



IPL

escola superior de educação
e ciências sociais
instituto politécnico de leiria

A Perceção dos Agentes de Polícia de Segurança Pública, relativamente ao Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança

Relatório Final

NÁDIA FILIPA DOS SANTOS MEHNANA

Trabalho realizado sob a orientação de: Professora Doutora Cezarina Maurício e
Professora Doutora Maria Inês Pinto

Leiria, Setembro 2024

MESTRADO EM DIREÇÃO E GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES DE
INTERVENÇÃO SOCIAL
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA



IPL

escola superior de educação
e ciências sociais
instituto politécnico de leiria

A Perceção dos Agentes de Polícia de Segurança Pública, relativamente ao Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança

Relatório Final

NÁDIA FILIPA DOS SANTOS MEHNANA

Trabalho realizado sob a orientação de: Professora Doutora Cezarina Maurício e
Professora Doutora Maria Inês Pinto

Leiria, Setembro 2024

MESTRADO EM DIREÇÃO E GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES DE
INTERVENÇÃO SOCIAL
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

Agradecimentos

À Professora Dr.^a Cezarina Maurício e à Professora Dr.^a Maria Inês Pinto pela orientação e partilha de conhecimento demonstrada.

Aos meus pais e irmão, por acreditarem em mim, por todo o amor, apoio incondicional, força e motivação que projetaram para nunca desistir dos meus objetivos e, que sem o esforço dos mesmos, nada disto seria possível.

Ao meu namorado, por me ouvir, apoiar e nunca desistir de acreditar que era capaz.

Às minhas amigas que, ao longo deste percurso académico, estiveram sempre lá para me aconselhar.

Aos agentes, pela disponibilidade, partilha e colaboração para a realização desta investigação, que sem os quais, não poderia ser concluída.

Agradeço a todos os que me são queridos, especialmente à minha Família, que de uma forma ou outra estiveram lá sempre que precisei.

Obrigada!

Resumo

A evolução demográfica em Portugal tem evidenciado um envelhecimento progressivo da população, caracterizado pelo aumento da esperança de vida e pela diminuição da taxa de natalidade. Este fenómeno tem levado a um aumento da proporção de idosos e do índice de dependência, frequentemente resultando em solidão e isolamento social.

A presente dissertação assenta no programa Apoio 65 – Idosos em Segurança, focando na perceção dos Agentes da Polícia de Segurança Pública, da 31ª Esquadra – Praça de Espanha, situada na 5ª Divisão Policial, em Penha de França. Assim, o objetivo passa por compreender como estes profissionais entendem o programa, como é desenvolvido, identificar que desafios enfrentam e analisar a eficácia do programa.

Adotou-se uma metodologia qualitativa, recorrendo a entrevistas semiestruturadas e à observação não participante como técnicas de recolha de dados.

Os resultados indicam que o programa surgiu em resposta às necessidades crescentes de segurança dos idosos e ressalta a importância das visitas domiciliárias e da articulação com entidades do setor social. No entanto, foram identificados desafios como a falta de recursos humanos e a dificuldade no primeiro contacto com os idosos.

Neste sentido, a existência de um leque de parcerias com diversas entidades, especialmente, com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, na implementação do Projeto Radar, desempenha um papel crucial na identificação de situações vulneráveis e no acompanhamento dos idosos, contribuindo assim para a segurança e bem-estar dos mesmos.

A dissertação sugere a necessidade de aumento de recursos humanos destinados ao programa, a fim de aumentar o alcance ao número de idosos existentes e a eficácia do programa, com o intuito de conseguir colmatar os desafios emergentes relacionados ao envelhecimento populacional.

Palavras-Chave: *Envelhecimento, Isolamento Social, Políticas de Apoio ao Idoso, Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança, Projeto Radar, Solidão.*

Abstract

Demographic change in Portugal has shown a progressive aging of the population, characterized by an increase in life expectancy and a decrease in the birth rate. This phenomenon has led to an increase in the proportion of elderly people and in the dependency index, often resulting in loneliness and social isolation.

This dissertation is based on the program Support 65 – Elderly in Safety, focusing on the perception of the Public Security Police Agents, from the 31st Police Station – Praça de Espanha, located in the 5th Police Division, in Penha de França. Thus, the objective is to understand how these professionals understand the program, how it is developed, identify what challenges they face and analyze the effectiveness of the program.

A qualitative methodology was adopted, using semi-structured interviews and non-participant observation as data collection techniques.

The results indicate that the program emerged in response to the growing security needs of the elderly and emphasizes the importance of home visits and articulation with social sector entities. However, challenges were identified, such as the lack of human resources and the difficulty in first contact with the elderly.

In this sense, the existence of a range of partnerships with various entities, especially with Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, in the implementation of the Radar Project, plays a crucial role in identifying vulnerable situations and monitoring the elderly, thus contributing to their safety and well-being.

The dissertation suggests the need to increase human resources for the program, in order to increase the reach to the number of existing elderly people and the effectiveness of the program, in order to be able to overcome the emerging challenges related to population aging.

Keywords: *Aging, Social Isolation, Policies to Support the Elderly, Support Program 65 – Elderly in Safety, Radar Project, Loneliness.*

Índice Geral

Agradecimentos.....	I
Resumo.....	II
Abstract	III
Índice Geral.....	IV
Índice de Gráficos e Quadro.....	VI
Abreviaturas	VII
Introdução.....	1
I. Enquadramento Teórico	3
Capítulo 1. O Envelhecimento em Portugal : a realidade de um país envelhecido	3
1.1 O Envelhecimento Demográfico: retrato português	3
1.2 Causas do Envelhecimento Demográfico	6
1.3 O Processo de Envelhecimento: o impacto na vida da pessoa idosa	8
1.4 Representações Sociais da velhice.....	12
1.5 Violência sobre o Idoso.....	14
Capítulo 2. Políticas de Apoio ao Idoso	17
2.1 Programa de Apoio 65 – Idosos em Segurança	19
2.2 Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade.....	22
II. Enquadramento Empírico	24
Capítulo 1. Metodologia.....	24
1.1 Escolha da Temática.....	24
1.2 Objetivos de Estudo	26
1.3 Técnicas e Instrumentos de Recolha de Dados.....	26
1.4 Procedimentos Éticos.....	28
1.5 Caracterização da Amostra	29

Capítulo 2. Apresentação e Análise.....	31
2.1 A Percepção do Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança.....	31
2.2 Atuação dos Agentes no Âmbito do Programa.....	31
2.3 Conhecer o Programa	32
2.4 A Emergência e o Contributo do Programa	34
2.5 Fatores/Dificuldades que Influenciam a Implementação do Programa.....	36
2.6 Futuros Desafios/Obstáculos e Melhorias	38
2.7 Observações.....	39
Capítulo 3. Discussão de Resultados.....	44
Conclusão	54
Referências Bibliográficas	58
Apêndices.....	68
Apêndice 1 – Guião da Entrevista	68
Apêndice 2 – Consentimento Informado.....	70
Apêndice 3 – Grelha de Observação	71
Anexos.....	72
Anexo 1 – Flyer Informativo - Projeto Radar	72
Anexo 2 – Flyer Informativo - Burla Informática	74
Anexo 3 – Flyer Informativo – Perigos em Casa	75
Anexo 4 – Flyer Informativo – Perigos nos Transportes.....	76
Anexo 5 – Flyer Informativo – Perigos na Rua.....	77
Anexo 6 – Flyer Informativo – Pulseira “Estou aqui”	78
Anexo 7 - Íman – Informativo Radar	80

Índice de Gráficos e Quadro

Gráfico 1 - Respostas da Polícia de Segurança Pública	21
Gráfico 2 - Operação " A Solidariedade não tem Idade"	21
Quadro 1 - Caracterização da Amostra	30

Abreviaturas

A1 - Agente 1

A2 – Agente 2

ANADIC- Associação Nacional de Apoio ao Desenvolvimento, Investigação e
Comunidade

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

ASPP/PSP – Associação Sindical Dos Profissionais da Polícia

CFP – Conselho das Finanças Públicas

CML – Câmara Municipal de Lisboa

CSPSSP - Centro Social da Paróquia de S. Sebastião da Pedreira

INE – Instituto Nacional de Estatísticas

MAI – Ministério da Administração Interna

MIPP – Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade

PIPP - Programa Integrado de Policiamento de Proximidade

PSP – Polícia de Segurança Pública

OMS – Organização Mundial da Saúde

SAD – Serviço de Apoio Domiciliar

SCML - Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Introdução

O envelhecimento da população é um fenómeno global que tem apresentado um crescimento nas últimas décadas, e Portugal é um exemplo notável dessa tendência.

Deste modo, estima-se que em 2060 este número venha a aumentar significativamente, passando a residir 307 idosos por cada 100 jovens em Portugal (INE, 2014).

Com um crescente número de idosos na sociedade, surgem desafios, especialmente no que diz respeito à segurança e ao bem-estar da população idosa. Nesse contexto, o programa Apoio 65 – Idosos em Segurança, implementado pela Polícia de Segurança Pública (PSP), emerge como uma iniciativa importante para garantir a proteção desta faixa-etária.

Assim, o presente estudo visa analisar o programa mencionado, na 31ª Esquadra – Praça de Espanha, em Lisboa, a partir da perspetiva dos agentes inerentes, com o objetivo de compreender como estes profissionais lidam com as necessidades e desafios relacionados à segurança dos idosos. Posto isto, a escolha da temática partiu de experiências pessoais e profissionais durante a realização de um estágio na Associação para o Desenvolvimento Comunitário - InPulsar, onde foi possível observar a complexidade do acompanhamento aos idosos e a importância da articulação entre diferentes entidades. Além disso, outro motivo prendeu-se com o facto de não ser um programa muito abordado, mas que atua diretamente com e para os idosos, estabelecendo elo de ligação com entidades parceiras do setor social.

Assim, o presente trabalho tem como objetivo principal conhecer e analisar o programa, focando especificamente na perceção dos agentes sobre o mesmo. De seguida, pretende-se identificar o contexto de emergência do programa, identificando os motivos que levaram à sua implementação, aprofundando sobre o funcionamento e objetivos do mesmo. Posteriormente, outro objetivo a ser abordado, visa identificar os fatores que influenciam a implementação do programa na perspetiva dos agentes de segurança, investigando os desafios e as condições que afetam sua eficácia. Por fim, procura-se analisar a perceção dos agentes sobre o contributo do programa no bem-estar dos idosos.

Quanto à metodologia adotada, é do tipo qualitativa, recorrendo, como instrumentos de recolha de dados, às entrevistas semiestruturadas e à observação não participante, procedendo-se posteriormente à análise de conteúdo.

Durante a aplicação das técnicas de observação, foi possível perceber que existe um percurso estruturado para o acompanhamento dos idosos já sinalizados, além da realização de uma abordagem “porta a porta” para identificar novos idosos e avaliar as suas condições de vida.

A presente dissertação tem como foco o envelhecimento demográfico, um fenómeno que gera desafios importantes. Assim, são analisadas as principais causas e as transformações que ocorrem no idoso ao longo deste processo, tanto ao nível físico, como psicológico. Além disso, discute-se as representações sociais a respeito dos idosos e as situações de violência a que estes estão sujeitos. A investigação também se debruça sobre as políticas de proteção ao idoso, destacando o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança. Numa segunda parte, a metodologia adotada, que possibilitou uma análise das questões levantadas, permitindo a obtenção de resultados e, posteriormente, a discussão, finalizando com uma breve conclusão.

I. Enquadramento Teórico

Capítulo 1. O Envelhecimento em Portugal : a realidade de um país envelhecido

1.1 O Envelhecimento Demográfico: retrato português

O envelhecimento é considerado como uma das consequências de uma transição societal que inclui transformações demográficas que alteram a composição etária da população e, por consequência, uma transição epidemiológica onde prevalecem as doenças degenerativas e não transmissíveis (cardiopatias, doenças cerebrovasculares, diabetes etc.) muitas vezes o efeito de certas sociopatias desenvolvidas na idade adulta (Rodrigues, 2012, p. 156).

Este conceito diz respeito a todas as modificações morfológicas, fisiológicas, bioquímicas e psicológicas que surgem como consequência do tempo sobre os seres vivos (Luísa, 2017, p. 27).

Deste modo, o observatório das migrações (2017) revelou, com base em Oliveira e Gomes (2017), que na última década o Índice de Envelhecimento registado em Portugal tem vindo a progredir de forma constante. Em 2006 por cada 100 jovens residiam em Portugal 112 idosos, valor que aumentou para 154,4 em 2017 e, segundo projeções do INE (2014), estima-se que entre 2012 e 2060 este número venha a atingir valores ainda mais elevados, passando a residir em Portugal 307 idosos por cada 100 jovens.

Ainda assim, o envelhecimento demográfico em Portugal é uma tendência observada nas últimas décadas, sendo caracterizada pelo aumento da proporção de idosos na população em comparação com as outras faixas etárias.

Neste sentido, o índice de envelhecimento em Portugal quase duplicará, passando de 159 para 300 idosos por cada 100 jovens, em 2080, em resultado do decréscimo da população jovem e do aumento da população idosa (INE, 2020).

Posto isto, através do pordata e com dados mais atuais, foi possível constatar que à medida que os anos passam o índice de envelhecimento, bem como da dependência dos idosos tem vindo a aumentar consideravelmente. Para ser mais precisa, segundo o pordata, o índice de envelhecimento, em Portugal, no ano de 1960, era de 27,3 por cada

100 jovens, tendo passado para 182,1 por cada 100 jovens no ano de 2021, sendo assim notório o aumento significativo da percentagem de envelhecimento (INE, PORDATA, 2024).

O mesmo acontece com o índice de dependência dos idosos em Portugal, que aumentou consideravelmente, de 1960 para 2021, ou seja, de 12,7 para 36,8, respetivamente. Face a estes números podemos afirmar que Portugal se encontra cada vez mais envelhecido e com tendência a piorar (INE, PORDATA, 2024).

De facto, é verdadeiro que as pessoas vivem muito mais tempo atualmente, todavia, isso não significa que todos os idosos vivam com qualidade. Não se pode esquecer que a pobreza é uma condicionante a uma velhice bem-sucedida para alguns idosos, pois agregado ao envelhecimento verifica-se uma série de embaraços, como, por exemplo, uma maior necessidade de despesas nos cofres públicos nomeadamente na Saúde e na Segurança Social. Também o facto de muitos idosos viverem sós ou isolados impossibilita o bem-estar desejado e compromete a qualidade de vida (Marques, 2016, p.2).

Neste sentido, relativamente a este ponto em particular, outro valor exorbitante é o número de população com 65 e mais anos que vive só, como família unipessoal. O Pordata (2024) revela que, em Portugal, viviam sós 517.146 idosos no ano de 2021, diferença significativa comparativamente ao ano de 1981, em que viviam cerca de 196.978 idosos sozinhos.

A par deste dado, é fundamental referir que à nascença todos os indivíduos têm estimativa para a esperança média de vida que os espera. Segundo dados recolhidos pelo Pordata (2024), em Portugal, no ano de 1970, a esperança média de vida era de 64 para as mulheres e 70,3 para os homens. Facto este que com o passar dos anos se alterou, sendo em 2021 de 78,4 para as mulheres e 83,7 para os homens. Contudo, embora tenha surgido um aumento geral, a esperança média de vida para o sexo masculino continua a ser mais elevada que a das mulheres.

Por outro lado, mas não menos importante, é a esperança média de vida aos 65 e mais anos que um indivíduo pode esperar viver. Segundo o Pordata (2024), enquanto no ano de 1970, a esperança média de vida após os 65 anos para as mulheres era de mais 14,6 anos e para os homens de 12,2 anos, no ano de 2021 era de 21,1 anos para as

mulheres e de 18 anos para os homens. Como é evidente, de modo geral todos os valores têm vindo a aumentar com o passar dos anos.

Posto isto, a evolução demográfica em Portugal tem-se revelado pouco dinâmica, predominando uma estrutura etária progressivamente envelhecida. Este fenómeno de envelhecimento é sustentado, essencialmente, pelos efeitos conjugados do aumento da esperança média de vida e pela diminuição da taxa de natalidade (Sousa, 2009, p. 10).

Relativamente ao envelhecimento em Portugal, segundo António, até pelo menos 2050 irá apresentar uma estrutura populacional envelhecida (António, 2012, p. 146).

Desde 1983, que Portugal deixou de assegurar a substituição de gerações, ou seja, desde esse ano o número de filhos por mulher em idade a procriar é inferior a 2,1, o valor mínimo para a reposição do stock demográfico. Em 1960, cada mulher tinha, em média, 3,2 filhos, hoje em dia tem 1,37. As previsões das nações unidas, para o período 2040/2045, calculam que aumente para 1,64, e portanto claramente abaixo dos 2,1 (António, 2012, p. 148).

Segundo o INE, a população com 65 ou mais anos de idade residente em Portugal poderá passar de 2,2 para 3,0 milhões de pessoas, entre 2018 e 2080, no cenário central. Contudo, o número de idosos atingirá o valor mais elevado no início da década de 50, momento a partir do qual passa a decrescer. Esta situação fica a dever-se ao facto de entrarem nesta faixa etária gerações de menor dimensão, nascidas já num contexto de níveis de fecundidade abaixo do limiar de substituição das gerações (INE, 2020).

A verdade é que ao longo dos anos, a população com 65 ou mais anos residente em Portugal está cada vez mais a aumentar. Sabe-se que desde o ano de 2012 até aos dados mais recentes de 2022, todas as faixas etárias registadas desde os 65 aos mais de 100 anos tem sofrido sempre um aumento de ano para ano. No ano de 2012 a população total com idade superior a 65 anos foi de 2.036.891 e em 2022, sensivelmente uma década mais tarde, residiam 2.484.783, registando uma diferença de aumento de 447 892 pessoas com mais de 65 anos (Pordata, 2024).

1.2 Causas do Envelhecimento Demográfico

O envelhecimento demográfico é um fenômeno que é resultante de diversos fatores. Por isso, é importante conhecer as suas causas.

Assim, o processo de envelhecimento demográfico encontra-se em crescimento. As razões apontadas para este aumento são: a redução da fecundidade, a diminuição da mortalidade e a migração.

Nas décadas de 60 e 70, nos países em desenvolvimento, a natalidade começou a diminuir drasticamente, devido ao processo de urbanização e industrialização facilitando o acesso à educação, saúde e programas de planeamento familiar; a diminuição da mortalidade aconteceu devido ao avanço da tecnologia (vacinas, antibióticos, remédios, equipamentos...) (Serafim, 2007, p. 69).

Por outras palavras, o envelhecimento demográfico em Portugal é uma tendência observada nas últimas décadas, sendo caracterizada pelo aumento da proporção de idosos na população em comparação com as outras faixas etárias. Diversos fatores contribuíram para este fenômeno.

Deste modo, como referido anteriormente, existem alguns fatores que favorecem o envelhecimento demográfico, sendo a baixa taxa de natalidade um deles, uma vez que Portugal enfrenta uma baixa taxa de natalidade, o que significa que há menos nascimentos em comparação com o número de pessoas que estão a envelhecer. Essa situação contribui para um desequilíbrio na estrutura etária da população. Assim, a diminuição gradual de nascimentos registada em Portugal, a partir dos anos 70 e o aumento da esperança média de vida, são os primeiros fatores responsáveis pelo envelhecimento progressivo.

Para além do mais, também o aumento da migração, nomeadamente a emigração de jovens portugueses à procura de melhores condições de vida, pode agravar o envelhecimento (Sousa, 2009, p. 9).

Sendo que, a emigração de jovens em idade ativa, por consequência leva à diminuição da taxa de natalidade e da mão de obra, o número de idosos continua a crescer. Logo, a saída de jovens compromete o crescimento económico e aumenta a pressão sobre os sistemas de saúde e segurança social, que passam a depender de um número cada vez menor de contribuintes para sustentar uma população idosa em crescimento.

De grosso modo, a redução da fecundidade, a diminuição da mortalidade e a migração são causadoras do aumento do envelhecimento. Assim, “em consequência de um envelhecimento demográfico, diminuindo o número de pessoas em idade ativa por pessoa em idade idosa, o problema começa e acentua-se se o número de ativos não acompanha o número de pensionistas” (Rosa, 2012, p. 46).

Por outro lado, a diminuição das taxas de mortalidade em todas as idades, devido ao avanço dos cuidados sócio sanitários, impulsionou uma maior sobrevivência nas gerações com 65 ou mais anos (Osório, 2007, p. 11).

