



# **PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA**

## **– SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS**

**RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO**

**2023**



CÂMARA MUNICIPAL  
DE  
**COIMBRA**

- Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo -

## ÍNDICE

<b>1. ENQUADRAMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS.....</b>	<b>5</b>
2.1. Funcionamento .....	5
2.2. Critérios de Adesão .....	7
2.3. Procedimentos para Adesão, Interrupção Temporária e Desistência .....	7
2.4. Modalidades de Equipamentos de Teleassistência.....	8
<b>3. AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS .....</b>	<b>10</b>
3.1. Implementação Anual do Programa - 2023 .....	10
3.2. Caracterização dos Beneficiários do Programa - 2023.....	13
3.3. Caracterização das Desistências Ocorridas - 2023 .....	18
3.4. Incidências e Avaliação da Satisfação - 2023 .....	19
3.5. Evolução da Implementação do Programa ao longo dos últimos 5 anos .....	22
<b>4. IMPACTO DO PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS PARA A COMUNIDADE MUNICIPAL .....</b>	<b>25</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>27</b>

## 1. ENQUADRAMENTO

Ao longo dos anos, a forma como o processo de envelhecimento tem sido vivido foi modificando, sendo experienciado de diferentes formas pelas pessoas adultas mais velhas.

No entanto, os estudos científicos revelam que o processo de envelhecimento é frequentemente acompanhado pela perda de independência e pelo isolamento social, os quais podem originar um maior sentimento de solidão não desejada. Concomitantemente, associado a este isolamento social existe não só um decréscimo das interações sociais, como também das capacidades individuais, acarretando um impacto negativo significativo no bem-estar biopsicossocial e na qualidade de vida das pessoas adultas mais velhas.

De facto, associado ao processo de envelhecimento podem surgir um conjunto de fatores que aumentam o risco de isolamento social e que podem ocasionar, não só uma diminuição das interações sociais, como também da sua qualidade de vida, tais como:

- Alterações biológicas, físicas e/ou sensoriais que têm impacto na mobilidade e independência, designadamente a diminuição da força muscular e da acuidade visual e auditiva;
- Alterações psicológicas e emocionais, que se traduzem nomeadamente na dificuldade em gerir as restrições sentidas na execução das Atividades de Vida Diária (AVD's) devido às limitações físicas;
- Alterações ao nível social, não só pela redução da rede social, como da rede de suporte informal;
- Diminuição do ritmo de trabalho aquando da reforma;
- Alterações económicas, podendo registar-se um aumento com despesas em cuidados de saúde e/ou com cuidados sociais.

De salientar ainda que, o isolamento social pode ter ainda implicações significativas, designadamente uma maior vulnerabilidade a comportamentos de automedicação e polimedicação, o acesso limitado a serviços e bens, uma maior probabilidade de desenvolver problemas de saúde física e mental associados a uma diminuição de estímulos, o incitamento da exclusão social e ainda uma maior suscetibilidade a situações que coloquem em causa a segurança das pessoas adultas mais velhas e demais direitos, liberdades e garantias pessoais consagrados na Constituição da República Portuguesa.

Tendo em consideração o supramencionado, a Câmara Municipal de Coimbra implementa, através do Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, o **Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos**.

Neste sentido, surge a pertinência de se apresentar o seguinte **“Relatório Anual de Avaliação da Execução – 2023”** do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, com o objetivo de avaliar a execução do mesmo, à semelhança de todos os programas/projetos implementados através do Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, apresentando como tal uma descrição do funcionamento do programa, bem como uma análise quantitativa e qualitativa da implementação do mesmo à data de 31 de dezembro de 2023.

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

A Câmara Municipal de Coimbra tem em funcionamento desde 2004 o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos. Este programa, encontra-se em funcionamento há largos anos, tendo 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 necessidades dos beneficiários. A sua implementação nos moldes atuais foi aprovada através da Deliberação N.º 556/2018, de 28 de agosto de 2018.

Este programa surge após a identificação de uma necessidade, com uma grande parte da população idosa do Concelho de Coimbra a residir sozinha e que não detém qualquer tipo de acompanhamento permanente, ou o mesmo é insuficiente ou inadequado, quer por parte de entidades com respostas sociais adequadas à sua condição, quer por parte dos filhos e restantes familiares.

Trata-se de um programa, **totalmente gratuito**, que **visa objetivamente combater o isolamento social e a solidão não desejada, promover a segurança e incitar a integração social das pessoas adultas mais velhas**, através de um serviço que está disponível a qualquer hora do dia e da noite, todos os dias do ano, incluindo fins de semanas e feriados, com recurso a um sistema de comunicação rápido e seguro, e à qual cada beneficiário do programa pode facilmente aceder. Esta disponibilidade total e imediata visa, sobretudo, dar uma resposta de apoio a todas as pessoas adultas mais velhas residentes no Concelho de Coimbra que muitas vezes vivem isoladas e sós, sem familiares ou vizinhos por perto para conversar ou que as possam socorrer.

### 2.1. FUNCIONAMENTO

Perante qualquer tipo de situação de emergência, agravamento do estado de saúde ou até por motivo de insegurança ou solidão não desejada, o beneficiário apenas tem de pressionar o botão do sistema de comunicação do seu equipamento de teleassistência.



O alarme chega de imediato a uma central de assistência telefónica e um operador irá estabelecer contacto telefónico em alta voz com o beneficiário, efetuando desde logo uma triagem da situação reportada.

Deste modo, 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.

De salientar que, é ainda possível que, através do Serviço Voz Amiga, o operador da central telefónica estabeleça conversa com beneficiário, promovendo a segurança e fomentando a sua interação e participação social.

Por fim, é ainda exequível 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 ADESÃO

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 elaborar 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 ADESÃO, 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.

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, o pedido de adesão do candidato devidamente preenchido e assinado pelo presidente da Comissão Social de Freguesia ou pelo representante por si designado.

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 mesmo, designadamente:

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

Nas situações de interrupção temporária, cabe ao técnico da Câmara Municipal de Coimbra responsável pela dinamização do programa solicitar ao beneficiário ou à sua rede de suporte informal que, aquando da intenção de retoma do serviço, comunique atempadamente para que se possa reestabelecer convenientemente o serviço de teleassistência.

#### **2.4. MODALIDADES DE EQUIPAMENTOS DE TELEASSISTÊNCIA**

Conforme as particularidades de cada beneficiário, nomeadamente a condição de saúde, o grau de independência, a dinâmica familiar, o quotidiano, a retaguarda familiar e/ou institucional, bem como as suas necessidades, preferências e expectativas, é disponibilizado um equipamento de componente fixa e/ou móvel, permitindo, deste modo, a adesão a uma solução de assistência telefónica adaptada às necessidades e particularidades individuais de cada beneficiário:

- 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.

De salientar que, poderá ser assegurado 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.

Importa ressaltar que, o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos é atualmente fornecido pela empresa Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA.,

sendo que o atual contrato celebrado entrou em vigor com a sua publicação no portal Base efetuada a 25 de setembro de 2023, decorrendo por um período de 24 meses.

Por fim, é de destacar que, **com a celebração do contrato supramencionado foi possível aumentar em 56,3% a capacidade máxima do programa**, permitindo deste modo a instalação de até 200 equipamentos de teleassistência.

