

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CIPEAD/UFPR  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

ROSELI DE SOUZA PORTES

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS: PROPOSTA DE  
ACOMPANHAMENTO DO ATENDIMENTO PÚBLICO  
MUNICIPAL AO IDOSO, PRESTADO PELO SERVIÇO DE  
AÇÃO SOCIAL DA CIDADE DE LAPA – PR.

LAPA – PR.

2011

ROSELI DE SOUZA PORTES

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS: PROPOSTA DE  
ACOMPANHAMENTO DO ATENDIMENTO PÚBLICO  
MUNICIPAL AO IDOSO, PRESTADO PELO SERVIÇO DE  
AÇÃO SOCIAL DA CIDADE DE LAPA – PR.

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado do curso de Especialização em  
Gestão Pública Municipal a Universidade  
Federal do Paraná – CIPEAD/UFPR.

Orientador: Prof. Iomara Scandelari Lemos

LAPA – PR.  
2011

ROSELI DE SOUZA PORTES

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS: PROPOSTA DE ACOMPANHAMENTO DO  
ATENDIMENTO PÚBLICO MUNICIPAL AO IDOSO, PRESTADO PELO SERVIÇO  
DE AÇÃO SOCIAL DA CIDADE DE LAPA – PR.

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado do curso de Especialização em  
Gestão Pública Municipal a Universidade  
Federal do Paraná – CIPEAD/UFPR.  
Orientador: Prof. Iomara Scandelari Lemos

Data de aprovação: \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Resultado: \_\_\_\_\_

Nome do Professor \_\_\_\_\_ Titulação \_\_\_\_\_

Nome do Professor \_\_\_\_\_ Titulação \_\_\_\_\_

Nome do Professor \_\_\_\_\_ Titulação \_\_\_\_\_

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho a minha família pelo incentivo e aos idosos que demonstraram o valor pela vida.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom de existir, a minha família pelo apoio e incentivo, a Direção e funcionários do Serviço de Ação Social pela ótima recepionalidade, aos tutores e orientadora do curso que proporcionaram conhecimento e experiência através deste Trabalho.

“A idade não é decisiva; o que é decisivo é a inflexibilidade em ver as realidades da vida, e a capacidade de enfrentar essas realidades e corresponder a elas interiormente.”

Max Weber

## RESUMO

O presente Trabalho tem por objetivo propor formas de analisar os processos administrativos organizacionais existentes no setor de Assistência Social do município de Lapa PR., visando verificar a viabilidade de reestruturação ao atendimento à pessoa idosa. A proposta pretende alcançar os resultados dos quais os idosos como cidadãos tenham seus direitos executados no setor de serviço social como consta no Estatuto do Idoso no Artigo 10 que é obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis. Apesar da existência de conquistas no segmento idoso através de seus direitos adquiridos pelo estatuto do idoso, infelizmente pode-se observar que a maioria dos idosos desconhece esta lei. Existem grandes desafios e aponta imensas dificuldades a serem superadas que possibilitem o exercício pleno da cidadania e qualidade de vida dos idosos, desafios estes que devem ser superados para garantir uma vida saudável e digna para o idoso. A atuação do Serviço Social deve estar comprometida com os idosos numa visão transformadora e na perspectiva de garantir a cidadania e proporcionar-lhes um atendimento de qualidade à altura de seus anseios.

Palavras-chaves: idoso, direitos, qualidade de vida.

## SUMÁRIO

TITULO .....	8
<b>1 - INTRODUÇÃO</b> .....	8
1.1 APRESENTAÇÃO PROBLEMÁTICA .....	8
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO .....	10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO .....	10
1.3 JUSTIFICATIVA .....	10
<b>2 - REVISÃO TEÓRICO-EMPIRICA</b> .....	12
2.1 CONCEPÇÃO TEÓRICA DO ENVELHECIMENTO .....	12
2.2 PROCESSO DE ENVELHECIMENTO .....	13
2.3 CONQUISTAS PELOS IDOSOS COM A CONSTITUIÇÃO DE 1988 .....	14
2.4 POLÍTICA NACIONAL DO IDOSO .....	14
2.5 O ESTATUTO DO IDOSO .....	15
2.6 A LUTA POR UMA VELHICE MAIS DIGNA .....	16
2.7 A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL JUNTO À PESSOA IDOSA .....	16
<b>3 – METODOLOGIA</b> .....	17
<b>4 - ORGANIZAÇÃO PÚBLICA</b> .....	18
4.1 DESCRIÇÃO GERAL .....	19
4.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO- PROBLEMA .....	20
<b>5 – PROPOSTA</b> .....	22
5.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA .....	23
5.2 PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO .....	23
5.3 RECURSOS .....	24
5.4 RESULTADOS ESPERADOS .....	25
5.5 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS .....	25
<b>CONCLUSÃO</b> .....	26
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	28
<b>APÊNDICE</b> .....	30



## **TÍTULO**

Proposta de acompanhamento do Atendimento Público municipal ao idoso, prestado pelo Serviço de Ação Social da cidade de Lapa – PR.

### **1 - INTRODUÇÃO**

Este trabalho tem como tema processos administrativo, enfatizando a proposta de acompanhamento do atendimento público municipal com a população idosa, por meio das atividades desenvolvidas pelo serviço público social. Pretende-se propor análise do processo administrativo existente, buscar-se-á verificar maneiras de realizar o acompanhamento no atendimento que a população idosa recebe e sua garantia de acesso à rede de serviços de assistência social locais na cidade de Lapa – PR, analisar a organização de materiais e serviços oferecidos nas atividades existentes no município voltados para a população idosa, verificar a existência de programas que assegurem seus direitos, bem como a cultura, esporte, lazer, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade, e se os mesmos têm acesso às atividades de lazer que o município oferece visando melhoria da qualidade de vida dessa população.

O presente trabalho vem propor o acompanhamento do trabalho realizado com os idosos pelo Serviço de Ação Social do município da Lapa – PR e visa-se verificar os processos administrativos existentes nos programas de atendimento ao idoso.

