



PROGRAMA MUNICIPAL

VOZ AMIGA

– SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS –

RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 2021 -



CÂMARA MUNICIPAL
DE
COIMBRA

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO	2
2. PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS	4
2.1. Funcionamento	4
2.2. Critérios de Adesão	5
2.3. Procedimentos para Adesão, Interrupção Temporária e Desistência	5
2.4. Modalidades de Equipamentos de Teleassistência	6
3. AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS	8
3.1. Implementação Anual do Programa - 2021	8
3.2. Caracterização dos Beneficiários do Programa - 2021	11
3.3. Caracterização das Desistências Ocorridas - 2021	14
3.4. Incidências e Avaliação da Satisfação - 2021	15
3.5. Evolução da Implementação do Programa	16
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

1. ENQUADRAMENTO

Atualmente, a solidão e o isolamento social são, cada vez mais, parte integrante da experiência do envelhecimento, podendo comprometer a qualidade de vida e o bem-estar biopsicossocial de quem está socialmente mais isolado e/ou sozinho.

De facto, uma parte considerável das pessoas idosas apresenta um risco mais elevado de estar socialmente mais isolada e/ou sozinha, visto que à medida que se envelhece ocorre, em geral:

- Uma diminuição das redes sociais, tornando os contactos sociais mais escassos e de menor qualidade;
- Um afastamento do ritmo de trabalho, constatando-se que se sucede de uma forma mais abrupta aquando da reforma;
- Algumas alterações físicas, tais como uma diminuição gradual do nível da mobilidade e um declínio da acuidade visual e/ou auditiva, que comumente são reconhecidas como tendo um impacto negativo no relacionamento interpessoal.

Por outro lado, aquando do envelhecimento é acompanhado de problemas de saúde, muitas vezes incapacitantes, de dificuldades de adaptação às diversas alterações biológicas, psicológicas e sociais próprias do envelhecimento, de uma escassez de uma rede de suporte informal, de dificuldades de acompanhamento da família e/ou de dificuldades económicas, o risco de isolamento social e/ou de solidão agrava-se de forma significativa.

Deste modo, o envelhecimento da população e o aumento do número de pessoas idosas a viverem socialmente isoladas ou sós transporta significativas implicações a diversos níveis, tais como o fomento da exclusão social, o aumento do risco de morte, a maior probabilidade de desenvolver problemas de saúde associados a uma diminuição de estímulos, a maior propensão para situações de automedicação e polimedicação, assim como o acesso mais limitado a diversos bens e serviços, nomeadamente os de saúde.

Tendo em consideração o supramencionado, a Câmara Municipal de Coimbra implementa, através da Divisão de Intervenção e Ação Social, o **Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos**, visto que reconhece que, no Concelho de Coimbra, existem pessoas idosas a residirem sozinhas e que não detêm qualquer tipo de acompanhamento permanente, quer por parte de entidades com respostas sociais adequadas à sua condição, quer por parte dos filhos e restantes familiares.

Dada a pertinência de se realizar uma avaliação à execução de cada um dos programas/projetos em vigor na Câmara Municipal de Coimbra, implementados através da

Divisão de Intervenção e Ação Social, surge o presente **“Relatório Anual de Avaliação da Execução – 2021”** do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, que visa apresentar uma descrição do funcionamento do programa, bem como uma análise quantitativa e qualitativa da implementação do mesmo à data de 31 de dezembro de 2021.

2. PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS

A Câmara Municipal de Coimbra tem em funcionamento o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos. Este programa, embora se encontre em funcionamento desde 2004, tem sido alvo, desde então, de algumas adaptações, designadamente ao nível dos critérios de adesão, bem como ao nível das características técnicas dos equipamentos, adaptando-se assim às atuais necessidades dos beneficiários, tendo sido aprovada a sua implementação nos moldes atuais, através da Deliberação N.º 556/2018, de 28 de agosto de 2018.

Este é um programa, totalmente gratuito, que visa, designadamente, combater sentimentos de solidão, promover a segurança e incitar a integração social das pessoas idosas, muitas vezes isoladas e sós, sem familiares ou vizinhos por perto para conversar ou que as possam socorrer, estando disponível a qualquer hora do dia e da noite, todos os dias do ano, incluindo fins de semanas e feriados.

2.1. FUNCIONAMENTO

Perante qualquer tipo de situação de emergência, agravamento do estado de saúde ou até por motivo de insegurança ou solidão, o beneficiário apenas tem de pressionar o botão do sistema de comunicação fixo ou móvel do seu equipamento de teleassistência. Este alarme chega de imediato a uma central de assistência telefónica e um operador irá estabelecer contacto telefónico em alta voz com a pessoa.

Consoante o motivo que levou o beneficiário a pressionar o botão, o operador da central

telefónica irá acionar de imediato o meio mais adequado, tal como enviar uma ambulância, a polícia e/ou os bombeiros ao domicílio da pessoa ou até estabelecer contacto telefónico, a pedido do beneficiário, com familiares, amigos, vizinhos ou outras pessoas para que estes lhe possam prestar auxílio.

Ao acionar o botão, é possível ainda que um operador da central telefónica converse com o beneficiário, fomentando a sua interação e participação social, bem como promovendo sentimentos de segurança (Serviço Voz Amiga).