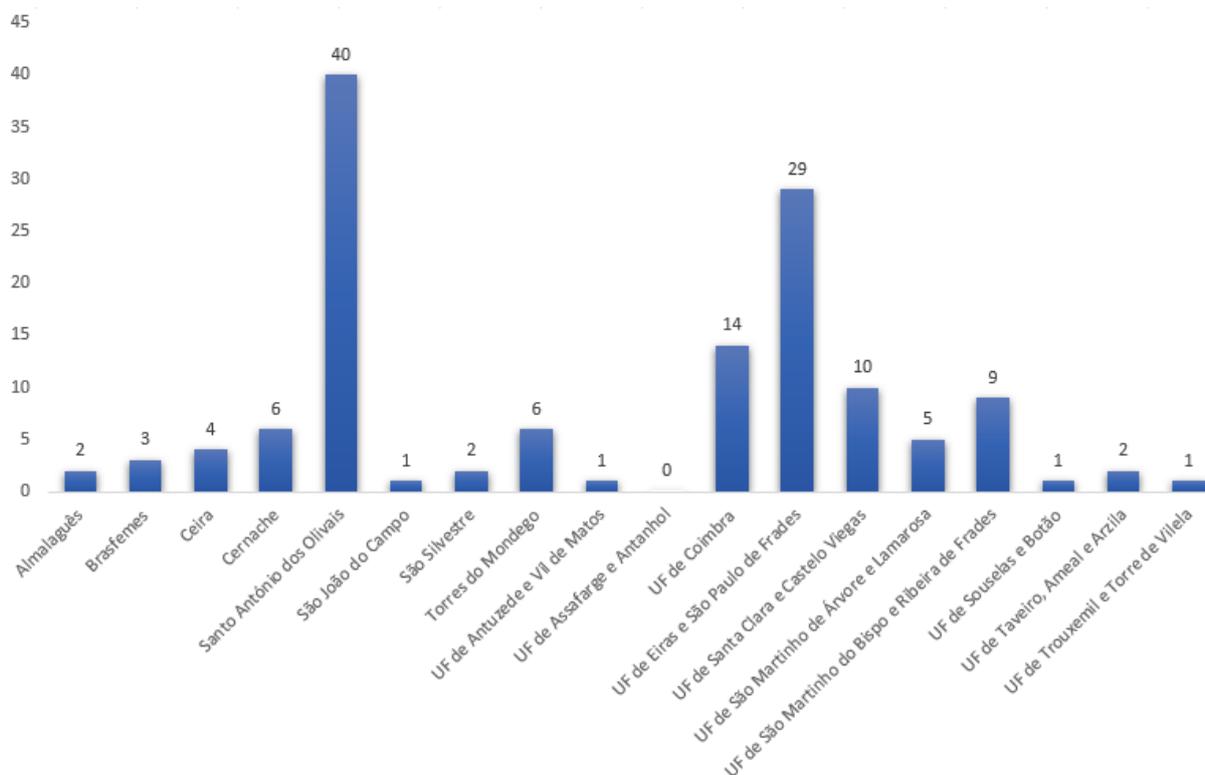
### 3. AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS

De forma a avaliar a execução do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos foi realizada uma análise da sua implementação à data de 31 de dezembro de 2023, uma caracterização dos beneficiários e sua satisfação com esta medida de apoio e ainda uma análise complementar das desistências verificadas durante o ano de 2023. Adicionalmente, foi igualmente realizada uma avaliação da implementação do programa supramencionado ao longo dos últimos 5 anos.

#### 3.1. IMPLEMENTAÇÃO ANUAL DO PROGRAMA - 2023

O Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, à data de 31 de dezembro de 2023, tinha na totalidade **136 pessoas a beneficiarem desta medida de apoio**, mais 11,5% que no ano transato.

**Gráfico 1:** Número de equipamentos instalados, à data de 31 de dezembro de 2023, em cada freguesia do Concelho de Coimbra.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

Através da análise ao Gráfico 1, é possível concluir que, das 18 freguesias do Concelho de Coimbra, as que registavam um número mais significativo de equipamentos de teleassistência instalados eram:

- A freguesia de Santo António dos Olivais: 40 equipamentos (29,4%);
- A União de Freguesias de Eiras e São Paulo de Frades: 29 equipamentos (21,3%).

Por outro lado, é igualmente possível observar que, à mesma data, a União de Freguesias de Assafarge e Antanhol não tinha nenhum beneficiário do programa (Gráfico 1).

Importa clarificar que, por vezes, alguns pedidos de adesão efetuados pelas famílias e/ou instituições de retaguarda acabam por não resultar numa efetiva adesão, visto que os potenciais beneficiários não aceitam a sua integração no programa, dado que não percecionam qualquer utilidade em deterem um equipamento de teleassistência.

Neste sentido, importa sempre reforçar a divulgação do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos junto das Comissões Sociais de Freguesia e das diversas entidades, bem como na comunidade local, por forma a aumentar o número de equipamentos de teleassistências e alargar o seu acesso a todas as freguesias do Concelho, com especial enfoque às que ainda verificam uma inexistência ou escassez de equipamentos de teleassistência instalados.

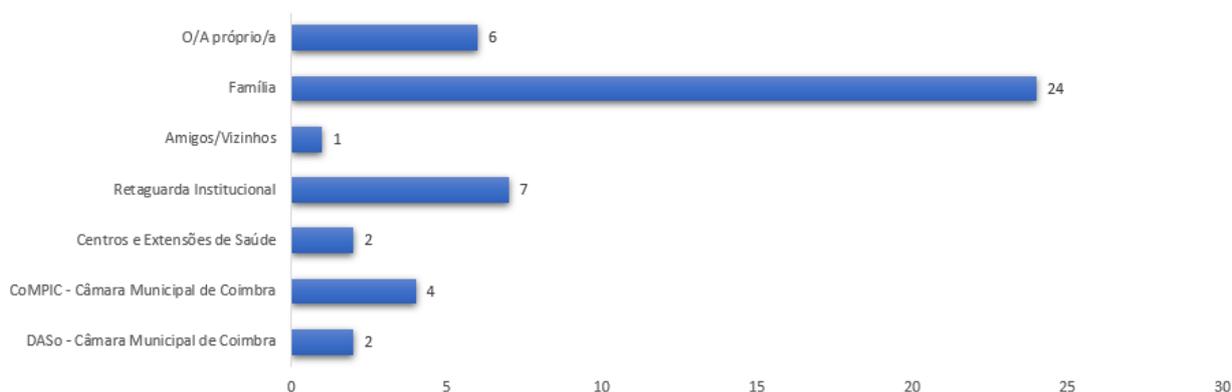
É de ressaltar que, com o aumento da capacidade do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de teleassistência para Idosos, o Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo irá divulgar, em formato físico, o panfleto de divulgação do programa elaborado durante o ano de 2022, o qual será distribuído nas Comissões Sociais de Freguesia, nos Centros e Extensões de Saúde, nas Paróquias e nas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), bem como aos técnicos de referência da Câmara Municipal de Coimbra nas 18 Comissões Sociais de Freguesia.

Por fim, é de evidenciar que, à data de 31 de dezembro de 2023, a **taxa de instalação de equipamentos de teleassistência<sup>1</sup> foi de 68,0%**, sendo que este valor não poderá ser comparável com os anos transatos, uma vez que este já considera o aumento da capacidade ocorrida com a nova celebração do contrato, o qual produziu efeito a partir de 25 de setembro de 2023.