O facto de Portugal ser um país envelhecido, é igualmente fator resultante das melhorias ocorridas nas condições de vida da população portuguesa. Fala-se do avanço das tecnologias e na saúde, qual tem permitido um maior apoio aos idosos e à população em geral. Ainda assim, resta saber se, independentemente das melhorias das condições de vida, com o passar dos anos, a nossa população envelhecida está a envelhecer de forma saudável e ativa.

Relativamente ao avanço das tecnologias, têm surgido novos medicamentos, vacinas, próteses, equipamentos para diagnóstico, intervenção e terapia, informação e comunicação, digitalização de processos clínicos, implantes, transplantes e todo um leque de inovação (Alves, 2023). Neste sentido, e de acordo com Omachonu et al (2010, como citado em Alves, 2023, p.17), as evoluções das tecnologias na saúde promovem melhorias nos diagnósticos e nas terapêuticas contribuindo para o aumento da sua esperança média de vida e para uma maior longevidade à população.

Posto isto, considera-se que a situação demográfica em Portugal tem revelado uma tendência preocupante, de modo que este cenário implica desafios significativos para a sustentabilidade económica e social do país, sendo necessário políticas eficazes para incentivar a natalidade e equilibrar a estrutura etária da população

1.3 O Processo de Envelhecimento: o impacto na vida da pessoa idosa

O idoso para ser idoso passa por toda uma história de vida, como qualquer outro indivíduo, acarretando inúmeras alterações, nomeadamente mudanças físicas, psicológicas e sociais, as quais conduzem a uma maior vulnerabilidade.

Assim, o envelhecimento e o declínio das faculdades de cada um podem começar a dar sinais em diferentes idades, tendo em conta o estilo de vida, assim como a maior ou menor predisposição para padecer de determinadas patologias ou perturbações.

De acordo com a OMS (2005, como citado em Azevedo, 2015, p. 27), o envelhecimento acarreta consigo inúmeras alterações no idoso, quer a nível físico, quer a nível psicológico, sendo que é muito comum em idades avançadas o surgimento de doenças que afetem as pessoas idosas, sendo as mais comuns: doenças cardiovasculares; hipertensão; derrame; diabetes; cancro; doença pulmonar obstrutiva crónica; doenças músculo-esqueléticas (como artrite e osteoporose); doenças mentais (demência e depressão, maioritariamente); cegueira e diminuição da visão.

Para Zimmerman (2000 como citado em Imaginário, 2004, p. 43). “...a velhice não é uma doença, mas sim uma fase na qual o ser humano fica mais suscetível a doenças”.

É notório que à medida que uma pessoa envelhece começam a surgir sinais, há pessoas em que se denota uma maior falta de atenção, de memória, as quais podem provocar esquecimentos de acontecimentos ou pessoas. Contudo, estes episódios podem ser fatores resultantes de algumas doenças.

O envelhecimento é assim um fenómeno puramente natural, físico e irreversível. Não é uma doença mas dispõe à doença, devido à diminuição da resistência”. Para a autora as doenças principais dos idosos seriam as dificuldades respiratórias, o catarro crónico e tosse, as dores das articulações, a apoplexia, as vertigens, as insónias, as cólicas e a diminuição da visão e da audição (Marques, 2015, como citado em Paúl, 2005).

Relativamente a aspetos psicológicos, a idade psicológica de cada indivíduo refere-se às competências comportamentais que a pessoa idosa pode alterar em resposta às alterações ambientais, que pode dizer respeito à inteligência, à memória e à motivação (Azevedo, 2015, p. 26).

Também Silva (2021, p.19) refere que podem verificar-se alterações a nível psicológico, como perdas de memória ou maior dificuldade de raciocínio; a nível físico, as perdas associadas às características corporais, e a conseqüente violência a que estas alterações das pessoas idosas podem dar origem.

Por exemplo, no domínio psicológico são muitos os fenómenos que acabam por surgir, nomeadamente, reações emocionais, alterações de memória e cognição (Luísa, 2017).

Neste sentido, surgem as necessidades de um idoso dependente ou independente, que de alguma forma devem ser satisfeitas.

A satisfação dessas necessidades é feita ao longo da vida de uma forma dependente e independente, sendo que numa primeira fase da vida são satisfeitas por terceiros, e o mesmo acontece à medida que a idade vai avançando. Dado que as capacidades que o indivíduo possui para a satisfação das suas necessidades de uma forma independente se vão tornando progressivamente mais limitadas, resultante da fisiologia do próprio envelhecimento, a satisfação das mesmas vai-se tornando cada vez mais difícil (Imaginário, 2004, p. 50).

As necessidades dos idosos não advêm exclusivamente das alterações derivadas do processo de envelhecimento ou por patologias associadas, resultam de um leque de fatores, incluindo aqui o isolamento e a falta de rede de apoio familiar.

É certo que as conseqüências do envelhecimento são mais visíveis nos meios urbanos do que nos meios rurais, onde as relações familiares e de vizinhança continuam a ser importantes. Enquanto isso, nos aglomerados citadinos, devido ao individualismo e ao modo impessoal como as pessoas se relacionam, os laços sociais têm vindo a enfraquecer, estando os idosos cada vez mais sozinhos e isolados das restantes faixas etárias, chegando mesmo a público, situações de mortes sem o conhecimento de ninguém, fator revelador do isolamento humano, em tudo preocupante (Luísa, 2017, p. 31).

Assim, como referido por Luísa, grande parte dos idosos acaba por atravessar uma fase de solidão, uma vez que se encontram isolados, muitos sem família, ou sem qualquer tipo de suporte que possa colmatar as necessidades dos mesmos.

A solidão é talvez, um dos maiores flagelos da sociedade atual, que afeta muito em especial a generalidade dos idosos, sendo muitas vezes derivada pelo abandono dos seus familiares. Muitos dos que hoje são idosos e que se encontram sós e abandonados, foram outrora os responsáveis por aqueles que agora não têm qualquer tipo de atitude positiva relativamente ao conforto e à companhia que deviam dar a esses idosos (Paço, 2016, p. 12).

Neste contexto, a literatura afirma, que o isolamento social e a solidão são fatores que contribuem para acentuar o envelhecimento, sendo que geralmente são derivados da reforma ou pelo afastamento de amigos e/ou companheiros (Rosa, 2012, p. 22).

Com efeito, a ausência de uma rede de apoio familiar é considerada como um desafio, uma vez que é vista como um fator desencadeante da institucionalização do idoso, sendo que os cuidados informais são assumidos pela família (Imagínario, 2004).

Um estudo realizado com mais de 1200 indivíduos com idades entre os 50 e os 101 anos revelou que 20,4% são mulheres e 7,3% são homens. Além disso, aqueles com menor nível de escolaridade tendem a sentir mais solidão, com uma taxa de 25,8%. O sentimento de solidão aumenta com a idade, sendo que com idades entre os 50 e os 64, apenas se registaram 9,9% dos participantes e com 85 e mais anos, com 26,8% (Biblioteca de Literacia em Saúde, 2023).

Ora, outra alteração por consequência do envelhecimento prende-se com a dependência, que é manifestada, nomeadamente, pela dificuldade na realização de movimentos físicos e pela degradação das funções cognitivas.

Segundo Imagínario (2004, p.47), “a dependência nos idosos brota com mais frequência face aos obstáculos que o impossibilitam de satisfazer as suas necessidades, entre eles, a ausência de apoio e afecto familiar, o isolamento e a solidão, e a inactividade proveniente da reforma”.

Para mitigar esses efeitos, é fundamental promover apoio social e familiar, além de incentivar a participação ativa em atividades físicas, cognitivas e sociais. Somente através de uma abordagem holística, que inclui cuidados médicos, suporte emocional,

entre outros, é possível melhorar a qualidade de vida dos idosos e reduzir a sua dependência.

Outra mudança frequente com o avanço da idade, é a aposentação, pois o idoso acaba por sentir falta de algo que estava tão presente na sua vida. Dado isso, sente que:

A atividade profissional, mais do que uma fonte de rendimento, é uma forma de integração social e o indivíduo que entra na reforma vê o seu lugar na sociedade a mudar, sente-se deslocado, em muitos casos não sabe onde empregar o seu tempo e energia, e muitas vezes os seus ganhos são reduzidos (Pimentel, 2001, p. 59).

Deste modo, é essencial perceber que a reforma é uma circunstância do envelhecimento, que leva uma mudança brusca da rotina de vida do cidadão, o qual estava habituado a exercer 8h de trabalho por dia. A verdade é que antigamente a idade de aposentação era mais precoce, cada vez é mais tarde, facto que advém do aumento da esperança média de vida e da melhoria das condições de vida e de saúde.

A reforma pode ter uma conotação negativa para a pessoa humana. O momento tão aguardado de descanso, para alguns, pode transformar-se na vinda de um período de frustração, quando ainda há muitos planos e desejos que estão a ser condicionados pela aposentação (Reis, 2014).

O idoso rejeitado pela sociedade, no momento da aposentação, sofre inseguranças, medos e passa a ter pensamentos mórbidos, acabando por adquirir comportamentos de isolamento, padecendo de solidão e acabando por se deprimir. Por outro lado, sente que perdeu o trabalho, o dinheiro, o prestígio social, os familiares e os amigos (Imaginário, 2004, p. 41).

Cada dia que passa é um dia a menos a que se podem agarrar. O pior é quando surge a convicção de que não vale a pena alimentar a esperança. O farfalhar de palavras secas, sem seiva, mostra que o pessimismo, entre muitos deles, ocupou o lugar da esperança (Pais, 2016, p. 138).

1.4 Representações Sociais da velhice

Da perspectiva antropológica, mas também do ponto de vista da pesquisa histórica, trata-se de ressaltar que as representações sobre a velhice, a posição social dos velhos e o tratamento que lhes é dado pelos mais jovens ganham significados particulares em contextos históricos, sociais e culturais distintos (Debert, 2019, p. 21).

Segundo Jodelet (2001, como citado em Saianda, 2022, p.13), a representação social, "... é uma forma de conhecimento, socialmente elaborada e partilhada, com um objetivo prático, e que contribui para a construção de uma realidade comum a um conjunto social".

Neste sentido, "quando penso em "pessoas idosas", tendo a pensar num conjunto de pessoas que partilha o mesmo tipo de características e isto pode ser prejudicial porque deixo de atender às especificidades de cada um" (Marques, 2011, p. 38).

É passível de se dizer que somos todos iguais mas ao mesmo todos diferentes, somos seres-humanos, possuímos os mesmos direitos e deveres. Contudo, apresentamos algumas diferenças quer sejam elas físicas, resultantes da idade, ou consoante o estilo de vida que levámos. Há características diferentes em cada um de nós e nesta temática em particular, lá por nos depararmos com um grupo de pessoas idosas não significa que sejam todas iguais.

Verdade seja dita, que cabelos brancos ou rugas, não deve de todo influenciar a perspectiva de ninguém relativamente à competência nem à saúde de cada idoso, somente porque aparenta ter as características físicas que um idoso modelo reúne.

É também importante compreender que, de facto, quando classificamos as pessoas em determinadas categorias, não o fazemos de um modo isolado, mas somos influenciados pelo modo como as sociedades em que vivemos concebem estas diferentes categorias e pelas representações que lhes estão normalmente associadas (Marques, 2011, p. 38).

Habitualmente, as pessoas tendem a intitular os idosos como indivíduos incapazes, vulneráveis, e doentes, face às características físicas que os mesmos apresentam. Contudo, levam-se pela corrente dos estereótipos e crenças e, esquecem-se que nem todas essas pessoas apresentam as consequências do envelhecimento ao mesmo tempo, nem no mesmo número.

Sendo que a maioria da população envelhecida noutras sociedades mostra ser considerada como sábia e, com bastantes conhecimentos devido à sua longa vida (Marques, 2011, p. 38).

Assim, assume-me o conceito de Idadismo, que se refere às atitudes e práticas negativas generalizadas em relação aos indivíduos baseadas somente numa característica, a sua idade (Marques, 2011, p. 18).

O Idadismo está associado a conceitos referidos anteriormente, como os estereótipos e crenças, sendo que às vezes se pode manifestar por atitudes ligadas ao preconceito, contudo, muitas vezes pode assumir de uma forma mais disfarçada como sentimentos de piedade (Marques, 2011, p. 18).

As representações negativas das pessoas idosas que levam a tratá-las como incapazes possuem uma grande afluência relativamente á forma de como os idosos se comportam, ou seja, resumidamente, se os tratam como incapazes, é possível que se tornem incapazes (Marques, 2011, p. 87).

Além disso, a evolução tecnológica, toda uma nossa era, tem aprofundado ainda mais a diferença entre o conhecimento das gerações mais velhas e o das mais novas.

Os mais velhos têm dificuldade em adaptar-se e os mais novos desvalorizam os saberes tradicionais que eram reproduzidos e transmitidos pelos idosos: "A experiência de vida tão pouco serve de muito às pessoas idosas, porque a ordem de valores morais, sociais e políticos, não só mudou, senão mesmo, talvez se tenha convertido na principal causa de conflitos geracionais" (Cabrillo & Cachafeiro, 1992, como citado em Pimentel, 2001, p.50).

Contudo, as representações sociais podem por um lado, ser positivas quando se referem à sabedoria, aos avós, à amabilidade e à transmissão de tradições. Por outro lado, negativas quando se referem ao idoso como indivíduo triste, solitário, doente, inseguro, dependente, e quando são exteriorizados aspetos físicos como rugas, cabelos brancos, e quando a velhice é associada à fase final do ciclo vital do indivíduo (Paulo, 2018, p.22).

No fundo, acaba por ser crucial e indispensável desafiar as visões estereotipadas sob forma de promover uma sociedade mais justa, inclusiva e na base do respeito.

1.5 Violência sobre o Idoso

A violência sobre os idosos é vista como um problema crescente, refletido pelos números recentes que indicam um aumento significativo de casos. Realidade esta que exige preparar, desde cedo, o respeito e a empatia para com as gerações mais velhas. Neste contexto, torna-se crucial abordar formas de prevenir a violência e proteger os idosos, que se encontram numa posição de maior vulnerabilidade.

De acordo com os dados da APAV, em 2023, o número de pessoas idosas vítimas de violência registou um aumento significativo em comparação com o ano de 2022, que tinha totalizado 1.528 vítimas. Durante o ano 2023, foram registadas cerca de 1.671 pessoas idosas vítimas de crime e violência, marcando um valor que ultrapassa os anos anteriores, tendo-se verificado um aumento de 9,4% entre 2022 e 2023 (APAV, 2023).

Desta forma, é fundamental sensibilizar a sociedade sobre a necessidade de criar redes de apoio para os idosos, garantindo que o respeito e a dignidade destas gerações sejam assegurados.

Sabe-se que a violência pode manifestar-se de diversas formas, e mais especificamente, no caso dos mais idosos, devido à sua vulnerabilidade, estes tornam-se menos capazes de lutar contra possíveis atos de violência e maus-tratos, tornando-se, assim, um alvo fácil para a prática deste crime.

O abuso de pessoas idosas, também conhecido como abuso de idosos, é um ato único ou repetido, ou falta de ação apropriada, que ocorre dentro de qualquer relacionamento onde há uma expectativa de confiança, que causa dano ou sofrimento a uma pessoa idosa. Este tipo de violência constitui uma violação do ser humano direitos e inclui abuso físico, sexual, psicológico e emocional; abuso financeiro e material; abandono; negligenciar; e grave perda de dignidade e respeito (OMS, 2022).

É fundamental referir que violência sobre o idoso não remete somente para violência física ou psicológica. A verdade é que existem inúmeras formas de violência/discriminação em diferentes domínios na nossa sociedade.

Por exemplo, do setor da saúde existe alguma negligência aquando existem idosos que precisem de ser vistos e/ou com carência de tratamentos.

Alguns estudos mostram que os médicos norte-americanos providenciam informação mais pormenorizada e são mais apoiantes dos pacientes mais jovens do que dos mais velhos. Assumem também atitudes mais igualitárias no tratamento, são mais compreensivos e envolvidos e mais respeitadores quando se dirigem a um paciente mais jovem (Marques, 2011, p. 82).

Posto isto, a violência contra pessoas idosas pode ser conhecida em vários tipos, embora frequentemente dois ou mais tipos de violência surjam no mesmo contexto de vitimação (APAV, 2024).

Relativamente, aos maus-tratos, abuso ou negligência contra as pessoas idosas podem ser geralmente definidos como o abuso físico, emocional ou psicológico de uma pessoa idosa por um cuidador formal ou informal (Lima & Vergueiro, 2010, p.186).

Posto isto, os vários tipos de violência que geralmente predominam são: a violência física, a violência psicológica, a violência sexual, a violência económico-financeira, a negligência e o abandono (APAV, 2024 como citado em Marques, 2011, pp. 64 e 65).

Existem ainda outras formas de abuso descritas na literatura: a violação dos direitos (o direito à privacidade, à confidencialidade, a escolhas livres, liberdade religiosa, liberdade de recusar a toma de psicotrópicos, e liberdade no consentimento para ir para uma dada instituição) e o rapto (que inclui levar os idosos para instituições sem o seu consentimento, impedindo-os de regressar utilizando para tal a força, coerção ou influência excessiva/ilegítima) (Nerenberg, 2008 como citado em Lima & Vergueiro, 2010, p.190).

A violência sobre as pessoas idosas tem consequências para diversas categorias da sociedade, pois, além de afetar, a saúde, o bem-estar e qualidade de vida das vítimas, afeta também os familiares, amigos, vizinhos e outras pessoas próximas dos mesmos.

Assim sendo, a grande parte das pessoas idosas que são vítimas destes crimes e de violência, reporta sentimentos de medo, raiva, solidão e humilhação, sofrendo um maior risco de depressão, isolamento e perda de autonomia e mortalidade (APAV, 2020).

Por outro lado, para aqueles que possuem um carinho e fraternização por aqueles que sofrem de violência, ou seja, os familiares, os amigos e outras pessoas próximas

podem vivenciar problemas emocionais, esquecendo a sua própria saúde e bem-estar (APAV, 2024).

Em suma, a violência contra esta faixa-etária é considerada um problema que afeta não só as vítimas, como as suas famílias e amigos. Deste modo, os diferentes tipos de violência provocam danos significativos e prejudicam a qualidade de vida dos mais velhos. Assim, é visto como essencial implementar políticas de proteção e, conseqüentemente, reduzir a violência e estabelecer um ambiente mais seguro e digno para cada idoso.

Capítulo 2. Políticas de Apoio ao Idoso

O envelhecimento é um fenómeno natural, no qual deve ser tomada toda a consideração necessária no decorrer do processo, sendo que todos os indivíduos merecem envelhecer de forma ativa e que por vezes, isso não acontece. Posto isto, é essencial entender que respostas existem e o modo como são implementadas sob forma de colmatar as consequências do envelhecimento (Camacho, 2021).

Por outras palavras, como referido anteriormente, o processo de envelhecimento é um fenómeno natural, em que é fundamental procurar respostas adequadas para as necessidades das pessoas idosas promovendo a construção de um plano adequado para dar resposta às suas especificidades.

As políticas existentes de proteção e apoio ao idoso são fundamentais, na medida em que valorizam o bem-estar desta faixa etária. Posto isto, as políticas visam assegurar que os idosos tenham acesso a serviços básicos e necessários, como a saúde e a segurança, promovendo assim a sua autonomia e garantindo assim uma melhor qualidade de vida.

Como refere Reis (2014), após o 25 de Abril de 1974 e, especialmente depois da aprovação da nova Constituição que garantiu o direito de todos à Segurança Social, incluindo explicitamente a proteção na velhice, observa-se uma mudança mais notória na evolução do sistema de reformas.

A Segurança Social contribui para o processo de envelhecimento ativo na medida em que acompanha a pessoa desde o nascimento até à morte, assegurando um conjunto de prestações específicas às pessoas idosas, para a garantia de rendimentos e para a melhoria da sua qualidade de vida e, conseqüentemente, das oportunidades de participação (Direcção-Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, 2004).

Segundo a literatura, “a reforma e a pensão social constituem um direito das pessoas idosas à segurança económica, que estabelece a garantia dos recursos necessários à existência dos indivíduos” (Salselas, 2007, p. 14).

Existem outras medidas sociais de apoio ao idoso, que dispõem de respostas sociais destinadas somente a esta faixa-etária, como o centro de dia, o centro de convívio e o serviço de apoio domiciliário (SAD), enquanto alternativa à institucionalização e combate a situações de isolamento, solidão e insegurança. O SAD, embora tenha sido uma resposta social que tenha surgido mais tarde, revelou-se de uma grande importância, permitindo prestar apoio na saúde e serviços domésticos ao idoso na sua própria residência (Salselas, 2007).