De salientar ainda que, é possível que os beneficiários usufruam de:

- Serviço de alerta e informativo 24 horas: O serviço de alerta consubstancia-se, designadamente, na lembrança diária para a toma de medicamentos, da existência de consultas ou exames, bem como funciona como serviço de despertar, entre outros. O serviço informativo abrange, nomeadamente, a prestação de informação sobre clínicas, hospitais e farmácias de serviço;
- Assessoria médica pelo telefone: traduz-se no aconselhamento telefónico realizado por médicos e/ou enfermeiros.

2.2. CRITÉRIOS DE ADEÇÃO

Atualmente, para aderir ao Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos é necessário:

1. Residir no Concelho de Coimbra (*fator obrigatório*);
2. Estar socialmente isolado (individual ou casal) (*fator obrigatório*);
3. Ter idade igual ou superior a 65 anos (*fator preferencial*).

De salientar que, caso o candidato não cumpra com o critério N.º 3, deve a Comissão Social de Freguesia da área de residência do candidato entregar uma informação social onde conste uma análise técnica e respetiva aprovação da candidatura ao Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, por forma a que o mesmo possa ser considerado como situação de exceção, no que concerne a este programa.

2.3. PROCEDIMENTOS PARA ADEÇÃO, INTERRUPÇÃO TEMPORÁRIA E DESISTÊNCIA

As Comissões Sociais de Freguesia são as estruturas responsáveis por sinalizarem, proporem e/ou aprovarem a adesão ao Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos dos candidatos interessados em aderir a esta medida, desde que estes cumpram com os critérios de adesão supramencionados.

Para tal, o técnico de referência da Câmara Municipal de Coimbra, destacado para a Comissão Social de Freguesia que aprovou a adesão de um determinado candidato, deverá entregar, ao técnico da Câmara Municipal de Coimbra responsável pela dinamização do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, a ficha de adesão do candidato devidamente preenchida e assinada pelo presidente da Comissão Social de Freguesia ou pelo representante por si designado.

De salientar que, os beneficiários do programa ou, quando aplicável, a rede de suporte informal respetiva, deverão comunicar ao técnico da Câmara Municipal de Coimbra responsável pela dinamização do programa, qualquer alteração que comprometa o adequado funcionamento do programa, designadamente:

- Atualização, remoção ou inserção de dados pessoais, designadamente contactos telefónicos do beneficiário ou da sua rede de suporte informal, moradas, entre outros;
- Intensão de desistência, indicando o motivo, designadamente por integração do beneficiário em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, inadaptação ao equipamento de teleassistência, falecimento do beneficiário, entre outros;
- Intensão de interrupção temporária, indicando o motivo, designadamente por integração do beneficiário em unidade de saúde, ausência do domicílio por um determinado período de tempo, entre outros.

Nas situações de interrupção temporária, cabe ao técnico da Câmara Municipal de Coimbra responsável pela dinamização do programa solicitar à rede de suporte informal que, aquando do regresso do beneficiário ao domicílio, comuniquem, para que se possa reiniciar o serviço de teleassistência.

2.4. MODALIDADES DE EQUIPAMENTOS DE TELEASSISTÊNCIA

Consoante as especificidades de cada beneficiário, é disponibilizado um equipamento de comunicação fixo e/ou móvel:



- No caso de o beneficiário apresentar mobilidade reduzida, pelo que habitualmente não sai de casa, preferencialmente, é efetuada a instalação de um equipamento de comunicação fixo na sua residência;

- No caso de o beneficiário apresentar uma maior mobilidade, saindo com alguma regularidade de casa, preferencialmente, é efetuada a instalação de um equipamento móvel, idêntico a um telemóvel.

Poderá ser ainda disponibilizado ao beneficiário, em simultâneo, quer o sistema de comunicação fixo, quer o sistema de comunicação móvel, permitindo deste modo que o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos se adapte a qualquer situação de maior ou menor mobilidade do beneficiário.

Por fim, importa salientar que o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, atualmente fornecido pela empresa Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA., tem um limite máximo de 128 equipamentos de teleassistência e decorre por um período de 24 meses, cessando a 03 de setembro de 2023.

3. AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS

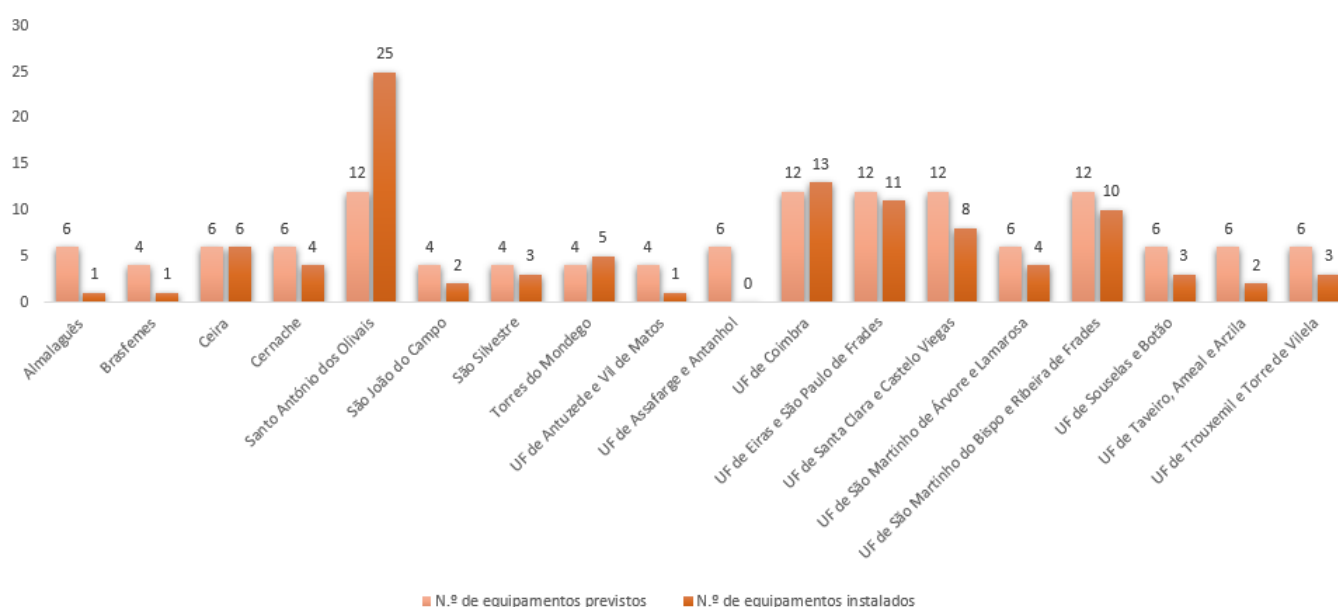
Para a avaliação da execução do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos foi realizada, não só uma apreciação da implementação do referido Programa à data de 31 de dezembro de 2021, como também uma caracterização dos beneficiários e sua satisfação com a medida de apoio e uma análise das desistências verificadas durante o ano de 2021.

Foi, igualmente, efetuada uma análise à execução do programa nos últimos 3 anos de implementação do mesmo.

3.1. IMPLEMENTAÇÃO ANUAL DO PROGRAMA - 2021

O Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, à data de 31 de dezembro de 2021, tinha na totalidade **102 pessoas a beneficiarem desta medida de apoio**.

Gráfico 1: Comparação entre o número de equipamentos previstos e número de equipamentos instalados, à data de 31 de dezembro de 2021, em cada freguesia do Concelho de Coimbra.



Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

Conforme é possível verificar no Gráfico 1, das 18 freguesias do Concelho de Coimbra, as que tinham o número mais significativo de equipamentos de teleassistência instalados eram:

- A freguesia de Santo António dos Olivais: 25 equipamentos;
- A União de Freguesias de Coimbra: 13 equipamentos;

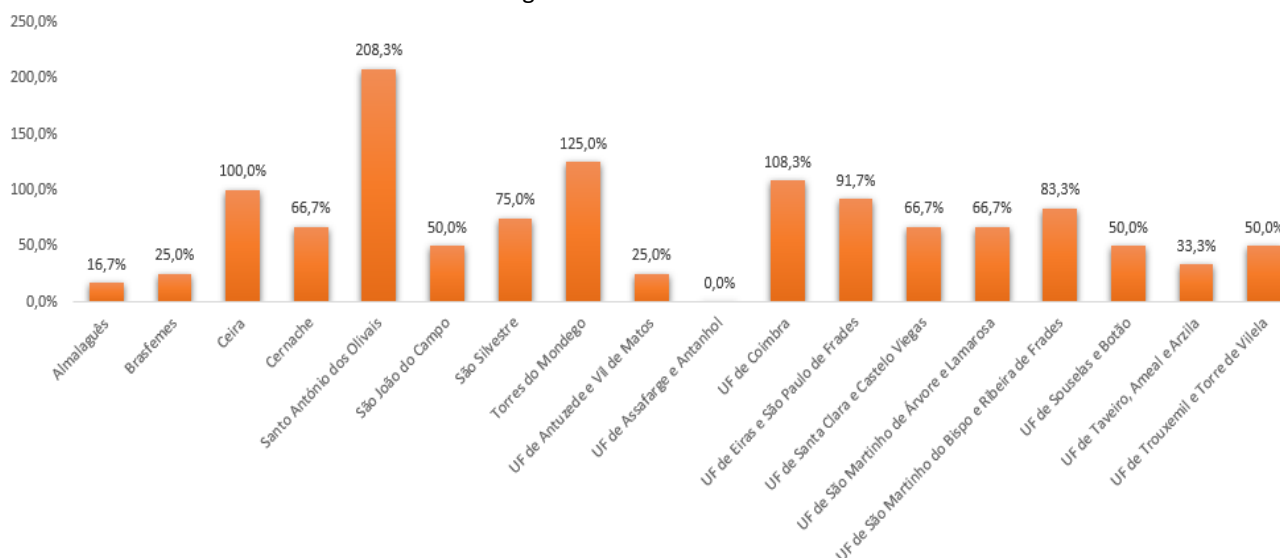
- A União de Freguesias de Eiras e São Paulo de Frades: 11 equipamentos;
- A União de Freguesias de São Martinho do Bispo e Ribeira de Frades: 10 equipamentos.