---

<sup>1</sup> A taxa de instalação de equipamentos de teleassistência corresponde ao quociente entre o número total de equipamentos instalados à data de 31 de dezembro de 2023 e o número máximo permitido de equipamentos, conforme estabelecido no caderno de encargos (capacidade máxima).

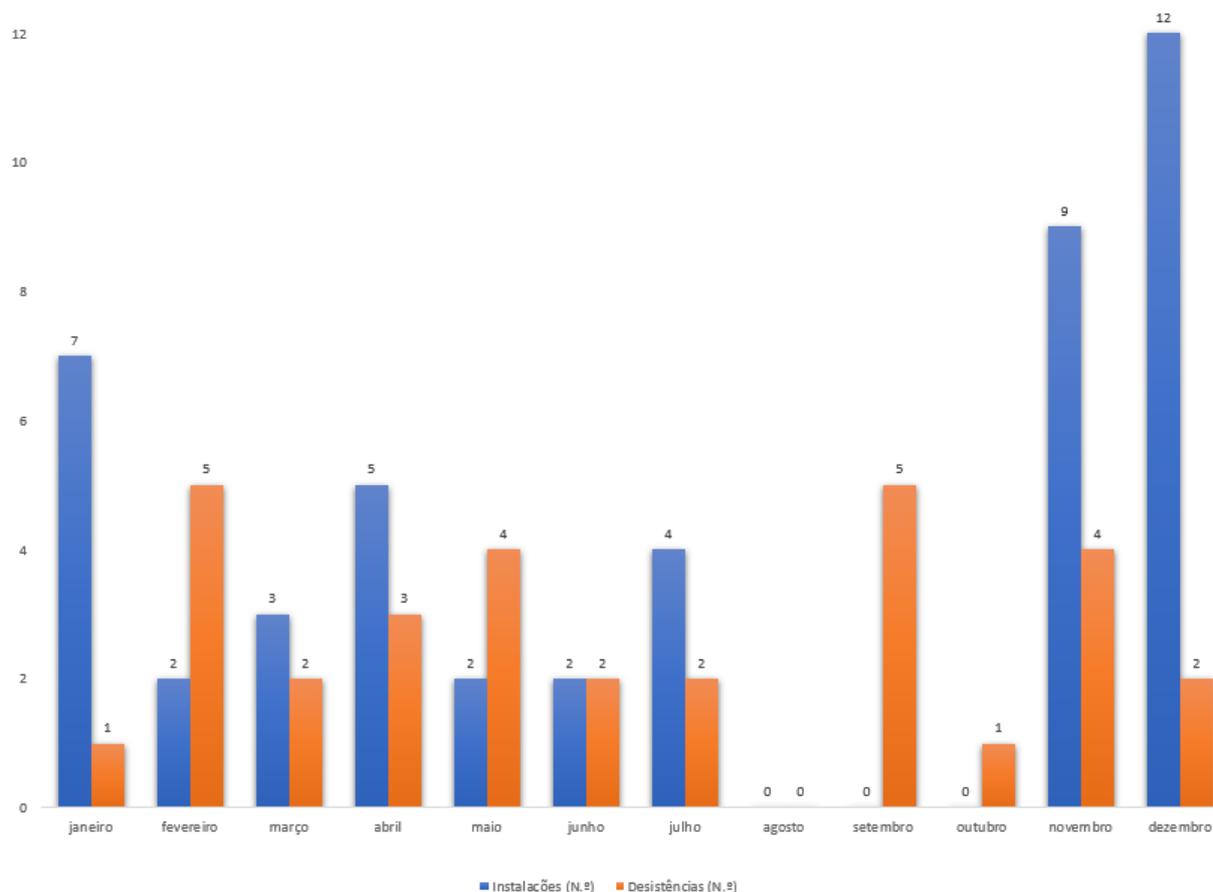
**Gráfico 2:** Número total de instalações efetuadas em 2023, segundo a origem das sinalizações.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

Conforme é perceptível no Gráfico 2, ao longo do ano de 2023 foram efetuadas um total de 46 instalações, sendo que **52,2% destas instalações foram solicitadas pelas famílias dos beneficiários (N.º=24)**, o que revela uma preocupação da mesma com o isolamento social e a segurança dos seus familiares mais velhos.

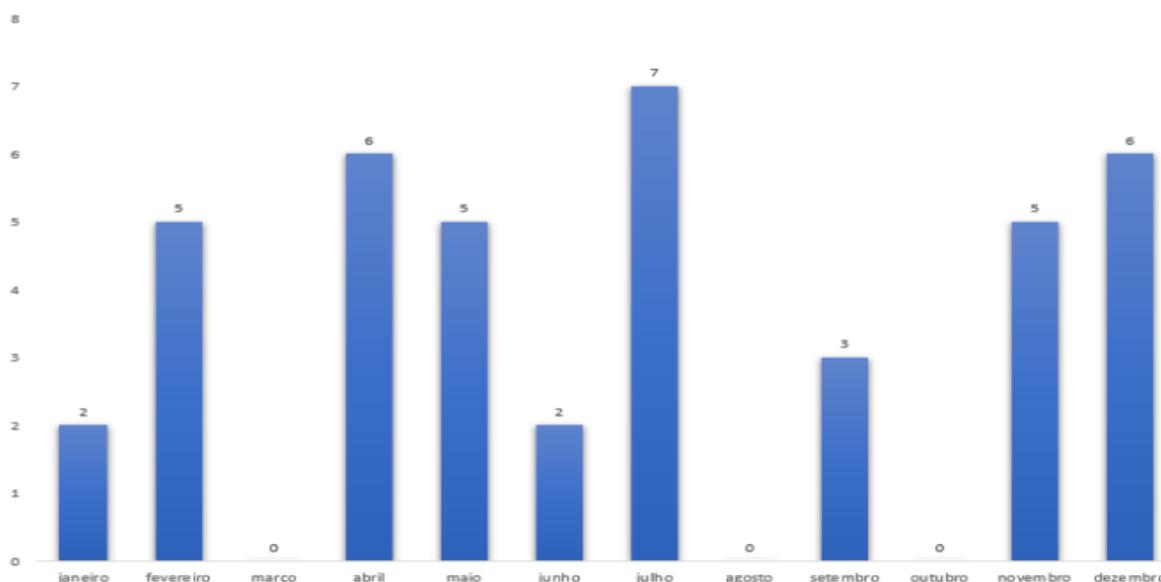
**Gráfico 3:** Comparação entre o número mensal de instalações efetuadas e o número mensal de desistências registadas ao longo de 2023.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

De acordo com o Gráfico 3, ao longo do ano de 2023, verificaram-se um total de **46 instalações** (-8,0% que no ano transato) e **31 desistências** (+10,7% que no ano transato), sendo que o maior número mensal de instalações foi registado nos meses de novembro e de dezembro, devido ao número de munícipes que se encontravam até então em lista de espera. Em contrapartida, o maior número mensal de desistências ocorreu nos meses de fevereiro e de setembro.