#### **1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA**

Através de dados do IBGE do ano 2008 sobre a projeção da população do Brasil, percebe-se que a população idosa vem aumentando consideravelmente, devido a vários fatores, como exemplo os avanços na medicina que vem possibilitando uma sobrevida maior, mas nem sempre significando uma melhor qualidade de vida. O envelhecimento se constitui como uma fase de vida estruturado em grandes desafios e dificuldades a serem superadas como: assistência à saúde, benefícios previdenciários, arranjos familiares, inserção na sociedade, autonomia e mobilidade social, e desse modo tudo é objeto de intervenção do serviço da ação

social, vislumbrando o exercício pleno da cidadania, problemáticas que devem ser superadas e para que isto se faça possível é indispensável à inserção deste grupo social por meio de seus representantes, seja através de conselhos ou pela própria sociedade. Contudo, para que isto seja possível, o idoso deve ter consciência de seu papel social, além de cultivar o senso de cobrança dessas garantias. Com isso há necessidade de que o Estado e a sociedade não ignorem que o idoso tornou-se ator na cena política e social, reconhecendo o envelhecimento como uma questão social.

O serviço social deve atuar sempre que possível, unindo esforços no seu fazer cotidiano e na aliança de parceiros para consolidação dos direitos dos idosos, principalmente os da seguridade, da saúde, da previdência e da assistência social.

Conforme Lamamoto (2009, p.20), “Um dos desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalhos criativos e capazes de preservar e de efetivar direitos a partir de demandas emergentes no cotidiano”. Ao se viver mais, espera-se que a dignidade, o respeito e as condições favoráveis sejam também incorporados à vida cotidiana das pessoas idosas.

A proteção ao idoso tem assento constitucional, conforme o artigo 1º da Constituição Federal – CF de 1988 ao estabelecer que a República Federativa do Brasil tenha como fundamentos, dentre outros, a cidadania e a dignidade da pessoa humana. Especial destaque na proteção constitucional à pessoa idosa é o papel da família, esta é a base da sociedade, também no artigo 230 em si já era o suficiente para garantir a proteção ao idoso, porque assegura "a sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida". O dever de assegurar a participação comunitária, a defesa da dignidade, o bem-estar e o direito à vida, pertencem à família, a sociedade e ao Estado, sendo, portanto dever de todos.

Consta no Estatuto do Idoso o qual tem como objetivo garantir a dignidade ao idoso, no Título 1 do artigo 10 “É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. No artigo segundo “O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade”. No

artigo terceiro destaca-se que “É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.” Portanto, a família continua a ser a melhor garantia do bem-estar material e espiritual do idoso. Os familiares devem estar atentos às necessidades do idoso e é necessário compreensão, aceitação e amor por parte dos filhos.

Com esta proposta visa-se acompanhar e verificar se o atendimento prestado pelo Serviço de Ação Social do município da Lapa - PR ocorre conforme os direitos dos idosos.

## 1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

Propor formas de analisar os processos administrativos organizacionais de atendimento à pessoa idosa existentes no setor da Assistência Social do município de Lapa – PR.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO

- Propor maneiras de realizar o acompanhamento no atendimento que a população idosa recebe e sua garantia de acesso à rede de serviços de assistência social locais, na cidade da Lapa – PR;
- Analisar a organização de materiais e serviços oferecidos nas atividades existentes no município da Lapa – PR. voltados para a população idosa;
- Verificar a existência de programas que assegurem os direitos dos idosos, bem como a cultura, esporte, lazer, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade, visando melhoria da qualidade de vida dessa população, e se as mesmas têm acesso às atividades de lazer que o município oferece.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

Com o objetivo de propor formas de analisar os processos administrativos organizacionais existentes no setor da Assistência Social ao atendimento à pessoa idosa, o autor Mendonça (2010) descreve que os processos organizacionais

determinam a legitimidade da decisão a ser tomada e deve assumir a condição principal para sua existência que é o funcionamento da Administração Pública. E por tratar de aspectos de suma importância enfatizando neste trabalho o atendimento ao idoso que necessitam e utilizam os recursos da organização do setor público os quais são seus direitos, isto é, um atendimento digno e tratando neste contexto do serviço social e a assistência social exerce um papel fundamental acerca da efetivação dos direitos sociais dos idosos, que tem como dever estabelecer novas estratégias que visem os direitos dos idosos na sociedade.

Como consta no Estatuto do idoso no artigo terceiro sobre a garantia de acesso a rede de serviços de saúde e de assistência social local, mas infelizmente existem profundas desigualdades sociais no país, as quais são vivenciadas mais visivelmente pelos idosos, pois os que hoje têm sessenta anos ou mais, em sua grande maioria, tiveram pouco acesso à educação formal e, por força do sistema de governo vigente entre 1961 e 1984, tiveram pouquíssimas chances de realizar propostas de gestão democrática ou participativa, ou delas participar, ou seja, a maioria desses idosos vivencia um processo de despolitização (CANÔAS, 1995).

Atualmente o descaso para com os idosos ocorre de várias formas sociais, muitas vezes pela falta de informação desconhecem seus próprios direitos, o cumprimento do Estatuto do Idoso deveria ter uma ampla divulgação, estudo e debate de seu conteúdo, para que a sociedade e principalmente os idosos, conhecendo o estatuto, sejam vigilantes e cumpridores de seus princípios legais.

Diante disso, uma das atribuições do Serviço Social é garantir os direitos, além de desencadear um processo de promoção, capacitação e valorização do indivíduo, no intuito de desenvolver sua integração e participação plena na sociedade e da dignidade pelo indivíduo, pois no artigo segundo do Estatuto o idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade. Portanto, o estatuto estabelece os direitos do idoso, assegurando-os como dever não só da família, mas também da sociedade e do poder público, com a absoluta prioridade de que as pessoas idosas sejam compreendidas, desfrutem de vida plena, saudável, segura e satisfatória, em condições de liberdade e dignidade de viver junto de sua família para sua

comodidade. No Estatuto, o envelhecimento é um direito personalíssimo, e a sua proteção um direito social.

