

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBÁ**

**Andréa da Silva Peçanha**

**IDENTIFICAÇÃO E DESDOBRAMENTO DAS  
NECESSIDADES GENÉRICAS DA POPULAÇÃO  
IDOSA DO MUNICÍPIO DE ITAJUBÁ**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-  
Graduação em Engenharia de Produção como  
requisito parcial à obtenção do título de *Mestre em  
Engenharia de Produção*

**Orientador:** Prof.: Carlos Eduardo Sanches da Silva, Dr.

**Itajubá**

**2004**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBÁ**

**Andréa da Silva Peçanha**

**IDENTIFICAÇÃO E DESDOBRAMENTO DAS  
NECESSIDADES GENÉRICAS DA POPULAÇÃO  
IDOSA DO MUNICÍPIO DE ITAJUBÁ**

Dissertação aprovada por banca examinadora em 26 de abril de 2004, conferindo ao autor o título de *Mestre em Engenharia de Produção*

**Banca Examinadora:**

Rita de Cássia Magalhães Trindade Stano

Kleber Cavalcanti de Nóbrega

**Itajubá**

**2004**

## DEDICATÓRIA

Como uma justa homenagem, dedico este trabalho aos meus pais Carlos Alberto Araújo Peçanha e Maria Isabel da Silva Peçanha, as minhas irmãs Cristiane da Silva Peçanha e Karla Maria da Silva Peçanha Pereira, aos meus amigos e parentes que, de forma direta ou indireta contribuíram em algum momento dessa longa jornada e, que me apoiaram em todas as situações da minha vida.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos os professores da UNIFEI e aos meus colegas que me atenderam prontamente com todas as informações necessárias para o enriquecimento da minha dissertação.

Em especial, agradeço ao professor Dr. Carlos Eduardo Sanches da Silva pelos dados que tanto contribuíram na elaboração deste trabalho, e pela correta condução e paciência no decorrer destes anos. Agradeço a CAPES pelo apoio financeiro.

## RESUMO

O presente trabalho discorre sobre as necessidades genéricas da população idosa. Tendo como objetivo geral identificar, desdobrar e hierarquizar as necessidades genéricas da população idosa e objetivos específicos identificar o perfil dos entrevistados; avaliar a utilização da entrevista para desdobrar as necessidades genéricas; avaliar a utilização do questionário para hierarquizar as questões desdobradas à partir das necessidades; e comparar as necessidades da população idosa de renda média/alta com as de baixa renda. Realizou-se uma revisão bibliográfica sobre as técnicas de identificação de necessidades, as necessidades genéricas, métodos de investigação segundo modelo de Kano, e escolheu a entrevista como técnica a ser implementada.

As necessidades genéricas da população idosa identificadas na revisão bibliográfica sugerem a carência de pesquisas em relação às mesmas, exceto a saúde. Além de identificar oportunidades para o Estatuto do Idoso, ou seja, incorporar as necessidades de justiça/segurança e as vias públicas.

Através de entrevistas individuais, com dois grupos de estudo de caso (renda baixa e média/alta) pertencentes ao município de Itajubá, as necessidades genéricas foram desdobradas e hierarquizadas. O uso da entrevista permitiu desdobrar as onze necessidades genéricas, para o município de Itajubá, em oitenta e quatro questões, sendo posteriormente priorizadas apenas vinte e quatro.

A técnica de entrevista demonstrou ser válida para investigar o desdobramento das necessidades genéricas e sua hierarquização. Pois permite ser realizada a um baixo custo, em um curto espaço de tempo, podendo ser sistematizada através das questões identificadas, do cadastro das “pessoas-chaves” e posterior disposição e análise dos resultados.

## ABSTRACT

The present work discourses on the generic necessities of the aged population. A bibliographical revision was made fulfilled on the techniques of identification of Needs, the generic necessities, inquiry methods according to Kano Model, and chose the interview as technique to be implemented .

The identified generic necessities of the aged population in the bibliographical revision suggest the lack of research in relation to the identified generic necessities ( except the health), besides identifying chances/opportunities for the Statute of the Aged, this means, incorporating the necessities of justice/security and the publish ways.

Through individual interviews, with two groups of study of cases (low and medium / high income) pertaining to the city of Itajubá, the generic necessities had been unfolded and prioritized. The use of the interview allowed us to unfold the eleven generic necessities for the city of Itajubá, in eighty four questions, being later only twenty four prioritized.

The interview technique demonstrated to be valid to investigate the unfolding of the generic necessities and its prioritization, because it allows to be carried through a low cost, in a short time, being able to be sistemized through the identified questions of the “key-persons” cadaster and posterior disposal and results analysis.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Qualificando a “voz do cliente” – Modelo Kano. ....	14
--	----

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Matriz Bidimensional para classificação dos temas estudados. ....	15
Quadro 2 – Classificação dos resultados obtidos.....	16
Quadro 3 – Atributos propostos por Kano e os métodos típicos de investigação. ....	16

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Frequência.....	28
Tabela 2 – Matriz de Planejamento de Serviços do Município Itajubense – Idosos.....	30
Tabela 3 – Necessidades Genéricas.....	43
Tabela 4 – Perfil dos Entrevistados de renda baixa.....	50
Tabela 5 – Perfil dos Entrevistados de renda média/alta.....	51
Tabela 6 – Classificação final e comentários do Grupo Renda Baixa.....	52
Tabela 7 – Classificação final e comentários do Grupo Renda Média/alta.....	53
Tabela 8 – Conversão da prioridade em nota.....	54
Tabela 9 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Saúde.....	55
Tabela 10 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Saúde.....	55
Tabela 11 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Vias Públicas.....	57
Tabela 12 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Vias Públicas.....	58
Tabela 13 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Transporte.....	60
Tabela 14 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Transporte (continua).....	61
Tabela 15 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Moradia. .....	63
Tabela 16 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Moradia.....	64
Tabela 17 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Profissionalização/Trabalho.....	65
Tabela 18 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Profissionalização/Trabalho.....	66
Tabela 19 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Respeito. .....	67
Tabela 20 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Respeito.....	68
Tabela 21 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Justiça/Segurança.....	69
Tabela 22 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Justiça/Segurança.....	70
Tabela 23 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Esporte/Lazer/Cultura.....	72
Tabela 24 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Esporte/Lazer/Cultura.....	72
Tabela 25 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Alimentação.....	74
Tabela 26 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Alimentação.....	74
Tabela 27 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Educação. .....	76

Tabela 28 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Educação.....	77
Tabela 29 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Assistência Social. ....	79
Tabela 30 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Assistência Social. ....	79
Tabela 31 – Prioridades identificadas no desdobramentos das necessidades genéricas da população idosa.....	83

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Percentual de Necessidades Identificadas e Número de Entrevistas ou Grupos ..	46
Gráfico 2 – Priorização das necessidades em relação a Saúde .....	56
Gráfico 3 – Priorização das necessidades em relação as Vias Públicas .....	58
Gráfico 4 – Priorização das necessidades em relação ao Transporte.....	62
Gráfico 5 – Priorização das necessidades em relação a Moradia .....	64
Gráfico 6 – Priorização das necessidades em relação a Profissionalização/Trabalho .....	66
Gráfico 7 – Priorização das necessidades em relação ao Respeito .....	68
Gráfico 8 – Priorização das necessidades em relação a Justiça/Segurança .....	71
Gráfico 9 – Priorização das necessidades em relação ao Esporte/Lazer/Cultura .....	73
Gráfico 10 – Priorização das necessidades em relação a Alimentação .....	75
Gráfico 11 – Priorização das necessidades em relação a Educação .....	78
Gráfico 12 – Priorização das necessidades em relação a Assistência Social.....	80

## LISTA DE SIGLAS

CRM	Customer Relations Management
DIU	Dispositivo Intra Uterino
ECs	Exigências do Cliente
EUA	Estados Unidos da América
QFD	Quality Function Deployment
GFs	Grupos de Foco
ISO	International Organization for Standardization
JUSE	Union of Japanese Scientists and Engineers
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
NBR	Norma Brasileira
NC	Necessidades dos Clientes
PDPC	Process decision Program Chart
PNI	Política Nacional do Idoso
PTP	Padrão Técnico de Processo
RQ	Requisitos da qualidade
SI	Sistema de Informações
TIC	Técnica do Incidente Crítico
UNIFEI	Universidade Federal de Itajubá

# SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....	1
1.1 – JUSTIFICATIVA DO TEMA .....	1
1.2 – OBJETIVOS DA PESQUISA .....	6
1.2.1 – Objetivo Geral.....	6
1.2.2 – Objetivos Específicos .....	6
1.3 – METODOLOGIA DE PESQUISA .....	7
1.4 – ESTRUTURA DO TRABALHO .....	8
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>9</b>
<b>IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES</b> .....	<b>9</b>
CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....	9
2.1 – DEFINIÇÕES DE NECESSIDADES X EXPECTATIVA.....	9
2.2 – MÉTODOS DE INVESTIGAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS CLIENTES .....	13
2.2.1 – Modelo Kano .....	13
2.2.2 – Reclamações de clientes .....	17
2.2.3 – Grupos de Foco (GFs).....	17
2.2.4 – Entrevistas Individuais.....	21
2.2.5 – Customer Relations Management - CRM.....	23
2.3 – DESDOBRAMENTO DA FUNÇÃO QUALIDADE - QFD.....	24
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>31</b>
<b>NECESSIDADES GENÉRICAS DA POPULAÇÃO IDOSA</b> .....	<b>31</b>
CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....	31
3.1 – DEFINIÇÃO DE IDOSO E A CRESCENTE IMPORTÂNCIA DA POPULAÇÃO IDOSA .....	31
3.2 – A ABORDAGEM GOVERNAMENTAL E CIENTÍFICA EM RELAÇÃO À POPULAÇÃO IDOSA .....	38
3.3 – NECESSIDADES GENÉRICAS DA POPULAÇÃO IDOSA .....	43
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>45</b>
<b>USO DA ENTREVISTA PARA DESDOBRAR E HIERARQUIZAR AS NECESSIDADES GENÉRICAS DA POPULAÇÃO IDOSA</b> .....	<b>45</b>
CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....	45
4.1 – ENTREVISTAS INDIVIDUAIS .....	45
4.2 – TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS .....	47
4.3 – JUSTIFICATIVA DAS TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS ESCOLHIDA .....	49
4.4 – ELABORAÇÃO DA ENTREVISTA .....	49
4.5 – ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO .....	49

4.6 – TABULAÇÃO DOS DADOS .....	50
<b>CAPÍTULO 5 .....</b>	<b>81</b>
<b>CONCLUSÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS.....</b>	<b>81</b>
5.1 - CONCLUSÕES .....	81
5.2 - RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS .....	85
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO A – POLÍTICA NACIONAL DO IDOSO – PNI – LEI Nº 8.842 .....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXO B - ESTATUTO DO IDOSO - LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003.....</b>	<b>98</b>
<b>ANEXO C - MATRIZ BIDIMENSIONAL PARA CLASSIFICAÇÃO DOS TEMAS ESTUDADOS (MODELO KANO).....</b>	<b>131</b>
<b>ANEXO D - QUESTIONÁRIO DE PRIORIDADES DAS NECESSIDADES DESDOBRAMENTO DAS NECESSIDADES GENÉRICAS DA POPULAÇÃO IDOSA .....</b>	<b>134</b>

# Capítulo 1

## Introdução

### Considerações Iniciais

Neste capítulo são descritos os aspectos relacionados ao contexto do desenvolvimento da pesquisa, ou seja, a ênfase de se identificar as necessidades do cliente para melhorar as decisões gerenciais, especificamente as relacionadas à gestão municipal no que se refere às necessidades da população idosa. O problema da pesquisa é apresentado, bem como seus pressupostos, limitações, objetivos e a descrição da metodologia utilizada para sua realização.