**Gráfico 4:** Número de assistências técnicas / intervenções técnicas prestadas ao longo de 2023.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

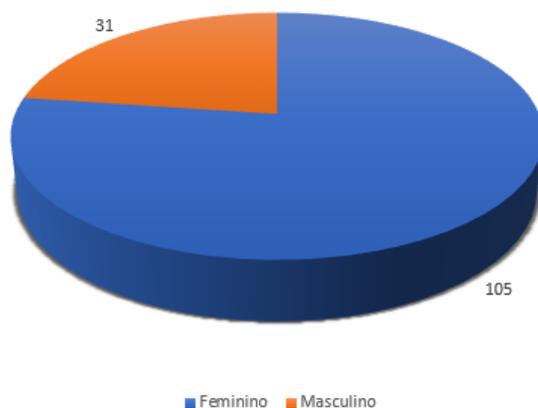
Através do Gráfico 4, é possível apurar que o maior número mensal de assistências técnicas ocorreu nos meses de abril, julho e dezembro, tendo sido **efetuadas um total de 41 intervenções técnicas ao longo do ano de 2023** (+36,7% que no ano transato).

De salientar ainda que, a Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA. comunicou diversos registos de incidências ou de pedidos de assistência técnica, devido fundamentalmente a avarias de equipamentos de teleassistência, a pedidos de troca de modalidade de equipamento e a pedidos de apoio social solicitados pelos beneficiários.

### 3.2. CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA - 2023

No presente tópico, pretende-se efetuar uma caracterização dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, segundo alguns dados sociodemográficos, à data de 31 de dezembro de 2023.

**Gráfico 5:** Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2023, segundo o género.

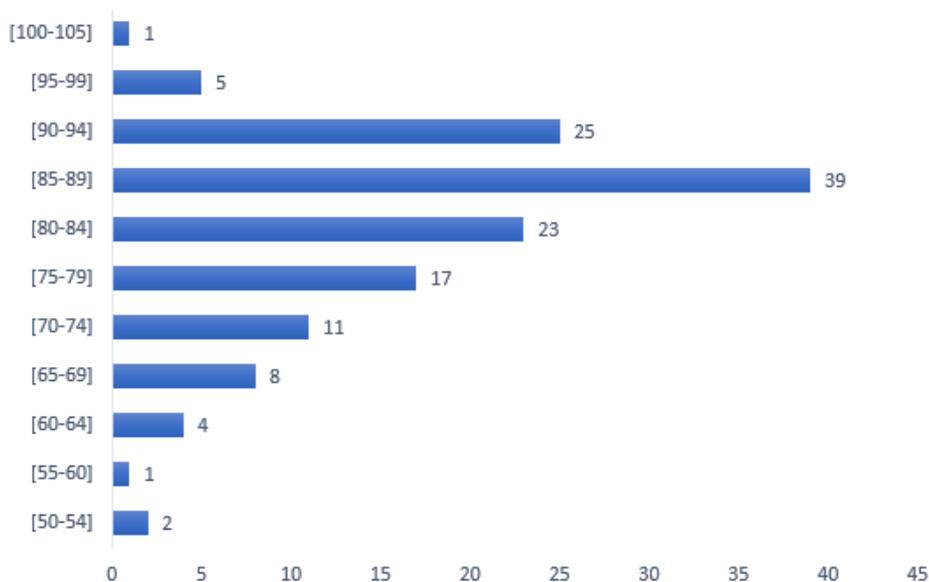


Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

Face ao ano transato, é notório, através da análise ao Gráfico 5, que o **Programa Municipal Voz Amiga – Serviços de teleassistência para Idosos continuava a ser maioritariamente constituído por beneficiários do género feminino:**

- 105 beneficiários do género feminino (77,2%);
- 31 beneficiários do género masculino (22,8%).

**Gráfico 6:** Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2023, segundo o grupo etário.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

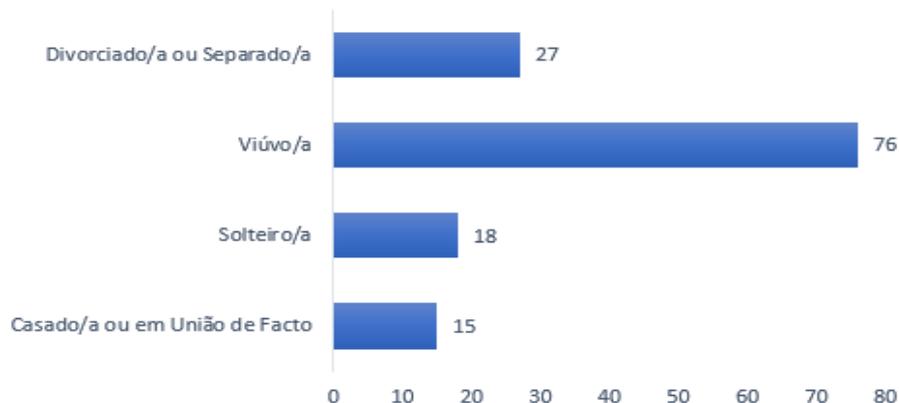
Analisando a distribuição dos beneficiários por grupos etários (Gráfico 6), verifica-se que, à data de 31 de dezembro de 2023, **o maior número de beneficiários pertencia ao grupo etário composto por pessoas com idades compreendidas entre os 85 e os 89 anos (N.º=39, correspondendo a 28,7% do total de pessoas), à semelhança do que se constatou no ano transato.**

E, de facto, à semelhança do que tem sido observado nos últimos anos, **a maioria dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos tinha 80 ou mais anos de idade**, sendo que, à data de 31 de dezembro de 2023, cerca de 70,0% dos beneficiários tinham 80 ou mais anos de idade (N.º=93, correspondendo a 68,4% do total de pessoas).

De ressaltar ainda que, no mesmo período de referência em análise:

- O **beneficiário mais velho tinha 101 anos de idade**, correspondendo a uma pessoa do género feminino;
- O **beneficiário mais novo tinha 51 anos de idade**, sendo que ao todo **existiam 7 pessoas que, à partida, não cumpriam com o critério de adesão ao programa “Ter idade igual ou superior a 65 anos”**, sendo consideradas deste modo situações de exceção. Trata-se, sobretudo, de beneficiários com historial de Acidentes Vasculares Cerebrais (AVC’s) com comprometimento significativo da mobilidade e do equilíbrio ou situações de presença de patologia do foro psiquiátrico em que os beneficiários tinham uma retaguarda familiar escassa ou mesmo inexistente.

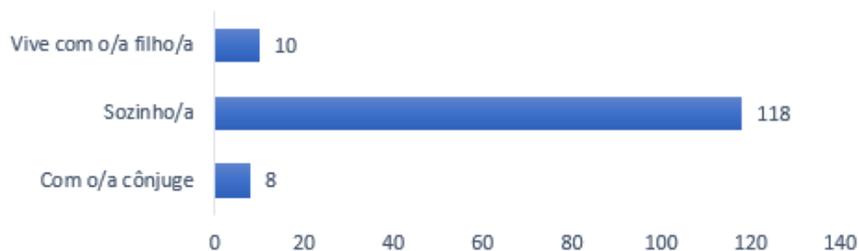
**Gráfico 7:** Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2023, segundo o estado civil.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

Através da análise ao Gráfico 7, é possível verificar que, à semelhança do constatado no transato, **a grande maioria dos beneficiários eram viúvos (N.º=76)**, representando 55,9% do total dos beneficiários do programa.