Em contrapartida, ainda da análise ao Gráfico 1, é possível constatar que, à data de 31 de dezembro de 2021, existia somente 1 freguesia que não tinha nenhum beneficiário do programa: a União de Freguesias de Assafarge e Antanhol.

É de salientar que, a inexistência ou a escassez de equipamentos de teleassistência instalados deve-se, em parte, à resistência por parte de alguns potenciais beneficiários em aderir ao programa, pelo que se considera fulcral que os representantes das entidades presentes nos Núcleos Executivos das Comissões Sociais de Freguesia sejam dotados de conhecimentos sobre o funcionamento e vantagens desta medida de apoio social, por forma a melhor esclarecer os potenciais beneficiários.

Atendendo a esta situação, durante o ano de 2021, foi divulgado o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, através da disponibilização de panfletos nas Comissões Sociais de Freguesia, nos Centros e Extensões de Saúde e noutras entidades locais, bem como através dos diversos técnicos de acompanhamento da Câmara Municipal de Coimbra das 18 Comissões Sociais de Freguesia.

Gráfico 2: Taxa de instalação de equipamentos de teleassistência, à data de 31 de dezembro de 2021, em cada freguesia do Concelho de Coimbra.



Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

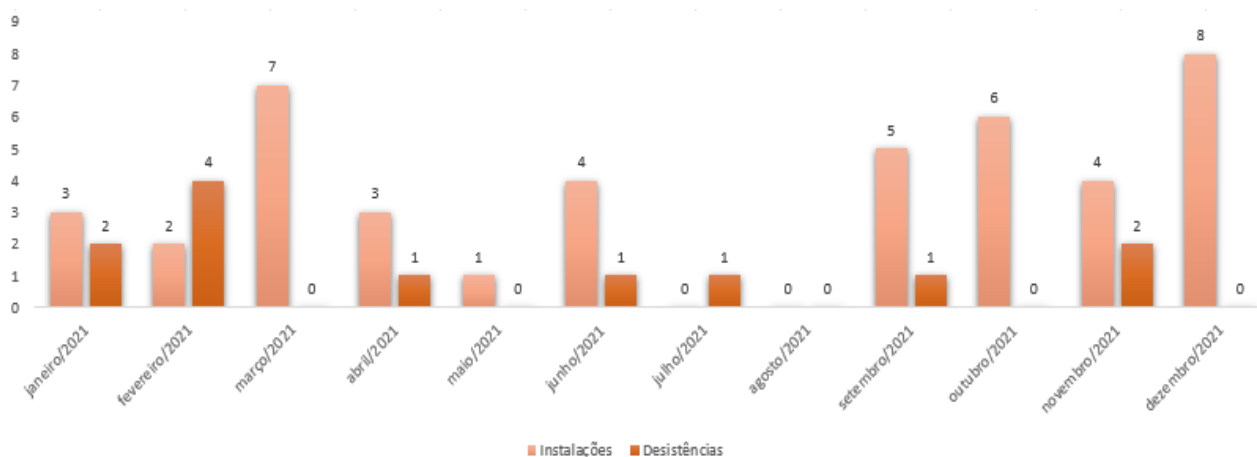
Relativamente à taxa de instalação¹ em cada uma das 18 freguesias do Concelho de Coimbra (Gráfico 2), é possível apurar que, à data de 31 de dezembro de 2021, os territórios com uma taxa de instalação mais significativa foram:

- A freguesia de Santo António dos Olivais: 208,3%;
- A freguesia de Torres do Mondego: 125,0%;
- A União de Freguesias de Coimbra: 108,3%;
- A freguesia de Ceira: 100,0%.

Importa ainda destacar que, 4 freguesias do Concelho de Coimbra detinham taxas de instalação de equipamentos de teleassistência inferiores a 50,0%, pelo que se considera importante continuar a implementar medidas que visem a consolidação do programa, designadamente através da divulgação, não só junto da população e das Comissões Sociais de Freguesias, bem como das instituições locais com respostas sociais destinadas para a população idosa e dos Centros e Extensões de Saúde.

Por fim, é de evidenciar que, à data de 31 de dezembro de 2021, a **taxa de instalação total de equipamentos de teleassistência foi de 79,7%.**

Gráfico 3: Comparação entre o número mensal de instalações efetuadas e o número mensal de desistências registadas ao longo de 2021.



Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

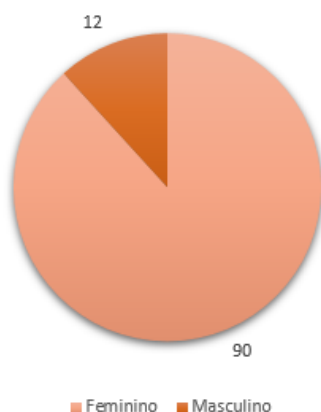
Conforme é perceptível no Gráfico 3, ao longo do ano de 2021, verificaram-se diversas instalações e desistências, sendo que **ocorreram um total de 43 instalações de equipamentos de teleassistência e 12 desistências.**

¹ Taxa de instalação: Quociente entre o número total de equipamentos de teleassistência instalados, à data de 31 de dezembro de 2021, e o número máximo de equipamentos previstos.