### 1.1 – Justificativa do tema

A compreensão das necessidades do cliente acompanha a evolução do conceito de Qualidade. Quando o controle da qualidade se fazia apenas com a inspeção, entendida esta como a conformidade com especificações, a presença do cliente acontecia de forma implícita e indireta, por intermédio destas. Mais tarde, Juran, em 1964, viria a definir qualidade como a adequação ao uso, estabelecida inequivocadamente pelo cliente (JURAN, 1992). Crosby, em 1979, apresenta a qualidade como conformidade com os requisitos do cliente (CROSBY, 1992). Já nos anos 80, Noriaki Kano desenvolveu um modelo de análise da percepção do cliente, cujos requisitos indicam direções a seguir de modo a satisfazer e a exceder as expectativas dos clientes (KANO, 1995). Por sua vez, David Garvin (1988) estudou a definição de qualidade e concluiu que a mesma é um conceito multidimensional que torna possível competir com êxito no mercado apostando apenas nas dimensões mais importantes para o cliente (GARVIN, 1992). Nos anos 90, temos: as normas NBR ISO 9000, que abordam o foco no cliente; os prêmios de excelência que possuem como critério os clientes; e a metodologia seis sigma que fundamenta-se em reduzir a variabilidade dos resultados oferecidos aos clientes. Surge um elo comum, consensual, a preocupação com a satisfação do cliente.

Reforça La Londe (1998), afirmando que a satisfação dos clientes não é uma opção: é uma questão de sobrevivência para qualquer organização. Complementa que é necessário compreender que:

- A satisfação dos clientes e a habilidade da empresa de obter lucros são variáveis interdependentes. Os lucros permitem realizar o objetivo de satisfazer os clientes e

simultaneamente os lucros são resultados da eficiência com que a organização atende os requisitos e expectativas de seus clientes;

- O princípio é, primeiro, compreender as necessidades dos clientes, em seguida, possuir os processos sistemáticos e consistentes capazes de atender essas necessidades. Isso implica em saber traduzir essas necessidades em requisitos, priorizá-los e cumpri-los. O ciclo descrito é dinâmico e necessita recursos para coletar e analisar dados e informações, sistematicamente, para entender os requisitos e as percepções dinâmicas dos clientes;
- As necessidades dos clientes evoluem constantemente. Uma forma de obter vantagem competitiva é antecipar as necessidades dos clientes. Os investimentos nestas atividades produzem retornos, quase sempre, a meio e longo prazo;
- A cultura orientada para o cliente só existe quando às pessoas que integram a organização fazem alguma coisa para cumprir com os requisitos dos clientes, e portanto influenciam sua satisfação, começando, é claro, pela Alta Administração.

A dificuldade normalmente não é obter dados, mas definir quais dados interessam, assegurando que os dados sejam úteis e confiáveis, isso implica basicamente em coletar, dispor e analisar os dados.

Segundo Lin et al. (1995), identificar e compreender as necessidades dos clientes, através de informações provenientes do mercado, propicia aos gestores subsídios para o processo decisório. A ênfase é dada nas técnicas adequadas para ouvir os clientes, converter a voz original em verdadeiras necessidades e organizar as informações numa forma útil para o desenvolvimento de produtos e serviços. Complementam Shiba et al (1997) que: “a voz do cliente é difícil de ser ouvida. Clientes não possuem os dados completos, específicos e necessários para a elaboração ou a melhoria de um produto. Ao contrário, usam idéias vagas e linguagem emocional”. Vale ressaltar que para máquinas e equipamentos é comum que o cliente especifique tecnicamente seus requisitos.

Segundo Gianesi et al (1996), pode-se considerar que as necessidades de um cliente são menos mensuráveis do que suas expectativas. O que o cliente expõe numa pesquisa são suas expectativas em relação a um serviço. Determinar as necessidades dos clientes pode envolver certo grau de julgamento de valor por parte do fornecedor do serviço que pretende identificá-las. Isto pode levar a equívocos se o fornecedor do serviço achar que sabe o que os clientes precisam, quando, em muitos casos, nem os próprios clientes sabem ao certo. O que os clientes sabem e, portanto, são capazes de transmitir é o que eles esperam de um serviço.

Conseqüentemente, é mais fácil identificar as expectativas dos clientes do que suas reais necessidades.

Muitas informações sobre as necessidades e desejos dos clientes são encontradas no setor comercial, mas, em geral, são transmitidas de forma parcial e desorganizadas para o processo de desenvolvimento de produtos e serviços. É importante que as empresas se esforcem para obter essas informações, sistematicamente, por meio de pesquisas de mercado, praticando o verdadeiro sentido de orientação pelo cliente (LIN et al. 1995).

Lin et al. (1995) dizem que várias questões surgem quando desejamos ouvir os clientes diretamente:

- 1- Qual é o segmento –alvo de mercado (público – alvo)?
- 2- Qual técnica será utilizada para a obtenção das informações?
- 3- Qual será o tamanho da amostra?
- 4- Como as pessoas serão selecionadas?

As respostas precisas a cada uma dessas questões são fundamentais para se garantir a qualidade dos dados que servirão de base para a tomada de decisões. É preciso estar consciente de que a qualidade do projeto está diretamente associada à qualidade dos dados obtidos; pode-se dizer que os produtos e serviços são bons à medida que os dados em que se baseiam o são.

As informações obtidas junto aos clientes por meio de pesquisas de mercado, ou quaisquer outros métodos, produzem uma grande quantidade de informações, denominadas dados originais. Em geral, os clientes não expressam suas necessidades diretamente, mas por meio de descrições sobre seus desejos.

Silva (1996) diz que as necessidades são derivadas do comportamento de um grupo de clientes que constitui um segmento de mercado. Desta forma, a identificação das necessidades a partir do cliente potencial requer uma metodologia de abordagem sócio-psicológica.

O objetivo principal ao realizar pesquisas de mercado é descobrir as verdadeiras necessidades dos clientes, portanto, é preciso converter os dados originais em necessidades, denominadas normalmente por itens exigidos. No início do desenvolvimento de produtos e serviços é importante pensar em todas as possíveis necessidades dos clientes; recomenda-se que a equipe crie novas exigências, exercitando a imaginação a partir dos dados originais dos clientes. Os itens exigidos se referem a necessidades de todo tipo: qualidade intrínseca do produto ou serviço, preço, etc. É conveniente classificar estes itens para serem utilizados no momento adequado do desenvolvimento. Nesta etapa, o interesse é identificar e organizar os

itens exigidos que se referem à qualidade intrínseca do produto ou serviço que são denominados qualidade exigida (LIN et al. 1995).

Shiba et al. (1997) dizem que os usuários e clientes raramente especificam em termos quantitativos o que as empresas precisam fazer para satisfazer suas necessidades. Portanto, a semântica é o estudo científico da relação entre a linguagem e a realidade, que se fundamenta em dados qualitativos.

As exigências do cliente (ECs) são afirmações qualitativas claras e detalhadas das necessidades do cliente. Considerando-se que a voz original do cliente pode estar longe da precisão, são necessários métodos para coletar, dispor e transformar corretamente suas falas originais em ECs (SHIBA et al, 1997).

Segundo Shiba et al (1997), um método que permite coletar, dispor e analisar dados qualitativos foi desenvolvido pelo Comitê de Pesquisa das sete Novas Ferramentas do Planejamento da Qualidade da JUSE (presidido por Yoshinobu Nayatani). As sete novas ferramentas do planejamento da qualidade fornecem o meio para entender situações complexas e fazer planos apropriados; são os diagramas:

- De Afinidade
- De relações
- Matricial
- De árvore
- PDPC (Process Decision Program Chart)
- De setas
- De matriz de priorização

As sete novas ferramentas foram desenvolvidas para se manipular dados qualitativos. Neste sentido, Back e Forcelini (1997) explicam que o QFD (Quality Function Deployment) é eficiente para transladar vontades de clientes (natureza abstrata) em dados concretos de projeto.

A definição do Desdobramento da Função Qualidade (QFD) é um método de desenvolvimento de produtos e serviços, que busca identificar quais são os desejos e exigências dos clientes para projetar produtos e serviços que os satisfaçam (OHFUJI et al., 1997). Vale observar que a coleta dos dados qualitativos é realizada através de métodos específicos que necessitam ser identificados e implementados corretamente para assegurar a confiabilidade dos dados de entrada do QFD. Sassi e Miguel (2002) divulgaram o resultado de suas pesquisas quanto ao uso do QFD no Brasil, tendo como resultados que:

“No total, foram analisados artigos publicados em congressos e simpósios, identificando 61 artigos de QFD publicados no Brasil de 1995 a 2001, onde 38,9% fazem parte do desenvolvimento de produtos e 61,1% do setor de serviço (foram desconsiderados os artigos sobre estudo da metodologia do QFD). No setor de serviços, os casos foram aplicados em diversos ramos, observou-se que o QFD foi aplicado em 8,1% em saúde 5,4% dos casos em ensino e 2,7% em cada um dos casos de telecomunicações, Internet, clubes, laboratórios, shopping, serviços automotivos, dentre outros. No desenvolvimento de produtos, 20,8% mais freqüentes as aplicações foram para produtos automotivos e 12,5% em alimentos. Após a análise, verificou-se que todas as empresas que implantaram o método do QFD alcançaram resultados positivos”.

Verificam-se nos resultados da pesquisa de Sassi e Miguel (2002) que não se identificou no Brasil a utilização do QFD contribuindo para a gestão municipal.