Neste sentido, e através do guia de boas práticas, foi possível interpretar o conceito *Ageing Place*, que, no fundo, consiste em poder permitir ao idoso envelhecer onde mais se sente seguro, feliz e à vontade, o que no decorrer dos anos tem sido possível, embora, nem todos os casos sejam assim (Fonseca, 2018).

Por outras palavras, *Ageing in place* significa a capacidade de continuar a viver em casa e na comunidade ao longo do tempo, com segurança e de forma independente (Fonseca, 2018, p.7).

Sabe-se que com o passar dos anos a criação de centros de dia e lares tem vindo a aumentar. Contudo, face ao crescimento da nossa população envelhecida não é possível dar resposta a todos os que se encontram em situação de vulnerabilidade, quer por falta de vagas, quer por dificuldades financeiras.

Assim sendo, não é possível nem seguramente desejável prosseguir indefinidamente a expansão desta resposta em detrimento de outras que visem garantir a manutenção da pessoa idosa no seu domicílio. Com este propósito, o Serviço de Apoio Domiciliário tem vindo a fazer o seu caminho, sendo a resposta social que apresentou maior crescimento, na década de 2000 (na casa dos 59%), para a manutenção de um número considerável de pessoas idosas no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando mesmo a institucionalização (Fonseca, 2018, p.8).

Para Iecovich (2014, como citado em Fonseca, 2017), *Ageing in place* apresenta várias dimensões relacionadas entre si: uma dimensão física, uma dimensão social, uma dimensão emocional e psicológica. Assim, quando falamos em *place* não estamos a referir-nos apenas a uma residência, mas sim a todo um contexto que permite que a pessoa mais idosa preserve os significados da sua vida, incluindo uma identidade social que pode ser mantida mesmo quando a pessoa se torna incapacitada e permaneça no seu lar onde realizou toda a sua vida.

“Segundo, do ponto de vista dos decisores políticos, o cuidado institucional é mais caro do que a prestação de cuidados na comunidade” (Fonseca, 2018, p.10).

Posto isto, é fundamental falar de *Ageing in place*, no sentido em que permite ao idoso que permaneça no seu conforto, preservando a sua segurança e as necessidades que o mesmo apresenta, possibilitando uma vida digna e tardando ao máximo a institucionalização.

Assim, é fundamental destacar a importância de assegurar que eles permaneçam nas suas residências, onde se sentem mais confortáveis e independentes. Contudo, deve ser acompanhada de vigilância e suporte adequado, que ajudem a suprir as necessidades

e enfrentar as dificuldades diárias. Neste contexto, o Programa Apoio 65, apresenta-se como estratégia, oferecendo não somente proteção aos idosos, mas também, um apoio contínuo.

2.1 Programa de Apoio 65 – Idosos em Segurança

O programa Apoio 65 – Idosos em Segurança foi implementado pelo MAI, no âmbito do Programa do XIII Governo Constitucional, através do Despacho n.º 54/96, de 21 de Outubro (Miranda, 2013, p. 19).

“O foco do mesmo era a segurança do povo idoso já que, devido à sua vulnerabilidade física, à sua falta de informação, à sua típica ingenuidade e à sua constante escassez de apoios, constituem um alvo fácil para a perpetuação de delitos” (Oliveira, 2006, como citado em Pereira, 2021, pp. 31-32).

O programa, tal como o próprio nome indica, está direcionado para um grupo populacional específico, os idosos, aqueles que chegaram aos 65 ou mais anos e se encontram afetados pelo envelhecimento. Uma vez que existe um aumento significativo da população idosa em Portugal, considera-se fulcral a existência de respostas que permitam acompanhar o desenvolvimento dos mesmos e, conseqüentemente, que assegurem o seu bem-estar durante todo o processo de envelhecimento. Desta forma, é importante compreender o papel das forças de segurança relativamente a esta problemática.

Posto isto, a solidão representa atualmente um dos problemas mais frequentes da nossa sociedade, sobretudo ao nível das pessoas idosas. Logo, este fator, associado a outros como doenças, incapacidade/limitações físicas e às fracas condições financeiras, constituem situações de risco, sendo necessário intervir de forma a sinalizar os idosos que se encontrem em situações de risco, promovendo o seu encaminhamento para as instituições competentes que possam dar continuidade (PSP, 2024).

Assim, a PSP possui como missão, entre outras, proteger, socorrer, auxiliar os cidadãos e defender e preservar os seus bens que se encontrem em situações de perigo. Entre os grupos de pessoas mais vulneráveis destacam-se as pessoas mais idosas, que normalmente, encontrando-se mais isoladas e fragilizadas necessitam, com frequência, do apoio de terceiros. Decorrente dessa dependência social, aumentam as debilidades securitárias, cabendo à PSP reduzir o seu sentimento de

insegurança e contribuir para a diminuição dos índices criminais de atos que vitimam especificamente este grupo de risco (PSP, s.d.).

Relativamente ao Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança, segundo a PSP (2024), este é um programa especial de policiamento de proximidade, fundamentado nas seguintes linhas:

1. Implementação do modelo de ação policial ajustado às necessidades e características específicas da população idosa;
2. Participação ativa das comunidades locais e colaboração direta com as instituições que prestam apoio a esta população;
3. Divulgação de conselhos de segurança junto da população idosa, visa:
 - a) Garantir as condições de segurança e a tranquilidade das pessoas idosas;
 - b) Promover o conhecimento do trabalho das Forças de Segurança;
 - c) Ajudar a prevenir e a evitar situações de risco.

O momento de intervenção dos agentes junto da população idosa, inserida num contexto preventivo, é efetivada quer através da realização de ações de sensibilização, onde são prestados vários conselhos de segurança, a partir da realização das visitas domiciliárias com avaliação, sinalização, acompanhamento e encaminhamento dos idosos, para instituições de apoio social, como por meio do reforço do policiamento nos locais normalmente frequentados por idosos (PSP, 2024).

Sob outro ponto de vista, neste projeto, são enfatizadas duas iniciativas: a promoção de atividades recreativas e educativas, como as ações de sensibilização. Estas iniciativas visam aconselhar os idosos sobre questões de segurança e promover a sua integração na sociedade (Cabral, 2019, p. 27).

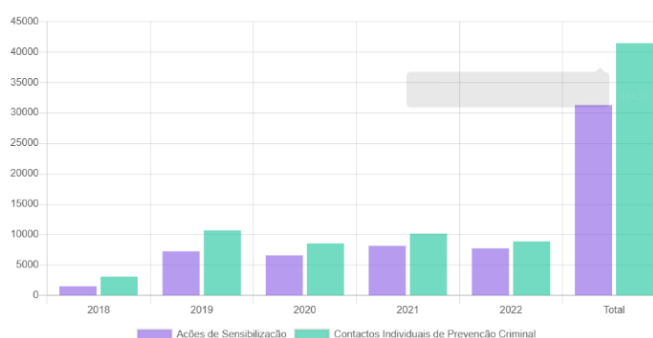
No âmbito da Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável / 2017-2025, a PSP assume um papel ativo na dinamização de medidas na área da “Promoção de Estilos de Vida Saudável e Vigilância da Saúde” e, particularmente, nas da “Criação de ambientes físicos que garantam a segurança” e “Identificação, sinalização e suporte em situação de vulnerabilidade” (PSP, 2024).

Segundo a PSP (2024), no contexto dos diversos programas especiais de policiamento, são desenvolvidas ações de proximidade com a comunidade focando a prevenção da ocorrência de crimes e conseqüente vitimização em especial da população

mais vulnerável. Estas ações são materializadas essencialmente através de ações grupais e ações de contato individual de prevenção criminal.

Relativamente a este programa, a PSP realizou nos últimos cinco anos o total de 31 279 ações de sensibilização e 41 437 contactos individuais de prevenção criminal, conforme apresentado no gráfico 1.

Gráfico 1- Respostas da Polícia de Segurança Pública.

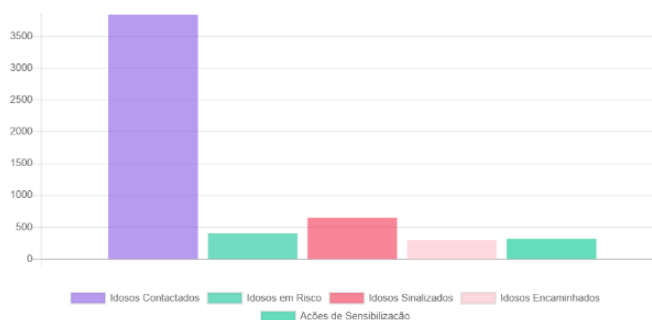


Fonte: Polícia de Segurança Pública (2024).

Através da análise dos dados do website da Polícia de Segurança Pública, foi possível constatar que das 7 756 ações de sensibilização realizadas em 2022, resultaram 746 ações grupais de sensibilização que contaram com a presença de 13 943 idosos; outras 3 ações grupais de demonstração que contaram com a presença de 83 idosos e, por fim, um total de 6 991 ações de contacto individual de prevenção criminal onde foram realizados 8 902 contactos individuais (PSP, 2024).

A PSP efetuou, em 2022, no âmbito da Operação “A Solidariedade não tem Idade”, um total de 3 839 contactos individuais de prevenção criminal e 317 ações de sensibilização. Posto isto, destes contactos resultaram a sinalização de 649 idosos, tendo sido verificadas 407 situações de risco e encaminhados 298 idosos para instituições de apoio social (PSP, 2024).

Gráfico 2 - Operação "A Solidariedade não tem Idade".



Fonte: Polícia de Segurança Pública (2024).

Esta força de segurança menciona assim algumas medidas de segurança a levar em consideração, quando o idoso se encontra em diversos lugares, nomeadamente sozinho em casa, na rua, nos transportes públicos ou até no seu próprio veículo.

2.2 Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade

A partir da Diretiva Estratégica n.º 10/2006 foi implementado o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP), com o objetivo de melhorar o policiamento de proximidade, assegurando um serviço mais eficaz e orientado para a identificação e resolução dos problemas que afetam os cidadãos, que visava reforçar a atuação policial junto das comunidades. Posteriormente, com a emissão da Ordem de Serviço n.º 4822, de 12 de julho de 2010, pela Direção Nacional da PSP, a designação PIPP foi alterada para MIPP, mantendo os mesmos princípios e objetivos estratégicos. (Miranda, 2013, pp. 16-17)

Assim, através do Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP), a PSP começou a implementar vários projetos de proximidade no âmbito de uma estratégia global, envolvendo procedimentos de coordenação, de avaliação e de formação, e com foco na melhoria da articulação da componente da proximidade/prevenção da criminalidade, com as demais valências da PSP, designadamente, a ordem pública, a investigação criminal e as informações policiais (PSP, 2024).

O MIPP integra os programas como: Apoio 65 – Segurança para Idosos; Comércio Seguro; Escola Segura; e Violência Doméstica. Assim, as Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima têm a responsabilidade pelo policiamento de proximidade em cada setor da área de atuação das respetivas subunidades policiais e, conforme o diagnóstico de segurança realizado em cada Unidade de Polícia, pela prevenção e vigilância em áreas comerciais, vigilância em áreas residenciais predominantemente habitadas por cidadãos idosos, prevenção da violência doméstica, apoio às vítimas de crime e acompanhamento pós-vitimação (PSP, 2024).

Os agentes que fazem parte destas equipas são designados de Agentes de Proximidade. Em termos operacionais, estes agentes têm como missão realizar resolver e gerir ocorrências/conflitos, fortalecendo a relação entre a polícia e os cidadãos, e identificar situações que possam representar problemas para a sociedade.

A responsabilização dos Agentes de Proximidade constitui outro dos elementos fundamentais do MIPP, designadamente através da definição de

protocolos de procedimento, de formulários e normas de atuação que os vinculam a identificar problemas e a atuar em situações que possam direta ou indiretamente influenciar a segurança pública (PSP, 2024).

Neste sentido, a Polícia de proximidade trabalha com o objetivo de estar mais próximo do indivíduo, dos problemas envolventes, com a visão de colmatar os eventuais perigos que prevalecem com esta população em específico e os que possam surgir ao ponto de afetar negativamente a população em geral.

II. Enquadramento Empírico

Capítulo 1. Metodologia

A metodologia aplicada no presente trabalho é do tipo qualitativa.

A investigação qualitativa procura capturar e compreender, com pormenor, as perspetivas e os pontos de vista dos sujeitos sobre determinado assunto, fenómeno ou contexto. Logo, o objetivo principal deste tipo de investigação não é efetuar generalizações, mas sim particularizar e compreender os sujeitos e os fenómenos na sua complexidade e singularidade. (Bogdan & Biklen, 1994, como citado em Moura et al., 2021, p.47).

A investigação qualitativa é uma abordagem científica que visa descrever e compreender determinados fenómenos sociais ou culturais. Geralmente envolve a combinação de observações, entrevistas e análise de documentos, usando diferentes métodos que podem variar nas suas perspetivas e no papel do investigador (Goméz, 2021, p. 10).

Por outras palavras, o investigador pode escolher métodos que melhor se adaptem às necessidades sentidas e ao contexto do estudo em específico, e esses métodos podem influenciar como os dados serão interpretados e apresentados.

“Pela sua natureza, os métodos qualitativos não podem utilizar grandes amostras” (Rousseau & Saillant, 1996, p. 159).

Logo, a investigação qualitativa serve com o intuito de conseguir explorar as perceções dos agentes da PSP relativamente ao Programa Apoio 65, bem como a sua implementação.

1.1 Escolha da Temática

O aumento significativo da população envelhecida é uma preocupação crescente em muitos países, nomeadamente em Portugal, refletindo uma tendência global de envelhecimento populacional. Este fenómeno traz ao de cima diversas questões relacionadas à vulnerabilidade dos idosos, seja devido aos desafios inerentes à idade avançada ou a outros fatores associados. Neste contexto, surge a necessidade de compreender e avaliar o papel das entidades que atuam diretamente com essa população.

Em particular, o presente estudo foca-se na perceção dos agentes da Polícia de Segurança Pública sobre o programa "Apoio 65 - Idosos em Segurança".

A motivação para escolher esta temática surgiu devido a experiências pessoais e profissionais significativas. Durante um estágio com idosos na Associação para o Desenvolvimento Comunitário - InPulsar, foi possível observar a complexidade e as dificuldades enfrentadas no atendimento a esta faixa etária. A interação com a população idosa revelou a importância de conhecer a atuação de diferentes entidades que colaboram na proteção e segurança dos mesmos. Assim, a investigação visa explorar o trabalho da PSP, compreender os desafios enfrentados pelos agentes e conhecer as parcerias estabelecidas com organizações de intervenção social na área de Lisboa, uma cidade com uma grande população e, conseqüentemente, com um elevado número de idosos.

Deste modo, estudar a perceção dos agentes de polícia sobre o programa "Apoio 65 - Idosos em Segurança" é importante uma vez que, primeiramente, compreender como a PSP lida com a proteção dos idosos permite avaliar a eficácia do programa e identificar possíveis aspetos a melhorar. Por outro lado, a segurança dos idosos é um aspeto crítico do bem-estar social, especialmente numa cidade grande como Lisboa, onde a densidade populacional e a diversidade de contextos podem apresentar inúmeros desafios.

As evidências científicas destacam que a segurança e o bem-estar dos idosos são afetadas por uma série de fatores, e as entidades sociais, como é o caso da PSP, visa com a sua ação junto da população idosa, prestar vários conselhos de segurança, através de visitas domiciliárias com avaliação, sinalização, acompanhamento e encaminhamento dos idosos a par com instituições de apoio social (PSP, 2024).

Portanto, este estudo não apenas contribui para a compreensão das práticas e desafios enfrentados pela PSP, mas também oferece insights sobre como fortalecer a colaboração entre forças de segurança e organizações de intervenção social.

A ligação entre a PSP e as Organizações de Intervenção Social, torna-se fundamental para o desenvolvimento de estratégias eficazes que atendam às necessidades da população idosa envolvente. Assim, as Organizações desempenham um papel crucial ao facilitar a articulação, promover a troca de informações e assegurar as especificidades, com a PSP e outras entidades intrínsecas, dando resposta às vulnerabilidades apresentadas e assegurando que todas as partes envolvidas trabalhem em conjunto para o bem-estar da população idosa.

1.2 Objetivos de Estudo

Este estudo tem como finalidade conhecer e analisar o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança, a partir da perspectiva dos Agentes de Polícia de Segurança Pública.

Assim, pretende-se de uma forma geral analisar a perceção dos agentes da Polícia de Segurança Pública em relação ao Programa Apoio 65, bem como conhecer a respetiva atuação.

Neste sentido, este estudo apresenta os seguintes objetivos específicos:

- Identificar o contexto de emergência do programa;
- Conhecer o Programa Apoio 65;
- Identificar os fatores que influenciam a implementação do programa na perspectiva dos agentes de segurança;
- Analisar a perceção dos agentes sobre o contributo do programa no bem-estar dos idosos.

1.3 Técnicas e Instrumentos de Recolha de Dados

No presente estudo, foram escolhidos dois instrumentos de recolha de dados, as entrevistas semiestruturadas e observação não participante. Cada um destes instrumentos desempenha um papel crucial na obtenção de informações que vão ao encontro dos objetivos propostos.

De acordo com Silverman (2000, como citado em Coutinho, 2023), as entrevistas permitem uma interação direta entre entrevistador e entrevistado, o que pode revelar informações que seriam difíceis de obter por meio de questionários, pois o investigador tem a oportunidade de pedir esclarecimentos adicionais se porventura as respostas obtidas não forem suficientemente esclarecedoras.

Assim, as entrevistas semiestruturadas foram selecionadas pela sua capacidade de fornecer uma visão aprofundada das perceções dos agentes de polícia sobre o programa Apoio 65 - Idosos em Segurança. Este método combina um roteiro com questões previamente formuladas e perguntas abertas, permitindo ao entrevistador um controle maior sobre os temas abordados, enquanto dá ao entrevistado a liberdade de explorar e refletir sobre os tópicos de maneira mais espontânea (Costa & Minayo, 2018, como citado

em Minayo, 2015). A escolha deste instrumento é justificada pela necessidade de obter dados mais detalhados e essenciais para a análise da eficácia e impacto do programa.

De acordo com Albarello et al. (1997), a utilização da entrevista pressupõe que o investigador não dispõe de quaisquer dados já existentes, mas que por meio deste, possa obtê-los.

Além disso, numa metodologia indutiva, a verbalização objetiva por parte do entrevistado é considerada essencial e, quanto menor for a intervenção por parte do entrevistador, maior será a informação recolhida, uma vez que a racionalidade do entrevistado surgirá mais completa e menos influenciada (Guerra, 2006).

Segundo Dias (2009), a observação não participante corresponde àquela que permite o observador observar, de forma distanciada, sem se integrar.

Sob outro ponto de vista, o investigador observa o fenómeno do “lado de fora”, não participa no decorrer das ações relacionadas com o mesmo, “é um ator externo (Batista & Sousa, 2011, p.89).

A observação não participante é uma técnica de recolha de dados com um papel crucial, na medida em que permite completar as entrevistas e recolher informação pertinente para o estudo relativamente às reações obtidas pelos idosos no decurso do exercício profissional desenvolvido pelos agentes.

Assim, as entrevistas semiestruturadas permitiram uma abordagem flexível, combinando perguntas estruturadas com a exploração de tópicos consequentemente resultantes, proporcionando uma compreensão aprofundada das perceções dos agentes sobre o programa.

Posteriormente, foi realizado um guião de entrevista¹, garantindo que todos os tópicos relevantes fossem abordados com base nos objetivos previamente definidos.

Além das entrevistas, foram então realizadas as observações no ambiente de trabalho dos agentes, com foco nas práticas e interações relacionadas ao abrigo do programa. Este método permitiu a recolha de dados sem qualquer interferência, proporcionando uma visão mais completa da prática profissional dos agentes.

Neste sentido, o primeiro passo foi desenvolver uma grelha de observação² para assegurar a recolha de dados específicos e relevantes a respeito do exercício profissional dos agentes com os idosos. Assim, as observações foram realizadas do decurso das visitas domiciliárias que o programa concebe.

¹ Apêndice 1 – Guião das Entrevistas

² Apêndice 3 – Grelha de Observação

Para a análise dos dados, recorreu-se à análise de conteúdo que, segundo a literatura, “através da análise de conteúdo, podemos encontrar respostas para as questões formuladas e também podemos confirmar ou não as afirmações estabelecidas antes do trabalho de investigação” (Gomes, 2002, p.74).