3.2. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA - 2021

No presente tópico, pretende-se efetuar uma caracterização dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, à data de 31 de dezembro de 2021, segundo alguns dados sociodemográficos.

Gráfico 4: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2021, quanto ao gênero.

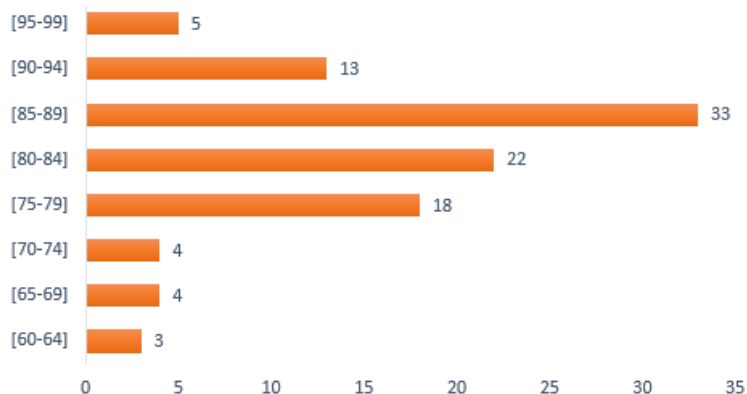


Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

Relativamente aos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, é possível constatar-se que, à data de 31 de dezembro de 2021, **a grande maioria das pessoas eram mulheres** (Gráfico 4), representando 88,2% do total de beneficiários do programa:

- 90 beneficiários do gênero feminino (88,2%);
- 12 beneficiários do gênero masculino (11,8%).

Gráfico 5: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2021, quanto ao grupo etário.



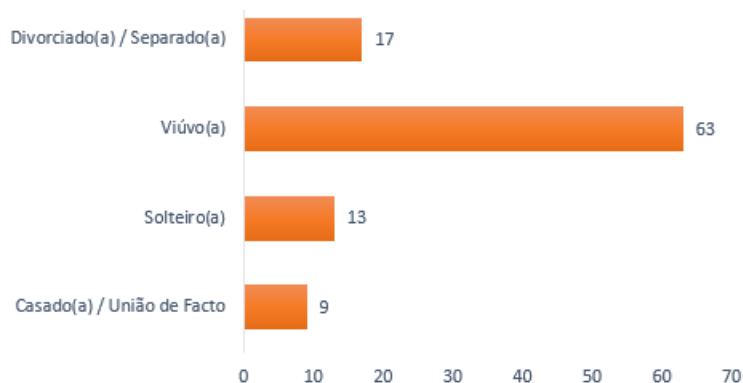
Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

Ao repartir-se os beneficiários por grupos etários, conforme apresentado no Gráfico 5, verifica-se que, à data de 31 de dezembro de 2021, a maioria encontrava-se distribuída no grupo etário

dos 85 anos aos 89 anos (N.º=33, correspondendo a 32,4% do total de pessoas) ou no grupo etário dos 80 anos aos 84 anos (N.º=22, correspondendo a 21,6% do total de pessoas).

Importa ainda destacar que, **mais de metade dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos tinha 80 ou mais anos de idade (71,6%)**.

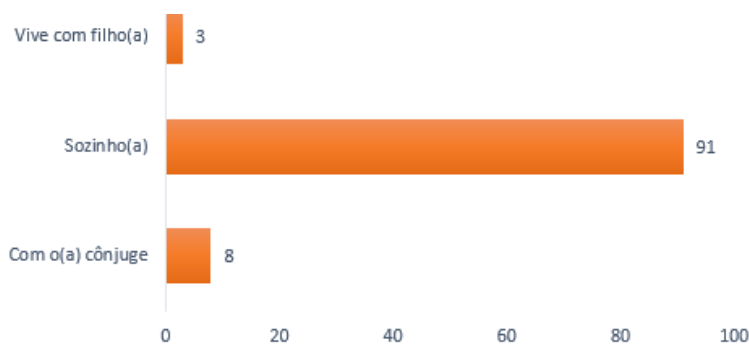
Gráfico 6: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2021, quanto ao estado civil.



Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

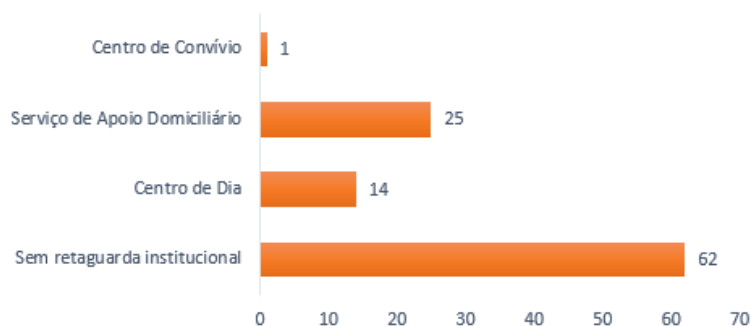
No que respeita ao estado civil dos beneficiários, constata-se que, à data de 31 de dezembro de 2021, **a grande maioria das pessoas eram viúvas** (N.º=63), representando 61,8% do total dos beneficiários (Gráfico 6).

Gráfico 7: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2021, relativamente à sua vivência diária no domicílio.