Segundo Barroso et. al. (2003), nas últimas décadas tem havido modificações consideráveis em relação ao número de idosos no Brasil. Isto pode ser verificado, observando-se que a forma da “pirâmide demográfica” muda de 1970 para o ano de 2000, transformando-se de uma forma piramidal para uma “retangularização” progressiva e os dados apontam um crescimento do número de pessoas idosas. Apesar da relativa diminuição do número de crianças, e do aumento do número de idosos, a proporção da faixa mais jovem ainda é maior do que a encontrada nos países desenvolvidos. No Brasil, durante os próximos anos, a proporção da população idosa permanecerá sendo menos de 10% do total e consistirá caracteristicamente em um grupo de “jovens idosos”, cuja idade vai de 60 a 69 anos.

As perspectivas de uma sociedade em envelhecimento no Terceiro Mundo são surpreendentes. Segundo o previsto, países como Brasil, Indonésia, Paquistão, México e Nigéria, entre outros, suplantarão os países europeus na classificação de países com os maiores números de idosos (BARROSO et. al., 2003).

O Brasil não é um país homogêneo, possui variações regionais muito acentuadas: bem como áreas de pobreza absoluta e regiões industrializadas bastante desenvolvidas.

Apesar do fato de o número de idosos estar aumentando no país como um todo, continua a existir uma variação significativa na proporção de idosos entre estas duas áreas.

Os problemas associados às populações em processo de envelhecimento são geralmente encarados como de maior significado apenas nos países desenvolvidos, onde o deslocamento demográfico ocorreu em grande parte durante o século passado e já vem atraindo seriamente a atenção pública durante os últimos vinte anos.

Sardá (1997) diz que no artigo terceiro, item primeiro da Lei 8.842, de 4 de Janeiro de 1994: “A família, a sociedade e o Estado têm o dever de assegurar ao idoso todos os direitos da cidadania, garantindo sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem estar e direito à vida”. Porém, Chaimowicz (1998) diz que os idosos não encontram amparo adequado no sistema público de saúde e previdência, acumulando seqüelas de doenças e desenvolvem incapacidades, perdendo sua autonomia e qualidade de vida.

À medida que envelhecem e que eventualmente se tornam mais frágeis, as pessoas deveriam dispor de condições adaptadas às suas crescentes necessidades de assistência.

A velocidade com a qual o processo de envelhecimento vem ocorrendo deverá determinar grandes dificuldades à sociedade brasileira, tornando-se cada vez mais urgentes discussões na sociedade e posterior inclusão no planejamento municipal das necessidades da população idosa.

Conforme exposto, pode-se estabelecer que é necessário aperfeiçoar o planejamento municipal contemplando as necessidades da crescente população idosa, e que métodos para coletar essas necessidades são necessários, além da pesquisa de Sassi e Miguel (2002) não terem identificado aplicações do QFD na gestão municipal. Tais evidências contribuem para justificar o tema e o objeto de estudo desta dissertação, descrito na pergunta de pesquisa:

*Como identificar, desdobrar e hierarquizar as necessidades da população idosa em relação ao município?*

## **1.2 – Objetivos da Pesquisa**

### **1.2.1 – Objetivo Geral**

- Identificar, desdobrar e hierarquizar as necessidades genéricas da população idosa.

### **1.2.2 – Objetivos Específicos**

- Identificar o perfil dos entrevistados;
- Avaliar a utilização da entrevista para desdobrar as necessidades genéricas da população idosa;
- Avaliar a utilização do questionário para hierarquizar as questões desdobradas à partir das necessidades genéricas da população idosa;
- Comparar as necessidades da população idosa de renda média/alta com as de baixa renda.

### 1.3 – Metodologia de Pesquisa

Para Christo (2001), a metodologia é relevante no contexto da pesquisa científica, porque se refere ao método científico, que trata das regras disciplinares da ciência, fornecendo as diretrizes e orientações de como proceder, como pesquisar, qual a seqüência correta a seguir, quais técnicas utilizar, etc., como o objetivo de atribuir confiabilidade aos resultados.

A proposição de identificar, desdobrar e hierarquizar as necessidades da população idosa em relação a ações municipais, impõe a necessidade de análises qualitativas (HOPPEN, 1996).

De acordo com Bryman (1989), os principais métodos de pesquisa são: pesquisa experimental (experimental research), pesquisa de levantamento (survey research), estudo de caso (case study) e pesquisa ativa ou pesquisa-ação (action research).

Yin (1984) apresenta três condições para a escolha do método de pesquisa a ser adotado: tipo de questão colocada; grau de controle que o pesquisador tem sobre os eventos; grau de focalização no contemporâneo como oposição a eventos históricos.

O tipo de questão de pesquisa para este trabalho é “como”; o pesquisador não tem controle sobre os eventos comportamentais, e que o foco está em eventos contemporâneos. Tais pressupostos direcionam para o estudo de caso.

Segundo Yin (1993), quando se deseja investigar tópicos com sentido mais amplo e menos limitado; quando se faz necessário cobrir condições contextuais e não somente um determinado fenômeno de estudo e, quando existirem múltiplas fontes de evidências, o estudo de caso é o mais apropriado.

Para Triviños (1987), o estudo de caso é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Considerando a finalidade da presente pesquisa é preciso, em primeiro lugar, diferenciar o tipo de amostragem necessária para a sua execução. Nesse sentido, verificou-se que o mais importante a ser considerado para o tratamento dos dados coletados seria a qualidade das respostas em função da seqüência de aplicação dos instrumentos, ou seja, o importante é que os dados fossem coletados em grupos homogêneos - independentemente de seu tamanho.

Tendo em vista que o que se quer investigar é identificar, desdobrar e hierarquizar as necessidades da população idosa em relação às ações municipais considerou-se como estudo de caso dois grupos de indivíduos em relação a renda: baixa e média/alta.

As fases da pesquisa são realizadas pela coleta de dados, feita através de questionários, entrevistas e dados secundários (artigos, legislações, livros e outros). Posteriormente, os dados serão dispostos e analisados para a obtenção dos resultados e posteriores conclusões.

## **1.4 – Estrutura do trabalho**

Este estudo está estruturado em cinco capítulos. Executando-se este capítulo e o quinto, os demais foram divididos em duas partes: a primeira, relativa à fundamentação teórica; e a segunda, à gestão estratégica de dissertação de mestrado.

No **capítulo 1** faz-se a introdução, considerações iniciais, com a apresentação das justificativas da escolha do tema, pergunta da pesquisa, os objetivos da pesquisa, proposições iniciais, metodologia de pesquisa e estrutura do trabalho.

No **capítulo 2**, descrevem-se, primeiramente, as definições de necessidades e expectativas, identificação e definição dos clientes e as técnicas utilizadas na identificação das necessidades dos clientes, e aborda-se o QFD.

Também como parte da pesquisa bibliográfica, o **capítulo 3** descreve a definição de idoso, a crescente importância da população idosa para a gestão municipal, as legislações e as pesquisas desenvolvidas em relação ao idoso, identificando suas necessidades genéricas.

No **capítulo 4** apresentam-se os resultados obtidos. São descritos as observações e os dados coletados durante a pesquisa de campo, e introduzidas a análise e as considerações a respeito dos estudos de caso, o que conduz às principais conclusões.

As considerações gerais, as contribuições do trabalho, as conclusões e as propostas para trabalhos futuros estão dispostas no **capítulo 5**.

Nas referências bibliográficas, são feitas menções às obras citadas ao longo do texto.

## Capítulo 2

### Identificação das Necessidades

#### Considerações Iniciais

Neste capítulo, descrevem-se as definições de clientes, necessidades e expectativas, e os métodos utilizados na identificação das necessidades dos clientes e o Desdobramento da Função Qualidade (QFD).

#### 2.1 – Definições de Necessidades X Expectativa

São consideradas necessidades do cliente, aquelas características do produto que representam dimensões importantes. Desta forma, o objetivo de determinar as necessidades é estabelecer uma lista abrangente de todas as dimensões da qualidade que descrevem o produto, a fim de elaborar os métodos de medição para avaliá-las (LOVATTO e JOBIM, 1997).

Segundo Ferreira (2003), pode-se definir necessidade como qualidade ou caráter de necessário. Aquilo que é absolutamente necessário, exigência. Já a expectativa é a esperança fundada em supostos direitos, probabilidades ou promessas.

No contexto desta dissertação:

- Necessidade é o que o homem sente quando não possui alguma coisa que lhe é indispensável para viver, levando-o a uma busca de meios para solucionar seus problemas.
- Expectativa é o estado em que o indivíduo se encontra na tentativa da realização de seus objetivos.

As expectativas dos clientes, em dado momento, são menos exigentes que suas reais necessidades, devido ao fato de nenhum dos fornecedores do serviço ser capaz de atendê-las totalmente; desta forma alguns fornecedores estarão procurando capacitar-se para tanto, possivelmente através de avanços tecnológicos, criando assim um diferencial competitivo (GIANESI et al., 1996).

Segundo Pires e Figueiredo (2002), as novas necessidades se traduzem em um marketing voltado para o relacionamento estreito e íntimo entre a empresa e os clientes. A idéia por trás disto é tornar a empresa, do ponto de vista do cliente, a mais adequada para satisfazer as suas necessidades e, ao mesmo tempo, tornar o processo de venda mais lucrativo.

Uma empresa pode também investir em maneiras de se premiar ou privilegiar os clientes mais freqüentes. Isso aumenta consideravelmente a satisfação deles, passam a se sentir mais importantes e não veem motivos para mudar de fornecedor.

Segundo Shiba et al. (1997), um cliente é a pessoa ou grupo que recebe o trabalho que você faz. Este trabalho pode ser um produto ou serviço. Para Juran (1992), os clientes variam de muitas maneiras. Eles podem ser externos ou internos. Podem ser comerciantes, processadores ou usuários finais. Eles variam amplamente em importância econômica. Essas e outras variações influenciam não só a espécie de inteligência necessária, mas também os métodos para a sua obtenção.

Observe que estes não são apenas os clientes imediatos da sua empresa; eles também podem ser qualquer pessoa no fluxo de clientes ao qual seus produtos se dirigem. Um cliente interno é alguém que trabalha para a empresa e depende do trabalho de outros funcionários da empresa para executar seu trabalho.

A competitividade de uma organização depende diretamente da rápida percepção e satisfação das necessidades do mercado, adequação ao uso dos produtos e serviços, considerando também a homogeneidade dos resultados do processo – baixa variabilidade (ISHIKAWA *apud* BARÇANTE, 1998).

Sheth et al (2001) dizem que a pesquisa sobre o comportamento do cliente é importante para criar valor para o cliente e comunicar a ele esse valor.

Em um ambiente competitivo em que as empresas estão cada vez mais pressionadas a fazer mais com menos, as sobreviventes serão aquelas que pesquisam e entendem bem seus clientes. Que valores eles estão buscando e como eles julgam e encontram esses valores no mercado? Assim, a pesquisa sobre o comportamento do cliente é fundamental para a competitividade.