Reforçando, a análise de conteúdo é considerada como um conjunto de técnicas de análise das comunicações (Bardin, 2004).

Por fim, estes procedimentos permitiram a recolha de um conjunto abrangente de dados, pertinentes para a análise das perceções dos agentes sobre o programa Apoio 65 - Idosos em Segurança e para a avaliação da eficácia do programa na proteção dos idosos, entre outros aspetos.

1.4 Procedimentos Éticos

Para garantir a ética e a transparência na pesquisa, foi elaborado o consentimento informado³ dos participantes, que foi enviado por e-mail, juntamente com os pedidos formais e contactos necessários. Após realizadas também chamadas telefônicas com o Comandante da 31ª Esquadra, sob forma de estabelecer uma melhor comunicação, e pós obter o consentimento e as autorizações necessárias, as entrevistas foram agendadas para a 31ª Esquadra – Praça de Espanha, situada na 5ª Divisão Policial, em Penha de França. O objetivo principal destas entrevistas foi entender as perceções dos agentes sobre o programa, conhecer o programa e avaliar seu impacto no bem-estar dos idosos, entre outros aspetos já mencionados.

³ Apêndice 2 – Consentimento Informado

1.5 Caracterização da Amostra

A amostra é um subconjunto de uma população ou de um grupo de sujeitos que fazem parte de uma mesma população (Fortin, 1999, p. 202).

“Neste seguimento, a amostragem é o processo de seleção dos sujeitos que participam num estudo. Sujeito é o indivíduo de quem se recolhem dados (participantes na investigação qualitativa)” (Coutinho, 2023, p. 89).

Neste estudo, foi utilizada uma amostra não probabilística, sendo que estas “podem ser selecionadas tendo com base critérios de escolha intencional sistematicamente utilizados com a finalidade de determinar unidades da população que fazem parte da amostra” (Carmo & Ferreira, 1998, p. 197).

Assim, uma vez que foi possível ter uma maior facilidade em aceder ao grupo de indivíduos para a realização do estudo, o tipo de amostra usada, foi a amostra por conveniência.

Na amostragem de conveniência utiliza-se um grupo de indivíduos que esteja disponível ou um grupo de voluntários. Poderá tratar-se de um estudo exploratório cujos resultados obviamente não podem ser generalizados à população à qual pertence o grupo de conveniência, mas do qual se poderão obter informações preciosas, embora não as utilizando sem as devidas cautelas e reserva. (Carmo & Ferreira, 1998, p. 197)

Schutt (1999, como citado em Coutinho, 2023) considera que os resultados obtidos pela amostragem por conveniência dificilmente poderão ser generalizados.

Posto isto, para a realização deste estudo, foi utilizada a amostragem por conveniência, uma técnica de amostragem não probabilística. Este método foi escolhido pela facilidade de acesso aos participantes e pela disposição dos mesmos em contribuir com a pesquisa.

Deste modo, a primeira etapa do trabalho teve início com a observação não participante do trabalho de dois agentes de proximidade, que pertencem à mesma equipa, e acompanharam 6 idosos distintos. Posteriormente às observações do trabalho exercido pelos agentes com a população idosa, foram realizadas as entrevistas aos respetivos agentes, na freguesia Avenidas Novas, Lisboa, onde exercem as suas funções, na 31^a

Esquadra – Praça de Espanha. Para a identificação dos mesmos no presente trabalho foram denominados de Agente 1 (A1) e Agente 2 (A2).

Quadro 1. Caracterização da Amostra

Caracterização da Amostra						
Entrevistados	Sexo	Idade	Função	Habilitações Literárias	Tempo de serviço na Polícia de Segurança Pública	Tempo de serviço no Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança
Agente 1	Masculino	33	Agente MIPP	12º Ano	7 anos	5 anos
Agente 2	Masculino	31	Agente MIPP	12ª Ano	4 anos	3 anos

Fonte: Elaboração própria

Capítulo 2. Apresentação e Análise

2.1 A Perceção do Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança

Um dos principais objetivos com a implementação deste estudo foi conhecer e descrever o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança no município de Lisboa, mais concretamente na 31 esquadra – Praça de Espanha, sediada na 5ª Divisão Policial, situada em Penha de França, onde os agentes exercem a sua prática profissional na freguesia Avenidas Novas. Posto isto, a primeira parte das entrevistas foi mais direcionada para a obtenção das respostas relativamente à perceção dos mesmos relativamente ao programa.

“O programa consiste em localizar situações vulneráveis, de pessoas que necessitam de apoio, muitas vezes que estão isoladas e, tentar junto dos parceiros sociais dar a melhor solução possível de forma que o idoso se sinta protegido e acompanhado” (A1).

No fundo, ambos os agentes parecem demonstrar a mesma perceção a respeito do programa.

“O programa consiste em tentar encontrar as pessoas idosas que se encontrem na freguesia das avenidas novas e tentar perceber como é que estes idosos residem, se têm acompanhamento, se sofrem de algum tipo de doença, se têm condições e junto com outras instituições, caso exista situações de vulnerabilidade tentar arranjar algum apoio que possa auxiliar” (A2).

2.2 Atuação dos Agentes no Âmbito do Programa

Numa segunda fase da entrevista procurou-se perceber como é, na realidade, a atuação dos agentes no âmbito do Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança.

“Basicamente, nós no nosso dia a dia, quer em policiamento proximidade com os idosos, quer em serviços que realizamos junto de instituições e associações, vão-nos chegando ao conhecimento as situações que posteriormente, contactamos e tentamos auxiliar naquilo que conseguimos de forma a ter a certeza de que o idoso irá ter acompanhamento” (A1).

Sendo que ambos os agentes referem que a sua ação incide sob o facto de receberem notificações de idosos já sinalizados ou não por parte de instituições que articulam diariamente com base numa plataforma. Contudo, o colega do A1 acabou por resumir de uma melhor forma como é realizado o trabalho.

“As nossas funções, por norma, nós recebemos as pessoas que estão sinalizadas por parte das instituições que articulamos, como a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), junta de freguesia, centro de saúde, e se repararem que existe algum tipo de vulnerabilidade na pessoa, contactam-nos através de uma plataforma que toda a gente tem em conjunto, as instituições, a Segurança Social, a polícia, a SCML, a câmara

municipal, junta de freguesia e a partir daí vamos fazer as visitas às pessoas juntamente com técnicos sociais, para ver qual é a melhor solução para auxiliar a pessoa” (A2).

2.3 Conhecer o Programa

À medida que as entrevistas se desenrolavam, foram feitas questões com o intuito de ficar a conhecer melhor o programa, como os seus objetivos, bem como todos os aspetos que possam estar relacionados com o mesmo, nomeadamente, as entidades com que estes articulam com o propósito de perceber em termos efetivos como tentam solucionar os casos.

Inicialmente, debruçaram-se sobre os grandes objetivos com a implementação deste programa.

“Os nossos objetivos com o programa é fazer com que os idosos se sintam seguros e que não se sintam sozinhos e isolados, fazer com que tenham alguma qualidade de vida, porque muitos deles esquecem-se disso, pois, quando são mais velhos tendem a esquecer-se disso e para eles está tudo bem. Além disso, tentar que eles tenham um tipo de apoio para os ajudar nessa qualidade de vida que eles merecem, com objetivo de tardar algumas problemáticas que poderão surgir devido ao envelhecimento. Ou seja, o nosso grande foco é auxiliar os idosos em tudo aquilo que necessitarem, seja medidas que consigamos fazer da nossa parte, ou então se não for possível encaminhar e junto das outras instituições arranjar o melhor apoio possível” (A1).

Ambos os agentes consideram que, de grosso modo, o essencial é reunir todas as condições necessárias para que o idoso sinta alegria de viver e uma melhor qualidade de vida no seu dia a dia.

“No fundo, o que pretendemos é que os idosos tenham a possibilidade de ter uma vida digna, uma vida boa e com todas as condições que merecem. Porque acho que ninguém gosta de ver uma pessoa com a casa toda suja, sem apoio, vários dias sem comer, querer falar com alguém e não ter hipótese, querer dar um passeio e não ter ninguém com quem o fazer. Como casos que já me deparei, de idosos com deficiência visual que não conseguem fazer os seus pagamentos de forma autónoma. No fundo, é mais por aí, tentar dar mesmo o bem estar a todos as pessoas” (A2).

Relativamente a outro aspeto abordado, a respeito das entidades que os agentes de polícia de segurança pública articulam mais na resposta às situações dos idosos no âmbito do programa, ambos responderam com semelhança à exceção de uma entidade ou outra diferente.

“A entidade que articulamos mais é a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, mas também a Associação Nacional de Apoio ao Desenvolvimento, Investigação e Comunidade - ANADIC, que fazemos diversas atividades, e damos algumas ações de sensibilização sobre as burlas e outros cuidados a ter no dia a dia, em casa ou na rua, com o objetivo de tentar que não sejam burlados nem furtados. Depois temos tido também atividades com alguns centros de dia, o que é bastante importante para a estimulação dos idosos, no lar asas, o centro social da paróquia são sebastião da pedreira (CSPSSP), a

junta de freguesia também, e às vezes com o centro de saúde de sete rios aqui, realizamos algumas visitas a casa dos idosos. Nós temos um leque de parcerias muito grande” (A1).

Referidas algumas entidades que articulam, entende-se que, de facto, existe um número enorme de parcerias todas interligadas para o mesmo fim.

“Com quem articulamos mais é com a Santa Casa da Misericórdia, que é com quem a gente tem o projeto radar, que é a ação de bater porta a porta e tentar verificar os idosos que existem na freguesia e a também a junta de freguesia aqui das avenidas novas, também sinaliza, também nos fala de muitas situações de idosos que necessitam de apoio e depois marca-se uma visita conjunta para nos deslocarmos à residência da pessoa e verificar ao certo como está a situação” (A2).

Neste sentido, foi também fundamental perceber como consideravam, em termos efetivos, a articulação com os profissionais e com quais profissionais essa articulação existia.

“Normalmente, nós lidamos mais com os técnicos sociais da santa casa da misericórdia, quando articulamos com os Lares já articulamos com os diretores técnicos dos lares. No caso da junta geralmente são sempre os técnicos também.

De modo geral, considero que a articulação é fácil e que dá resultados, lidamos diariamente com eles, chegam-nos situações deles para nós e situações nossas para eles. Agora através da plataforma radar, torna tudo mais fácil pois conseguimos encaminhar diretamente através do site” (A1).

“Por norma articulamos com as técnicas sociais, uma vez ou outra no caso dos lares temos de articular com os diretores técnicos das instituições. Considero a articulação muito boa, seja por email, seja por chamada ou reunião presencial, está toda a gente disponível, temos sempre pelo menos 1x por mês uma reunião com as várias instituições para tentar ver quais são os problemas, ver que situações novas também apareceram, soluções, marcar passeios, atividades para os idosos, eventos, às vezes palestras e ações de sensibilização que nós próprios damos aos idosos. Normalmente, está presente diretores técnicos, assistentes sociais, ou seja, 1 elemento ou 2 de cada instituição e nós, 2 polícias, somos todos parceiros sociais” (A2).

No decurso da entrevista, os agentes explicaram em como consiste o programa, fazendo referência a uma plataforma, a um projeto que foi implementado por parte da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, designado de Projeto Radar.

“Basicamente, se for uma situação que nós chegamos ao conhecimento através dos profissionais que tiveram uma ocorrência, nós vamos lá, ao encontro do idoso, fazemos a visita e analisamos as necessidades que o idoso apresenta, e depois ao fim de verificarmos, chegamos à plataforma, à lista de apoios e vemos as entidades que poderão ajudar a situação em concreto e depois inserimos os dados do idoso e selecionamos a entidade x e enviamos. Depois, a entidade recebe um alerta a dizer que existe uma situação nova e quando eles responderem, nós temos acesso à resposta também a dizer que o idoso já foi acompanhado, o que fizeram, o dia que foram lá e como é que ficou a situação” (A1)

Ambos os agentes foram bastante esclarecedores, dando a entender que tudo se torna mais fácil através da plataforma online, uma vez que todas as entidades parceiras têm acesso a todos os casos, proporcionando, assim, uma maior facilidade em direcionar o caso à entidade específica.

“A plataforma só existe por parte da santa casa da misericórdia, foi criada pela SCML, é o projeto radar e só existe na zona de Lisboa, como disse contem várias instituições e, por norma faz-se um apanhado de toda a freguesia, uns sinalizados e outros vamos porta a porta, a fim de encontrar pessoas com mais de 65 anos e ver como disse anteriormente, como é que elas residem, o estado da sua habitação, da saúde, se têm acompanhamento, se vivem sozinhas ou não e pronto, insere-se a pessoa nessa base de dados, liga-se à pessoa umas 4 vezes por ano para saber como ela se encontra, ou quando temos oportunidade passamos por casa dos idosos e tentamos dar o melhor que podemos, e se porventura eles necessitarem de alguma informação ou apoio, é só contactar o número que lhe é fornecido a fim de tentar ajudar, depois dependendo da situação pode ser encaminhada, para nós para a PSP, se for alguma situação de que o idoso quer fazer alguma atividade/ginástica, encaminha-se para a junta de freguesia que dispõem da universidade sénior e tem várias atividades para as pessoas se distraírem. E pronto, em resumo insere-se tudo na plataforma e todas as instituições que articulam têm acesso ao processo de cada idoso” (A2).

2.4 A Emergência e o Contributo do Programa

Com o intuito de perceber a emergência deste programa, foi questionado aos agentes a importância do mesmo, e de que forma impacta a vida dos idosos.

“Porque através deste programa encontramos muitas situações delicadas. Considero importante porque se não fosse este serviço muitas situações não eram detetadas e muitos idosos, aqueles que não conseguimos chegar ou chegar a tempo, acabam por falecer em casa, porque no fundo, não demos conta que alguma coisa ali existia, que se encontravam sozinhos, isolados e muitas vezes com dificuldades financeiras e alimentícias e que é importante para salvaguardar a integridade física de cada idoso” (A1).

“Eu penso que é bastante importante e como sabe existem muitas pessoas isoladas da sociedade e por vezes, até os próprios vizinhos nem dão por ela e a pessoa já não sai de casa há muito tempo e nem vê a luz do dia. E, às vezes com a nossa visita, com uma conversa, às vezes ajudá-las a ir ao supermercado, eu penso que isso ajuda, pois, tentamos não deixar as pessoas sozinhas, isoladas. Porque, eu falando na minha pessoa, não gostava de me sentir sozinho quando tivesse uma idade mais avançada.

No fundo, é tentar fazer com que tenham o que em princípio devem ter tido na sua infância, na adolescência e ao longo da vida” (A2).

Para ambos os agentes, a importância do programa é que permite chegar a situações que possivelmente, sem existência do mesmo, não seriam detetadas e, por consequência, mais idosos em situações vulneráveis existiriam.

Algo que os agentes reforçaram foi o facto de o principal objetivo ir ao encontro do bem-estar dos idosos. Sendo esta uma das questões muito pertinentes, foi questionado qual o contributo do programa na segurança e no bem-estar dos idosos, assim como a eficácia do mesmo.

“Eu acho que é um contributo muito positivo, porque pelo menos já tive experiências que tenho a noção de que se nós não tivemos tido lá intervenções que, certamente as pessoas já não estariam cá para contar a sua história. Porque lá está, essas pessoas não têm ninguém que se preocupe com elas, que as auxilie.

Acho que os resultados deste programa têm sido muitos positivos, porque tem crescido até o número de parceiros relacionados com os idosos e temos conseguido chegar cada vez mais a mais idosos, quer por divulgação do nosso serviço, quer por através dos outros programas das outras instituições que articulamos” (A1).

“Eu acho que é um contributo muito bom, muito grande. Acho que eles se sentem seguros de saberem que têm a polícia ali perto deles, de pessoas que estão preocupadas com eles, que querem o bem estar dos idosos no geral. Penso que tem funcionado muito bem até agora. Sinaliza-se muitas pessoas e muitas pessoas precisam de ajuda” (A2).

O A2 quis partilhar uma história que ilustra a eficácia do programa:

“Por exemplo, temos um senhor que há menos de um ano, ele precisava do nosso apoio, tinha deficiência visual e estava cá sozinho e não conseguia pagar as compras nem sair à rua para ir buscar as refeições e nós tínhamos de fazer isso, ajudá-lo, levá-lo ao multibanco, falar com a instituição de forma que lhe pudessem levar as refeições a casa. No fim, depois receber um obrigado pelo senhor e ver que ele está mesmo feliz é gratificante, por isso vejo e acho que a eficácia deste programa é praticamente 100%.

Entretanto esse senhor já não tinha mais condições de viver sozinho porque deixou mesmo de ver e arranjou-se uma solução através da articulação com a Direção Técnica do Centro Social da Paróquia de S. Sebastião da Pedreira – CSPSSP e ele conseguiu ir para o lar e, de vez em quando vamos contactando com a direção do lar para saber como o senhor se encontra. E como esta situação, e como esta há várias, portanto penso que há muita eficácia neste programa” (A2).

É notório, no discurso dos agentes, a felicidade em conseguir ajudar cada vez mais idosos na sua prática profissional, sentindo-se gratificantes em ajudar os idosos e em vê-los felizes.

Ainda nesta categoria, foi possível analisar segundo o ponto de vista dos agentes, o contributo que o programa oferece ao setor social e às instituições sociais, sendo que ambos concentram esforços em prol de uma vida mais ativa, com melhor qualidade de vida e com acompanhamento que todos os idosos merecem.

“É basicamente oferecer uma maior ajuda, para que as pessoas tenham suporte e colmatar os problemas sociais existentes, fazendo com que muitos idosos possam ter mais qualidade de vida, dando conhecimento às instituições sociais, para podemos trabalhar todos em conjunto em defesa do bem-estar e saúde dos idosos” (A1).

Sendo que ambos os agentes consideram que, com a articulação interinstitucional, ajuda a resolver problemas sociais e, conseqüentemente, a tornar a vida melhor das pessoas em situação de vulnerabilidade.

“As mais valias são tentar deixar de vez pessoas que foram abandonadas e não estariam a viver da melhor maneira, vê-las a recuperar e “ter a sua vida de volta”, ver que conseguimos ajudar alguém como gostávamos que nos ajudassem a nós. Nós não tratamos de tudo sozinhos mas somos mais uma instituição que auxilia e tenta guiar as coisas da melhor maneira e tentar ajudar naquilo que pudermos, fazendo ponte entre todos” (A2).

O A2 voltou a partilhar outra informação relevante, um dispositivo, que outras entidades também disponibilizam, com o intuito de poderem estar mais presentes, no momento em que os idosos necessitam de qualquer tipo de ajuda e/ou estão na rua desamparados.

“Nós temos a pulseira para as pessoas idosas, as pulseiras mais 65, que é uma pulseira que um familiar pode pedir, que em caso de emergência, a pessoa que está a usar aquela pulseira, aquilo tem um código, liga para a polícia e dá aquele código para nós podermos entrar em contacto com a pessoa responsável pelo idoso. Por exemplo, uma pessoa que sai à rua sozinha, que às vezes tem dificuldades, perde-se e tem aquela pulseira, assim a pessoa que a encontrou na rua, ligando para a polícia, com aquele código chegamos as informações do idoso. Não somos só nós que temos a pulseira mas também a Câmara Municipal e a Cruz Vermelha por exemplo” (A2).

Percebeu-se que esta pulseira pode ser muito útil, uma vez que permite contactar logo uma entidade social que trabalha para os idosos e, posteriormente, articular com outras, de uma forma rápida e segura, dando uma resposta efetiva.

2.5 Fatores/Dificuldades que Influenciam a Implementação do Programa

Um dos pontos analisados com as entrevistas dizia respeito aos eventuais fatores que, na perspetiva dos agentes, influenciavam a implementação do programa.

“São fatores favoráveis, a nossa instituição ao perceber que existem muitos idosos em situação de fragilidade, em situação de isolamento, procurou encontrar um serviço que conseguisse minimizar estas situações e auxiliar estes idosos. O fator principal é esse, tem se percebido que a população cada vez está mais envelhecida, o custo de vida está cada vez mais elevado e as pessoas idosas começam a ter de cortar em algumas coisas, nomeadamente, a alimentação e medicamentos, situações que já apanhei e os idosos acabam por ter de solicitar ajuda de alguma instituição ou junta de freguesia. Desta forma temos de nos adaptar às situações que nos deparamos, sendo uma necessidade de emergência a implementação deste programa” (A1).