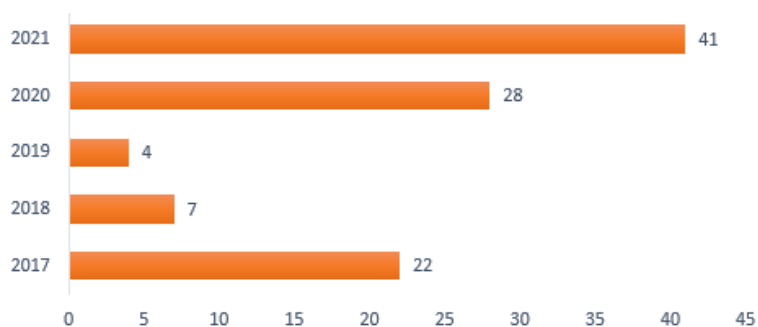
Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

Relativamente à vivência diária dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, à data de 31 de dezembro de 2021, verifica-se que **89,2% das pessoas viviam sozinhas** (N.º=91) (Gráfico 7).

Gráfico 8: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2021, relativamente à sua retaguarda institucional.

Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

No que concerne à existência de uma rede de suporte formal de apoio, observa-se que, à data de 31 de dezembro de 2021, **a maioria dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência não possuía qualquer retaguarda institucional (N.º=62)**, correspondendo a 60,8% do total dos beneficiários (Gráfico 8).

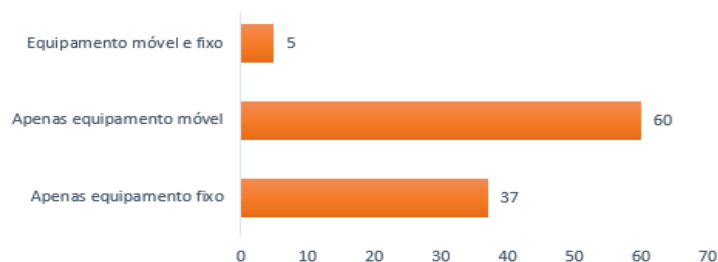
Gráfico 9: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2021, relativamente ao ano de instalação dos equipamentos de teleassistência.

Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

É de salientar ainda que, **os equipamentos de teleassistência dos atuais beneficiários de teleassistência foram instalados entre o ano 2017 e 2021** (Gráfico 9), a destacar:

- Ano 2021: 41 beneficiários, correspondendo a 40,2% do total de beneficiários;
- Ano 2020: 28 beneficiários, correspondendo a 27,5% do total de beneficiários;
- Ano 2017: 22 beneficiários, correspondendo a 21,6% do total de beneficiários.

Gráfico 10: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2021, relativamente à modalidade de equipamentos de teleassistência instalados.



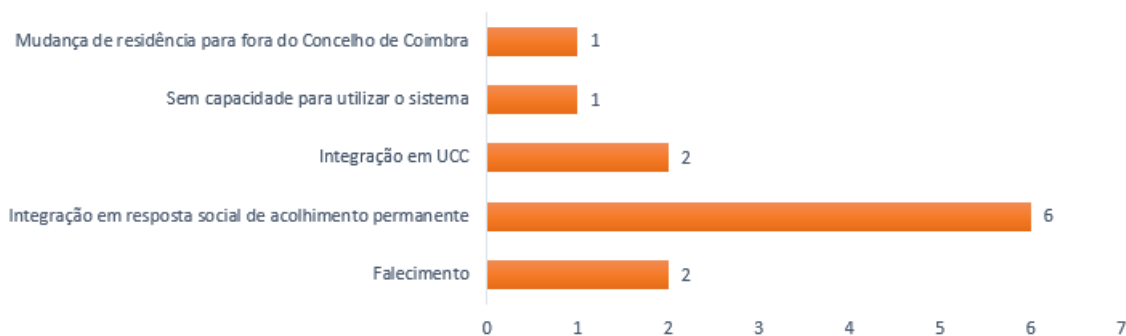
Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

Por fim, da análise ao Gráfico 10, importa destacar que, à data de 31 de dezembro de 2021, a **maioria dos beneficiários do programa usufruía da modalidade móvel de teleassistência** (N.º=60), correspondendo a 58,8%.