Segundo Sheth et al (2001), há perguntas destinadas a entender as pessoas em seu papel de cliente – saber que produtos e serviços elas compram, como elas compram, como os pagam e qual sua experiência com eles. Essas perguntas determinam se o tipo de consumidor representado por uma pessoa, as perspectivas do produto ou serviço oferecido pela empresa, que tipo de mudanças no projeto de determinados produtos ou serviços poderiam atrair essa pessoa ou que tipo de clientes que ela representa, como esse produto ou serviço lhe poderia ser oferecido e que valor o produto teria para ela.

Conhecer os clientes ajuda as empresas a planejar seus produtos e serviços e, na verdade, ajuda-as a decidir se devem ou não estar alocando recursos (priorizando) em alguns de seus produtos e serviços.

Garvin (1992) categorizou muitas das várias definições de qualidade em cinco abordagens:

- Transcendental - a qualidade é vista como um sinônimo de excelência inata. Sendo definida como o melhor possível em termos da especificação do produto ou serviço.
- Baseada na manufatura - preocupa-se em fazer produtos ou prestar serviços que correspondem precisamente às especificações do projeto, livre de erros. A qualidade do produto está no cumprimento das especificações do projeto.
- Baseada no usuário - assegura que o produto ou serviço está adequado a seu propósito. A definição de qualidade está preocupada com a adequação das especificações ao consumidor e com a conformidade das especificações.
- Baseada em produto - a qualidade é vista como um conjunto mensurável de características que são requeridas para satisfazer o consumidor.
- Baseada em valor - a qualidade é definida em termos de custo e preço.

A palavra qualidade é usualmente utilizada de forma genérica para referir produtos, processos e organizações, sem que isso fique explícito. Isto sugere uma ampla abrangência de conceitos os quais podem assumir diferentes significados para diferentes autores, situações e mesmo para cada área de uma empresa (MARQUESINI, 1995).

De acordo com Feigenbaum (1991), define-se a qualidade como todas as características do produto referentes a marketing, engenharia, produção e manutenção que corresponderão às expectativas do cliente.

Lovatto e Jobim (1997) dizem que ninguém pode pensar em qualidade se não se fixar, primeiro, no que o cliente deseja e, daí, procurar desenvolver um produto que o atenda. A qualidade de um produto fica condicionada ao grau com que ele atende às necessidades e conveniências do consumidor.

Para Kotler (1994), a satisfação do cliente é o nível de sentimento de uma pessoa resultante da comparação do desempenho ou resultado de um produto em relação a suas expectativas. O nível de satisfação é uma função da diferença entre o desempenho percebido e as expectativas. A diferença entre o desempenho apresentado por um produto e aquele esperado pelos clientes é minimizado, quando as suas necessidades e expectativas são conhecidas e transmitidas para as características dos produtos.

Segundo Oliveira (2003), deverão ser levadas em consideração as necessidades dos clientes antes de se adquirir um serviço bem como a satisfação depois da aquisição. Deve

existir a preocupação não só em atrair, mas também em reter os clientes. Portanto, para medir a satisfação dos clientes, as empresas estimulam seus clientes a darem retornos positivos ou negativos após a aquisição e uso de um produto ou serviço.

Os clientes expressam suas necessidades basicamente de maneira verbal e através da linguagem corporal. Desta forma é muito importante o campo da semântica, fazendo a distinção dos dois tipos de linguagem, para saber melhor o que o cliente deseja.

Shiba et al (1997) descrevem dois tipos de linguagem:

- Emocional - usada para transmitir a informação das emoções.
- Descritiva - aquela utilizada para transmitir informação que pode ser validada.

Contudo, para entender o que está acontecendo em uma situação complexa, seja operacional ou de negócios, você precisa de informação lógica, não emocional. Essa é a linguagem descritiva (SHIBA et al. 1997).

Segundo Shiba et al. (1997), os dados de entrada incorretos têm como consequência resultados incorretos. Para que isso seja evitado, é necessário perceber que muito da informação disponível está inicialmente em linguagem emocional. A linguagem emocional é freqüentemente utilizada para expressar necessidades latentes. Você deve transformar a linguagem emocional em linguagem descritiva se quiser compreender a situação suficientemente a ponto de melhorá-la. O primeiro passo: traduzir a linguagem emocional, carregada de sentimento, à linguagem descritiva, mais objetiva. Logo depois, essa linguagem verbal deve ser convertida em parâmetros mensuráveis.

Shiba et al (1997) dizem que o planejamento deve ser focado no cliente, através da clarificação de suas exigências imprecisas ou idéias confusas, uma vez que com freqüência os clientes somente possuem imagens de suas necessidades e exigências. A abordagem proativa transforma necessidades vagas ou invisíveis em especificações precisas sobre novos produtos. O cliente também pode apresentar claras exigências, mas pode não estar ciente do caminho a ser seguido para convertê-las no produto concreto; você pode não saber como resolver o problema verdadeiro. Portanto entre as necessidades invisíveis do cliente e um produto ou serviço novo há muito trabalho a ser feito.

A voz do cliente é usualmente qualitativa, portanto deve incluir o que os clientes não dizem ou não podem dizer. Métodos de pesquisas descontextualizados como inspeção, grupos de trabalho e laboratórios de desempenho humano podem não perceber certos sentimentos ocultos ou podem mudar o significado da fala original (SHIBA et al, 1997). Neste sentido, método de investigação da necessidade do cliente foi desenvolvido e aperfeiçoado.

## 2.2 – Métodos de investigação das necessidades dos clientes

### 2.2.1 – Modelo Kano

O modelo Kano (figura 1) destina-se a compreender o modo como os requisitos do cliente, identificados a partir de investigações, contribuem para a satisfação do mesmo. Os requisitos são classificados em:

- **Obrigatórios:** os atributos obrigatórios ou básicos são os atributos ou necessidades (obrigações) de um produto e não oferecem uma oportunidade de diferenciação do produto. Têm a necessidade de estarem presentes, pois constituem algo que os clientes se habituaram a ver como imprescindível no produto ou serviço. Aumentando o desempenho dos atributos básicos, obtém-se um melhor retorno em termos de satisfação do cliente, entretanto a carência ou o baixo desempenho desses produtos resulta numa extrema insatisfação do cliente;
- **Lineares:** também conhecidos como de desempenho, são aqueles para os quais “mais” é geralmente melhor. A satisfação que provocam junto aos clientes está diretamente associada à extensão da sua presença no produto ou serviço (quanto mais melhor). Por outro lado, a ausência ou carência de desempenho reduz a satisfação do cliente. Das necessidades que o cliente verbaliza, muitas irão se encaixar na categoria de desempenho. Esses atributos irão formar as necessidades mais importantes, onde os conceitos dos produtos e serviços serão avaliados. O preço que cada cliente espera pagar por produto ou serviço está proximamente ligado aos atributos de desempenho;
- **Indiferentes:** a sua presença ou ausência no produto ou serviço não exerce qualquer influência no nível de satisfação dos clientes;
- **Atraentes:** também conhecidos como de excitação, são requisitos que o cliente não espera ver incorporados no produto ou oferecidos no serviço. A sua ausência não provoca insatisfação, mas a sua presença provoca grande satisfação, “encantando” os compradores por se tratar de algo que excede as suas expectativas. Não são falados e nem tampouco esperados pelos clientes, mas podem resultar em um alto nível de satisfação do cliente. Contudo, a ausência de um atributo de excitação não acarreta insatisfação. Um atributo de excitação geralmente satisfaz uma necessidade latente, necessidades reais para as quais os clientes não estão preparados. No mercado competitivo onde produtos manufaturados têm

desempenhos similares a introdução de atributos de excitação pode trazer vantagem competitiva. Entretanto os atributos de excitação evoluem para atributos de lineares (desempenho) ou obrigatórios;

- Questionáveis: a sua análise é inconsistente (respostas contraditórias), normalmente deve-se ao questionário deficientemente ou o entrevistado não compreende a questão.
- Reversos: trata-se da característica que, mesmo quando plenamente incorporada, provoca insatisfação junto ao cliente ou usuário, ou ainda, apesar de ser incompleta, resulta numa satisfação plena do consumidor. Denomina-se também de qualidade reversa.

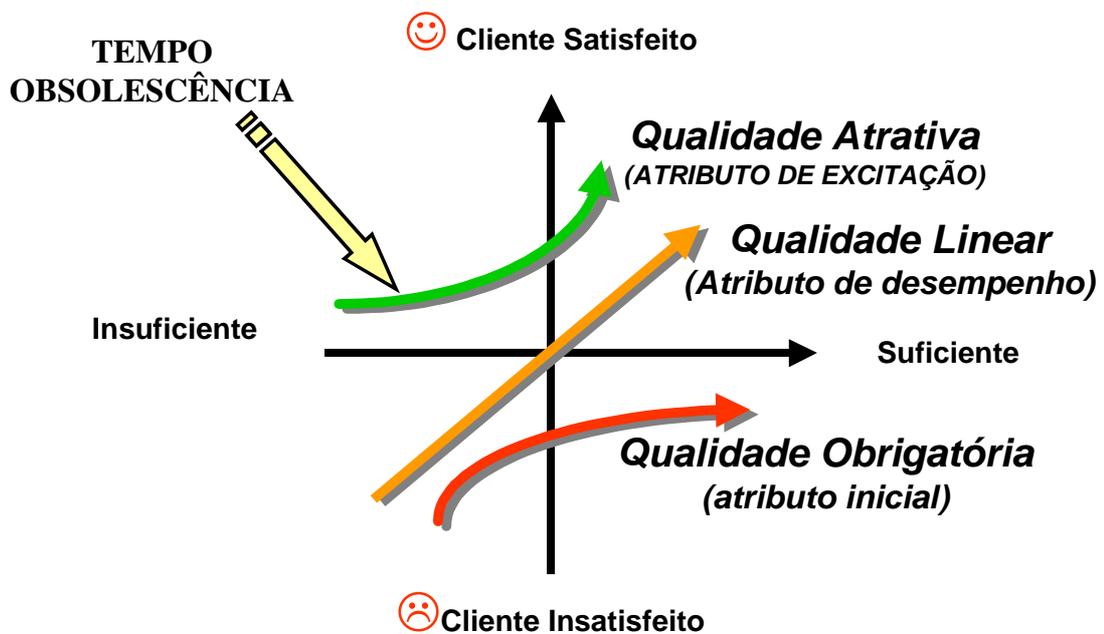


Figura 1 – Qualificando a “voz do cliente” – Modelo Kano.