E de acordo com o artigo 230 da Constituição Federal de 1988: “A família, a sociedade e o Estado tem o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida”.

A família, a sociedade e o Estado têm o dever de assegurar ao idoso os direitos de cidadania, bem como sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar. A ação hoje requerida é da participação do idoso na comunidade. Deve-se integrá-los à comunidade não só por eles, mas principalmente por justiça social.

Cabe, também, ao Serviço Social, em sua função educativa e política, trabalhar os direitos sociais do idoso, resgatar sua dignidade, estimular a consciência participativa do idoso objetivando sua integração com as pessoas, trabalhando o idoso na sua particularidade e singularidade, levando em consideração que ele é parcela de uma totalidade que é complexa e contraditória.

## **2 - REVISÃO TEÓRICO–EMPÍRICA**

### **2.1 CONCEPÇÃO TEÓRICA DO ENVELHECIMENTO**

Com o aumento do tempo de vida, a questão do envelhecimento se tornou crucial para esta época em que se vive. O envelhecimento humano sempre preocupou os pensadores em todos os tempos. Estudos de Sant’ana (1997, p.75) afirmam que a velhice é uma experiência que tem sido vivenciada “de forma não homogênea, e diversificada, em função de gênero, classe, etnia e religião.” Conhecer as principais concepções teóricas que fundamentam o envelhecimento é de suma importância para atuação do Assistente Social junto às novas demandas e para identificação de estratégias de atendimento à pessoa idosa. Cabe destacar que, em todo o mundo, a população idosa está envelhecendo, intensificando a heterogeneidade dentro do próprio grupo etário.

Conforme Camarano (2002), as proporções da população “mais idosa”, ou seja, de oitenta anos e mais, no total da população brasileira, está aumentando em ritmo bastante acelerado, embora ainda represente um contingente pequeno. De

166 mil pessoas em 1940, o segmento “mais idoso” passou para quase 1,9 milhões em 2000. Tal mudança demográfica se deve a vários fatores: o controle de muitas doenças infecto-contagiosas e potencialmente fatais, sobretudo a partir da descoberta dos antibióticos, dos imunobiológicos e das políticas de vacinação em massa; diminuição das taxas de fecundidade; queda da mortalidade infantil, graças à ampliação de redes de abastecimento de água e de esgoto e da cobertura da atenção básica à saúde; acelerada urbanização e mudanças nos processos produtivos, de organização do trabalho e da vida (MINAYO, 2000).

## 2.2 PROCESSO DE ENVELHECIMENTO

O processo do envelhecimento é cercado de idéias, tabus ou de alguma forma de temor. A ocorrência da decadência física, não só, provocada pelas constantes enfermidades, mas também comprometida em razão das dimensões do próprio corpo. A forma de ver o envelhecer em cada sociedade é diferente a partir de cada visão de homem e de mundo, particular a cada contexto social.

Esse crescimento relativamente elevado do contingente idoso significa mudanças efetivas não só na estrutura etária, mas, sobretudo nas estruturas familiares e sociais. Neste contexto, o idoso precisa construir uma nova identidade social. O idoso precisa manter sua autonomia e exercer sua cidadania de tal forma que suas necessidades sejam refletidas em todos os segmentos.

O aumento da longevidade e a redução das taxas de mortalidade, nas últimas décadas do século passado, mudaram o perfil demográfico do Brasil. Rapidamente, o Brasil deixou de ser um “país de jovens” e o envelhecimento tornou-se questão fundamental para as políticas públicas.

Segundo IBGE (2008), o índice de envelhecimento aponta para mudanças na estrutura etária da população brasileira. Em 2008, para cada grupo de 100 crianças de 0 a 14 anos existiam 24,7 idosos de 65 anos ou mais. Em 2050, o quadro muda e para cada 100 crianças de 0 a 14 anos existirão 172,7 idosos.

Os avanços da medicina e as melhorias nas condições gerais de vida da população repercutem no sentido de elevar a média de vida do brasileiro (expectativa de vida ao nascer) de 45,5 anos de idade, em 1940, para 72,7 anos, em 2008, ou seja, mais 27,2 anos de vida. Segundo a projeção do IBGE, o país

continuará galgando anos na vida média de sua população, alcançando em 2050 o patamar de 81,29 anos.

### 2.3 CONQUISTAS PELOS IDOSOS COM A CONSTITUIÇÃO DE 1988

Os direitos dos idosos assegurados na Constituição de 1988 foram regulamentados através da Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.742/93). Entre os benefícios mais importantes proporcionados por esta Lei, constitui-se o Benefício de Prestação Continuada, regulamentado em seu artigo 20. Este Benefício consiste no repasse de um salário-mínimo mensal, dirigido às pessoas idosas e às portadoras de deficiência que não tenham condições de sobrevivência, tendo como princípio central de elegibilidade a incapacidade para o trabalho (GOMES, 2002), objetivando a universalização dos benefícios, a inclusão social.

### 2.4 POLÍTICA NACIONAL DO IDOSO

Instituída pela Lei nº. 8.842/94 de 4 de janeiro de 1994, a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Seu objetivo é assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade.

Essa política está norteada por cinco princípios:

1. a família, a sociedade e o estado têm o dever de assegurar ao idoso todos os direitos da cidadania, garantindo sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem-estar e o direito à vida;
2. o processo de envelhecimento diz respeito à sociedade em geral, devendo ser objetivo de conhecimento e informação para todos;
3. o idoso não deve sofrer discriminação de qualquer natureza;
4. o idoso deve ser o principal agente e o destinatário das transformações a serem efetivadas através dessa política;
5. as diferenças econômicas, sociais, regionais e, particularmente, as contradições entre o meio rural e o urbano do Brasil deverão ser observadas pelos poderes públicos e pela sociedade em geral na aplicação dessa lei.