Ambos os agentes apontaram para fatores favoráveis, contudo, emergiu ainda um fator menos favorável, no que diz respeito à carência de recursos humanos.

“Eu acho que é um programa favorável na sua totalidade, porque estamos a pensar no bem da pessoa, no bem de uma vida, portanto em termos de fatores favoráveis este programa tem tudo, tanto para a instituição que quis implementar este programa porque reparou que existe muito idoso sozinho a precisar de ajuda, dependentes sem sabermos, às vezes só se sabe por vizinhos ou familiares que não vêm há anos e quando vêm se deparam com certas situações. Portanto, penso que é favorável e nós trabalharmos com outras instituições é muito bom, porque desde que estejamos todos disponíveis e trabalharmos para o mesmo.

O lado desfavorável talvez seja muitas vezes os recursos humanos, porque não há muita gente para trabalhar, por vezes, torna-se complicado” (A2).

“As dificuldades que temos sentido é que é muito difícil diariamente ter um tempo somente para os idosos” (A1).

“Acho que o mais complicado é isso, a falta de recursos humanos, às vezes não temos tempo para chegar a todo o lado, porque pronto, sou eu e o meu colega que trabalhamos, porque uma vez estamos a fazer um horário não tendo mas ninguém para fazer o serviço que a gente faz, parte do dia pode não haver acompanhamento como há enquanto nós estamos de serviço. Eu diria que as dificuldades são mais nesse aspeto, porque a interação com os idosos é espetacular, eles aceitam tudo, muitas vezes a gente passa na rua e eles lembra-se da nossa cara, e perguntam se queremos tomar um café e ficam à conversa connosco e, é muito gratificante eles reconhecerem o que nós fazemos”. (A2).

A respeito das dificuldades sentidas na implementação deste programa, na prática profissional dos agentes, ambos referem que a grande dificuldade passa por conseguir chegar a todos os idosos, principalmente pela falta de recursos humanos. Contudo, os entrevistados discordam quanto à interação com os idosos, enquanto para o A2 é espetacular, para o A1 é difícil ganhar a confiança dos idosos.

“A ligação com outras organizações não encontro qualquer tipo de dificuldade. A dificuldade que mais encontro é ser difícil chegar aos idosos, porque o primeiro impacto que temos dos idosos quando nos deslocamos à sua zona de residência é que não necessitam. Mas depois vamos ganhando confiança com eles após algumas visitas, e através de vizinhos ou amigos que nos levam lá e mais tarde já será possível auxiliar” (A1).

2.6 Futuros Desafios/Obstáculos e Melhorias

Na etapa final das entrevistas, os agentes foram desafiados a pensar no futuro, nomeadamente em possíveis obstáculos e melhorias do programa.

“Haver um número maior de casos, que agora ainda vão sendo pontuais mas que a gente possa aqui chegar a uma altura que seja mesmo difícil de chegar a toda a gente, porque tem vindo a aumentar o número de casos, por vários fatores. Também a falta de polícias para conseguir combater estas situações” (A1).

Para ambos os agentes, o que mais temem é que o aumento de casos e a incapacidade de resposta para colmatar todas as necessidades dos idosos, receando deixar alguém desamparado.

“Em termos de futuro, não sei, talvez nós estamos a tentar minimizar as coisas, para ver se conseguimos controlar, para que não haja pessoas neste ambiente, que não vivam mal e abandonadas. Mas sabemos que não é fácil que isto acabe, provavelmente isto vai continuar porque não conseguimos chegar a todos e a todo o lugar. Mas se calhar a maior dificuldade é por vezes muitos idosos, às vezes ou não abrem a porta ou não querem ser ajudados e muitas vezes estamos de mãos e pés atados porque não podemos fazer nada. Às vezes tem de acontecer alguma coisa para nós podermos intervir.

Também o facto de a freguesia ser grande, ter muita população e não haver muitos agentes a realizar este trabalho o que se torna um desafio no futuro pois, não conseguimos chegar a todos os idosos que desejávamos” (A2).

Por fim, no que concerne aos aspetos a serem melhorados no futuro, visando um alcance maior do programa, ambos os agentes partilham o seguinte:

“De uma forma geral, considero que o programa está bem estruturado, mas aqui é mesmo só se conseguíssemos, neste momento, só temos uma, mas se conseguíssemos ter duas ou três equipas era o essencial para chegar a mais idosos, neste momento não conseguimos porque estamos limitados em termos efetivos e de tempo” (A1).

“Eu acho que precisávamos de ter mais recursos humanos, mais elementos para ajudar neste projeto. Visto que a conexão entre todas as instituições é boa, a entreaajuda entre as instituições é boa, existe muito contacto com os idosos e já ajudamos muitos e esperamos continuar a ajudar mais ainda. Sim, o grande problema é os recursos humanos, não só em nós mas em todas as instituições.

Por exemplo, era bom existir uma equipa como a minha, mas que fosse somente dedicada a este programa” (A2).

2.7 Observações

Relativamente à observação não participante, os agentes foram acompanhados no exercício das suas funções, ao abrigo do Programa Apoio 65, tendo sido observadas, no seu território de atuação, na freguesia avenidas novas, 6 visitas domiciliares a idosos.

Ao aplicar esta técnica, com as grelhas de observação construídas previamente para a recolha de dados, foi possível perceber que existe geralmente um percurso de acompanhamento dos idosos já sinalizados, mas também a realização do “bater porta a porta”, com o objetivo de perceber que idosos vivem ali e em que condições. Esta tarefa é distribuída pela equipa inerente ao programa da 31ª esquadra – Praça de Espanha, no seu território de atuação, acompanhada de uma ou duas técnicas da SCML.

Aqui nasce o projeto radar⁴, da SCML, em parceria com a PSP, que visa identificar a população da cidade de Lisboa com mais de 65 anos, tendo em conta as suas expectativas, privações e potencialidades, com vista a construir sistemas de base comunitária de intervenção (Projeto Radar, 2024).

Posto isto, sabe-se que a população com mais de 65 anos tem vindo a aumentar nas últimas décadas, e na cidade de Lisboa não será exceção, sendo que cerca de 128 mil pessoas têm mais de 65 anos. Destas, aproximadamente 86 mil vivem sozinhas ou acompanhadas de outra pessoa do mesmo escalão etário (Projeto Radar, 2024).

Para contribuir para o bem-estar e qualidade de vida destas pessoas foi colocado em prática o Projeto Radar, que funciona em rede com várias entidades que operam na cidade de Lisboa, das quais fazem parte a Câmara Municipal de Lisboa, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Instituto de Segurança Social, I.P., a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, a Polícia de Segurança Pública, a Gebalis, a Rede Social de Lisboa e as Juntas de Freguesia da cidade (Projeto Radar, 2024).

O presente projeto possui como objetivo reconhecer a população com mais de 65 anos, atendendo às suas expectativas, privações e potencialidades, sendo uma das prioridades constituir radares de base comunitária, por outras palavras, uma rede de voluntários e vizinhos, de forma a detetar situações de risco e, conseqüentemente, potencializar uma intervenção ajustada a cada situação, contribuindo para a prevenção do isolamento social (Projeto Radar, 2024).

Neste sentido, existe uma plataforma digital designada de Projeto Radar, que consiste em inserir na base de dados, após autorização de partilha de dados por parte do

⁴ Anexo 1 – Flyer Informativo – Projeto Radar

idoso, as informações que permitem definir o grau de vulnerabilidade da pessoa, bem como os critérios de prioridade na intervenção. Assim, em função do grau da vulnerabilidade, a notificação estará disponível para todos os parceiros envolventes com este projeto e pode ser encaminhada para que a resposta às necessidades se possa efetivar.

O projeto dispõe de inúmeros parceiros, sendo o relevante para este estudo a PSP, assim, existe uma plataforma que é controlada por inúmeros parceiros, onde, tanto a SCML, como os agentes preenchem toda a informação pertinente sobre a situação do idoso x, e selecionam as entidades parceiras fundamentais para a resolução dos problemas envolventes e posteriormente, as entidades recebem as notificações e estão prontas para proceder ao trabalho que lhes compete.

No decurso das visitas, são disponibilizados flyers informativos aos idosos, com o objetivo de os alertar para os perigos que estes estão sujeitos, como as burlas informáticas⁵, perigos em casa⁶, nos transportes ⁷e na rua⁸, incluindo conselhos a seguir. Paralelamente, a PSP disponibiliza também informações sobre a pulseira “ESTOU AQUI⁹, com o objetivo de precaver acontecimentos menos agradáveis, proporcionando uma maior segurança aos idosos.

No decorrer das visitas aos idosos, as grelhas permitiram observar e recolher algumas informações pertinentes para intensificar a informação já recolhida e ir ao encontro dos objetivos já pré-estabelecidos. Neste sentido, foi possível observar a atuação da polícia com os idosos, se existiam sinais de violência, as reações obtidas por parte dos idosos, o processo de encaminhamento, o ambiente físico e as condições demonstradas.

Assim, as observações decorreram em visitas domiciliares no dia 23 de maio de 2024, pela manhã, na freguesia avenidas novas, em diferentes ruas. A primeira observação decorreu com uma Idosa de **78 anos** que vive sozinha e já se encontrava sinalizada. Inicialmente, após abrir a porta, os agentes e as técnicas da SCML questionaram relativamente a como se sentia e se estava tudo bem, sendo que a senhora se mostrou inicialmente apreensiva, demorando algum tempo a abrir a porta, tudo antes de lhe falarem do projeto radar para a sintonizar. Após essa conversa inicial e de a senhora se lembrar do motivo de se estarem a dirigir à sua residência, o ambiente revelou-se calmo e de muita simpatia. Posteriormente, perguntaram se a senhora não gostaria de entrar na

⁵ Anexo 2 – Flyer Informativo – Burlas Informáticas

⁶ Anexo 3 – Flyer Informativo – Perigos em Casa

⁷ Anexo 4 – Flyer Informativo – Perigos nos Transportes

⁸ Anexo 5 – Flyer Informativo – Perigos na Rua

⁹ Anexo 6 – Flyer Informativo – Pulseira “Estou aqui”

universidade sénior com o objetivo de preencher mais o seu dia e passar algum tempo fora de casa com outras pessoas. Além disso, questionaram-na ainda sobre a sua saúde e eventual hospitalização recente, ao que a senhora respondeu que estava tudo bem.

Não existiam quaisquer sinais de violência, a senhora mostrou-se feliz pela presença da equipa e satisfeita por poder partilhar coisas da vida dela. Relativamente ao encaminhamento não foi necessário, uma vez que a mesma não mostrou interesse em entrar na universidade sénior, não tendo sido necessário notificar a Junta de Freguesia.

A segunda idosa observada foi a **Sra. R.**, uma senhora de 84 anos que já se encontrava sinalizada. Inicialmente tudo começou com um bom dia, como se sente e referiram o projeto radar para a pessoa se lembrar do que se tratava. No decorrer desta visita foi solicitado à idosa que confirmasse todos os dados pessoais no processo existente. Relativamente à saúde não apresentava sinais de violência. Contudo, eram visíveis as pernas extremamente inchadas e escuras, dizendo que era consequência das varizes. Neste seguimento, perguntaram se tinha médico de família e a senhora não tinha nenhum médico de família associado. A dona R. reagiu bastante bem à visita, mostrando-se feliz, entendendo o propósito da visita e, com muitas piadas à mistura, partilhou que não vive sozinha, que vive com a sua cadela e agora com o seu neto mais velho.

No processo de encaminhamento desta Sra. inseriu-se na base de dados da plataforma que a senhora se encontra sem médico de família e que apresenta as pernas muito negras e inchadas, enviando assim um alerta para o centro de saúde.

Posto isto, o ambiente da casa pareceu aseado à exceção da sua cadela. No final desta visita, os agentes alertaram para que esta se precavesse contra as burlas e furtos, uma vez que apresentava muitos acessórios de ouro visíveis. Após esta alerta, os agentes disponibilizaram flyer informativo de perigos com medidas a adotar.

Na mesma rua, foi realizada uma observação ao seu vizinho **J. de 86 anos**, também já sinalizado, que vive atualmente sozinho. A interação inicial foi a mesma, ver se estava tudo bem, e procedeu-se ainda ao teste do telefone de casa para saber se o número se mantinha e se o Sr. ouvia bem o toque, uma vez que mostrou algumas dificuldades auditivas.

Não evidenciava nenhum sinal de violência e referiu que não tinha médico de família, pelo que o respetivo procedimento foi semelhante ao da sua vizinha. Inicialmente o J. mostrou-se bastante feliz, convidando a equipa a entrar logo em sua casa e sentindo-se à vontade e com vontade de partilhar a vida. Partilhou que tinha muitas saudades de Braga, da sua terra mãe e das saudades que tem da sua Ex falecida. Salientou ainda que a

grande companhia dele diariamente é o seu gato “Kiko”. Partilhou também que foi um grande chefe de cozinha e que um dia estariam todos convidados a ir provar um prato. O ambiente físico não foi o melhor, era notória a falta de organização/arrumação da casa, bem como alguma sujidade.

Relativamente à quinta visita domiciliar, esta decorreu com a idosa **M. de 94 anos** de idade, a qual não se encontrava muito bem, respondendo que estava com bronquite asmática, rinite e visual, tendo estado internada recentemente, durante 10 dias por dificuldades respiratórias. Soube-se que não dispõe de médico de família como muitos idosos. De modo geral, mostrou-se feliz e à vontade a falar, embora com algumas dificuldades. Devido ao seu estado de saúde, foi questionada sobre se necessitaria de ajuda para limpezas domésticas, ao que respondeu negativamente pois tinha o apoio do marido. Quanto ao ambiente da habitação, não foi possível entrar, mas tendo uma visão de porta aberta pareceu bastante asseada. No decorrer desta visita, foi deixado um íman¹⁰ de frigorífico e um flyer com informações e contactos para eventuais necessidades.

Por fim, a última observação foi com uma senhora de 76 anos, a **Sra. A.**, que se encontrava a passear ainda antes de a equipa chegar à sua residência. A senhora encontrava-se muito triste, pela sua situação, a mesma era praticamente cega, só vendo sombras e também sem médico de família. Questionada sobre acompanhamento oftalmológico referiu que está há mais de um ano à espera de uma consulta para a vista, situação que cada vez se vem a degradar mais.

Apresentava um rosto triste, dizendo que se recusava a usar bengala porque as bengalas não têm olhos. Menciona que já conhece as ruas e os passeios, vivendo assim dentro das suas possibilidades. Não se chegou a entrar em casa, mas o grande problema era a falta de médico de família e o respetivo encaminhamento para um oftalmologista.

Assim, à semelhança dos outros idosos, foi inserida informação de encaminhamento na plataforma e notificado o alerta para o Centro de Saúde.

Durante as observações, tornou-se evidente que a articulação entre a equipa, composta por dois agentes e as duas técnicas da SCML, era eficaz e colaborativa. Para otimizar o tempo e alcançar mais visitas, a equipa dividiu-se em dois grupos na ação “bater porta a porta”. O primeiro contacto era realizado por ambos, alternando entre o agente e a técnica, conforme a situação. No momento, as técnicas registavam os dados, embora mais tarde os agentes pudessem vir a ter de inserir informações adicionais na

¹⁰ Anexo 7 – Íman - Informativo Radar

plataforma. A interação entre todos demonstrava uma boa articulação, formal e informal, mantendo empatia, responsabilidade e profissionalismo."

Capítulo 3. Discussão de Resultados

A discussão dos resultados desenvolve os aspetos mais significativos dos dados obtidos, confrontando-os com a literatura existente e destacando questões relevantes. Embora o Programa Apoio 65 - Idosos em Segurança ainda seja um tema pouco explorado, é importante ressaltar a sua relevância nos dias de hoje. Assim, este programa visa assegurar a segurança e o bem-estar dos idosos mais vulneráveis e isolados, sendo que a colaboração de entidades do setor social e profissionais que trabalham em conjunto com a Polícia é fundamental para o sucesso do programa. Além disso, o projeto radar, em parceria com a PSP, complementa o Programa Apoio 65, oferecendo uma abordagem mais completa na proteção dos idosos.

Os agentes entrevistados demonstraram uma percepção convergente sobre o programa e respetivos objetivos. Com base na literatura, a PSP afirma que no ano de “2022 foram estabelecidas novas parcerias formais e informais entre a PSP e as autarquias, entidades de apoio social, entidades de saúde e instituições particulares de solidariedade social, no sentido de prestar o apoio e encaminhamento adequados aos cidadãos idosos” (PSP, 2023, p. 63).

Conforme destacado por um dos participantes, “O programa consiste em localizar situações vulneráveis, de pessoas que necessitam de apoio, muitas vezes que estão isoladas, e tentar junto dos parceiros sociais dar a melhor solução possível de forma que o idoso se sinta protegido e acompanhado”.

Esta percepção é reforçada pelo relato de outro entrevistado, que complementa ao afirmar que o programa “consiste em tentar encontrar as pessoas idosas que se encontrem na freguesia das avenidas novas e tentar perceber como é que estes idosos residem, se têm acompanhamento, se sofrem de algum tipo de doença, se têm condições e, junto com outras instituições, caso existam situações de vulnerabilidade, tentar arranjar algum apoio que possa auxiliar” (A2).

Segundo a PSP, a atuação dos agentes junto da população idosa, dentro de um contexto preventivo, ocorre por meio de ações de sensibilização e visitas domiciliares. Nessas visitas são realizadas avaliações, sinalizações, acompanhamentos e, quando necessário, encaminhamentos dos idosos para instituições de apoio social (PSP, 2023, p. 63).

As semelhanças nas descrições indicam uma compreensão partilhada e uma clareza nos objetivos do programa entre os agentes, uma vez que parecem demonstrar um

entendimento comum e bem estabelecido sobre o programa, o que por consequência também pode indicar uma boa comunicação interna e clareza do programa.

Como refere a PSP (2024), esta possui como missão proteger, socorrer, auxiliar a população idosa vulnerável que se encontra mais isolada e fragilizada.

Também através de dados estatísticos fidedignos do Pordata (2024), sabe-se que em Portugal, no ano de 2021, viviam sós 517.146 idosos. Ora, a necessidade de emergência do programa e de políticas que visem combater o isolamento desta faixa-etária, e a par disso melhorar a qualidade de vida de cada idoso, revela que a implementação deste programa é deveras crucial.

Para os agentes, o programa é visto como essencial para identificar e apoiar idosos vulneráveis e isolados. Os agentes percebem a sua função como fundamental para garantir a segurança e a qualidade de vida dos idosos, existindo uma parceria com várias entidades para fornecer o maior e o melhor suporte.

Uma situação em que é visível essa parceria efetiva foi no processo de encaminhamento de uma idosa, onde se inseriu na base de dados da plataforma, que a senhora se encontrava sem médico de família e que apresentava as pernas bastante negras e inchadas, enviando assim um alerta para o centro de saúde, entidade parceira.

Segundo o Relatório do CFP, o número de utentes sem médico de família tem crescido anualmente em média 20% nos últimos 5 anos. Após a diminuição verificada em 2015 e estabilização em torno de 700 mil utentes entre 2016-2019, o número de utentes sem médico de família tem vindo a aumentar de modo substancial desde então, acrescendo em 2023 mais de 230 mil face ao ano anterior, tornando menos exequível a cobertura plena da população por médico de família (CFP, 2024, p. 9).

Relativamente às parcerias, estas permitem a criação de sistemas comunitários que envolvem organizações de diversos setores. Estas colaborações visam integrar respostas aos problemas sociais, através de uma atuação entre os intervenientes, promovendo uma prestação de serviços mais eficiente e eficaz (Costa, 2009, p. 205).

Neste sentido, as parcerias detêm como principal objetivo, melhorar a eficiência do sistema de respostas (Costa, 2009, p. 210).

Para o A1, a implementação deste programa é “importante porque se não fosse este serviço muitas situações não eram detetadas e muitos idosos, aqueles que não conseguimos chegar ou chegar a tempo, acabam por falecer em casa, porque no fundo, não demos conta que alguma coisa ali existia, que se encontravam sozinhos, isolados e muitas vezes com dificuldades financeiras e alimentícias e que é importante para salvaguardar a integridade física de cada idoso”.

Segundo Nicholson (2021, como citado em Mendes, 2022) com o passar da idade ocorrem várias perdas, como na saúde física e psicológica, nos papéis sociais, na mobilidade, na situação financeira e no próprio percurso de vida. Essas mudanças aumentam a probabilidade de o idoso se tornar socialmente isolado.