Fonte: Kano (1991)

Para alcançar sucesso no mercado, um novo produto ou serviço deve procurar obedecer a todos os requisitos obrigatórios, ter um bom perfil face à concorrência nos requisitos lineares, e contemplar o maior número possível de requisitos atraentes, aumentando a probabilidade de satisfazer os clientes (KANO, 1995). No entanto, a categorização de um requisito é intrinsecamente dinâmico. Um requisito que inicialmente era atraente (por exemplo, o controle remoto de uma televisão) pode passar rapidamente a obrigatório, com a evolução das necessidades dos consumidores e na oferta da concorrência. É necessário manter

uma permanente atitude de pesquisa e de identificação de novos requisitos atraentes aos clientes e formas de cumpri-los.

A sistemática da classificação dos requisitos dos clientes começa a partir das respostas dadas a questões colocadas sequencialmente de uma forma funcional (se o produto obedecesse a este requisito, como se sentiria?), e de uma forma disfuncional (se o produto não obedecesse a este requisito, como se sentiria?). Posteriormente, empregando o quadro 1 de avaliação, é possível classificar cada requisito do cliente nas cinco seguintes categorias propostas por Kano.

		<b>Ausência</b>				
		<b>Gosto</b>	<b>Acho óbvio</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Existem coisas mais importantes</b>	<b>Não gosto</b>
<b>Presença</b>	<b>Gosto</b>	Questionável	Atraentes	Atraentes	Atraentes	Lineares
	<b>Acho óbvio</b>	Reversa	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Obrigatório
	<b>Indiferente</b>	Reversa	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Obrigatório
	<b>Existem coisas mais importantes</b>	Reversa	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Obrigatório
	<b>Não gosto</b>	Reversa	Reversa	Reversa	Reversa	Questionável

Quadro 1 – Matriz Bidimensional para classificação dos temas estudados.

Fonte: adaptado de Kano (1991)

Por exemplo, no caso de um refrigerador em relação ao consumo de energia seriam feitas duas perguntas, a primeira avalia a presença e a segunda, a ausência.

1. Se o seu refrigerador possui um consumo de energia (80 KWH) abaixo da média (120 KWH) o que você acha?
  - ( ) Gosto
  - ( ) Acho óbvio
  - ( ) Indiferente
  - ( ) Existem coisas mais importantes
  - ( ) Não Gosto
2. Se o seu refrigerador possui um consumo de energia (150 KWH) acima da média (120 KWH) o que você acha?
  - ( ) Gosto
  - ( ) Acho óbvio
  - ( ) Indiferente

( ) Existem coisas mais importantes

( ) Não Gosto

A provável resposta a primeira questão seria – presença: “gosto” e a segunda questão seria – ausência: “não gosto”. Utilizando o quadro 2 (ver abaixo), temos para presença a linha “gosto” e ausência a coluna não gosto, logo o atributo (característica) é classificado como “linear”.

		<b>Ausência</b>				
		<b>Gosto</b>	<b>Acho óbvio</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Existem coisas mais importantes</b>	<b>Não gosto</b>
<b>Presença</b>	<b>Gosto</b>	Questionável	Atraente	Atraente	Atraente	Linear
	<b>Acho óbvio</b>	Reversa	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Obrigatório
	<b>Indiferente</b>	Reversa	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Obrigatório
	<b>Existem coisas mais importantes</b>	Reversa	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Obrigatório
	<b>Não gosto</b>	Reversa	Reversa	Reversa	Reversa	Questionável

Quadro 2 – Classificação dos resultados obtidos.

Deschamps e Nayak (1996) descrevem no quadro 3 algumas técnicas típicas de investigação e sua relevância para identificar e categorizar a voz do cliente em relação aos atributos propostos por KANO (1995).

<b><u>Tipos de atributos propostos por Kano (1995)</u></b>	<b><u>Técnicas típicas de investigação propostas por Deschamps e Nayak (1996)</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigatório ou básico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos – alvo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excitação ou atrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas individuais e observação com clientes: consumidores atuais e potenciais (residências / loja); representantes; comércios.</li> </ul>

Quadro 3 – Atributos propostos por Kano e os métodos típicos de investigação.

Fonte: adaptado de Deschamps e Nayak (1996)

No quadro 3, pode-se acrescentar o CRM (Customer Relations Management).

### **2.2.2 – Reclamações de clientes**

Lin et al. (1995) dizem que as informações preciosas estão contidas nas reclamações dos clientes. O “sistema de tratamento das reclamações” da empresa deve conter um procedimento para a coleta, análise e disposição das informações relativas às verdadeiras exigências dos clientes.

Segundo Joos (2002), as reclamações fornecem informações, geralmente fidedignas, as percepções de clientes que não foram bem sucedidos com os produtos e serviços que receberam. São informações úteis que permitem à organização adotar ações corretivas para melhorar seus processos. O valor da análise das reclamações reside em que permite identificar problemas recorrentes e / ou problemas que potencialmente possam ter conseqüências graves para a organização e, assim adotar as medidas corretivas necessárias do caso. Um bom processo de análise de reclamações poderá contribuir para determinar a estratégia de melhoria. Empresas que utilizam essas informações como única medida da satisfação dos clientes arriscam chegar a conclusões erradas. A empresa poderá estar perdendo clientes sem saber o por quê. É um fato conhecido pelos “marqueteiros” que a imensa maioria dos clientes insatisfeitos não se molestam em reclamar, simplesmente deixam de comprar o produto ou serviço e optam pela concorrência. Além disso, é muito mais caro recuperar um cliente do que fidelizá-lo. Todavia, as reclamações por definição, fornecem exclusivamente dados sobre percepções negativas do cliente. Um bom sistema de medição da satisfação do cliente não pode depender exclusivamente de informações negativas. É necessário ter uma visão equilibrada com os pontos fracos e os pontos fortes do produto ou serviço sob a perspectiva do cliente. Portanto, o processo de reclamações dos clientes necessita estar inserido em um sistema integrado de monitoramento da satisfação dos clientes para detectar problemas atuais e potenciais que poderiam afetar negativamente a satisfação do cliente.

### **2.2.3 – Grupos de Foco (GFs)**

Santos e Fogliatto (2002) dizem que o grupos de foco (GFs) ou alvo são conduzidos através de encontros de pessoas recrutadas para discutir determinado assunto, sob coordenação de um moderador. O objetivo dos GFs é sondar conhecimentos, atitudes e sentimentos sobre um tópico particular.

Edmunds (1999) e Oliveira e Freitas (1998) dizem que os GFs são utilizados para definir um problema de pesquisa com maior precisão, gerar hipóteses que possam ser testadas quantitativamente ou interpretar resultados quantitativos obtidos previamente.

Para Lin et al. (1995), o grupo de foco consiste em discussões abertas com um grupo composto de 6 a 12 clientes, com duração entre uma a duas horas. Um moderador treinado fornece o “foco” das discussões, dirigindo o grupo gentilmente para os itens de interesse, aprofundando no que parece superficial e mudando o tema quando parecer exaurido. Em geral, a sessão é filmada e assistida pela equipe de desenvolvimento do produto através de vidros espelhados em uma face ou um vídeo.

Para Parasurman (1986), uma entrevista de grupo de foco envolve uma discussão objetiva conduzida ou moderada que introduz um tópico a um grupo de respondentes e direciona sua discussão sobre o tema, de uma maneira não – estruturada e natural.

As características gerais do grupo de foco são (Krueger, 1994): envolvimento de pessoas; reuniões em série; homogeneidade dos participantes quanto aos aspectos de interesse da pesquisa; geração de dados; natureza qualitativa; discussão focada em um tópico que é determinado pelo propósito da pesquisa.

Segundo Giovinazzo (2001), o grupo de foco é recomendado para orientar e dar referencial à investigação ou à ação em novos campos, gerar hipóteses baseadas na percepção dos informantes, avaliar diferentes situações de pesquisa ou populações de estudo, desenvolver planos de entrevistas e questionários, fornecer interpretações dos resultados dos participantes a partir de estudos iniciais, e gerar informações adicionais a um estudo em larga escala. É particularmente apropriado quando o objetivo é explicar como as pessoas consideram uma experiência, uma idéia ou um evento, visto que a discussão durante as reuniões é efetiva em fornecer informações sobre o que as pessoas pensam ou sentem ou, ainda, sobre a forma como agem.

Atualmente, para a ciência social, as duas principais técnicas de coleta de dados qualitativos são a entrevista individual e a observação participante em grupos. O grupo de foco, como uma entrevista em grupo, combina elementos dessas duas abordagens. A aplicação dessa técnica permite coletar dados em curto espaço de tempo e em quantidade adequada, embora não se possa argumentar com plena convicção sobre a espontaneidade das colocações emitidas pelos participantes. Apesar disso, algumas das informações registradas pelo grupo de foco serão potencialmente de grande valia, visto que dificilmente seriam coletadas através da simples observação da realidade (GIOVINAZZO, 2001).

O grupo de foco propicia riqueza e flexibilidade na coleta de dados, normalmente não disponíveis quando se aplica um instrumento individualmente, além do ganho em espontaneidade pela interação entre os participantes. Por outro lado, exige maior preparação

do local, assim como resulta em menor quantidade de dados (por pessoa) do que se fosse utilizada a entrevista individual.

Giovinazzo (2001) cita que existem algumas situações em que o uso do grupo de foco, como método de pesquisa não é recomendável. Por exemplo, quando o assunto é constrangedor para os participantes; o pesquisador não tem controle sobre quais são os aspectos críticos do estudo; são necessárias projeções estatísticas; outro método pode produzir resultados com melhor qualidade ou mais economicamente; e o pesquisador não pode garantir a confidencialidade da informação.

Segundo Mattar (1993, p. 174), as principais vantagens do grupo de foco em relação aos demais métodos de pesquisa são:

- Sinergismo, sendo o resultado obtido com a participação simultânea de todos os entrevistados mais rico do que se todos fossem entrevistados individualmente;
- Interação entre os elementos que enriquecem os resultados;
- Estimulação;
- Espontaneidade e naturalidade nas colocações;
- Flexibilidade para o moderador dirigir a discussão para um novo tópico interessante que tenha surgido e que não havia sido previsto;
- Profundidade;
- Amplo leque de dados possíveis de se obter;
- Rapidez na coleta.

Krueger (1994) e Morgan (1988) citam como principais desvantagens do grupo de foco:

- O pesquisador tem menor controle sobre os dados gerados (no caso de existir um grupo de questões pré-definidas ou uma forte necessidade de manter comparação entre as entrevistas);
- Não é possível saber se a interação em grupo reflete ou não o comportamento individual;
- Os dados são mais difíceis de analisar. A interação do grupo forma um ambiente social e os comentários devem ser interpretados dentro desse contexto;
- Não é baseado em um ambiente natural e a discussão deve ser conduzida em ambiente que propicie o diálogo;
- Exige entrevistadores treinados cuidadosamente;
- Os grupos são difíceis de reunir.