**Gráfico 8:** Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2023, segundo a sua vivência diária no domicílio.

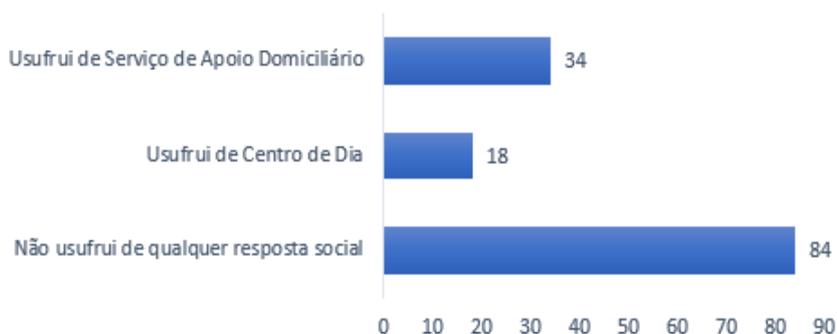


Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

No que concerne à vivência diária dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos (Gráfico 8), verifica-se que, **à data de 31 de dezembro de 2023, 86,8% dos beneficiários viviam sozinhos (N.º=118)**, situação idêntica à constatada no ano transato.

Tal como é possível verificar no gráfico supramencionado, **10 beneficiários não cumpriam com o critério de adesão ao programa “Estar socialmente isolado (individual ou casal)”**, sendo consideradas, como tal, situações de exceção por serem beneficiários que viviam com filhos, mas que, por motivos profissionais (períodos de ausência da residência ou horário laboral desajustado) e/ou de saúde (perturbações psiquiátricas, neurológicas, do desenvolvimento ou com consumos de substâncias psicoativas), não conseguiam assegurar o apoio necessário aos seus pais, mesmo que os beneficiários detenham alguma retaguarda institucional.

**Gráfico 9:** Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2023, segundo a retaguarda institucional.



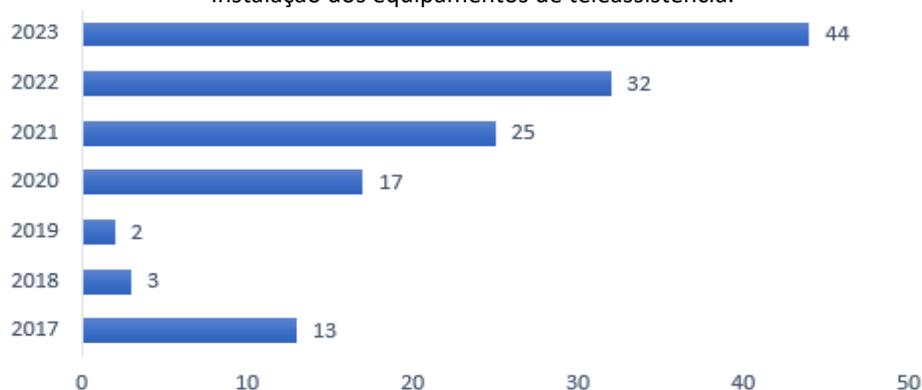
Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

No que concerne à existência de uma rede de suporte formal de apoio, através da observação ao Gráfico 9, verifica-se que, à data de 31 de dezembro de 2023, e à semelhança do sucedido no ano transato, **a maioria dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de**

**Teleassistência para Idosos não possuía qualquer retaguarda institucional (N.º=84),** correspondendo a 61,8% do total dos beneficiários.

É de salientar que, aquando da adesão dos beneficiários ao programa, 4 pessoas usufruíam de apoio alimentar de carácter mensal por se encontrarem em situação de carência económica comprovada e 3 pessoas residiam em habitação social. Contudo, acredita-se que o número de beneficiários que usufruíam de apoio alimentar mensal de forma regular seja maior.

**Gráfico 10:** Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2023, segundo o ano de instalação dos equipamentos de teleassistência.

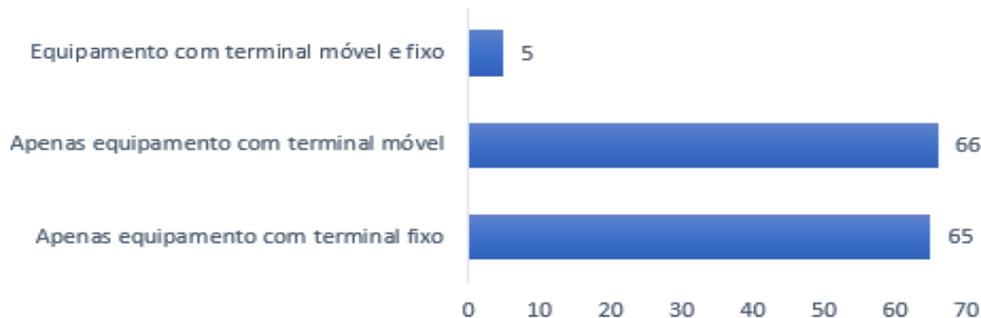


Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

O Gráfico 10 permite analisar o número de **equipamentos de teleassistência dos atuais beneficiários pelo seu ano de instalação**, sendo possível destacar-se:

- **Ano 2023:** 44 beneficiários, correspondendo a 32,4% do total de beneficiários;
- **Ano 2022:** 32 beneficiários, correspondendo a 23,5% do total de beneficiários;
- **Ano 2021:** 25 beneficiários, correspondendo a 18,4% do total de beneficiários;
- **Ano 2020:** 17 beneficiários, correspondendo a 12,5% do total de beneficiários;
- **Ano 2019:** 2 beneficiários, correspondendo a 1,5% do total de beneficiários;
- **Ano 2018:** 3 beneficiários, correspondendo a 2,2% do total de beneficiários;
- **Ano 2017:** 13 beneficiários, correspondendo a 9,6% do total de beneficiários.

**Gráfico 11:** Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2023, segundo a modalidade de equipamentos de teleassistência instalados.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

Por fim, através da análise ao Gráfico 11, importa destacar que, à data de 31 de dezembro de 2023, a opção entre a instalação por um equipamento com terminal móvel ou com terminal fixo era praticamente similar, sendo que existiam 5 beneficiários que usufruíam das duas modalidades de equipamentos de teleassistência.

### 3.3. CARACTERIZAÇÃO DAS DESISTÊNCIAS OCORRIDAS - 2023

De seguida, é apresentada uma breve caracterização das desistências dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, ocorridas ao longo do ano de 2023, e respetivos motivos.

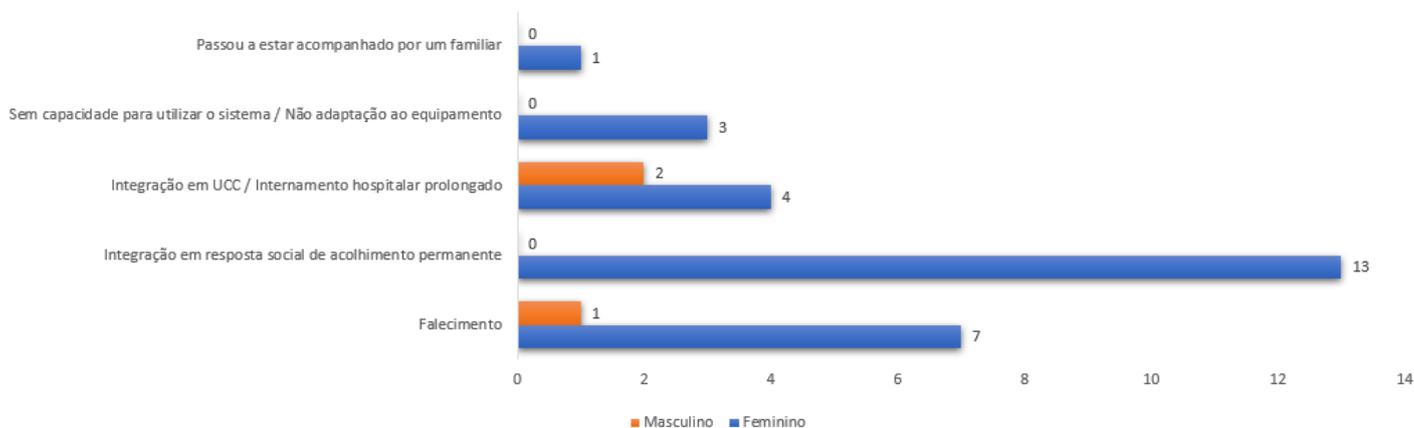
**Gráfico 12:** Motivo das desistências ocorridas ao longo do ano de 2023.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

