismo de participação da comunidade e do público-alvo se dá a partir do reconhecimento de um trabalho valioso e voluntário desses idosos.

9. Quando e como foi originariamente concebido o programa, projeto ou prática? Quais os principais participantes governamentais e não-governamentais neste processo? Houve inspiração em iniciativa(s) anterior(es)? Quais?

Em Teresina, como nas demais cidades brasileiras, é elevado o número de pessoas que procuram as Unidades de Saúde do Município em busca de algum tipo de atendimento médico. Essa demanda é marcada, na sua maioria pela falta de atendimento mais humanizado no que se refere a recepção acolhida.

Esse atendimento por levar em consideração a fragilidade física e emocional das pessoas que procuram o SUS, é tema frequente nos meios de comunicação, além das denúncias recebidas através da Central de Atendimento do Projeto Disque Idoso (0800-862400), bem como nas reuniões realizadas periodicamente nos Centros de Convivência da Terceira Idade.

Neste sentido, é imprescindível a implantação de um Projeto que respeite a fragilidade destas pessoas, buscando promover de forma mais humana o atendimento que he é devido, como sujeito de direito.

Levando em consideração essa realidade, surgiu uma proposta feita pelos idosos assistidos nos Centros de Convivência da Terceira Idade da Prefeitura Municipal de Teresina, da implantação do “Projeto Agente Experiente”, em que a recepção e acolhida dos usuários do

SUS é feita por pessoas idosas, levando em consideração a experiência de vida e facilidade de comunicação dos mesmos.
Participantes Governamentais – Secretaria Municipal do Trabalho, Cidadania e de Assistência Social e Fundação Municipal de Saúde.

10. Identifique as etapas-chaves de implementação e como isto evoluiu e se modificou ao longo do tempo. Que mudanças ocorreram desde o início de operação do programa, projeto ou prática?

As etapas-chaves de implementação do Projeto Agente Experiente obedeceru as seguintes fases:

1ª fase: os requisitos exigidos para seleção são: ser alfabetizado, estar na faixa etária de 60 anos e residir na área selecionada.

2ª fase: entrevistadas: os idosos selecionados na primeira fase se submeterão a uma entrevista a ser realizada por gerontólogos que considerarão através de encontros individuais, o interesse do idoso pelo Projeto.

3ª fase: após o resultado final, foi convocada uma reunião com todos os selecionados para uma capacitação com 36 horas/aula, com o conteúdo: O que é o Projeto Agente Experiente, Lei Orgânica da Assistência Social, Política Nacional do Idoso, Relações Humanas, Sistema Único de Saúde, Ética e Valores, Protagonismo do Cidadão Experiente, Constituição da Subjetividade, Formação de Cidadania.

Após esta capacitação os idosos fizeram um estágio de 02 meses nas unidades de saúde da Prefeitura de Teresina.

11. Descreva os principais obstáculos enfrentados até o momento. Como se lidou com tais obstáculos? Quais deles ainda persistem?

Durante o estágio dos Idosos Agentes Experientes, Teresina recebeu a visita da Drª Wanda Engel, Secretária Nacional de Assistência Social, que conheceu o Projeto e achou muito interessante, pois era inédito no Brasil. Drª Wanda, ofereceu uma bolsa no valor de R\$ 100,00 (cem reais), que seria doada através do Ministério da Previdência e Assistência Social, isto de fato, nunca veio a se concretizar, gerando assim, descontentamento e insatisfação por parte de alguns idosos. Este é considerado um grande obstáculo enfrentado pelo Projeto até hoje, pois os idosos criaram uma expectativa que não foi correspondida, visto que, no início do Projeto eles se inscreveram como voluntários, com o objetivo de preencher o tempo livre, servir a comunidade e melhorar a auto-estima.

12. Que mecanismos de avaliação estão sendo utilizados para medir o sucesso do programa, projeto ou prática? Forneça os resultados (quantitativos e qualitativos) do último ano de operação do programa, projeto ou prática.

Avaliação do Projeto realizar-se-á em todos os níveis da ação e servirá como referencial para a tomada de novas decisões e possíveis mudanças.

O processo avaliativo deve ser realizado antes, durante e depois da execução do Projeto.

O objetivo básico é avaliar as mudanças situacionais, isto é, estabelecer até que ponto se está cumprindo e realizando o Projeto ou prestando serviço de acordo com as referências iniciais.

São realizadas reuniões mensais com a gerantóloga e a assistência social responsáveis pela coordenação e execução do Projeto, com objetivo de discutir com os agentes experientes os avanços e dificuldades enfrentadas por eles, além disso, são feitas visitas periódicas às Unidades de Saúde para conversar com a direção para saber do desempenho e receptividade de cada agente.

Houve uma redução de 80% nas filas de hospitais, além da diminuição no número de reclamações feitas pelos usuários dos SUS. Melhorou consideravelmente a auto-estima da pessoa idosa – que acolhe e dá acolhida.

13. Qual é a mais importante conquista de seu programa, projeto ou prática até o momento (cite apenas uma; aquela que, na sua opinião, é a mais importante)?
Trabalhar com pessoas idosas como protagonistas de ação, valorizando o potencial da terceira idade e respeitando o idoso na comunidade, resgatando a sua auto-estima e valorizando sua experiência de vida.

14. Em que aspectos seu programa, projeto ou prática inovou em relação a práticas anteriores? Procure explicar bem em que consiste a inovação.
O Projeto Agente Experiente, executado pelos próprios idosos, humaniza o atendimento das pessoas fragilizadas emocionalmente e pela questão de saúde que procuram os serviços do SUS, e possibilita também, a redução da discriminação e preconceito contra a pessoa idosa, principalmente, em relação ao que, ela, ainda, poderá oferecer à sociedade.

15. Mesmo que seu programa, projeto ou prática não focalize especificamente a questão da pobreza, como você avalia seu impacto sobre esta questão?
O Agente Experiente lida diretamente com pessoas das camadas sociais mais baixas, que são os usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, pessoas estas, que além dos problemas de saúde, enfrentam muitos outros, comuns nos países em desenvolvimento, por isso, necessitam de um tratamento mais humanizado quando precisarem de atendimento médico.

16. Qual o impacto do programa, projeto ou prática 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).
Possibilita que os usuários dos SUS receba um tratamento mais humanizado.
Oferece ao idoso a oportunidade.
A cidadania passa pela concepção da pessoa como sujeito de direitos e com responsabilidade social. No desempenho de suas funções, o Agente Experiente tem a oportunidade exercer a sua cidadania plena, pois, ela lhe garante a possibilidade de ser visto pela sociedade como um sujeito que presta serviços, contribuindo para reduzir da marginalização e do preconceito ao segmento idoso.

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

18. Qual é a mais significativa deficiência do programa, projeto ou prática?
O não pagamento da bolsa no valor de R\$ 100,00 (cem reais) prometido pela Drª Wanda Engel.