Segundo Giovinazzo (2001), o grupo de foco pode ser dividido em três etapas: planejamento, condução das entrevistas e análise e interpretação dos resultados.

O planejamento é crítico para o sucesso do grupo de foco, pois nessa fase o pesquisador considera a intenção do estudo e os usuários da informação, além de desenvolver um plano que guiará o restante do processo da pesquisa, incluindo a elaboração das questões e a seleção dos participantes.

A fase de condução consiste na moderação das reuniões. Após essas sessões, na fase de análise, são realizados as transações, o tratamento dos dados e a elaboração do relatório.

O grupo de foco se enquadra como sendo uma pesquisa qualitativa segundo Giovinazzo (2001), pelo fato de ser de caráter mais exploratório, descritivo, indutivo e envolve técnicas como análise de dados secundários, estudos de caso, entrevistas individuais, discussão em grupo, teste de associação de palavras, entre outras.

Para Giovinazzo (2001), no grupo de foco deve participar de 8 a 12 pessoas. Experiências mostram que grupos acima de 12 pessoas inibem e reduzem as possibilidades de participação de todos. Quando o número de integrantes exceder a 12 pessoas, é aconselhável dividir o grupo. Já grupos com menos de 8 pessoas tendem a ser menos dinâmicos e cresce a possibilidade de que apenas alguns participantes dominem a reunião. Em grupos pequenos, o pesquisador pode identificar o pensamento de cada participante sobre o tópico da pesquisa, embora corra o risco de ser menos produtivo e ter mais gastos.

A escolha de quem participará do estudo deve ser feita conforme o propósito da pesquisa. Deve ser considerada a necessidade de segmentar os participantes em categorias, por fatores tradicionais, como localização geográfica, idade, tamanho da família, status, sexo, etc.

Na seleção dos participantes, salienta-se o viés da amostra, que não será generalizável. Morgan (1988) aconselha o pesquisador a concentrar-se naqueles segmentos da população capazes de fornecer informações mais significativas. O pesquisador deve ter o cuidado de não interpretar os resultados obtidos como sendo representativos do universo.

Já Mattar (1993) afirma que na seleção de participantes deve ser evitado que em um mesmo grupo participem parentes, conhecidos, vizinhos ou amigos, evitando assim que relacionamentos existentes previamente predominem durante a reunião.

Uma entrevista de grupo de foco incluirá aproximadamente doze questões, as quais poderão ser de vários tipos, cada uma com um propósito próprio. Tais questões podem ser classificadas nas seguintes categorias (Krueger, 1994): questões abertas; questões

introdutórias; questões de transição; questões chave; questões finais; questões resumo; questão final.

A seleção do local das reuniões deve ser um ambiente agradável que estimule a descontração e encoraje a participação das pessoas (MATTAR, 1993). O grupo de foco tem sido conduzido com sucesso em vários locais, como restaurantes, salas de hotéis, prédios públicos etc. Na escolha do local, alguns aspectos devem ser considerados, tais como a fácil localização pelos participantes, não propiciar distrações externas ou internas, facilitar a adequada disposição dos participantes, e possuir sistema de áudio ou vídeo.

Segundo Vichas (1982), para a obtenção de resultados efetivos, para a condução das sessões de grupo de foco são necessárias no máximo duas horas por entrevistas. Muitas pessoas têm a ilusão de que entrevistar é tarefa simples, mas na verdade requer disciplina mental, preparação e habilidade para a interação em grupo.

Muito do sucesso do grupo de foco depende das boas questões formuladas aos respondentes escolhidos adequadamente. Outro ingrediente essencial é a habilidade do moderador – entrevistador com a função de moderar ou girar a discussão, razão pelo qual recebe esse nome (KRUEGER, 1994).

#### **2.2.4 – Entrevistas Individuais**

Lin et al (1995) mencionam que nas entrevistas individuais, um pesquisador entrevista um cliente durante aproximadamente uma hora, buscando suas verdadeiras necessidades em relação ao produto. Um recurso útil no esclarecimento e aprofundamento das verbalizações dos clientes é o desdobramento de cenas: pedir que os clientes descrevam “quais”, “como”, “quando” e “onde” os produtos e/ou serviços atuais são utilizados. Deve-se buscar descobrir as necessidades que são satisfeitas e as que não o são; as exigências declaradas e as latentes.

A restrição mais evidente ao conteúdo da entrevista individual é sua duração, que não deve exceder duas horas (PARASURAMAN, 1986). Complementa que seria interessante planejá-la para no máximo uma hora e trinta minutos, mas dizer aos participantes que durará duas horas.

Para a condução da entrevista, pode ser elaborado um guia de tópicos, um roteiro de questões, ou mesmo um questionário. Essa forma permite ao entrevistador manter um padrão para todas as entrevistas.

Na abordagem inicial do entrevistador ao entrevistado, deve se fazer uma breve apresentação dos objetivos, os tópicos de discussão e colocar o entrevistado confortável a

fazer comentários sobre os itens da pesquisa. Posteriormente, o entrevistador deve ter um baixo envolvimento, fornecendo oportunidades do entrevistado se expressar.

A qualidade das respostas estará diretamente relacionada com a qualidade das questões. As perguntas são a essência da entrevista, elas devem parecer familiares aos entrevistados, apesar de terem sido cuidadosamente selecionadas e elaboradas, tendo em vista a informação esperada.

Tipicamente, as questões podem ser classificadas nas seguintes categorias (KRUEGER, 1994):

- abertas – permitem ao entrevistado expressar suas opiniões;
- introdutórias - introduzem o tópico geral da discussão e fornecem aos participantes oportunidade de situar-se em relação a pesquisa;
- questões de transição - essas questões movem o questionário para as questões-chave que norteiam o estudo;
- questões-chave - direcionam o estudo e, normalmente, sua quantidade varia entre duas e cinco questões. São as que requerem maior atenção e análise;
- questões finais - permitem aos participantes considerar todos os comentários partilhados na discussão, bem como identificar os aspectos mais importantes.

Segundo Aaker (2001), as seguintes habilidades são críticas para um entrevistador:

- Capacidade de criar empatia rapidamente - ouvindo atentamente, demonstrando interesse pelo ponto de vista de cada participante, vestindo-se como eles e evitando o uso de jargões ou terminologias sofisticadas que possam desmotivar o entrevistado.
- Flexibilidade – conduzir a entrevista deixando os participantes sentirem-se confortáveis.
- Capacidade de perceber as dúvidas não declaradas do entrevistado e ainda abordar o entrevistado sem prejudicar ou induzir suas respostas.

Para Krueger (1994), os entrevistados devem possuir experiências similares para contribuir com o objeto da pesquisa.

A análise e interpretação dos resultados são complicadas, devido à extrema disparidade dos comentários obtidos (AAKER, 2001).

Em muitos casos, o estudo do comportamento dos clientes é baseado em observação direta, sendo possível efetuar também por meios não humanos. Um exemplo que Juran (1992) cita de estudo do comportamento dos clientes é em salas de recreação usadas pelos fabricantes

de brinquedos para testar novos produtos. As crianças são deixadas à vontade nessas salas, enquanto engenheiros com pranchetas e cronômetros observam-nas brincar por trás de vidros espelhados. Mais tarde, os engenheiros estudam os estragos feitos. A partir dessas observações, as empresas podem responder perguntas relativas a: riscos de ferimentos; facilidades de uso, maneiras certas e erradas de usar; duração da atenção provocada; e danos durante o uso.

Oliveira (2003) descreve o uso da entrevista pessoal através da Técnica do Incidente Crítico - TIC (Flanagan, 1954; Bitner, 1990, e Bitner et al., 1985, 1990), como meio de identificar as necessidades dos clientes.

Esta técnica é basicamente um processo de classificação que emprega análise e conteúdo de histórias ou incidentes críticos com dados. É apropriada para se descobrir as fontes de satisfação e de insatisfação nos encontros de serviços. Encontros de serviços são os momentos de interação direta entre o consumidor e a empresa de serviços (SHOSTACK, 1985).

Ao final da pesquisa realizada por Oliveira (2003), pôde-se perceber que a aplicação da TIC permite obter informações qualitativas, onde o ponto de vista do consumidor se fez presente. Isto é essencial em pesquisas de satisfação do consumidor. E trata-se de uma forma de entrevista individual, identificada por DESCHAMPS e NAYAK (1996).

### **2.2.5 – Customer Relations Management - CRM**

O CRM é um sistema informatizado para capturar e gerenciar todas as informações relacionadas com cada cliente, incluindo cadastro, contatos, histórico de compras, reclamações, etc. O sistema de CRM fornece dados extremamente úteis e detalhados sobre os clientes, permitindo elaborar informações que permitem, entre outras coisas, identificar as necessidades dos clientes e a importância que os clientes atribuem a cada característica dos produtos e serviços da empresa (HSM Management, 2001).

De acordo Granados Molina (2001), Ryals e Knox (2001) e Peppard (2000), uma das principais metodologias utilizadas hoje para criar um ambiente de relação com o cliente é a chamada Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM). Os autores definem CRM como uma análise de informações de clientes e uma combinação de processos de negócios e tecnologia, buscando entender as necessidades dos clientes da perspectiva de quem eles são, o que eles fazem e o que eles gostam e diferencia-los, reconhecendo, desta forma, o valor que tem o cliente para as organizações, qualquer que seja o negocio a que se dedicam.

O CRM tem por objetivo manter clientes fieis para o desenvolvimento de um relacionamento em longo prazo dentro da organização, integrando mercado, vendas e funções de serviços através da automação do processo de negócios, solução tecnológica e recursos informacionais para maximizar cada contato com o cliente; facilitando o relacionamento entre empresas, seus clientes, fornecedores e empregados e auxiliando na redução de custos, eficiência, aperfeiçoamento e crescimento da produtividade (RYALS e KNOX, 2001; KOHLI, 2001).

Vale ressaltar que baseado nas técnicas típicas de investigação apresentadas acima, é importante a estruturação dos dados obtidos, sendo a metodologia do Desdobramento da Função Qualidade (QFD) bastante utilizada para a ordenação, visualização e priorização das necessidades dos clientes.

### **2.3 – Desdobramento da Função Qualidade - QFD**

Uma das metodologias mais bem aceitas para o processo de projeto é o QFD, ou seja, Desdobramento da Função Qualidade.

O QFD foi criado no Japão, principalmente pelos professores Mizuno e Akao. Desde então, tem sido continuamente aperfeiçoado pelo grupo do Professor Akao, hoje com base na Universidade de Tamagawa, em cooperação com empresas japonesas.