Aqui entende-se a relação entre o isolamento e os motivos que podem levar a este acontecimento, começando por aquilo que o envelhecimento acarreta consigo, inúmeras mudanças que, posteriormente, podem levar a um idoso isolado.

À semelhança do A1, o A2 considera que o programa “é bastante importante... existem muitas pessoas isoladas da sociedade e por vezes, até os próprios vizinhos nem dão por ela e a pessoa já não sai de casa há muito tempo e nem vê a luz do dia. No fundo, é tentar fazer com que tenham o que em princípio devem ter tido na sua infância, na adolescência e ao longo da vida”.

O Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança, surgiu assim como uma resposta à crescente preocupação com a segurança e o bem-estar da população idosa. Esta iniciativa foi criada com o objetivo de proteger esta faixa etária vulnerável, que muitas vezes se encontra exposta a riscos como violência, burlas, solidão e isolamento social. Neste sentido, considera-se que uma das razões deste programa prende-se com a necessidade de uma rede de suporte que fosse além da proteção física, abrangendo também a segurança emocional e social dos idosos.

Para os agentes, o programa possibilita detetar inúmeros casos que necessitam de apoio, trabalhando para colmatar ou retardar algumas consequências do envelhecimento e para promover a segurança, a qualidade de vida e o bem-estar do idoso. “é fazer com que os idosos se sintam seguros e que não se sintam sozinhos e isolados, fazer com que tenham alguma qualidade de vida, tentar que eles tenham um tipo de apoio para os ajudar nessa qualidade de vida que eles merecem, com objetivo de tardar algumas problemáticas que poderão surgir devido ao envelhecimento” (A1).

Segundo a literatura, a qualidade de vida abrange quatro domínios: físico, psicológico, relações sociais e meio ambiente. O tempo de vida só tem valor se a qualidade de vida for durável, e o objetivo de aumentar o tempo de vida só é viável se a qualidade de vida puder ser mantida (Azeredo et al., 2020, p. 139).

Também o A2 partilha da mesma opinião, referindo ao acrescentar que o importante “é que os idosos tenham a possibilidade de ter uma vida digna, uma vida boa e com todas as condições que merecem. Porque acho que ninguém gosta de ver uma pessoa com a casa toda suja, sem apoios, vários dias sem comer, querer falar com alguém, querer dar um passeio e não ter ninguém com quem o fazer”.

A verdade é que as visitas domiciliárias servem não só para detetar situações de vulnerabilidade e doença, como também para acompanhar, para combater o isolamento. Da observação das visitas domiciliárias apreendeu-se a alegria e a animação dos idosos em partilhar as suas histórias e as suas vidas com a equipa, como o caso do Sr. J, que estava animado para conversar, partilhando as saudades que tinha de Braga, da sua terra mãe, da sua falecida esposa, e falando com entusiasmo sobre as suas habilidades culinárias e o seu gato “Kiko”.

A respeito disto, o artigo 25º da declaração universal dos direitos humanos defende que toda a pessoa tem direito a um nível de vida suficiente, que assegure a saúde e o bem-estar, principalmente quanto à alimentação, ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica e ainda quanto aos serviços sociais necessários, e tem direito à segurança em diferentes áreas, nomeadamente, na velhice (Nações Unidas, 2017).

Ambos os agentes consideram que, de grosso modo, o essencial é reunir todas as condições necessárias para que o idoso sinta alegria de viver e uma melhor qualidade de vida no seu dia a dia.

Para alcançar esse objetivo, o A1 refere que o grande foco é auxiliar os idosos mediante ações rápidas ou encaminhamentos institucionais. Nesta sequência, o A2 partilhou um caso com que se deparou, de um idoso com deficiência visual que não conseguia fazer autonomamente os seus pagamentos e nem sair à rua para ir buscar as suas refeições. Assim, surge a questão do encaminhamento e a sua importância para solucionar da melhor forma as adversidades encontradas. No caso em específico, uma vez que já nada poderia ser feito quanto à saúde ocular, esclarece-nos o A2 que as medidas que foram possíveis adotar, inicialmente, partiram dos agentes que integram o programa,

ao auxiliar o idoso nos seus pagamentos e ao contactar a instituição que lhe fornecia as refeições, de forma que chegassem ao domicílio.

Posteriormente, foi partilhado pelo mesmo agente que “entretanto o senhor já não tinha mais condições de viver sozinho porque deixou mesmo de ver e arranjou-se uma solução através da articulação com a Direção Técnica do Centro Social da Paróquia de S. Sebastião da Pedreira – CSPSSP e ele conseguiu ir para o Lar e, de vez em quando vamos contactando com a direção do lar para saber como o senhor se encontra.”

Segundo o Diário da República, artigo 11, alínea h) cabe ao Diretor Técnico “promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade” (Portaria n.º 349/2023, do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, 2023)

Contudo, embora a análise dos dados tenha fornecido uma visão abrangente das interações, não foi possível esclarecer, de forma efetiva, como ocorreu a articulação com a direção técnica do lar. Considerando que se tratava de um indivíduo sem rede familiar, é provável que tenha havido uma mútua articulação com a SCML, com o apoio das técnicas envolvidas nos encaminhamentos. Vale destacar que essa instituição desempenha um papel central na articulação com outras entidades, através do projeto em parceria.

O diretor técnico é um profissional a quem a direção delega a gestão da instituição. Logo, estes profissionais devem possuir autonomia e poder de decisão para gerir diariamente a instituição, respeitando, no entanto, os procedimentos legais estabelecidos (Gomes, 2014, p. 43).

Acrescentando, segundo Rocha (2024) que cabe ao Diretor Técnico, exercer funções de liderança/coordenação e supervisão.

Verifica-se com este estudo que, no âmbito do programa 65, os agentes de proximidade articulam com várias instituições sociais, como a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, mas também a “Associação Nacional de Apoio ao Desenvolvimento, Investigação e Comunidade - ANADIC, que segundo o A1 “fazemos diversas atividades, e damos algumas ações de sensibilização sobre as burlas e outros cuidados a ter no dia a dia, em casa ou na rua”.

À semelhança, o A2 refere que pelo menos uma vez por mês existe uma reunião com as várias instituições que articulam com o objetivo de “marcar passeios, atividades para os idosos, eventos, às vezes palestras e ações de sensibilização que nós próprios damos aos idosos”.

O A1 revelou que realizam várias atividades com alguns centros de dia, mencionando que “...é bastante importante para a estimulação dos idosos. Neste sentido, mencionou o lar asas, o centro social da paróquia são sebastião da pedreira (CSPSSP) como locais onde realizam essas atividades.

Para Zimerman (2000, p. 133) “estimular, é criar meios e manter a mente, as emoções, as comunicações e os relacionamentos em atividade”.

Sabe-se segundo a literatura, que estimular os idosos tem um papel crucial, uma vez que “a estimulação faz com que as pessoas vivam mais a vida, que vivam o hoje, que usem mais a memória e a criatividade para criar situações, atividades, alegria e felicidade” (Zimerman, 2000, p. 136).

No fundo, e como o agente 1 bem disse, a estimulação é muito importante para o desenvolvimento do idoso. Os agentes pretendem com o programa que os idosos possam ter qualidade de vida, mas como refere o A1 “muitos deles esquecem-se disso, pois, quando são mais velhos tendem a esquecer-se disso e para eles está tudo bem”. Portanto, consideram que os idosos chegam a esta faixa-etária e aceitam que chegaram à idade de se deixarem estar, que o fim está a caminho e nada devem fazer pela sua vida.

Neste sentido, surge a importância de “os lares investirem em processos de animação sociocultural geradores de convivência, participação, promovendo novos interesses e atividades que conduzam à manutenção da sua vitalidade física e mental” (Sousa, 2013, p. 19). A propósito, esta estimulação é primordial em qualquer contexto com idosos.

Na realidade, o papel dos agentes também passa pelos lares/centro de dia, na realização de atividades com os idosos, promovendo momentos de partilha para além de algumas ações de sensibilização sobre burlas e outros cuidados a ter no dia a dia, em casa ou na rua, com o objetivo de prevenir furtos e fraudes. Sensibilização esta que é realizada também nos domicílios como pudemos constatar.

De acordo com o plano de atividades mais recente da PSP, os crimes contra o património, como furtos e burlas, especialmente as informáticas, são as mais denunciadas por pessoas com mais de 65 anos, com 11.998 ocorrências verificadas (PSP, 2023, p.63).

Por outro lado, a APAV apresenta estatísticas entre o ano de 2021 e 2022, que demonstram que a tipologia designada de crimes contra as pessoas, englobando crimes contra a vida e integridade física, contra a liberdade física e sexual foram os tipos de violência que mais se manifestaram com um total de 2.611 no ano de 2021 e 2022 com um total de 2.711 crimes efetuados. Importante referir, a par com a informação da PSP, a

segunda tipologia de crime com maior número, foram os crimes contra o património com um total de 135 no ano de 2021 e 145 no ano de 2022 (APAV, 2023).

A sensibilização aos idosos torna-se crucial, pois muitos idosos podem não estar familiarizados com os métodos recentes de fraudes, podendo ser um perigo para os mesmos.

Segundo Copeto (2011, como citado em Santos, 2016, p.78), o envelhecimento da população torna os idosos vulneráveis a práticas criminosas, sendo essencial sensibilizar este grupo para que os idosos adotem comportamentos que reduzam ou evitem os crimes que a estes estão sujeitos.

Este estudo permitiu ainda analisar os fatores que influenciam a implementação do programa.

Ambos os agentes revelaram que, de modo geral, existem muitos fatores favoráveis com a implementação do programa, referindo que a relação com as entidades que articulam é positiva e gera resultados como o facto de conseguirem sinalizar e auxiliar imensos idosos.

Efetivamente, dados da PSP (2024) revelam que em 2022, no âmbito da Operação “A Solidariedade não tem Idade”, foram efetuados um total 3 839 contactos individuais de prevenção criminal e 317 ações de sensibilização. Sendo que dessas ações resultaram a sinalização de 649 idosos, tendo sido verificadas 407 situações de risco e encaminhados 298 idosos para instituições de apoio social.

Contudo, existem também algumas fragilidades apontadas. “talvez seja muitas vezes os recursos humanos, porque não há muita gente para trabalhar, por vezes, torna-se complicado” (A2). À semelhança, o A1 apresenta que “as dificuldades que temos sentido é que é muito difícil diariamente ter um tempo somente para os idosos”.

Neste sentido, surge aqui uma relação mútua de opinião, para ambos os agentes o que torna a implementação do programa mais difícil é a falta de agentes para a implementação do programa. O A2 reforça ao afirmar que “o mais complicado é isso, a falta de recursos humanos, às vezes não temos tempo para chegar a todo o lado, porque pronto, sou eu e o meu colega que trabalhamos, porque uma vez estamos a fazer um horário não tendo mas ninguém para fazer o serviço que a gente faz, parte do dia pode não haver acompanhamento como há enquanto nós estamos de serviço”.

Sabe-se que existem cada vez menos candidatos à Polícia de Segurança Pública, sendo que, segundo ASPP/PSP (2022), o presidente Santos relata que, “não há candidatos

para os cursos”, acrescentando que o motivo “não é só quem não quer entrar, mas também os que, com 10, 15 ou 20 anos de carreira, preferem por sair”.

De acordo com o balanço social da PSP, no ano de 2023 cerca de 786 polícias de carreira de agente saíram, cuja principal causa foi a aposentação (PSP, 2023, p. 36). Contudo, é possível constatar que não é congruente com o número de agentes que entraram, pois foram cerca de 553 polícias de carreira de agente que entraram no ano de 2023 (PSP, 2023, p. 39).

Considerando esta diferença, esta situação poderá ser um desafio significativo para a PSP em termos de manutenção e, conseqüentemente, ter implicações diretas na capacidade profissional dos agentes em curso, bem como na eficácia/qualidade dos serviços prestados, como manifestaram os agentes envolvidos com o programa.

Porém, um outro fator desfavorável que foi mencionado, mas apenas por parte do A1, foi a dificuldade de chegar aos idosos, “porque o primeiro impacto que temos dos idosos quando nos deslocamos à sua zona de residência é que não necessitam. Mas depois vamos ganhando confiança com eles... e mais tarde já será possível auxiliar”.

Garcia (1994, como citado em Imaginário, 2004, p. 49) refere, existirem alguns medos que assistem os idosos no momento em que se encontram dependentes, como o facto de se poderem tornar um fardo para os outros, a incapacidade de se adaptarem ou serem manipulados.

Relativamente a este aspeto, a observação das visitas domiciliárias permitiu constatar esta situação, nomeadamente com uma idosa de 78 anos, que vivia sozinha e estava já sinalizada, mostrando-se inicialmente apreensiva e demorando a abrir a porta aos agentes e às técnicas da SCML. No entanto, após uma breve conversa para a relembrar dos motivos que os levavam lá, a senhora mostrou-se mais à vontade e a interação seguiu de forma tranquila e simpática.

A comunicação é importante na relação que se estabelece com o idoso, não só a comunicação verbal como a não verbal especialmente a linguagem corporal, pois os idosos com as suas limitações cognitivas e sensoriais estão por vezes menos recetivos, mas sensíveis ao clima afetivo que se pode estabelecer (Alves, 2003, p. 69).

Para o A1, é visível a dificuldade inicial em estabelecer um vínculo de confiança com os idosos, destacando a importância de uma abordagem cuidadosa e empática para

facilitar a aceitação da ajuda por parte do idoso. Em contrapartida, o A2 não partilha a mesma opinião, narrando que “ a interação com os idosos é espetacular, eles aceitam tudo, muitas vezes a gente passa na rua e eles lembra-se da nossa cara, e perguntam se queremos tomar um café e ficam à conversa connosco e, é muito gratificante eles reconhecerem o que nós fazemos”.

É pois visível uma diferença significativa na perceção dos agentes sobre a interação com idosos. Sendo que o A1 considera que enfrenta dificuldades iniciais em estabelecer contacto, manifestando que a perceção inicial é de que os idosos não precisam de ajuda e que a aceitação vem na base da construção de confiança. Em contrapartida, o A2 apresenta uma experiência mais positiva, relatando que a interação com os idosos é muito gratificante, com uma boa receptividade. Posto isto, esta discrepância sugere que, enquanto alguns profissionais enfrentam dificuldades à construção de confiança, outros encontram uma interação mais positiva. Tal pode prender-se, antes de mais, pelo próprio perfil e postura do agente, uma vez que o A2 demonstrou ser uma pessoa leve, empática, faladora, alegre e bem disposta, fazendo transparecer que tal acontece quase sempre na sua prática profissional com os idosos. Todavia, não desvalorizando o A1, que se mostrou com características semelhantes, este apresentou uma postura mais recatada e reservada.

Segundo Freitas (2016) a personalidade e as diferenças individuais, podem influenciar o modo como as pessoas formam as suas primeiras impressões sobre as outras pessoas.

Assim, é possível concluir que as diferenças na forma como os agentes interagem com os idosos podem estar diretamente ligadas à personalidade e às características individuais de cada um.

Através dos relatos dos agentes foi possível ter a perceção de que, para os agentes, o programa é bastante eficaz e tem um contributo muito positivo para o bem-estar dos idosos. Segundo o A1 que considera que o programa produz “um contributo muito positivo, porque pelo menos já tive experiências que tenho a noção de que se nós não tivemos tido lá intervenções que, certamente as pessoas já não estariam cá para contar a sua história”.

Por outro lado, o segundo agente considera “que os resultados deste programa têm sido muitos positivos, porque tem crescido até o número de parceiros relacionados com os idosos e temos conseguido chegar cada vez mais a mais idosos, quer por divulgação do nosso serviço, quer por através dos outros programas das outras instituições que articulamos”.

Deste modo, com base nos relatos dos agentes, é possível entender que o programa tem um impacto significativo e positivo no bem-estar dos idosos. As experiências mencionadas pelo agente A1 indicam que as intervenções realizadas no âmbito do programa têm sido fundamentais para a sobrevivência e qualidade de vida de alguns idosos, ao ponto de poderem fazer a diferença entre a vida e a morte. Além disso, o programa demonstra eficácia não apenas pelo efeito direto na vida dos idosos, mas também pela expansão do programa, evidenciada pelo crescimento do número de parceiros e, conseqüentemente, pela maior abrangência na assistência aos idosos, seja através da divulgação dos serviços ou da articulação com outras instituições. De tal forma, que reforça a importância do programa como uma ferramenta essencial para a promoção do bem-estar e da qualidade de vida da população idosa.

Neste sentido, uma pequena prova de que realmente o programa gera efeito, foi o facto da partilha do A2, a respeito do Sr. com dificuldades visuais, inicialmente ter tido ajuda a realizar os seus pagamentos e que lhe comesçassem a levar as refeições a casa, como posteriormente, devido à quase cegueira, terem conseguido estabelecer as parcerias necessárias dentro do leque que dispõem e fazer com que o mesmo conseguisse ir para um lar e ter toda a assistência necessária como qualquer idoso dependente precisa.

No entanto, embora o programa se mostre eficaz na resolução dos problemas encontrados, sabe-se que também foram partilhados desafios, como a escassez de recursos humanos e a dificuldade em conseguir alcançar todos os idosos vulneráveis, algo que reflete alguma preocupação.

Segundo Pereira (2021) uma das limitações mais evidentes a cada dia que passa, é a falta de recursos humanos para desempenhar todos os programas do policiamento de proximidade estipulados.

Em síntese, com o complemento das observações, nas visitas realizadas, estas evidenciaram tanto desafios comuns, como necessidades individuais entre os idosos. Deste modo, a falta de acesso a cuidados saúde, exemplificada pela ausência de médicos de família, destacou-se como uma questão crítica, enquanto preocupações, como a segurança e a saúde visual, reforçaram a importância de uma abordagem mais personalizada. Assim, as intervenções foram adequadas ao contexto de cada idoso, refletindo um esforço para promover o bem-estar de forma abrangente, mas sensível às particularidades de cada caso.

Conclusão

A evolução demográfica em Portugal tem-se revelado pouco dinâmica, com uma estrutura etária progressivamente envelhecida. Este fenómeno é projetado pelo aumento da esperança média de vida e da diminuição da taxa de natalidade, resultando numa tendência de envelhecimento demográfico que se intensificou nas últimas décadas. Este processo é caracterizado pelo aumento da proporção de idosos na população e pelo crescente índice de dependência dos mesmos. Infelizmente, muitos idosos acabam por enfrentar a solidão, e o isolamento, sem família ou qualquer tipo de suporte que atenda às suas necessidades, o que acontece muitas vezes devido ao abandono por parte dos seus familiares. É alarmante observar que muitos dos idosos que hoje estão sozinhos e desamparados foram, no passado, os responsáveis por aqueles que agora não lhes oferecem o conforto e a companhia de que tanto necessitam.

Deste modo, com o processo de envelhecimento, a dependência dos idosos dá sinais, o que pode ser vista como uma consequência direta, e agravada por fatores como a falta de apoio e afeto familiar, o isolamento, a solidão e a inatividade resultante da reforma. Portanto, com o objetivo de atenuar esses efeitos, é essencial fortalecer o apoio social e familiar, além de incentivar a participação em atividades físicas e cognitivas. Sendo que, somente através de uma abordagem holística, que agregue cuidados de saúde com suporte emocional e social, será possível melhorar a qualidade de vida dos idosos e reduzir a sua dependência.

Assim, com a presente dissertação focou-se na procura da análise do Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança, a partir da perceção dos agentes da Polícia de Segurança Pública. O objetivo foi compreender a forma como esses profissionais compreendem e lidam com os desafios relacionados à segurança dos idosos, e avaliar a eficácia do programa em melhorar o bem-estar desta faixa etária mais vulnerável.

Os resultados obtidos através das entrevistas semiestruturadas e da observação não participante forneceram uma visão abrangente sobre o funcionamento do programa. A investigação revelou que o programa, implementado pela PSP em colaboração com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o Projeto Radar, desempenha um papel crucial na identificação de situações vulneráveis e no acompanhamento dos idosos, contribuindo significativamente para a sua segurança e bem-estar e, conseqüentemente, qualidade de vida.

Relativamente aos objetivos, estes foram alcançados da seguinte forma: no que concerne à identificação do contexto de emergência do programa, foi possível compreender que o mesmo surgiu em resposta às crescentes necessidades de segurança dos idosos, refletindo uma preocupação crescente com o envelhecimento da população e a necessidade de medidas específicas para proteger esta população.