A análise dos princípios ora expostos permite afirmar que a lei atende à moderna concepção de Assistência Social como política de direito, o que implica não apenas a garantia de uma renda, mas também vínculos relacionais e de pertencimento que assegurem mínimos de proteção social, visando a participação, a emancipação, a construção da cidadania e de um novo conceito social para a velhice.

## 2.5 O ESTATUTO DO IDOSO

O Estatuto do Idoso, criado pela Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003, tem como objetivo garantir dignidade ao idoso, aprovado pelo Congresso Nacional e sancionado pelo presidente Luis Inácio Lula da Silva em 1 de outubro de 2003, e publicada no Diário Oficial da União 3 de outubro de 2003, garantindo e ampliando os direitos dos brasileiros com mais de 60 (sessenta) anos.

O Estatuto do Idoso, elaborado com intensa participação das entidades de defesa dos interesses das pessoas idosas, ampliou em muito a resposta do Estado e da sociedade às necessidades dessas pessoas. Trata dos mais variados aspectos da sua vida, abrangendo desde direitos fundamentais até o estabelecimento de penas para crimes mais comuns cometidos contra as pessoas idosas.

O Estatuto constitui um marco legal para a consciência idosa do país; a partir dele, os idosos poderão exigir a proteção aos seus direitos, e os demais membros da sociedade tornar-se-ão mais sensibilizados para o amparo dessas pessoas. No âmbito desse Estatuto, os principais direitos do idoso encontram-se no artigo 3º, o qual preceitua:

É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do poder público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

A consideração dos direitos dos idosos deve ocorrer no âmbito da noção de universalidade do direito de cidadãos de todas as idades à proteção social, quando se encontrarem em situação de vulnerabilidade, é de fundamental



importância que todos os segmentos da sociedade, operadores jurídicos e, principalmente, os idosos, sejam instruídos quanto aos seus aspectos positivos, pois eles precisam conhecer seus direitos para exercê-los e reivindicá-los.

## 2.6 A LUTA POR UMA VELHICE MAIS DIGNA

Com o aumento da população idosa é necessário que a sociedade brasileira saiba trabalhar com essa questão, e conhecer quais os mecanismos necessários para inserir o sujeito idoso nesse processo, garantido, assim, sua cidadania e melhorando sua qualidade de vida.

A vulnerabilidade social do idoso decorre da diversidade de circunstâncias enfrentadas no cotidiano pela população envelhecida. Tais circunstâncias referem-se aos aspectos relacionados a questões culturais, sociais, econômicas, de saúde, entre outros.

Como consta no artigo 3º do Estatuto do Idoso, assim como o artigo 230 da Constituição Federal, sobre a atribuição à família, à sociedade e ao Estado como dever de amparo aos idosos, de forma a assegurar-lhes seus direitos fundamentais e atender suas principais necessidades.

O Estatuto do Idoso responsabiliza os Conselhos de Idosos – Nacional, Estadual e Municipal – pela defesa e proteção dos direitos das pessoas idosas. Os conselhos podem receber denúncias de violação de direitos e encaminhá-las aos órgãos competentes do município para as providências que devem ser tomadas.

## 2.7 A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL JUNTO À PESSOA IDOSA

A Assistência Social, a partir da Constituição Federal de 1988, passou a integrar o sistema de Seguridade Social, como política pública não contributiva. Portanto, é direito do cidadão e dever do Estado.

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) estabelece os objetivos, os princípios e as diretrizes da política, trata da organização e gestão, das ações e do funcionamento. A política de assistência social é composta por programas, projetos, serviços e benefícios, que devem ser prestados pelo Estado e, de modo complementar, pelas entidades de assistência social.

Os trabalhos desenvolvidos pelo Serviço Social requerem instrumentos jurídicos que possibilitem desenvolver sua prática como defensor dos direitos dos usuários, especialmente junto aos mais vulneráveis da população, e os idosos estão incluídos entre eles. O desafio do serviço social, diante da questão do idoso, que vive momentos de exclusão social, é fazer o idoso acreditar em si, como sujeito de direitos, assumirem-se como pessoa imprescindível a sua produtividade social.

Vive-se em uma sociedade onde os direitos sociais são apresentados à população como favor. O idoso ao recorrer ao serviço de assistência social, espera no mínimo atenção e a possibilidade de que suas necessidades sejam resolvidas, principalmente aquelas de caráter imediato.

O Manual da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais tem por objetivo serviços de proteção social básica, tem por foco o desenvolvimento de atividades que contribuam no processo de envelhecimento saudável, no desenvolvimento da autonomia e de sociabilidades, no fortalecimento dos vínculos familiares e do convívio comunitário e na prevenção de situações de risco social.

A intervenção social deve estar pautada nas características, interesses e demandas dessa faixa etária e considerar que a vivência em grupo, deve contribuir com a promoção do acesso das pessoas idosas aos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos e a toda a rede socioassistencial.

Construir estratégias para preservar a qualidade de vida e a saúde da população idosa é um dos grandes desafios que os profissionais que atuam na área do envelhecimento enfrentam cotidianamente.

### **3 - METODOLOGIA**

Será proposto o acompanhamento do trabalho realizado com os idosos pelo Serviço de Ação Social do município de Lapa – PR, visando verificar os processos administrativos existentes nos programas de atendimento ao idoso.

O acompanhamento do atendimento ao idoso será realizado nos locais onde são realizadas as atividades voltadas para este público e segundo informações através da Diretora da Divisão do Serviço Social os locais são: CRAS, Renascer, Salão do Centro de Convivência da Terceira Idade, Clube sete de setembro, quadra desportiva e em um grupo de idosos atendido do distrito de Mariental, como também no Departamento de Ação Social da cidade de Lapa, onde é realizado atendimento

junto aos idosos, previsto a elaboração da proposta no período de 01/06/2011 a 30/09 de 2011 com a finalização da editoração do trabalho, o método proposto para coleta de dados será através de observações diretas nos locais de atendimento, visando verificar a viabilidade de reestruturação ao atendimento à pessoa idosa.