Segundo Lin et al. (1995), o método QFD pode ser aplicado tanto a produto (entendido como bens ou serviços) da empresa quanto a produto intermediário entre cliente e fornecedor interno. Pode ser aplicado também tanto para remodelagem ou melhoria de produtos e serviços existentes quanto para produtos e serviços novos às empresas. A implantação do método QFD objetiva duas finalidades específicas (LIN et al., 1995): 1- auxiliar o processo de desenvolvimento do produto, buscando, traduzindo e transmitindo as necessidades e desejos do cliente; 2- garantir qualidade durante o processo de desenvolvimento do produto.

A definição do Desdobramento da Função Qualidade (QFD) é um método de desenvolvimento de produtos e serviços, que busca identificar quais são os desejos e exigências dos clientes para projetar produtos e serviços que os satisfaçam (OHFUJI et al., 1997). O QFD foi criado no Japão no final da década de 60, sendo logo também utilizado em outros países devido aos seus benefícios.

Segundo Lin et al. (1995), os benefícios do QFD são: 1- redução do tempo de desenvolvimento; 2- redução de número de mudanças de projeto; 3- redução das reclamações

de clientes; 4- redução de custos / perdas; 5- redução de transtornos e mal- estar entre funcionários; 6- aumento de comunicação entre departamentos funcionais; 7- crescimento e desenvolvimento de pessoas através do aprendizado mútuo; 8- maior possibilidade de atendimento a exigências de clientes.

Lin et al.(1995) dizem que o QFD é elaborado sobre três princípios e cada princípio expressa um par de idéias que são:

1º Princípio é o da Subdivisão e Unificação. A Subdivisão e Unificação podem ser vistas como processos de análise e síntese. Há necessidade de conhecer, de forma mais detalhada, tanto a qualidade quanto o trabalho a ser realizado. Uma vez detalhado, é necessário uni-los, classificando-os em grupos.

2º Princípio é o da Pluralização e Visibilidade. Este princípio também permeia todas as fases do QFD: a confecção das tabelas, das matrizes, do modelo conceitual e dos padrões. Acima de tudo, este princípio permeia a própria natureza do trabalho interfuncional do QFD. A pluralização é a consideração das matrizes sob perspectivas distintas, tais como sob a perspectiva do mercado, manifestada através da Tabela de Desdobramento da Qualidade Exigida e sob a perspectiva da Engenharia e Tecnologia da Empresa, através da Tabela de Desdobramento das Características da Qualidade do Produto.

3º Princípio é o da Totalização e do Parcelamento. Este princípio também está presente em todo o processo de operacionalização do QFD. Em todo trabalho de QFD, é necessário ter a visão do todo, sem, entretanto, perder de vista as partes mais importantes, pois há limite de recursos e tempo – o conceito da priorização. Uma vez identificadas as parte importantes, passa-se a ampliá-las, de forma a conhecer profundamente os seus detalhes, e assim sucessivamente.

Pode-se notar que o QFD visa a auxiliar no estabelecimento de um mecanismo de duas partes. A primeira parte do mecanismo é o Desdobramento da Qualidade em que a voz do cliente é desdobrada até chegar ao estabelecimento do valor dos parâmetros de controle dos processos que aparecem no já conhecido Padrão Técnico de Processo (PTP), e o segundo mecanismo é o desdobramento do trabalho. O QFD visa a confeccionar o Padrão Gerencial do Desenvolvimento do Produto e o Plano de Atividades do Desenvolvimento do Produto (LIN et al., 1995).

Conforme levantado por Sage (1995), o QFD funciona como um mecanismo de transição entre a fase de levantamento das necessidades dos usuários para a especificação técnica do Sistema de Informações (SI), que será realizada com a modelagem orientada a objetos.

Lin et al. (1995) *apud* Moysés et al. (1999) dizem que o QFD é uma ferramenta capaz de ajudar qualquer organização a oferecer produtos e serviços de melhor qualidade e com menor custo, através de uma metodologia de planejamento da qualidade.

Já para Eureka & Eureka (1993), o QFD é um caminho sistemático que visa a garantir que o desenvolvimento das características e das especificações de um produto ou serviço, bem como o desenvolvimento de metodologias, processos e controle, sejam orientados pelas necessidades dos clientes.

Segundo Bouer (1998), o QFD permite à organização:

- Perceber as necessidades do cliente;
- Estabelecer em que grau tais necessidades serão atendidas;
- Detalhar para a organização a contribuição de cada um de seus segmentos;
- Formalizar, para efeito de continuidade e segurança, a contribuição de cada um.

“No caso da introdução do QFD, é necessário definir o objetivo. Se o objetivo é o desenvolvimento de um novo produto, então é necessário compô-lo de tal modo a implementar eficientemente este desenvolvimento. Se, por outro lado, o objetivo é a garantia da qualidade dos produtos que a empresa oferece, deve-se construí-lo de modo a garantir seguramente as suas qualidades” (OHFUJI, 1997, p.2). Verifica-se nas afirmações de Ohfuji que o grande desafio do QFD é a garantia da qualidade.

A importância da discussão do QFD deve-se principalmente ao dilema do gerenciamento da melhoria contínua, apontado por Harrington & Harrington (1997) como primordial para que uma empresa vença no ambiente competitivo do momento. Portanto, Harrington & Harrington (1997) afirmam que o QFD é a mais compreensiva técnica desenvolvida até hoje para garantir que as exigências dos clientes sejam definidas e cumpridas, construindo um sistema da qualidade “natural” para a organização seguir, cuja qualidade está embutida no produto. Ou seja, o QFD serve para integrar os diferentes passos de desenvolvimento de um produto ou serviço em um único processo.

Portanto, o QFD busca ouvir o que dizem os clientes, descobrir exatamente o que eles querem e utilizar um sistema lógico para determinar a melhor forma de satisfazer as necessidades dos clientes com os recursos existentes (SILVA, 1996).

Segundo Cohen (1995), a estrutura do QFD envolve a construção de uma ou mais matrizes. A primeira dessas matrizes é a Matriz da Qualidade e relaciona a qualidade demandada pelo consumidor com os requisitos técnicos necessários para atender a essa qualidade exigida. As matrizes subsequentes dependerão do tipo de bem estudado e dos

objetivos que a aplicação deve alcançar. A Matriz da Qualidade apresenta informações necessárias à priorização das características de qualidade e incorporando avaliações competitivas e estratégicas.

O Desdobramento da Função Qualidade (QFD) é uma estrutura de trabalho que integra o planejamento, a organização e o controle da qualidade desde a fase de percepção até a fase de satisfação plena das necessidades do consumidor. O QFD orienta a organização dos recursos disponíveis para o estabelecimento e alcance de objetivos através da aplicação de uma sistemática de planejamento interfuncional.

Para Ohfuji (1997), existem atualmente seis importantes equívocos em relação ao QFD que precisam ser esclarecidos: fazer do QFD uma simples elaboração de uma matriz que relaciona os “o quê” com os “como”; considerar o QFD como uma ferramenta da qualidade; ter dúvida quanto ao uso, por acreditar que o QFD demora a ser implantado; separar QFD de TQM (Gestão da Qualidade Total), como se fossem coisas distintas; considerar o QFD simplesmente como um método para desenvolver novos produtos; e achar que a implantação do QFD resulta na necessidade da elaboração de numerosas matrizes.

A primeira etapa da construção da casa da qualidade é a determinação das necessidades dos clientes (NC). Essas são obtidas junto a todos os tipos de consumidores, que podem ser externos, intermediários ou internos. Logo, ao relacionarem-se às necessidades dos clientes, buscam-se não só as esperadas pelo cliente final, mas também todas as que possam ser úteis na cadeia produtiva, envolvendo pelo menos quatro grupos de necessidades: operação (manuseio), transporte, segurança e aparência.

A seguir, busca-se a determinação dos requisitos da qualidade - RQ que se constitui basicamente por transformar as necessidades coletadas diretamente dos clientes (geralmente com características abstratas e de difícil mensuração) em linguagem técnica. Nessa etapa, tem-se um número expressivo de necessidades dos clientes e requisitos da qualidade, sendo que alguns estão mais inter-relacionados com os outros. Através de técnicas coletivas, como o brainstorming (por exemplo), uma equipe multidisciplinar tenta indicar, de forma qualitativa, o quanto cada RQ se relaciona com cada NC. Para isso, existem convenções de sinais, que podem ser obtidos nos livros que tratam do assunto.

Uma pesquisa realizada por Peçanha e Silva (2003) para saber sobre as necessidades dos idosos em relação às vias públicas de Itajubá, foi feita através de uma sondagem com 11 idosos do sexo feminino com idade de 60 a 81 anos, participantes do curso de Educação Continuada para a Terceira Idade, sendo um curso de extensão da UNIFEI – Universidade

Federal de Itajubá, oferecido pela Fundação Theodomiro Santiago. Os resultados são descritos na tabela 1.

<b>Requisitos dos Clientes (O QUÊ – Qualidade exigida)</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Relativo</b>	<b>Grau de Importância</b>
Elevada quantidade de bicicletas na cidade congestionando as ruas.	4	17,3%	3
Ciclistas desrespeitam as leis de trânsito.	4	17,3%	3
Motoristas não respeitam a faixa de pedestre.	2	8,7%	2
Passeios mal conservados, irregulares.	6	26%	5
Passeios estreitos (plantas impedem a passagem dos pedestres).	1	4,3%	1
Ônibus param longe do ponto e dos passeios.	2	8,7%	2
Altura elevada dos passeios em relação às ruas.	2	8,7%	2
Sinalização inadequada.	2	8,7%	2

Tabela 1 – Frequência.

Fonte: Peçanha e Silva (2003)

Peçanha e Silva (2003) identificaram durante a pesquisa que:

- A maioria dos idosos se queixam dos passeios que se encontram em péssimas condições; a falta de respeito dos ciclistas que andam na contra mão e no meio das avenidas, dificultando a passagem dos veículos leves e pesados e também dos motoristas quanto à faixa de pedestre;
- Os ônibus deveriam se adaptar para facilitar a subida e descida dos idosos, parar próximo aos passeios, aumentar o tempo de espera, que muitas vezes acabam deixando passageiros para trás, e esperar com que os passageiros idosos se sentem para aí sim partirem;
- Os passeios não são uniformes, possuem buracos, piso derrapante, e com muitas formas geométricas e texturas (dificultando seu caminhar devido aos contrastes visuais, podendo levar o idoso a sofrer quedas);
- Os ramos das árvores em muitos lugares ultrapassam o limite de circulação de pedestres, pois dificultam o transporte dos mesmos; as árvores têm menos de 2.20 metros de altura; e algumas possuem os troncos curvos e inclinados.

Na pesquisa, Peçanha e Silva (2003) propõem a matriz da qualidade como meio de planejamento da qualidade, convertendo as verdadeiras exigências dos clientes (idosos) em indicadores mensuráveis para avaliar a adequação das vias públicas (tabela 2).