Quanto ao conhecimento do programa por parte dos agentes, verificou-se que foi possível detalhar a prática e os objetivos do programa, destacando a importância das visitas domiciliárias e da colaboração com entidades sociais para a eficácia do trabalho realizado em maior número e com maior suporte.

Por outro lado, os desafios enfrentados pelos agentes que foram identificados incluem a necessidade de recursos humanos para conseguir colmatar as situações de risco que já existem, ou as que existem e não conseguem chegar, bem como a complexidade e dificuldade do primeiro contacto com os idosos.

Por último, no que toca à análise da perceção dos agentes sobre o contributo do programa, foi possível identificar que produz um impacto positivo no bem-estar dos idosos, com melhorias significativas na segurança e na qualidade de vida dos mesmos, embora existam aspetos que possam ser aprimorados.

Posto isto, através de entrevistas semiestruturadas, conseguiu-se captar as perceções e as experiências vividas pelos agentes no âmbito do programa, enquanto a observação não participante permitiu compreender somente como o programa é aplicado no terreno, bem como algumas reações por parte dos idosos que foram visitados. Logo, os métodos adotados foram fundamentais para alcançar os objetivos do estudo definidos, oferecendo, de grosso modo, uma maior compreensão a respeito do programa e do seu impacto no bem-estar dos idosos.

Além disso, a parceria estabelecida com a SCML, na implementação do Projeto Radar, destacou a importância das parcerias com o setor social para enfrentar os desafios do envelhecimento populacional. O projeto complementa o programa ao identificar e avaliar de forma mais abrangente as situações e as necessidades dos idosos, permitindo uma intervenção mais eficaz na medida em que oferece a plataforma, que por sua vez permite articular, com maior facilidade, com a entidade que melhor se adequa à necessidade do idoso.

Neste sentido, considera-se que este projeto não só complementa o programa existente, mas também preenche uma lacuna importante ao identificar e avaliar de maneira mais abrangente as situações e necessidades dos idosos. Salienta-se o uso da

plataforma online, compartilhada com diversas entidades. Este instrumento permite uma articulação mais rápida e eficiente com as entidades adequadas, proporcionando uma intervenção adaptada às necessidades específicas dos idosos. Como resultado, a pesquisa oferece novas perspectivas sobre como melhorar a qualidade de vida dos idosos, destacando a importância das parcerias na abordagem das questões relacionadas ao envelhecimento.

Com base nas informações recolhidas, é recomendável que a Polícia de Segurança Pública considere o reforço de recursos humanos destinados a intervir no âmbito do programa, permitindo aos agentes conseguir chegar a um maior número de idosos, e, por consequência, aumentar a presença e o contacto com as entidades de intervenção social envolvidas e as demais. Dessa forma, estas medidas podem contribuir para uma maior eficácia na proteção dos idosos e no aprimoramento da qualidade de vida dos mesmos.

Neste sentido, para melhorar o programa, seria benéfico aumentar os recursos humanos e fortalecer a colaboração com as instituições parceiras. Talvez a expansão do programa para mais esquadras seja uma solução viável. Atualmente, apenas dois agentes estão atribuídos nesta esquadra para atender a esta freguesia, e, devido a outras funções, não conseguem realizar as visitas domiciliares/acompanhamentos que desejavam. Logo, o essencial seria que houvesse entrada de mais agentes, para que os já envolvidos possam somente dedicar-se ao Programa 65 – Idosos em Segurança.

Uma limitação significativa da pesquisa foi a falta de conhecimento prévio relativamente à parceria existente entre a PSP, a SCML e outros parceiros na implementação do Projeto Radar. Se porventura essa informação tivesse sido conhecida anteriormente, a investigação poderia ter sido alargada com o objetivo de incluir entrevistas com os técnicos da Santa Casa, que articulam e realizam as visitas domiciliares em parceria com os agentes. Realidade que possivelmente teria permitido uma maior recolha de informação e de pontos de vista distintos, enriquecendo e tornando o estudo mais completo.

Outra limitação deste estudo foi a ausência de informações específicas sobre a articulação com a direção técnica do lar, especificamente no caso do idoso sem rede familiar. Acredita-se que, através da parceria entre as várias entidades e do apoio das técnicas envolvidas, tenha havido um papel crucial nos encaminhamentos. No entanto, a falta de clareza sobre essa articulação em termos efetivos limita a compreensão completa do processo.

Em suma, este estudo abre portas para futuras pesquisas que podem explorar em profundidade a eficácia dos programas de apoio ao idoso, noutras esquadras e/ou cidades, assim como a viabilidade do desenvolvimento de novas estratégias para enfrentar os desafios emergentes relacionados ao envelhecimento da população na atualidade.

Referências Bibliográficas

Alves, A. M. C. A. (2003). *A Importância da comunicação no cuidar do idoso* [Dissertação de mestrado, Universidade do Porto]. Repositório Aberto da Universidade do Porto. <http://hdl.handle.net/10216/10508>

Alves, J. F. F. (2023). *Inovação Tecnológica na Saúde: Impacto na Qualidade de Vida dos profissionais e Qualidade dos Serviços prestados* [Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra]. ESTUDO GERAL Repositório científico da UC. <https://hdl.handle.net/10316/112981>

António, S. (2012). Envelhecimento demográfico e relações intergeracionais. *Rediteia* (45), 139-154.

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. (2020, Dezembro 16). *Folhas Informativas – Violência Contra Pessoas Idosas*. Recuperado em 30 de Janeiro, 2024, https://apav.pt/apav_v3/index.php/pt/2586-folhas-informativas-violencia-contra-pessoas-idosas

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. (2024, Abril 17). *Estatísticas APAV: Relatório Anual 2023*. https://vm.apav.pt/apav_v3/index.php/pt/3443-estatisticas-apav-relatorio-anual-2023

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. *Pessoas Idosas Vítimas de Crime e de Violência: Estatísticas APAV 2021-2022*. Recuperado em 30 de Agosto, 2024, de <https://view.genial.ly/64c54ea210816b0018e62319>

Azeredo, Z., & Guerra, M. S., & Martins, M. R. (2020). Qualidade de vida da pessoa idosa: estudo comparativo de alguns determinantes. *Gestão e Desenvolvimento*, (28), 139-158. <https://doi.org/10.34632/gestaoedesenvolvimento.2020.9469>

Azevedo, M. S. A. (2015). *O Envelhecimento Ativo e a Qualidade de Vida: Uma Revisão Integrativa* [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Enfermagem do Porto]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/10776>

Bardin, L. (2004). Definição e Relação com as Outras Ciências. *Análise de Conteúdo*. (pp. 23-41). Edições 70.

Batista, C. S., & Sousa, M. J. (2011). Técnicas de Recolha de Dados. In P. (Ed.), *Como fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios – Segundo Bolonha*. (pp. 71-103). Pactor.

Biblioteca de Literacia em Saúde. (2023, Maio 10). *A Solidão e o Isolamento Social*. SNS 24. <https://www.sns24.gov.pt/guia/a-solidao-e-o-isolamento-social/#existem-dados-sobre-a-solidao-em-portugal>

Cabral, M. M. C. (2019). *O programa apoio 65 – idosos em segurança: proposta de referencial de formação para equipas de proximidade e de apoio à vítima*. [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/30337>

Camacho, L. (2020). *A Resposta Social e o Envelhecimento: Um Estudo Comparativo entre Pessoas Idosas Institucionalizadas, Semi institucionalizadas e não institucionalizadas* [Dissertação de Mestrado, Politécnico de Leiria]. Repositório Institucional do Politécnico de Leiria. <http://hdl.handle.net/10400.8/5943>

Carmo, H., & Ferreira, M. M. (1998). *Metodologia de investigação* (2ª ed.). Universidade Aberta.

Carvalho, N., & Duque, E. (2021). *A importância da realização de atividades como pilar do envelhecimento ativo*. Editorial Cáritas. <https://hdl.handle.net/1822/73724>

Conselho das Finanças Públicas (2024, Junho 26). *Evolução do Desempenho do Serviço Nacional de Saúde em 2023*. https://www.cfp.pt/uploads/publicacoes_ficheiros/cfp-rel-07-2024.pdf

Costa, A. P., & Minayo, M. C. (2018). Fundamentos Teóricos das Técnicas de Investigação Qualitativa. *Revista Lusófona de Educação*, 40(40), 139-153. <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/6439>

Costa, D. (2009). Intervenção Social em Parceria: Fatores Facilitadores e de Bloqueio. *Intervenção Social*, (35), 197–222.

Coutinho, C. P. (2023). Amostra. In C. P. Coutinho (Ed.), *Metodologias de investigação em ciências sociais e humanas: Teoria e prática* (2ª ed., pp. 89–103). Almedina.

Coutinho, C. P. (2023). Recolha de dados. In C. P. Coutinho (Ed.), *Metodologias de investigação em ciências sociais e humanas: Teoria e prática* (2ª ed., pp. 105–1148). Almedina.

Debert, G. G. (2019). O corpo e a reinvenção da velhice. In M. R., (Ed.), *Envelhecimento & Intergeracionalidade olhares interdisciplinares* (pp. 21-39). CRV.

Dias, C. M. (2009). Olhar com Olhos de Ver. *Revista Portuguesa da Pedagogia*, (43-1), 175-188. https://doi.org/10.14195/1647-8614_43-1_9

Fonseca, A. M. (org.) (2018). *Boas Práticas de Ageing in Place. Divulgar para valorizar: Guia de Boas Práticas em Portugal*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian / Faculdade de educação e psicologia — universidade católica portuguesa <http://hdl.handle.net/10400.14/25680>

Fortin, M. F. (1999). Métodos de Amostragem. In M-F. Fortin (Ed.) *O Processo de Investigação: Da conceção à realização* (pp. 201-214). Lusociência.

Freitas, H. L. C. (2016). *Primeiras impressões: o papel da personalidade e dos estados de humor nas inferências sociais a partir de faces* [Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro]. Ria – Repositório Institucional. <http://hdl.handle.net/10773/21400>

Gomes, R. (2002). A Análise de Dados em pesquisa Qualitativa. In. A. A. Zanatta (Ed.), *Pesquisa Social – Teoria, Método e Criatividade*. (pp.67-80). Editora Vozes. <https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>

Gomes, S. M. L. (2014). Estilos de liderança dos diretores técnicos e satisfação dos colaboradores : estudo realizado em IPSS's dos Distritos da Guarda e Viseu [Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. Veritati – Repositório Institucional da Universidade Católica Portuguesa. <http://hdl.handle.net/10400.14/16325>

Gómez, E. E. (2021). Desenhos de investigação qualitativa. In S. P. Gonçalves, J. P. Gonçalves, & C. G. Marques (Orgs.), *Manual de Investigação Qualitativa: conceção, análise e aplicações* (1ª ed., pp. 3-22). Pactor.

Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentidos e formas de uso* (1ªed). Príncipia.

Imaginário, C. M. I. (2004). A Família e o Idoso. In F. (ed.), *O Idoso Dependente em Contexto Familiar – Uma Análise Da Visão Da Família e do Cuidador Principal* (pp.61-81). FORMASAU – Formação e Saúde, Lda.

Imaginário, C. M. I. (2004). Envelhecimento Humano. In F. (ed.), *O Idoso Dependente em Contexto Familiar – Uma Análise Da Visão Da Família e do Cuidador Principal* (pp.39-53). FORMASAU – Formação e Saúde, Lda. (ver se o ED pode ser a editora quando não tem)

Instituto da Segurança Social, I.P. (2004). Envelhecer. *Pretextos*. (17), 4-30. https://www.seg-social.pt/documents/10152/63443/revista_pretextos_17/15e63341-ec1e-46ef-939a-ec08ce5ceca9

Instituto Nacional de Estatísticas. (2014, Março 28). *Projeções de População Residente 2012-2060*. <file:///C:/Users/Nadia/Downloads/28ProjPopResidPortugal2012-2060.pdf>

Instituto Nacional de Estatísticas. (2020, Março 31). *Projeções de População Residente 2018-2080*. <file:///C:/Users/Nadia/Downloads/31ProjPop2018-2080.pdf>

Lisboa, Cidade Com Vida Para Todas as Idades. *Projeto Radar Falar.Escutar.Cuidar*. Recuperado em 1 de Junho, 2024, de <https://lisboacomvida.scml.pt/projeto-radar/>

Luísa, C. (2017). O Envelhecimento Humano. *Teorias Leigas em Pessoas Idosas: Conhecer para Intervir (Guia para Educadores Sociais e Cuidadores)*. (pp. 27-50). Psicosoma.

Marques, M. (2016). *O Apoio aos Idosos pelas Forças de Segurança GNR - Ourém* [Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Leiria]. IC - Online. <http://hdl.handle.net/10400.8/1949>

Marques, S. (2011). *Discriminação da Terceira Idade*. Relógio D'Água Editores.

Mendes, D. C. R. (2022). *Isolamento Social e Redes de Suporte Social em Idosos a Residir na Comunidade* [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Educação de Coimbra]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/42070>

Miranda, T. L. M. (2013). *Actuação policial junto dos idosos. Estudo exploratório na área policial de Queluz, Agualva-Cacém e Rio de Mouro* [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/32183>

Moura, E., & Ramos, R., & Simões, S., & Li, Y. (2021). Técnica de Análise de Conteúdo: Uma Reflexão Crítica. In A. P. Costa, A. Moreira, & P. Sá (Eds.), *Reflexões em torno de metodologias de investigação: análise de dados* (Vol. 3) (pp. 45-59). UA Editora. <http://dx.doi.org/10.34624/dws9-6j98>

Nações Unidas. (2017). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Recuperado em 20 de Agosto, 2024, de https://e4k4c4x9.rocketcdn.me/wp-content/uploads/sites/9/2023/10/PT-UDHR-v2023_web.pdf

Observatório das Migrações. (2017). *Envelhecimento demográfico em Portugal*. Recuperado em 10 de Janeiro, 2024, de <https://www.om.acm.gov.pt/-/3--8>

Osório, A. R. (2007). Os Idosos na Sociedade Actual. In P. I.(ed.), *As Pessoas Idosas*. (pp. 11-46). Instituto Piaget.

Paço, C. A. B. L. (2016). *Solidão e isolamento na velhice: um estudo realizado na Freguesia da Misericórdia em Lisboa* [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas]. U Lisboa. <http://hdl.handle.net/10400.5/13212>

Pais, J., M. (2016). *Nos rastros da solidão: deambulações sociológicas*. 3ª Edição: GD Publishing Ltd. & Co KG, Berlin. <http://hdl.handle.net/10451/24069>

Paulo, C. A. M. F. (2018). *Estereótipos e representações sociais acerca do envelhecimento e da velhice* [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Educação de Bragança]. Instituto Politécnico de Bragança - Biblioteca Digital. <http://hdl.handle.net/10198/18876>

Pereira, R. F. R. (2021). *Reflexão sobre os programas de policiamento de proximidade em Portugal- Modelo Apoio 65- Idosos em Segurança e a necessidade de criação de uma Comissão de Proteção de Idosos* [Dissertação de mestrado, Universidade da Maia]. Repositório Científico da UMAIA. <http://hdl.handle.net/10400.24/2101>

Pimentel, L. M. G. (2001). *O Lugar do Idoso na Família: Contextos e Trajectórias*. Quarteto Editora. (Não estava na Biblioteca)

Polícia de Segurança Pública. (Março, 2023). *Relatório de Atividades PSP - 2022*. Recuperado em 28 de Agosto, 2024, de <https://www.psp.pt/Documents/Instrumentos%20de%20Gest%C3%A3o/Relat%C3%B3rio%20de%20Atividades/2022%20-%20Relat%C3%B3rio%20de%20Atividades%20da%20PSP.pdf>

Polícia de Segurança Pública. *Balanço Social 2023*. Recuperado em 28 de Agosto, 2024, de <https://www.psp.pt/Documents/Instrumentos%20de%20Gest%C3%A3o/Balan%C3%A7o%20Social/Balan%C3%A7o%20Social%20da%20PSP%202023.pdf>

Polícia Segurança Pública. *Apoio 65 – Idosos em Segurança*. Recuperado em 16 de Janeiro, 2024, de <https://www.psp.pt/Pages/atividades/programa-apoio-65.aspx>

Polícia Segurança Pública. *MIPP*. Recuperado em 15 de Janeiro, 2024, de <https://www.psp.pt/Pages/atividades/MIPP.aspx>

Pordata. *Esperança de vida à nascença: total e por sexo (base: triénio a partir de 2001)*. Recuperado em 7 de Maio, 2024, de [https://www.pordata.pt/portugal/esperanca+de+vida+a+nascenca+total+e+por+sexo+\(base+trienio+a+partir+de+2001\)-418](https://www.pordata.pt/portugal/esperanca+de+vida+a+nascenca+total+e+por+sexo+(base+trienio+a+partir+de+2001)-418)

Pordata. *Esperança de vida aos 65 anos: total e por sexo (base: triénio a partir de 2001)*. Recuperado em 29 de Maio, 2024, de

[https://www.pordata.pt/portugal/esperanca+de+vida+aos+65+anos+total+e+por+sexo+\(base+trienio+a+partir+de+2001\)-419](https://www.pordata.pt/portugal/esperanca+de+vida+aos+65+anos+total+e+por+sexo+(base+trienio+a+partir+de+2001)-419)

Pordata. *Famílias unipessoais segundo os Censos: total e com 65 e mais anos*. Recuperado em 7 de Março, 2024, de <https://www.pordata.pt/portugal/familias+unipessoais+segundo+os+censos+total+e+com+65+e+mais+anos-788-6287>

Pordata. *Índice de envelhecimento e outros indicadores de envelhecimento*. Recuperado em 22 de Fevereiro, 2024, de <https://www.pordata.pt/portugal/indice+de+envelhecimento+e+outros+indicadores+de+envelhecimento-526>

Pordata. *Índice de envelhecimento e outros indicadores de envelhecimento segundo os Censos*. Recuperado em 7 de Março, 2024, de <https://www.pordata.pt/municipios/indice+de+envelhecimento+e+outros+indicadores+d+e+envelhecimento+segundo+os+censos-1055-7871>

Pordata. *População residente com 65 e mais anos: total e por grupo etário*. Recuperado em 2 de Março, 2024, de <https://www.pordata.pt/portugal/populacao+residente+com+65+e+mais+anos+total+e+por+grupo+etario-3508>

Pordata. *População residente segundo os Censos: total e por grandes grupos etários*. Recuperado em 7 de Março, 2024, de <https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+segundo+os+censos+total+e+por+grandes+grupos+etarios-22>

Portaria n.º 349/2023 do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. (2023). Diário da República: I Série, n.º 219/2023, 13 de novembro, páginas 27-51. <https://data.dre.pt/eli/port/349/2023/11/13/p/dre/pt/html>

Reis, C. M. O. (2014). *A Reforma e a Satisfação com a Vida* [Dissertação de mestrado, Instituto Superior Bissaya Barreto]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/28943>

Rocha, A. M. C. (2024). *O Papel do Diretor Técnico na Satisfação dos Colaboradores das ERPI e o Impacto na Qualidade dos Cuidados Prestados* [Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. Veritati – Repositório Institucional da Universidade Católica Portuguesa. <http://hdl.handle.net/10400.14/45797>

Rodrigues, V. (2012). A conquista de Matusalém. Azos e limites do envelhecimento ativo. *Rediteia*. (45), 156-160.

Rosa, M. J. V. (2012). Envelhecimentos: Conceitos., *O Envelhecimento da Sociedade Portuguesa*. (pp. 19-25). Relógio D'Água Editores.

Rosa, M. J. V. (2012). Envelhecimento Demográfico: Receios., *O Envelhecimento da Sociedade Portuguesa*. (pp. 34-49). Relógio D'Água Editores.

Rousseau, N., & Saillant, F. (1999). Abordagens de Investigação Qualitativa. In M.-F. Fortin (Ed.) *O Processo de Investigação: Da conceção à realização* (pp.147-159). Lusociência.

Ruquoy, D. (1997). Situação de Entrevista e Estratégia do Entrevistador. In C. A (Ed.), *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais* (1ªed., pp.84-116). Gradiva.

Saianda, B. A. (2022). *Representações Sociais sobre os idosos aos olhos de avós e netos* [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Educação e Ciências Sociais – IP Portalegre]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/40354>

Salselas, T. (2007). O Sistema de Reformas e Pensão Social. In A.U (ed.), *Política social da velhice: texto complementar ao Manual Introdução à gerontologia*.(1ªed., pp. 11-16). Universidade Aberta.