O desenvolvimento deste Trabalho será através das seguintes etapas:

- Elaboração do formulário da proposta de projeto,
- Visita ao Departamento de Ação Social, no referido setor, onde é realizado o atendimento e desenvolvimento das atividades voltadas à população idosa da cidade de Lapa – PR.
- Levantamento bibliográfico com objetivo de buscar conhecimento acerca do tema abordado. Nessa etapa serão utilizados os recursos disponíveis em livros através de autores citados e citações em artigos através da internet.
- Elaboração do projeto Técnico contendo: Título, Introdução, Apresentação/Problemática, Objetivo Geral do trabalho, Objetivos específicos, Justificativa, Revisão teórico-empírica, Metodologia, A Organização Pública, Descrição geral, Diagnóstico da situação-problema, Proposta, Desenvolvimento da proposta, Plano de implantação, Recursos, Resultados esperados, Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas, Conclusão, Referências Bibliográficas e entrega do Trabalho de Conclusão de Curso.

A elaboração da coleta de dados será através de observação sistemática com conhecimento prévio do que observar, esta observação será realizada durante o programa nas atividades e contato direto com os idosos participantes dos programas oferecidos, como também será realizado um formulário que será aplicado para alguns idosos atendidos.

#### **4 - ORGANIZAÇÃO PÚBLICA**

O Serviço Social do município da Lapa Pr., tem como objetivo prestar atendimentos orientando indivíduos, famílias, comunidade e instituições sobre direitos e deveres, serviços e recursos sociais; planejar, coordenar e avaliar planos, programas e projetos sociais em diferentes áreas de atuação profissional, atuando na esfera pública; desempenhando tarefas administrativas e articulando recursos financeiros disponíveis, implementar a política de assistência social no município

para proteção às pessoas em situação de risco e vulnerabilidade social, garantindo os direitos dos cidadãos ao atendimento especializado na área social, buscando o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados e a participação da sociedade civil, fazendo-o com meios e recursos próprios ou em convênios com órgãos estaduais e federais.

#### 4.1 DESCRIÇÃO GERAL

A Secretaria da área de Assistência Social do Município da Lapa foi criada pela Lei Municipal 1.164 de 30/11/1992. Na atual gestão a área de Assistência Social não tem comando único, sendo esta vinculada à Saúde, portanto a Diretoria Geral da Ação Social está vinculada a Secretaria Municipal de Saúde a Ação Social.

A Diretoria Geral da Ação Social tem por finalidade atender famílias e indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade social. Compete a esse órgão coordenar e implementar a Política de Assistência Social no Município, para proteção social de famílias e indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade social; Implantar e implementar programas, projetos, benefícios e serviços de Proteção Social Básica e Especial, tendo como foco a família e o território onde está inserida, e como estratégia a atuação descentralizada, interinstitucional e intersetorial, fazendo-o com meios e recursos próprios ou em convênios com órgãos estaduais e federais.

São desenvolvidos projetos para a área da criança, adolescentes, idosos e famílias, sendo os seguintes projetos: Serviço de Convivência para Idosos, PETI – Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, PROJOVEM – Programa Nacional de Inclusão de Jovens, CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social, PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, MSE – Medida Sócio Educativa, Programa Leite das Crianças do Governo do Estado, ADOLESCENTRO, Bolsa Família, Casa de Passagem e Pastifício Municipal, sendo a principal demanda famílias e indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade social e tendo como objetivo fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida; prevenindo a ruptura dos vínculos familiares e promovendo acessos a benefícios, programas de transferência de renda e serviços

socioassistenciais, contribuindo para a inserção das famílias na rede de Proteção Social de Assistência Social.

O atendimento ao público se dá da seguinte maneira: Atendimento direto, aonde o usuário vem até a Diretoria Geral da Ação Social e faz a sua solicitação. Este é encaminhado ao setor responsável, no qual se realiza o Cadastro Social, ou o atendimento imediato sem o Cadastro Social dependendo o caso. Atendimento com grupos: São realizadas atividades em grupos sendo estes de Idosos, Adolescentes, Gestantes, Clube de Mães, realizados no CRAS, CREAS e no Serviço de Convivência para Idosos e também atendimentos através de visitas domiciliares das Assistentes Sociais.

De acordo com o Estatuto do Idoso, são consideradas idosas pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Apesar dessa classificação o Serviço de Convivência para Idosos aceita pessoas acima dos 45 (quarenta e cinco) anos para participarem de suas atividades, devido a um projeto que existia no Município, o PELC - Programa Esporte e Lazer da Cidade - Vida Saudável - Programa do Governo Federal, que tinha por objetivo proporcionar a inclusão social, bem estar bio-psico-social da população com idade acima de 45 anos, principalmente os que se encontram em situação de vulnerabilidade social, oferecendo atividades às pessoas com necessidades especiais, valorizando a pessoa humana e fortalecendo a vida em sociedade, têm como objetivo contribuir para um processo de envelhecimento ativo, saudável e autônomo, propiciando vivências que valorizam as experiências e que estimulem e potencializem a condição de escolher e decidir, contribuindo para o desenvolvimento da autonomia e protagonismo social dos usuários e pela garantia da implementação de seus direitos sociais.

Atualmente a Secretaria da área de Assistência Social do Município da Lapa encontra em um espaço físico amplo o qual foi reformado há poucos meses para melhores adequações aos atendimentos e conta com 62 (sessenta e dois) funcionários atuando nesta área.

#### 4.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Do conjunto de leis, direitos e políticas que, a partir da Constituição Federal de 1988, compõem a nova institucionalidade da proteção ao idoso no Brasil,

o serviço social destaca-se como importante fonte de melhoria das condições de vida e de cidadania desse estrato populacional em irreversível crescimento. Isso porque, com a Constituição vigente, a Assistência Social também ganhou nova institucionalidade, que a fez pautar-se pelo paradigma da cidadania ampliada e a funcionar como política pública concretizadora de direitos sociais básicos particularmente de crianças, idosos, portadores de deficiência, famílias e pessoas social e economicamente vulneráveis.