Conforme é demonstrado no Gráfico 12, ao longo do ano de 2023 foram comunicadas, na totalidade, 31 desistências, o que corresponde a um acréscimo de 10,7% comparativamente ao ano anterior, sendo que o principal motivo foi por integração dos beneficiários em resposta social de acolhimento permanente (N.º=13), representando 41,9% do total das desistências ocorridas.

**Gráfico 13:** Motivo das desistências ocorridas ao longo do ano de 2023, segundo o género.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

De acordo com o Gráfico 13, verifica-se que das **31 desistências verificadas ao longo do ano de 2023, a grande maioria era de pessoas do género feminino (N.º=28)**, representando 90,3% do total das desistências ocorridas.

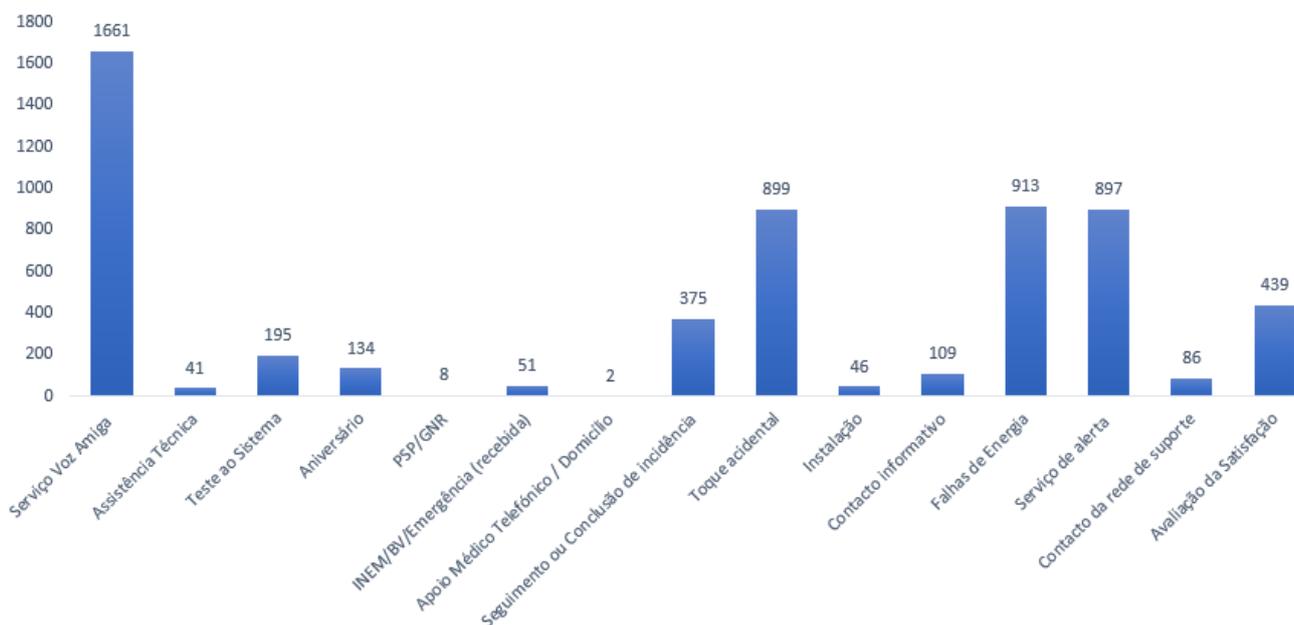
Da análise ao gráfico anterior, é possível ainda verificar que:

- Do total das desistências ocorridas dos beneficiários do género feminino (N.º=28), 13 foram por integração em resposta social de acolhimento permanente (46,4%);
- Ocorreram somente 3 desistências de beneficiários do género masculino: 2 desistências por motivo de integração dos mesmos em Unidade de Cuidados Continuados (UCC) /Internamento hospitalar prolongado; e 1 desistência por falecimento do beneficiário.

### 3.4. INCIDÊNCIAS E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO - 2023

Por fim, da análise efetuada mensalmente aos Relatórios de Incidências, remetidas pela Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA., é possível verificar que, entre 01 de janeiro de 2023 e 31 de dezembro de 2023, foram **registadas um total de 5.856 interações**, o que resultou num acréscimo de 31,4%, comparativamente ao ano transato.

**Gráfico 14:** Tipologia de interações registadas ao longo do ano de 2023.



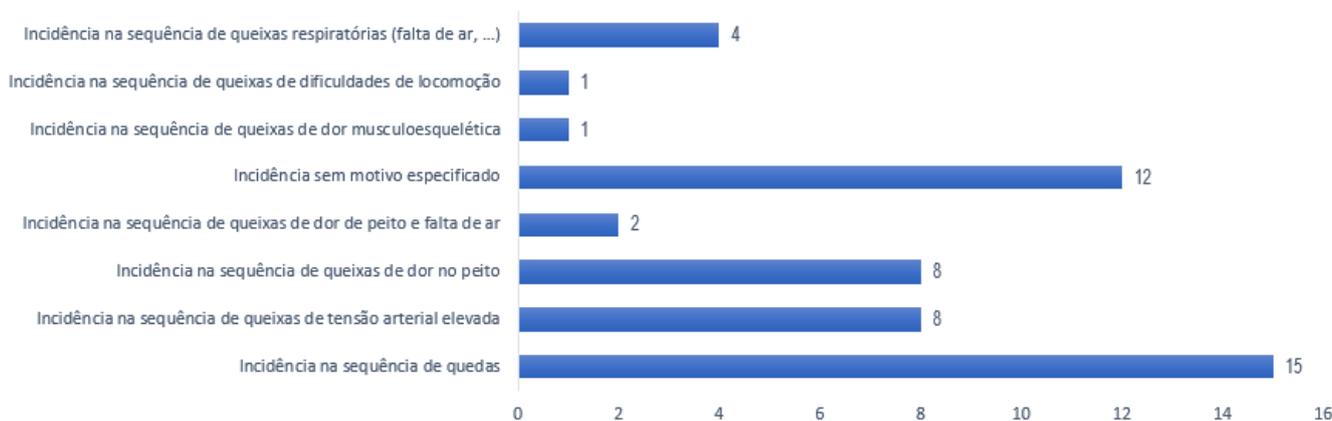
Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

De acordo com o Gráfico 14, verifica-se que ocorreram ao longo do ano de 2023:

- 1.661 chamadas efetuadas ou recebidas para o Serviço Voz Amiga, que visa fomentar a interação e a participação social dos beneficiários, combatendo a solidão não desejada, bem como promovendo sentimentos de segurança;
- 913 falhas de energia, que são alertas gerados automaticamente sempre que o equipamento de teleassistência de um beneficiário tem a bateria fraca ou encontra-se desligado, incentivando-se a garantia do adequado funcionamento do equipamento através do carregamento da bateria por parte do beneficiário ou, sempre que necessário, da realização de uma assistência técnica;
- 899 toques acidentais dos beneficiários, pelo que nestas situações verifica-se se está tudo bem com o beneficiário, uma vez que este acionou o botão de pânico;
- 897 chamadas efetuadas no âmbito do serviço de alerta, designadamente para a toma de medicação;
- 439 chamadas efetuadas para avaliação da satisfação dos beneficiários;
- 375 chamadas efetuadas para seguimento ou conclusão de incidências;
- 195 testes ao sistema para verificação do adequado funcionamento dos equipamentos de teleassistência;
- 134 chamadas efetuadas para felicitação pelo aniversário dos beneficiários;
- 109 chamadas recebidas ou efetuadas para contactos informativos;

- 86 chamadas recebidas ou efetuadas para contacto da rede de suporte informal dos beneficiários;
- 51 chamadas efetuadas para o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) / Bombeiros / Emergências;
- 46 instalações;
- 41 assistências técnicas;
- 8 chamadas efetuadas para a Polícia de Segurança Pública / Guarda Nacional Republicana;
- 2 chamadas recebidas para apoio médico via contacto telefónico.

**Gráfico 15:** Motivos que originaram chamadas para o Instituto Nacional de Emergência Médica / Bombeiros / Emergências ao longo do ano de 2023.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

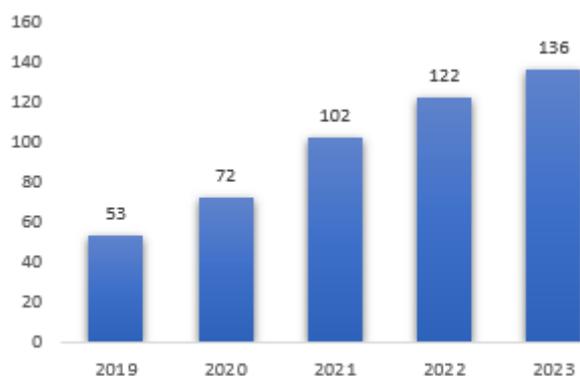
Conforme se constata no Gráfico 15, é possível apurar que as **incidências na sequência de quedas dos beneficiários foram as mais prevalentes**, representando 29,4% do total das incidências que ocasionaram chamadas para o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) / Bombeiros / Emergências.

Por fim, é de salientar que, ao longo do ano de 2023, a maioria dos beneficiários foram contactados pela Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA. com o objetivo de avaliar a satisfação pelos serviços prestados. Através desta avaliação, concluiu-se que os beneficiários se encontravam satisfeitos com o serviço, referindo que todas as suas questões e pedidos foram atendidos e não apresentaram quaisquer sugestões de melhoria.

### 3.5. EVOLUÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA AO LONGO DOS ÚLTIMOS 5 ANOS

No presente tópico, pretende-se sobretudo efetuar uma breve análise comparativa da implementação do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos ao longo dos últimos 5 anos.

**Gráfico 16:** Número de beneficiários, à data de 31 de dezembro, ao longo dos últimos 5 anos.



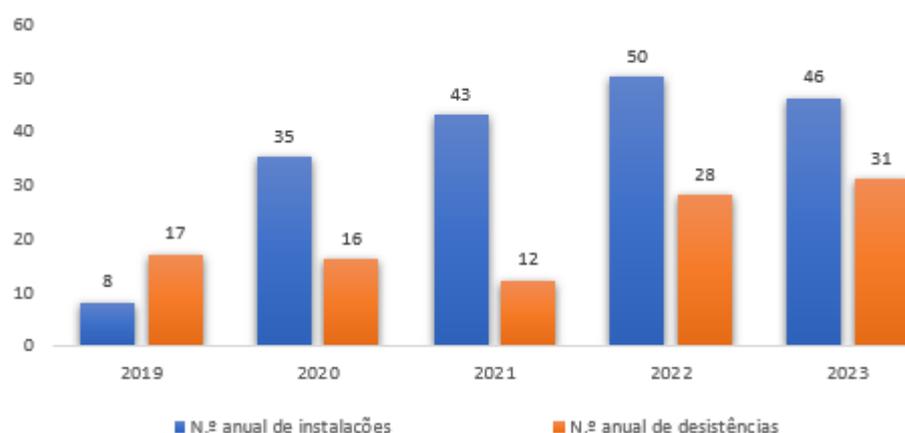
Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

Nos últimos 5 anos de implementação do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, pôde-se verificar uma consolidação notável do mesmo, conforme se pode constatar através do aumento gradual do número de beneficiários (Gráfico 16).

De facto, verifica-se que **o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos registou, nos últimos 5 anos, um aumento do número de beneficiários, sendo que de 2019 para 2023 observou-se um aumento de 156,6%.**

Este número significativo de beneficiários é fundamentado devido, sobretudo, à alteração dos critérios de adesão, ocorrida a 03 de abril de 2020, que passou a não exigir que o candidato apresentasse um rendimento mensal inferior ou igual à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG) e que o candidato não usufrísse de qualquer resposta social destinada à população idosa.

O crescimento do número de beneficiários é explicado, igualmente, pela aposta na divulgação que tem sido realizada junto das Comissões Sociais de Freguesia, dos Centros e Extensões de Saúde e de outras entidades locais, bem como através dos diversos técnicos de referência da Câmara Municipal de Coimbra nas 18 Comissões Sociais de Freguesia.

**Gráfico 17:** Número anual de instalações e de desistências ocorridas, ao longo dos últimos 5 anos.

Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

Através da observação do Gráfico 17, é possível efetuar uma comparação do número anual de instalações e de desistências ocorridas ao longo dos últimos 5 anos, podendo-se aferir que até 2022 houve um aumento gradual do número anual de instalações efetuadas e que em 2023 esse número anual reduziu ligeiramente. Este decréscimo do número anual de instalações ocorridas entre 2022 e 2023 deve-se à existência de uma lista de espera durante vários meses, impossibilitando, deste modo, a instalação de equipamentos sem que antes tivessem ocorrido desistências.

Constata-se ainda, que o número anual de desistências foi diminuindo até 2021 e que, desde então, se encontra a aumentar (Gráfico 17), possivelmente pela integração de mais beneficiários em respostas sociais de acolhimento permanente.

**Tabela 1:** Evolução anual (2019 – 2023) do número de beneficiários, do número de instalações e do número de desistências ocorridas ao longo dos últimos 5 anos.

INDICADORES	EVOLUÇÃO DE				
	2019 PARA 2020	2020 PARA 2021	2021 PARA 2022	2022 PARA 2023	2019 PARA 2023
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
N.º de Beneficiários	35,8	41,7	19,6	11,5	156,6
N.º de Instalações	337,5	22,9	16,3	-8,0	475,0
N.º de Desistências	-5,9	-25,0	133,3	10,7	82,4

Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo, 31 de dezembro de 2023.