3.3. CARACTERIZAÇÃO DAS DESISTÊNCIAS OCORRIDAS - 2021

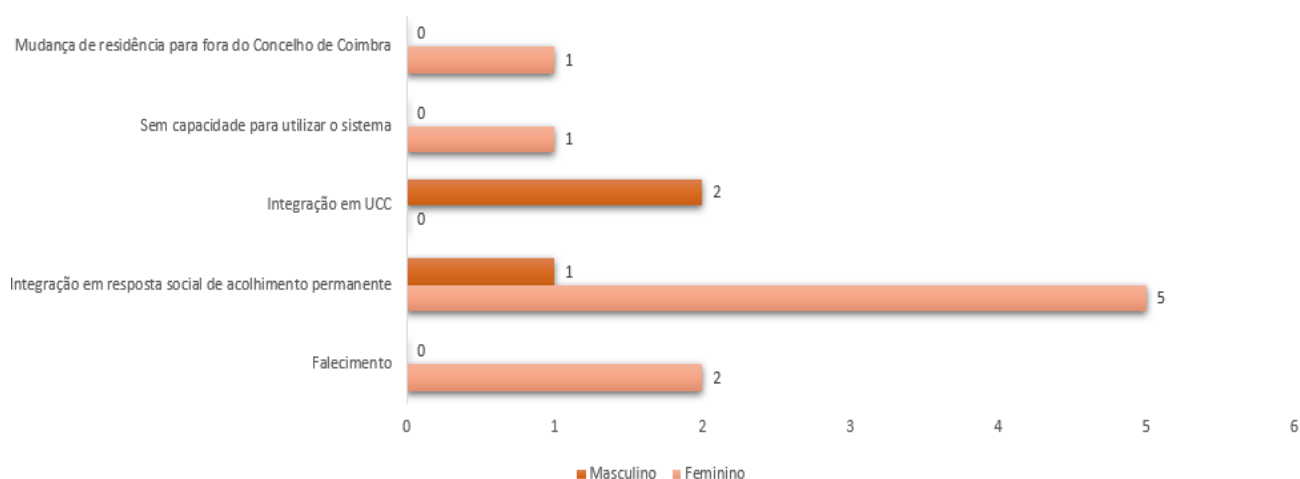
Seguidamente, é efetuada uma breve caracterização das desistências dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, ocorridas ao longo do ano de 2021, e respetivos motivos.

Gráfico 11: Motivo das desistências ocorridas ao longo do ano de 2021.



Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

Conforme é demonstrado no Gráfico 11, **ao longo do ano de 2021 foram comunicadas, na totalidade, 12 desistências**, sendo que o principal motivo foi por integração dos beneficiários em resposta social de acolhimento permanente (N.º=6), representando 50,0% do total das desistências.

Gráfico 12: Motivo de desistências ocorridas ao longo do ano de 2021, por género.

Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

De acordo com o Gráfico 12, das 12 desistências verificadas ao longo do ano de 2021, a grande maioria era de pessoas do género feminino (N.º=9), representando 75,0% do total das desistências.

Ainda da análise ao gráfico anterior, é possível apurar que:

- Do total de desistências dos beneficiários do género feminino (N.º=9), 5 foram por integração em resposta social de acolhimento permanente (55,6%);
- Ocorreram somente 3 desistências de beneficiários do género masculino, cujo principal motivo foi por integração dos mesmos em Unidade de Cuidados Continuados (N.º=2, correspondendo a 66,7%).

3.4. INCIDÊNCIAS E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO - 2021

Por fim, da análise efetuada mensalmente aos Relatórios de Incidências, enviados pela empresa Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA., é possível verificar que, entre 01 de janeiro de 2021 e 31 de dezembro de 2021 foram **registadas um total de 2.512 interações**, designadamente:

- 1.150 chamadas efetuadas ou recebidas para o Serviço Voz Amiga, que visa fomentar a interação e a participação social dos beneficiários, combatendo a solidão, bem como promover sentimentos de segurança;
- 127 testes ao sistema para verificação do adequado funcionamento dos equipamentos de teleassistência;
- 113 chamadas efetuadas para seguimento ou conclusão de incidências;

- 78 chamadas efetuadas para felicitação pelo aniversário dos beneficiários;
- 49 chamadas recebidas ou efetuadas para contactos informativos;
- 31 chamadas efetuadas para o Instituto Nacional de Emergência Médica / Bombeiros / Emergências;
- 24 chamadas recebidas ou efetuadas para contacto da rede de suporte dos beneficiários;
- 23 chamadas para atualização de dados, designadamente alteração de moradas dos beneficiários, de contactos telefónicos da rede de suporte, entre outros;
- 6 chamada efetuada para a Polícia de Segurança Pública / Guarda Nacional Republicana.

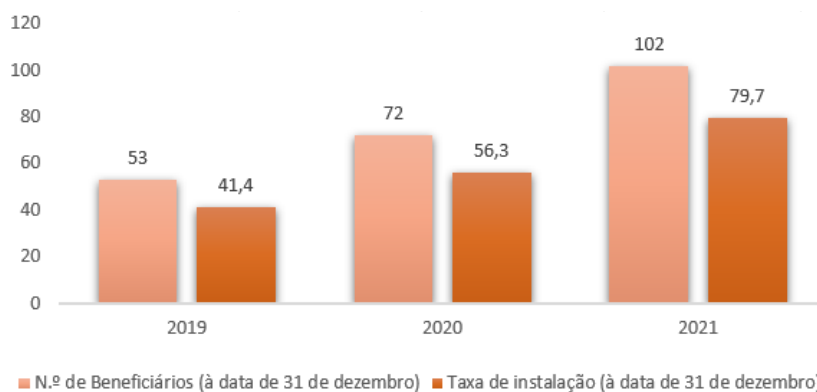
De salientar ainda que, a Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA. comunicou diversos registos de incidências ou de pedidos de assistência, devido fundamentalmente a avarias de equipamentos de teleassistência ou a pedidos de apoio social, tendo sido **efetuadas um total de 28 assistências técnicas ao longo do ano de 2021**.

Por fim, é de ressaltar que, ao longo do ano de 2021, a maioria dos beneficiários foram contactados pela Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA. com o intuito de avaliar a satisfação pelos serviços prestados, sendo que os beneficiários referiram que se encontravam satisfeitos com o serviço, tendo todas as suas questões e pedidos sido atendidos, não apresentando quaisquer sugestões de melhoria.