Com a criação da LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social, a Assistência Social passou a ser regida por Lei federal, a qual conferiu-lhe características que a fizeram distanciar-se de prática “assistencialistas” com que sempre foi identificada. No que diz respeito especificamente ao idoso, a Política Pública de Assistência Social, constitui área estratégica de expressiva cobertura em todas as unidades federadas, que engloba no âmbito federal: transferência continuada de renda a idosos impossibilitados de prover a sua própria manutenção ou de tê-la provida por sua família; e Proteção Social Básica e Especial à pessoa idosa e no âmbito Estadual, Municipal e no Distrito Federal: ações desenvolvidas pelos governos que, em parceria com o Governo Federal ou instituições privadas, podem contemplar celebração de convênios para prestação de serviços especiais; distribuição de benefícios eventuais; criação e regulamentação de atendimentos asilares; realização de programas educativos e culturais; isenções fiscais de entidades particulares, dentre outros.

Tudo isso tem contribuído para que o Serviço Social colabore para a melhoria do bem-estar da pessoa idosa na medida em que proporciona a esse segmento populacional, com o controle da sociedade, possibilidades de participação social e usufruto de bens, serviços e direitos para que tenham uma velhice mais digna.

Quanto a Educação dirigida aos idosos, a mesma tem sido privilegiada nos grandes centros com abertura de cursos nas Universidades Abertas à Terceira Idade, no entanto nas cidades de pequeno porte onde não há esses projetos, os programas dirigidos aos idosos se restringem a atividades de lazer. Uma das diretrizes da Política Nacional do Idoso é a viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso, que proporcionem sua integração às demais gerações, é neste âmbito que o Serviço Social tem o seu

papel mais interventivo, no sentido de criar e estabelecer pontes entre o idoso e este admirável mundo novo.

Pretende-se acompanhar e verificar os atendimentos realizados e de que forma pode-se contribuir para a promoção do bem-estar das pessoas idosas do Município de Lapa Pr., visando à qualidade de vida dessa população.

## **5 - PROPOSTA**

Através deste trabalho propõe-se analisar os processos administrativos organizacionais existentes no setor da Assistência Social do município de Lapa – PR., ao atendimento à pessoa idosa, propor maneiras de realizar o acompanhamento no atendimento que a população idosa recebe, e sua garantia de acesso à rede de serviços de assistência social locais, na cidade da Lapa – PR, analisar a organização de materiais e serviços oferecidos nas atividades existentes no município da Lapa - Pr., voltados para a população idosa e verificar a existência de programas que assegurem seus direitos, bem como a cultura, esporte, lazer, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade, visando melhoria da qualidade de vida dessa população, e se as mesmas têm acesso às atividades de lazer que o município oferece.

Para um envelhecimento ativo é necessário aumentar a expectativa de uma vida saudável para todas as pessoas, e o desenvolvimento de políticas e programas tem o potencial de reunir muitos dos desafios inerentes ao envelhecimento individual e populacional.

Uma das atribuições do Serviço Social é garantir os direitos, além de desencadear um processo de promoção, capacitação e valorização do indivíduo, no intuito de desenvolver sua integração e participação plena na sociedade e da dignidade pelo indivíduo,

Os locais para acompanhamento e atendimento aos idosos citados pelo Setor de Serviço Social são os seguintes: CRAS, Renascer, Salão do Centro de Convivência da Terceira Idade, Clube Sete de Setembro, quadra desportiva e no distrito de Mariental. Será analisado se os atendimentos estão sendo oferecidos conforme as suas necessidades, verificar se os locais de atividades são adequados para tais atendimentos, como também verificar e analisar os atendimentos junto ao Departamento de Ação Social da cidade de Lapa.

Pretende-se analisar os processos administrativos organizacionais existentes no setor de Assistência Social do município de Lapa – PR. ao atendimento à pessoa idosa através da elaboração da coleta de dados, será com observação sistemática, com conhecimento prévio do que observar, esta observação será realizada durante o programa nas atividades e contato direto com os idosos participantes dos programas oferecidos, posteriormente será aplicado um formulário contendo algumas questões e anotações em entrevista para alguns idosos.

## 5.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA

Após a verificação dos atendimentos realizados com os idosos na Secretaria da área de Serviço Social do Município da Lapa Pr., Pretende-se propor análise do processo administrativo existente neste setor que viabilize melhorias na realização do atendimento da população idosa garantindo o acesso à rede de serviços de assistência social locais, na cidade da Lapa – Pr.

Analisar sobre a organização de materiais e serviços oferecidos nas atividades existentes, verificar a existência de programas que assegurem seus direitos, bem como a cultura, esporte, lazer, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade, visando melhoria da qualidade de vida dessa população, e se as mesmas têm acesso às atividades de lazer que o município oferece.

## 5.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

As Programações das atividades seguirão as seguintes etapas:

1ª etapa - Planejamento do trabalho e negociação com a organização,

2ª etapa - Levantamentos bibliográficos e análise da bibliografia,

3ª etapa - Diagnóstico da organização no Setor de Ação Social do Município da Lapa PR.;

4ª etapa - Realização do Trabalho no referido setor de Ação Social, e nos demais locais, através de observações sistemáticas, propondo acompanhar e verificar os atendimentos realizados à população idosa;



5ª etapa – Elaboração e aplicação do formulário para alguns participantes das atividades;

6ª etapa - Análise de dados obtidos por meio de observação sistemática realizada nos locais de atendimentos aos idosos e através do formulário aplicado, visando melhor qualidade de vida aos atendidos.

Após a autorização do Departamento de Ação Social terá início a realização do Trabalho no referido setor, propondo acompanhar e verificar os atendimentos realizados à população idosa da cidade de Lapa - Pr.