Deste modo, e através da análise à Tabela 1, é possível constatar:

- Um **aumento significativo do número anual de instalações**, sendo que **de 2019 para 2023 registou-se um aumento de 475,0%**;

- De **2022 para 2023, registou-se uma evolução negativa do número de instalações efetuadas (-8,0%)**, uma vez que a partir de abril de 2023 o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos atingiu a sua capacidade máxima, pelo que, pese embora tenham ocorrido pedidos de adesão, os mesmos ficaram em lista de espera até se verificar a existência de vagas;
- De **2022 para 2023, registou-se uma evolução pouco significativa do número anual de beneficiários (11,5%)**, uma vez que de abril a outubro de 2023 o número mensal de instalações foi reduzido devido à existência de uma lista de espera, pelo que a integração de novos beneficiários passou a ficar dependente unicamente da ocorrência de desistências;
- Um **aumento do número anual de desistências**, sendo que **de 2019 para 2023 observou-se um aumento de 82,4%**. Porém, esta evolução deve-se ao facto de durante o ano de 2022 se ter registado um número de desistências muito superior ao habitual, tendo sido este comportamento decisivo para a obtenção de uma evolução positiva considerável.

#### 4. IMPACTO DO PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS PARA A COMUNIDADE MUNICIPAL

O Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos é uma medida que visa, designadamente, prevenir o isolamento social e a solidão não desejada, promover a segurança e incitar a integração social das pessoas adultas mais velhas residentes no Concelho de Coimbra, tratando-se de um programa que promove não só envelhecimento ativo, como também um envelhecimento mais saudável visto que, para além de promover as condições de saúde na dimensão física do Ser humano, promove igualmente a saúde mental, bem como as relações sociais da população idosa.

De salientar ainda que, se trata de uma medida de apoio social que permite aos seus beneficiários manter e/ou fomentar a sua autonomia e independência, retardando, consequentemente, a sua institucionalização, estando deste modo em consonância com o Plano de Ação de Envelhecimento Ativo e Saudável (2023 – 2026), publicado em Diário da República N.º 9/2024, Série I, de 12 de janeiro de 2024, designadamente no que respeita aos pilares estratégicos e seus subpilares:

- Pilar Estratégico I da “Saúde e bem-estar”, mais especificamente o subpilar da “Promoção da saúde e prevenção da doença”, no qual se destacam “[...] as atividades e medidas dirigidas à promoção da saúde, à prevenção primária da doença e à deteção e atuação precoce na doença, visando promover a redução da mortalidade precoce e reduzir a carga de doença e a dependência em décadas futuras.”;
- Pilar Estratégico II da “Autonomia e vida independente”, mais especificamente o subpilar da “Vida Independente”, no qual se destaca a necessidade de se definir medidas que visem a “[...] minimização dos impactos do isolamento [...]”, bem como o subpilar “Ambientes seguros e amigos das pessoas idosas”, no qual se faz alusão à necessidade de “[...] adaptação dos domicílios [...]” e de assegurar um “[...] parque habitacional mais seguro e adaptado às necessidades das pessoas idosas [...]”, bem como de se prevenir a violência contra as pessoas adultas mais velhas.

De salientar ainda que, o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos complementa-se com a intervenção desenvolvida pelos Centros de Dia, pelos Serviços de Apoio Domiciliário, pelos Centros de Convívio e pelas Universidades Sêniores, permitindo às pessoas adultas mais velhas sentirem-se mais protegidas e seguras, especialmente no período

noturno, diminuindo, conseqüentemente, o sentimento de solidão não desejada e, naturalmente, promovendo a saúde mental e o bem-estar biopsicossocial.

Trata-se de um programa acessível a qualquer pessoa adulta mais velha residente no Concelho de Coimbra, independentemente da sua condição económica, e que se adapta a qualquer situação de maior ou menor mobilidade, bem como às suas rotinas, necessidades e expectativas, através da disponibilização do equipamento de teleassistência mais adequado a cada situação.

Em suma, o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos:

- Adapta-se a qualquer situação de maior ou menor mobilidade das pessoas adultas mais velhas, bem como a qualquer outra vulnerabilidade existente;
- Promove uma resposta mais eficaz e eficiente no auxílio e apoio dos seus beneficiários, numa lógica de prevenção da doença, promoção da saúde e promoção da inclusão social;
- Promove a independência e combate o isolamento social e a solidão não desejada;
- Promove um sentimento de segurança nos seus beneficiários, bem como nos seus familiares, cuidadores informais e instituições de retaguarda;
- Incita à integração social das pessoas adultas mais velhas e as suas relações com o meio;
- Contribui para a manutenção dos beneficiários no meio natural de vida e nas suas redes de relacionamento, evitando-se ou retardando-se a institucionalização e, conseqüentemente, promovendo-se o sentimento de pertença à comunidade;
- Auxilia na conciliação da vida familiar e profissional dos cuidadores informais e familiares dos beneficiários;
- Permite que o cuidador informal ou familiar se ausente do domicílio da pessoa cuidada, desempenhando tarefas do quotidiano e de lazer, diminuindo a sensação de sobrecarga do cuidador.

Assim, considera-se que este programa tem um impacto significativo na qualidade de vida e no bem-estar biopsicossocial dos seus beneficiários e, de forma mais indireta, dos seus familiares e/ou cuidadores informais.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

À data de 31 de dezembro de 2023, o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos tinha 136 pessoas a beneficiarem desta medida de apoio social que visa, sobretudo, prevenir o isolamento social e a solidão não desejada, promover a segurança e incitar a integração social das pessoas adultas mais velhas residentes no Concelho de Coimbra.

Nos últimos 5 anos, o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos tem vindo a assistir a um aumento gradual do número de beneficiários, que de 2019 para 2023 registou um acréscimo de 156,6%. Este aumento verificado deve-se, em grande parte, a uma maior divulgação do programa junto das Comissões Sociais de Freguesia e das instituições locais com respostas sociais destinadas à 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 (RMMG) e candidatos que usufruíssem de respostas sociais para pessoas adultas mais velhas pudessem beneficiar desta medida de apoio.

De salientar que, à data de 31 de dezembro de 2023, apurou-se que o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos beneficiava 136 pessoas, sendo que a maioria:

- Eram do género feminino (77,2%);
- Tinham 80 ou mais anos de idade (68,4%);
- Eram viúvos (55,9%);
- Viviam sozinhos (86,8%);
- Não detinham qualquer retaguarda institucional (61,8%).

Face ao conteúdo apresentado no presente documento, considera-se que o isolamento social, a solidão não desejada, bem como o sentimento de insegurança deverão ser considerados problemas prioritários de intervenção, os quais carecem de uma atuação concertada e multidisciplinar, pelo que, neste sentido, entende-se que o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos deverá ser encarado como uma medida de apoio complementar aos cuidados de saúde e sociais, em consonância com o aludido na literatura, a qual vem introduzir e debater o conceito da prescrição social. A prescrição social é um meio que permite a ligação dos utentes dos cuidados de saúde primários aos recursos de apoio existentes na comunidade, através do encaminhamento das pessoas que enfrentam problemas sociais para um conjunto de programas e serviços comunitários, locais e não clínicos, permitindo, deste modo, a potenciação das respostas às necessidades sociais e

emocionais dos utentes, a procura de soluções que contribuam para melhorar a sua saúde e o seu bem-estar biopsicossocial, bem como a otimização da utilização dos serviços do Serviço Nacional de Saúde.