3.5. EVOLUÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA

No presente tópico, pretende-se efetuar uma breve análise comparativa da implementação do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos ao longo dos últimos 3 anos.

Gráfico 13: N.º de beneficiários e respetiva taxa de instalação, à data de 31 de dezembro, ao longo dos últimos 3 anos.



Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

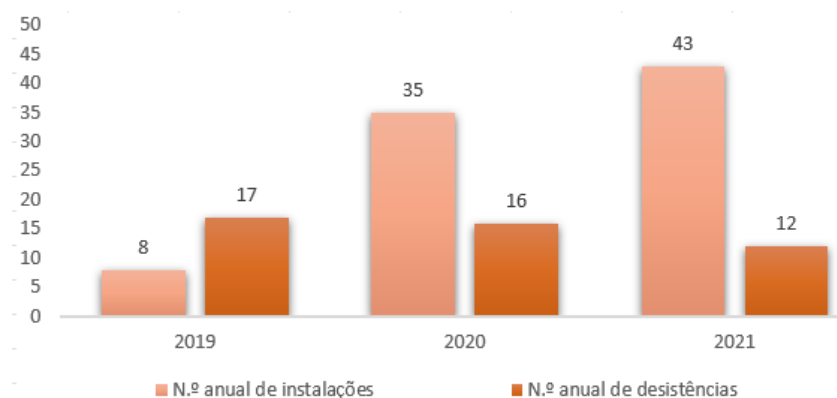
Ao longo dos últimos 3 anos de implementação do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, tem-se vindo a assistir a uma consolidação significativa do mesmo, verificando-se um aumento gradual do número de beneficiários e, consequentemente, da taxa de instalação de equipamentos de teleassistência.

Conforme representado no Gráfico 13, verifica-se que **o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos registou, nos últimos 3 anos, um aumento do número de beneficiários, sendo que de 2019 para 2021 observou-se um aumento de 92,5%.**

Este aumento do número de beneficiários é justificado, em grande parte, devido à alteração dos critérios de adesão ocorrida a 03 de abril de 2020, a partir da qual o programa passou a não considerar a necessidade do candidato apresentar um rendimento mensal inferior ou igual à Retribuição Mínima Mensal Garantida e a obrigatoriedade do candidato não usufruir de qualquer resposta social.

O incremento do número de beneficiário é explicado, igualmente, pela divulgação que tem sido feita junto das Comissões Sociais de Freguesia, dos Centros e Extensões de Saúde e de outras entidades locais, bem como através dos diversos técnicos de acompanhamento da Câmara Municipal de Coimbra das 18 Comissões Sociais de Freguesia.

Gráfico 14: N.º anual de instalações e de desistências, ao longo dos últimos 3 anos.



Fonte: Divisão de Intervenção e Ação Social, 31 de dezembro de 2021.

No que respeita ao número anual de instalações e de desistências, é possível constatar-se que, ao longo dos últimos 3 anos de implementação do programa ocorreu (Gráfico 14):

- Um **aumento significativo do número de instalações**, sendo que **de 2019 para 2021 registou-se um aumento de 437,5%**;
- Uma **diminuição do número de desistências**, sendo que **de 2019 para 2021 registou-se uma diminuição de 29,4%**.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

À data de 31 de dezembro de 2021, o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos tinha 102 pessoas a beneficiarem desta medida de apoio social que visa, sobretudo, combater a solidão, promover a segurança e incitar a integração social das pessoas idosas residentes no Concelho de Coimbra.

O Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, ao longo dos últimos 3 anos, tem vindo a assistir a um aumento gradual do número de beneficiários e, consequentemente, da taxa de instalação total de equipamentos de teleassistência que, em 2021, se fixou em 79,7%.

Este aumento verificado ao longo dos últimos anos deve-se ao reforço da divulgação do programa junto das Comissões Sociais de Freguesia, bem como das instituições locais com respostas sociais destinadas para a população idosa, bem como à alteração dos critérios de adesão ocorrida a 03 de abril de 2020, permitindo que candidatos que apresentassem um rendimento mensal igual ou superior à Retribuição Mínima Mensal Garantida e candidatos que usufríssem de respostas sociais pudessem beneficiar desta medida de apoio à população.

À data de 31 de dezembro de 2021, apurou-se que o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos beneficiava 102 pessoas, sendo que a grande maioria:

- Eram do género feminino;
- Tinham 80 ou mais anos de idade;
- Eram viúvos;
- Viviam sozinhos;
- Não detinham qualquer retaguarda institucional.

Deste modo, face ao exposto no presente documento, bem como atendendo a que o isolamento social e a solidão das pessoas idosas residentes no Concelho de Coimbra são um problema social reconhecido e descrito no “Diagnóstico Social do Concelho de Coimbra – 2018”, considera-se que a Câmara Municipal de Coimbra deverá continuar a implementar o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, com enfoque na execução de medidas de consolidação alicerçadas no envolvimento e na articulação efetiva entre Comissões Sociais de Freguesia e seus parceiros, unidades de saúde locais e outras estruturas locais de proximidade.

Divisão de Intervenção e Ação Social

25 de fevereiro de 2022