As estratégias de implantação serão através do acompanhamento ao atendimento do idoso nos locais citados pelo Setor de Serviço Social que são os seguintes: CRAS, Renascer, Salão do Centro de Convivência da Terceira Idade, Clube sete de setembro, quadra desportiva e em um grupo de idosos atendido do distrito de Mariental será analisado se os atendimentos estão sendo oferecidos conforme as suas necessidades, verificar se os locais de atividades são adequados para tais atendimentos, como também verificar e analisar os atendimentos junto ao Departamento de Ação Social da cidade de Lapa, verificando se os idosos recebem os benefícios que procuram neste setor, e após estas observações e aplicação do formulário pretende-se apresentar a viabilidade de reestruturação ao atendimento à pessoa idosa, visando melhor qualidade de vida aos atendidos.

Após as estratégias realizadas pretende-se propor formas administrativas organizacionais objetivando melhorias no atendimento dos idosos contribuindo para uma melhor valorização do idoso em nossa sociedade.

### 5.3 RECURSOS

Serão utilizados os seguintes recursos:

- RECURSOS HUMANOS: Idosos, Diretora Geral da Ação Social, Coordenadora do Programa dos Idosos, Secretária ou pessoa responsável no atendimento aos idosos no setor da ação social a qual realiza o Cadastro Social dos Idosos;

RECURSOS FÍSICOS: Instalações da Diretoria de Ação Social, instalações dos locais que são realizados os atendimentos aos idosos, ou seja, no CRAS, Renascer, Salão do Centro de Convivência da Terceira Idade, Clube sete de setembro, quadra

desportiva e em um grupo de idosos atendido do distrito de Mariental, em área coberta ou ao ar livre.

RECURSOS MATERIAIS: papel para anotações, caneta, condução para deslocamento nos locais de atendimento.

#### 5.4 RESULTADOS ESPERADO

Espera-se alcançar os resultados dos quais os idosos como cidadãos tenham seus direitos executados no setor público no setor de serviço social como consta no Estatuto do Idoso no Artigo 10 que é obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis.

E busca-se que os idosos tenham garantia de acesso à rede de serviços de assistência social locais, na cidade da Lapa – PR. bem como usufruir de organização de materiais e serviços oferecidos nas atividades existentes no município, como também se espera que sejam assegurados seus direitos bem como cultura, esporte e lazer, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade, visando melhoria da qualidade de vida dessa população, e se as mesmas têm acesso às atividades de lazer que o município oferece, como consta também no artigo 20 do Estatuto do Idoso sobre o direito a educação, cultura, esporte, lazer, diversões, espetáculos, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade.

#### 5.5 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS

Poderá ocorrer pouca participação dos idosos em alguns locais mais distantes do centro da cidade, será sanado este problema através de observações e análise dos idosos presentes nas atividades e será verificado o motivo da falta dos mesmos.

## CONCLUSÃO

Ao analisar os dados obtidos por meio de observação sistemática realizada nos locais de atendimentos aos idosos e através do formulário aplicado, podemos constatar a existência de um Programa que atende os idosos através do setor de Serviço Social do município da Lapa Pr.

Um dos aspectos verificados através do formulário aplicado foi sobre o conhecimento dos direitos dos idosos onde se constatou que a maioria dos idosos já ouviu falar no Estatuto do Idoso, mas não leu, isto é, não tem conhecimento de seus direitos. Propõe-se criar espaços coletivos que contribuam para uma prática reflexiva sobre o Estatuto do Idoso, de forma a assegurar a universalização e a ampliação dos direitos sociais.

Outro aspecto foi sobre os serviços oferecidos no setor do serviço social na área interna, a maioria consideram os atendimentos bons, com boas instalações, porém muitas vezes suas necessidades são supridas parcialmente, infelizmente existem limitações frente aos poucos recursos financeiros e materiais oferecidos pelo setor. Esta é uma realidade que observamos em todo o País, os recursos não são suficientes para toda demanda. Vemos que existe a necessidade de melhorias das políticas públicas, de uma reestruturação nos orçamentos para os municípios do governo Estadual, Federal para que haja neste setor um atendimento digno aos idosos.

Outro item mencionado foi sobre o acesso à rede de serviços de assistência social, percebe-se que a maioria dos idosos tem acesso, porém alguns colocaram que encontraram dificuldades devido à falta de orientações de outros setores municipais. Propõe-se neste fato criar mecanismos junto a outros setores do município que facilitem o acesso aos direitos e aos recursos disponíveis na comunidade, onde as informações sejam claras e objetivas.

Um dos itens que mais chamou a atenção foi obtido através de observações e do formulário aplicado, foi possível verificar a existência do Programa do Serviço de Convivência para os idosos através do setor de Serviço Social, onde são desenvolvidas atividades de esporte e lazer no município, observou-se que os idosos são participativos e demonstram interesse nas atividades, porém a maioria dos locais não são adequados para as atividades, sendo alguns cedidos pela

sociedade, pois o município não tem um local próprio para o idoso, esta foi uma reivindicação de todos os atendidos.

Neste caso propõe-se levar aos dirigentes deste setor a necessidade de espaços adequados, como também levar ao conhecimento do Conselho Municipal do Idoso existente no município para que o mesmo interceda junto às autoridades locais à obtenção de espaço próprio e estruturado para as atividades de esportes e lazer aos idosos, para que tenham melhor valorização neste aspecto, contribuindo assim para a promoção do bem-estar das pessoas idosas desse município e analisar de que forma podemos melhorar a sua qualidade de vida.

Este estudo ofereceu a oportunidade de tecer algumas reflexões sobre as mudanças nas organizações, bem como demonstrou a importância e necessidade de um novo agir no setor do Serviço Social do Município de Lapa PR., referente ao atendimento do idoso.

Procurou-se, assim, elencar algumas ações, que podem ser consideradas novas alternativas de trabalho, tais ações contribuem para a conquista de novos espaços de intervenção dentro do setor, bem como para facilitar uma gestão que priorize o idoso como cidadão.