Salselas, T. (2007). *Política social da velhice: texto complementar ao Manual Introdução à gerontologia*. (1ªed). Universidade Aberta

Salselas, T. (2007). Sistema de Ação Social. In A.U (ed.), *Política social da velhice: texto complementar ao Manual Introdução à gerontologia*.(1ªed., pp. 19-34). Universidade Aberta.

Santos, J. P. G (2016). *Envelhecimento e Crime – Estratégias de Prevenção da Criminalidade contra Idosos na área de atuação da Guarda Nacional Republicana* [Dissertação de mestrado, Universidade Nova de Lisboa]. Run – Repositório Universidade Nova. <http://hdl.handle.net/10362/20306>

Santos, P. J. (2022, Julho 3). *Irrevogável*. Associação Sindical dos Profissionais da Polícia. <https://www.aspp-psp.pt/2022/07/03/%F0%9D%90%8F%F0%9D%90%9A%F0%9D%90%AE%F0%9D%90%A5%F0%9D%90%A8-%F0%9D%90%89%F0%9D%90%A8%F0%9D%90%AB%F0%9D%90%A0%F0%9D%90%9E-%F0%9D%90%92%F0%9D%90%9A%F0%9D%90%A7%F0%9D%90%AD%F0%9D%90%A8%F0%9D%90%AC/>

Serafim, F. (2007). *Promoção do bem estar global na população sénior: práticas de intervenção e desenvolvimento de actividades físicas*. [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve]. Sapientia. <http://hdl.handle.net/10400.1/659>

Silva, J. A. (2021). *Violência Contra as Pessoas Idosas*. [Dissertação de Mestrado, Politécnico de Leiria]. Repositório Institucional do Politécnico de Leiria. <http://hdl.handle.net/10400.8/5781>

Sousa, R. M. V. (2009). *Envelhecimento da População Portuguesa – Algumas Decorrências Económicas*. [Dissertação de mestrado, Universidade Técnica de Lisboa]. U Lisboa. <http://hdl.handle.net/10400.5/1728>

Sousa, S. M. T. R. (2013). *Participação dos idosos nas atividades de desenvolvimento pessoal* [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Serviço Social do Porto]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/6252>

Vergueiro, M. E. de C., & Lima, M. P. de. (2010). *O ageism e os maus-tratos contra a pessoa idosa*. *Psychologica*, (52-II), pp. 185-208. https://doi.org/10.14195/1647-8606_52-2_8

World Health Organization. (2022). *Maus-Tratos a Idosos*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/abuse-of-older-people>

Zimerman, G. I. (2000). Estimulação. In. G. I. Zimerman (Ed.), *Velhice: Aspectos Biopsicossociais*. (pp. 133-180). Artmed Editora

Apêndices

Apêndice 1 – Guião da Entrevista

Instituto Politécnico de Leiria
Escola Superior de Educação e Ciências Sociais
Mestrado em Direção e Gestão de Organizações de Intervenção Social
Orientação: Prof. Dr.^a Cezarina Maurício e Prof. Dr.^a Maria Inês Pinto
Discente: Nádía Mehnana Nº 1221294

Guião da Entrevista aos Agentes de Polícia de Segurança Pública - PSP – Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança

Antes de mais, queria agradecer pela colaboração neste estudo para a realização da dissertação de mestrado. Neste sentido, realço mais uma vez o anonimato, sendo as informações obtidas utilizadas somente no âmbito deste estudo.

- Nome:
 - Idade:
 - Habilitações Literárias:
 - Local de Residência:
 - Tempo de Serviço na Polícia de Segurança Pública:
 - Tempo de Serviço no Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança:
1. Será que me pode explicar em que consiste o programa apoio 65 – Idosos em Segurança ?
 2. Quais são os objetivos da implementação deste programa? (*O que pretendem atingir com este programa*)?
 3. Considera que este programa é importante? De que forma ? (*segurança e bem-estar*)?
 4. Será que me pode explicar as funções e tarefas que desenvolve ao abrigo deste programa?

5. Que reações/emoções obtém por parte dos idosos?
6. Da sua experiência neste programa, qual o perfil mais comum dos idosos que acompanha e quais os problemas que mais prevalecem?
7. Na sua perspectiva, que fatores (*favoráveis ou desfavoráveis*) influenciam a implementação do Programa?
8. Que dificuldades tem sentido na sua atuação? (*relação com idosos, identificação dos problemas, articulação com serviços, organizações de intervenção social, etc.*)?
9. Sob o seu ponto de vista, qual é o contributo do Programa na Segurança e no Bem-Estar dos Idosos que acompanha?
10. Qual a opinião do Sr. agente a respeito da eficácia deste Programa? Que resultados tem obtido?
11. No âmbito do Apoio 65, com que entidades articula mais? E em que situações concretas?
12. Habitualmente, nessa articulação, entra em contacto com que profissionais? (*Diretores Técnicos ?*) Como considera essa articulação/comunicação em termos efetivos? (*É fácil? Dá Resultados?*)
13. Quais as mais valias que, no seu entender, este programa oferece ao setor social e às instituições sociais? (*Considera que ajuda a resolver problemas sociais e, conseqüentemente, a tornar a vida das pessoas em situação de vulnerabilidade melhor?*)
14. Qual é a sua perceção quanto aos futuros desafios e/ou obstáculos que poderão existir no âmbito desta problemática e deste programa?
15. Na sua opinião, o que pode ser melhorado neste programa/ na sua atuação?

Apêndice 2 – Consentimento Informado

Consentimento Informado

Nádia Mehnana

Escola Superior de Educação e Ciências Sociais

Instituto Politécnico de Leiria

Por favor, leia este texto antes de aceitar participar no estudo que a seguir se descreve. Não hesite em solicitar mais informações se não estiver completamente esclarecido/a.

Este trabalho de investigação está integrado no plano de estudos do Mestrado em Direção e Gestão de Organizações de Intervenção Social, do Instituto Politécnico de Leiria, e consiste numa dissertação de mestrado, sob a orientação da Professora Doutora Cezarina Maurício e Professora Doutora Maria Inês Pinto. Tem como objetivo principal aprofundar o conhecimento sobre a perceção dos Agentes incorporados no Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança, bem como, a respetiva atuação. Neste sentido, podem participar agentes da PSP integrados no Programa Apoio 65.

A sua participação é extremamente importante e por isso, pedimos-lhe que colabore neste estudo através da realização de uma entrevista, que irá ser gravada e posteriormente transcrita, assegurando sempre a confidencialidade e o anonimato dos dados recolhidos. As suas respostas serão utilizadas apenas no âmbito deste estudo.

O estudo é voluntário e pode, por isso, optar por não participar ou por interromper a entrevista em qualquer momento. Se decidir participar, deverá assinar/rubricar este documento.

Declaro que li e compreendi o consentimento informado e que aceito participar no estudo.

Nome: _____

Data: ____ / ____ / ____

Apêndice 3 – Grelha de Observação

Grelha de Observação

Data da observação: _____
 Hora de início: _____ : _____
 Hora de término: _____ : _____

Local: _____
 Tipo de Atividade: _____
 Idoso: _____
 Caso: _____
 Sinalizado: Sim // Não

Dimensão	Questões de Observação	Observações
Prática Profissional e Abordagem por parte da Polícia de Segurança Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Como é que os agentes iniciam a interação com os idosos? • Os agentes já conhecem alguns idosos? • Quais as principais questões ou tópicos abordados pelos agentes? • Como é que os agentes verificam as condições dos idosos? • Os agentes utilizam algum tipo de formulário durante a visita? 	
Sinalização de Violência Reações por parte do Idoso	<ul style="list-style-type: none"> • Quais os métodos que os agentes usam para identificar sinais de violência ou negligência? • Há alguma interação específica ou comportamento por parte dos agentes sob forma de identificar sinais de risco? • Como os idosos reagem a presença dos agentes? • Os idosos estão dispostos a partilhar informações? Que tipos de informações eles partilham? • Os idosos parecem entender o propósito da visita da PSP? 	
Processo de Encaminhamento de Situações de Risco	<ul style="list-style-type: none"> • Como procedem com o encaminhamento dos idosos para organizações de intervenção social? • Os agentes explicam os próximos passos aos idosos? Como? • Os agentes referem que tipo de organizações os idosos são encaminhados? • Como realizam os contactos posteriormente? • São os polícias que ligam? • É necessário ter autorização prévia e/ou de alguém superior? 	
Ambiente Físico e Condições	<ul style="list-style-type: none"> • Como é o ambiente físico das casas visitadas? (Ex.: organização, limpeza, segurança) 	
Reflexões Finais	<ul style="list-style-type: none"> • Anotar quaisquer observações gerais sobre a visita realizada e a interação. • Ex.: O idoso parecia inicialmente desconfiado, mas depois ficou mais recetivo. // Interação positiva e os agentes demonstraram empatia. 	

Anexos

Anexo 1 – Flyer Informativo - Projeto Radar

Nas últimas décadas, a população 65+ tem aumentado na cidade de Lisboa. Cerca de 128 mil pessoas têm mais de 65 anos.

Destas, aproximadamente **86 mil vivem sozinhas** ou acompanhadas de outra pessoa do mesmo escalão etário.

Muitas destas pessoas **escolheram continuar a residir nas suas casas**, sozinhas ou acompanhadas, devido ao forte **sentimento de pertença e de identidade comunitária**.

Para contribuir para o bem-estar e qualidade de vida destas pessoas que desejam continuar na sua comunidade, os parceiros do Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades, juntamente com a Rede Social de Lisboa, as famílias, vizinhos, comércio local, farmácias e entidades com responsabilidade social, **colocaram em prática o Projeto Radar**.

Uma das prioridades é constituir Radares de base comunitária (voluntários, vizinhos e comércio local) de modo a detetar situações de risco e agilizar uma intervenção ajustada a cada situação, contribuindo para a prevenção do isolamento social e solidão não desejada.

A quem se dirige?
Pessoas com mais de 65 anos de idade que vivem sozinhas ou acompanhadas por pessoas do mesmo escalão etário.

Qual é o seu objetivo?
Reconhecer a população da cidade com mais de 65 anos, atendendo às suas expectativas, privações e potencialidades.

Quem são os Radares?
Comunidade em geral (voluntários, vizinhos, famílias e comércio local) numa lógica simples de falar, escutar e cuidar.

Como pode ajudar as pessoas com mais de 65 anos da sua comunidade?
Qualquer pessoa com princípios e valores de sensibilidade, de solidariedade e respeito pela privacidade individual pode ser um **Radar**. De forma simples, apenas tem de estar atenta à dinâmica diária das pessoas com mais de 65 anos de idade que conhece ou que vivem perto de si.

Se detetar uma mudança significativa no dia-a-dia, no comportamento, na aparência ou na ausência, pode ser um indício. Nestas situações, entra em contacto com os Radares Comunitários e o Informativo Radar.

Quais são os nossos valores e a nossa missão?
O respeito, o reconhecimento, a solidariedade e o cuidado pelas pessoas com mais de 65 anos, assente num trabalho em rede.

Promover bairros residenciais mais comunicativos e atentos, de forma a falar, escutar, e a cuidar de toda a comunidade. Esta é a nossa missão.

FALAR
Se quer participar no Projeto Radar

ESCUTAR
envie-nos um email para projektoradar@scml.pt

CUIDAR
ou contacte-nos para o informativo Radar
213 263 000
9h00 às 18h00
(segunda a sexta)

COMO ATUA O RADAR?

OS RADARES: VOLUNTÁRIOS, VIZINHOS E COMÉRCIO LOCAL

Identificam situações de risco de isolamento e de solidão não desejada, pela simplicidade de falar, escutar e cuidar, a partir de:

- Ausência da pessoa na dinâmica diária
- Ausência ou agravamento dos cuidados da pessoa que cuida
- Ausência de participação no dia-a-dia da Comunidade

INFORMATIVO RADAR



213 263 000

09h00 às 18h00 (de 2ª a 6ª feira)

projektoradar@scml.pt

SERVIÇOS DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

Acionam uma intervenção individualizada e conjunta com a CML, ISS, ARS, PSP, Gebalis, JF e a Rede Social da área de residência.

PLATAFORMA DIGITAL PROJETO RADAR

Possibilita a:

- Otimização e gestão da informação
- Rapidez e celeridade da intervenção
- Maior articulação entre os parceiros
- Acompanhamento mais próximo e continuado das pessoas, atendendo às especificidades de cada situação

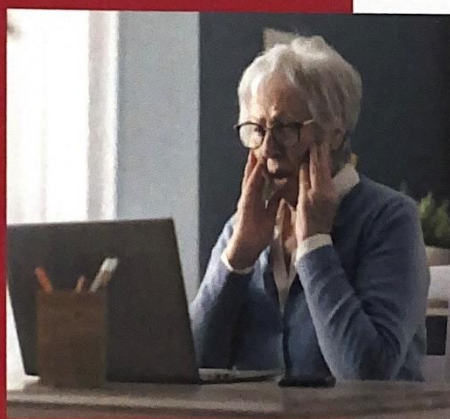
Prevenção / Redução do risco de isolamento e solidão não desejada. Trabalho em parceria: (CML, SCML, ISS, ARS, PSP, Gebalis) com as Juntas de Freguesia, a Rede Social de Lisboa e a Comunidade (voluntários, vizinhos e comércio local)

BURLA *informática*

PROJETO
RADAR
FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

A PSP ALERTA E ACONSELHA

- ✓ NÃO FORNEÇA DADOS PESSOAIS, NEM BANCÁRIOS.
- ✓ DESCONFIE DE ANÚNCIOS, NEGÓCIOS E COMPRAS BONS DE MAIS PARA SER VERDADE.
- ✓ NÃO DIVULGUE NAS REDES SOCIAIS AS SUAS ROTINAS DIÁRIAS NEM OS SEUS PERÍODOS DE AUSÊNCIA DA SUA CASA.
- ✓ EM CASO DE DÚVIDA, PEÇA SEMPRE AJUDA.



SE PRECISAR DE
AJUDA LIGUE

21 POLÍCIA
7654242

OU CONTACTE A
ESQUADRA DA SUA ÁREA
DE RESIDÊNCIA

 **POLÍCIA**
SEGURANÇA PÚBLICA

PERIGOS *em casa*

PROJETO
RADAR
FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

A PSP ALERTA E ACONSELHA

- ✓ NÃO ABRA A PORTA A DESCONHECIDOS.
- ✓ NÃO COMENTE COM NINGUÉM SOBRE BENS VALIOSOS EXISTENTES EM CASA, NEM HÁBITOS OU ROTINAS DE FAMÍLIA.
- ✓ NÃO GUARDE GRANDES QUANTIAS DE DINHEIRO EM CASA.
- ✓ QUANDO SAIR DE CASA, VERIFIQUE SEMPRE SE A PORTA E AS JANELAS FICARAM BEM FECHADAS.
- ✓ TENHA SEMPRE À MÃO OS CONTACTOS DE EMERGÊNCIA, DE FAMILIARES OU VIZINHOS.



SE PRECISAR DE
AJUDA LIGUE

21 POLÍCIA
7654242

OU CONTACTE A
ESQUADRA DA SUA ÁREA
DE RESIDÊNCIA

 **POLÍCIA**
SEGURANÇA PÚBLICA

PERIGOS *nos transportes*

PROJETO
RADAR
FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

A PSP ALERTA E ACONSELHA

- ✓ EVITE FICAR SOZINHO OU ISOLADO.
- ✓ DURANTE A VIAGEM, MANTENHA A BOLSA FECHADA, SEMPRE JUNTO A SI, DE PREFERÊNCIA NA FRENTE DO CORPO.
- ✓ SE UM ESTRANHO SE APROXIMAR DO SEU CARRO E SE SE SENTIR EM PERIGO, BUZINE VÁRIAS VEZES ATÉ CONSEGUIR A ATENÇÃO DE ALGUÉM.
- ✓ SE ACHAR QUE ESTÁ A SER SEGUIDO, ESTACIONE NUM LOCAL SEGURO, NÃO SE DIRIJA PARA CASA E PEÇA AJUDA.



SE PRECISAR DE
AJUDA LIGUE

21 POLÍCIA
7654242

OU CONTACTE A
ESQUADRA DA SUA ÁREA
DE RESIDÊNCIA

 **POLÍCIA**
SEGURANÇA PÚBLICA

PERIGOS *na rua*

PROJETO
RADAR
FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

A PSP ALERTA E ACONSELHA

- ✓ NÃO TRAGA MUITO DINHEIRO NA CARTEIRA E EVITE USAR BENS MUITO VALIOSOS.
- ✓ NÃO LEVE A CARTEIRA NA MÃO, NEM NO BOLSO DE TRÁS DAS CALÇAS. LEVE A BOLSA JUNTO A SI, PRESA DEBAIXO DO BRAÇO.
- ✓ TOME UMA ATITUDE DISCRETA QUANDO FOR AO BANCO LEVANTAR OU DEPOSITAR DINHEIRO.
- ✓ SE SUSPEITAR QUE ALGUÉM O ESTÁ A SEGUIR, ENTRE NUM ESTABELECIMENTO PÚBLICO E PEÇA AJUDA.




SE PRECISAR DE
AJUDA LIGUE

21 POLÍCIA
7654242


OU CONTACTE A
ESQUADRA DA SUA ÁREA
DE RESIDÊNCIA

 **POLÍCIA**
SEGURANÇA PÚBLICA

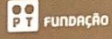
Anexo 6 – Flyer Informativo – Pulseira “Estou aqui”.


estou aqui 
adultos


O sorriso não tem idade nem condição


 POLÍCIA
SEGURANÇA PÚBLICA


AA00000
Call/Liga 112


 FUNDAÇÃO


 As pulseiras **ESTOU AQUI** são dirigidas a pessoas que, em função da idade ou de patologia, possam ficar desorientadas ou inconscientes, ainda que momentaneamente na via pública.


 São um modo rápido e seguro de efetivar o encontro da pessoa com familiar/responsável, previamente identificado.


 A pulseira não possui localizador GPS ou outro sistema de localização.


 Não é um dispositivo de emergência médica.


 POLÍCIA
SEGURANÇA PÚBLICA


 SGM
SECRETARIA
GERAL
MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO FEDERAL


 PT
FUNDAÇÃO

 SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa

 Fundação LIGA

 alzheimer

 POLÍCIA

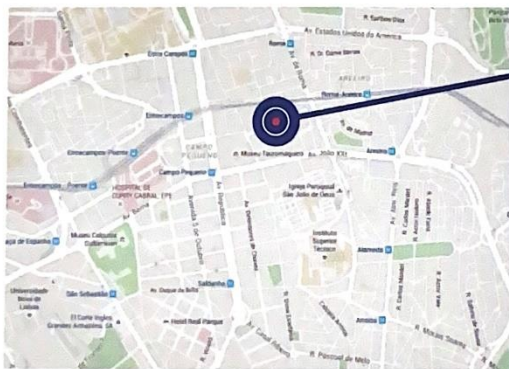
 Câmara de Lisboa

Programa Estou Aqui Adultos

para aderir (GRÁTIS)

- 📍 As pulseiras do Programa são gratuitas, pessoais e intransmissíveis
- 📍 Para receber a pulseira deverá fazer o registo prévio no website: estouaqui@psp.pt. Depois é só seguir as instruções
- 📍 Depois de validar o registo ser-lhe-á enviada uma mensagem de e-mail com indicação de que se deve deslocar à Esquadra da PSP por si escolhida
- 📍 A inscrição pode ser feita pelo próprio ou através de representante (familiar ou instituição) e implica a concordância com as normas do programa
- 📍 O tratamento da informação do Programa garante plenamente os direitos dos cidadãos quanto à proteção dos seus dados pessoais
- 📍 Os registos são válidos por dois anos. Após esse período os utilizadores que queiram continuar a usufruir do programa deverão fazer um novo registo

funcionamento



Um cidadão é encontrado inanimado ou desorientado na via pública sem qualquer documento.

O cidadão tem no pulso a pulseira com o código alfanumérico XX7XXXX77 e alguém liga 112 e informa a situação

A chamada é transferida para a Esquadra da zona onde está o cidadão e é enviada uma patrulha da PSP no local.

É identificado o cidadão e contactada a pessoa responsável para se deslocar ao local e/ou Unidade de Saúde e/ou Esquadra

Resposta mais rápida e mais segura

- 📍 A nossa resposta e a ajuda de outras entidades depende de uma avaliação, identificação e diagnóstico rápido. É essa solução que o Programa dá.



Para mais informações: estouaqui@psp.pt | +351 218 111 087 (entre as 09:00 e as 17:00 durante a semana)

Anexo 7 - Íman – Informativo Radar