Apesar das grandes conquistas no segmento idoso, existem grandes desafios e aponta imensas dificuldades a serem superadas que possibilitem o exercício pleno da cidadania. Desafios estes que devem ser superados para garantir uma vida saudável e digna para o idoso.

A atuação do Serviço Social deve estar comprometida com a cidadania dos idosos numa visão transformadora e na perspectiva de garantir a cidadania e proporcionar-lhes um atendimento de qualidade à altura de seus anseios. Frente a esta situação podemos concluir que o Brasil está diante de um desafio. Portanto torna-se urgente a realização e eficácia na elaboração das políticas, planos, programas e projetos pertinentes ao idoso, levando em consideração as características estruturais da pessoa idosa, assim como as diferenças regionais, contrastes e desigualdades econômicas e sociais presentes em nossa sociedade.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAMARANO, A. A. “**Envelhecimento da população brasileira: uma contribuição demográfica**”. In: FREITAS, E. V. de et al. *Tratado de geriatria e gerontologia*. Rio de Janeiro: Guanabara, 2002. Cap.6, p.58-71.

CANÔAS, C.S. **A condição humana do velho**. São Paulo: Cortez, 1995.

Constituição da Republica Federativa do Brasil de 1988 - Presidência da República Federativa do Brasil - disponível: <http://www.planalto.gov.br>, acesso em 17/07/2011.

Desenvolvimento Social Ministério - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - **Tipificação Nacional de Serviços Sociassistenciais** - Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, Disponível: [www.mds.gov.br/assistenciasocial/arquivo/TipificacaoNacionaldeServicosSocioassistenciais.pdf/view](http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/arquivo/TipificacaoNacionaldeServicosSocioassistenciais.pdf/view).

GOMES, A.L. “**O Benefício da prestação continuada: uma trajetória de retrocessos e limites – construindo possibilidades de avanços?**”. In: Seminário Internacional: mínimos de cidadania e benefícios a idosos e pessoas deficientes – Brasil, França e Portugal. São Paulo: FAPESP, 2002, p.60-79.

IBGE: Projeção da População do Brasil - **população brasileira envelhece em ritmo acelerado**, 2008, disponível em : [www.ibge.gov.br/home/.../noticia\\_impresao.php](http://www.ibge.gov.br/home/.../noticia_impresao.php) acesso em 09/07/2011.

LAMAMOTO, Marilda Villela: **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 18º edição. Editora Cortez. São Paulo, 2009.

Lei nº 10.741, de 01/10/2003 – **Estatuto do Idoso** – Disponível: <http://www.planalto.gov.br>, acesso em 15/07/2011.

Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 - Lei Orgânica da Assistência Social - Disponível: [www.planalto.gov.br/ccivil](http://www.planalto.gov.br/ccivil) -\_acesso: 15/07/2011.

Manual de Instruções de Trabalho Secretaria de Saúde e Ação Social da Prefeitura Municipal da Lapa Divisão de Ação Social – Central de Atendimento. Lapa, 2010.

MENDONÇA, Ricardo Rodrigues Silveira - Florianópolis : Departamento de Ciências da **Processos administrativos** Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2010.

MINAYO, M.C. de S. “**A vida e a saúde do idoso na sociedade global e pós-industrial**”. Arquivo de geriatria e gerontologia, v.4, n.2, p.169-181, 1997.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome **Política Nacional do Idoso** Brasília, Lei nº 8.842, de janeiro de 1994, disponível.

<http://www.mds.gov.br/gestaodainformacao/biblioteca/secretaria-nacional-de-assistencia-social-snas/cadernos/politica-nacional-do-idoso/politica-nacional-do-idoso> - acesso 16/07/2011.

SANT'ANNA, M.J.G. Unati: **A velhice que se aprende na escola: um perfil de seus usuários**. In: VERAS, R. (org). Terceira Idade: desafios para o terceiro milênio. Rio de Janeiro: Relume-Dumará/UNATI/UERJ, 1997.

## APÊNDICE

Modelo de formulário aplicado para alguns idosos, pretendendo apresentar a viabilidade de reestruturação ao atendimento à pessoa idosa, visando melhor qualidade de vida aos atendidos.

Idade: ( ) 60 a 64 ( ) 65 a 69 ( ) 70 a 74 ( ) acima de 75

Sexo: ( ) masculino ( ) feminino

1 - Tem conhecimento sobre os direitos dos idosos, como exemplo o estatuto do idoso?

( ) Sim ( ) Não ( ) Pouco

2 - O que acha dos atendimentos oferecidos através do setor Serviço Social do município de Lapa?

( ) Excelente ( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Ruim

3 - Tem acesso à rede de serviços de assistência social locais, na cidade de Lapa?

( ) Sim ( ) Não ( ) Pouco

4 - Os locais das atividades são adequados para os atendimentos?

( ) Excelente ( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Ruim

5- Sobre a organização, materiais e serviços oferecidos nas atividades existentes no setor serviço social, pode ser considerado:

( ) Excelente ( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Ruim

6 - Nos atendimentos recebidos, suas necessidades são supridas?

( ) Sim ( ) Não ( ) Parcialmente

7 - Existe programas voltados aos idosos na área de cultura, esporte, lazer na cidade de Lapa?

( ) Sim ( ) Não

8 - Têm acesso aos locais destinados para as atividades de esporte e lazer que o município oferece?

( ) Sim ( ) Não

9 - Os espaços e equipamentos existentes para as atividades de esporte e lazer são suficientes ao atendimento?

( ) Sim ( ) Não

10 - Quais são as dificuldades encontradas para os atendimentos recebidos através do setor de Serviço social?

- ( ) atendimentos internos (produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade, garantia dos direitos);
- ( ) falta de conhecimento dos direitos do idoso;
- ( ) falta de orientação;
- ( ) falta de atenção( melhor valorização do idoso na sociedade);
- ( ) local e estrutura nas atividades esporte e lazer;
- ( ) falta de espaço e equipamentos de lazer;
- ( ) outros. Quais? \_\_\_\_\_

Comentários e sugestões.

---

---

---

---