A matriz nos mostra os requisitos de projeto (COMO) e os requisitos dos clientes (O QUÊ), dando sua importância e seus valores objetivos e mostrando por fim a importância técnica (absoluto e relativo).

Pode-se notar que há mais pontos fortes do que fracos. Sendo a pesquisa de satisfação com a população idosa com maior valor absoluto e relativo e a de infração motoristas/total de veículos com menor valor absoluto e relativo.

Como conclusão, Peçanha e Silva (2003) afirmam que o QFD demonstra ser uma metodologia adequada para o desdobramento das necessidades dos clientes. Destacam que: é importante a correta observação das necessidades dos clientes; sua transformação em dados técnicos; e a importância da integração dos membros da comunidade, onde através do diálogo e da confiança mútua se obtêm a identificação das necessidades dos clientes, a análise dos resultados e a efetiva implementação de ações de melhoria.

Requisitos de Projeto (COMO)		Importância	↑	↓	↓	↑	○	○	↓	↑
			Pesquisa de satisfação com a população idosa	Infração ciclistas/ total de ciclistas	Infração motoristas/ total de veículos	Metragem de passeios irregulares/ metragem total	Leis Orgânicas específicas	Código Nacional de Trânsito – Leis específicas	Tráfego de veículos e pedestres na hora de pico	Sinalização adequada/ total de pontos de sinalização prevista
Voz do Cliente	Elevada quantidade de bicicletas na cidade congestionando as ruas.	3	⊙	⊙	Δ				⊙	
	Ciclistas desrespeitam as leis de trânsito.	3	○	⊙	Δ		○		⊙	○
	Motoristas não respeitam a faixa de pedestre.	2	⊙		⊙		○		⊙	⊙
	Passeios mal conservados, irregulares.	5	⊙			⊙	⊙		○	
	Passeios estreitos (plantas impedem a passagem dos pedestres).	1	⊙			⊙	⊙		○	
	Ônibus param longe do ponto e dos passeios.	2	⊙		○			⊙	⊙	⊙
	Altura elevada dos passeios em relação às ruas.	2	⊙			⊙	⊙		Δ	
	Sinalização inadequada.	2	⊙					○	⊙	⊙
<b>Valores Objetivos</b>			-	0	0	30% áreas centrais	-	-	-	-
<b>Importância Técnica</b>		Absoluto	180	54	30	72	72	39	128	63
		Relativo	28,2	8,4	4,7	11,2	11,2	6,1	20	9,8

⊙ Forte    ○ Médio    Δ Fraco

Tabela 2 – Matriz de Planejamento de Serviços do Município Itajubense – Idosos

Fonte: Peçanha e Silva (2003)

## **Capítulo 3**

### **Necessidades Genéricas da População Idosa**

#### **Considerações Iniciais**

Descreve-se a definição de idoso, a crescente importância da população idosa para a gestão municipal, as legislações específicas e as pesquisas desenvolvidas em relação ao idoso. Como resultado desta revisão bibliográfica, tem-se a identificação das necessidades genéricas da população idosa.

#### **3.1 – Definição de idoso e a crescente importância da população idosa**

Encontrar um critério de demarcação que permita distinguir o indivíduo idoso da pessoa idosa, podendo suscitar objeções do ponto de vista científico, mas é extremamente importante para os formuladores de políticas. É comum que a distribuição de recursos públicos dependa de alguma forma de alocação a grupos específicos, o que implica distinguir indivíduos. Quando essa distinção é feita a partir de critérios impessoais, como exigem, por exemplo, a maioria das leis, é necessária a existência de algum tipo de característica universal observável entre os indivíduos que permita classificá-los como pertencentes ou não a uma determinada categoria. As políticas orientadas para idosos evidentemente dependem de um ou mais marcos que caracterizem o idoso para definir quem pode ou não se beneficiar delas.

Segundo Camarano et al. (1999), uma tentativa de se definir um indivíduo como idoso pode basear-se em argumentos de caráter biológico. A partir da noção biológica de velhice ou, mais precisamente, de senilidade, é possível, então, demarcar, através do padrão de declínio de determinadas características físicas, o momento a partir do qual o indivíduo pode ser, ou não, considerado como “velho”. Esse momento, quando semelhante em termos de tempo de vida entre diversos indivíduos, permite o uso da idade como critério de demarcação da velhice. Nesta lógica, idoso é aquele que tem a idade correspondente à idade típica de um “velho”. O problema de classificação torna-se aparentemente simples, demandando apenas que se estabeleça a idade-limite que separa a velhice da não-velhice para separar os idosos dos não-idosos.

A questão, no entanto, é mais complexa do que a simples demarcação de idades-limite biológicas e enfrenta pelo menos três obstáculos. O primeiro diz respeito à homogeneidade entre indivíduos, no espaço e no tempo; o segundo, à suposição de que características biológicas existem de forma independente de características culturais; e o terceiro, à finalidade social do conceito de idoso. É extremamente difícil superar simultaneamente esses três obstáculos, mas isso não quer dizer que devam ser desconsiderados quando se debate acerca de idosos (CAMARANO et al., 1999).

Camarano et al. (1999) dizem que o idoso, em termos estritos, é aquele que tem “muita idade”. A definição do que vem a ser “muita idade” é, evidentemente, um juízo de valor. Os valores que referendam esse juízo dependem de características específicas das sociedades onde os indivíduos vivem, logo a definição de idoso não diz respeito a um indivíduo isolado, mas à sociedade em que ele vive. Quando os formuladores de políticas assumem que a idade cronológica é o critério universal de classificação para a categoria idosa, estão admitindo implicitamente que a idade é o parâmetro único e intertemporal de distinção e, portanto, correm o risco de afirmar que indivíduos de diferentes lugares e diferentes épocas são homogêneos. Quando estabelecem uma idade específica como fronteira, procedem como se houvesse homogeneidade na definição de um idoso entre grupos sociais diferentes.

A suposição de que características biológicas semelhantes têm as mesmas implicações na vida social e cultural dos indivíduos não é bem aceita em alguns estudos recentes. Geertz (1989), por exemplo, mostra que não faz sentido distinguir entre aspectos estritamente biológicos e aspectos estritamente culturais em estudos antropológicos, uma vez que na espécie humana ambos são profundamente inter-relacionados. Assim, a analogia com outros animais, especialmente as referências ao envelhecimento dentro de processos de seleção natural que remetem a uma natureza que existe fora da cultura, não possui relevância no caso de humanos. Se não existe “natureza” independente de “cultura”, e vice-versa, é de se esperar que não só os resultados do processo biológico de senilidade sejam potencialmente diferentes entre culturas, mas que o próprio envelhecimento seja também fruto de condições sociais que determinam alimentação, trabalho, papel na sociedade etc.

O conceito de idoso, do ponto de vista instrumental, envolve também finalidades de caráter social. Na classificação de um indivíduo como idoso por formuladores de políticas, predominam tanto os objetivos relacionados a sua condição em determinado ponto do ciclo de vida orgânica, quanto os relacionados ao seu posicionamento em um ponto do ciclo de vida social. Dentro do argumento de Geertz (1989), aliás, nem mesmo faz sentido pensar nesses ciclos separadamente. Classificam-se idosos com o objetivo de estimar demandas por saúde,

mas também como uma maneira de distinguir a situação dos indivíduos no mercado de trabalho, na família ou em outras esferas da vida social. Um exemplo de que as condições orgânicas dos indivíduos não são o único aspecto contemplado no uso do conceito de idoso são os regimes de aposentadoria que assumem que as mulheres são elegíveis como beneficiárias de pensões em idade mais jovem do que os homens, mesmo sabendo que na maioria dos países a longevidade feminina é maior do que a masculina e que a maior susceptibilidade feminina a certas doenças nas fases avançadas da vida não justificariam diferenças significativas de elegibilidade.

Uma das conseqüências do uso da idade para a definição de idoso é o poder prescritivo contido nessa definição. A sociedade cria expectativas em relação aos papéis sociais daqueles com o status de idoso e exerce diversas formas de coerção para que esses papéis se cumpram, independentemente de características particulares dos indivíduos (LASLETT, 1996 p. 24). O status de idoso pode ser atribuído a indivíduos com determinada idade, mesmo que não apresentem características de dependência ou senilidade associadas à velhice e, mais importante, mesmo que recusem esse status. Na maioria dos países industrializados, a imposição desses papéis indiferenciadamente a todos aqueles que são julgados idosos a partir de uma determinada idade encontra cada vez menos respaldo em condições orgânicas objetivas, o que torna a idéia de um “idoso único” obsoleta (CAMARANO et al., 1999).

Novas terminologias e novos conceitos vêm surgindo para tentar classificar os indivíduos em idade mais avançada. A distinção, por exemplo, entre terceira e quarta idades, é uma tentativa de ajustar esquemas classificatórios a circunstâncias sociais, culturais, psicológicas e biológicas particulares das sociedades ocidentais, que observaram aumentos significativos da longevidade e da qualidade de vida de seus membros. Nessas sociedades, a terceira idade não é capaz de classificar indivíduos que não são mais enquadrados na idade de trabalho (ou segunda idade), nem tampouco apresentam sinais de senilidade e decrepitude.

Alguns elementos, como uma cultura da saúde apoiada por desenvolvimentos tecnológicos na medicina preventiva e curativa e nos hábitos de vida da população, mecanismos de assistência do estado de bem-estar e modificação nos processos de produção que permitem a incorporação de determinados tipos de trabalhador, criaram as condições de surgimento e expansão de uma terceira idade que não tem uma saúde debilitada nem sofre um processo de pauperização característicos da idade. Debert (1997, p. 141) mostra que o idoso, especialmente a partir da década de 80, tornou-se um ator político cada vez mais claro

na sociedade brasileira, ocupando espaço na mídia e ganhando a atenção da indústria do consumo, do lazer e do turismo.

Segundo Camarano et al. (1999), há algumas medidas que permitem uma abordagem mais precisa que o conceito único de idoso. A primeira é a diferenciação espacial. Várias características culturais são compartilhadas por indivíduos de uma mesma zona geográfica e, na impossibilidade de um aprofundamento maior, os limites espaciais podem ser um primeiro critério de diferenciação. A segunda é a diferenciação de grupos sociais. A diferenciação de grupos a partir de determinadas características, como rendimentos, forma de inserção na família, raça, sexo, nível educacional etc., também permite um maior grau de compreensão na análise do envelhecimento. Reconhecer que o estabelecimento de uma idade-limite única que separa os indivíduos entre idosos e não-idosos é uma terceira medida importante. Com a divisão dos idosos em subpopulações de idades específicas é possível distinguir com mais clareza fenômenos restritos a fases mais ou menos avançadas do ciclo de vida social.

O grande número de pessoas mais velhas chama a atenção para as questões gerontológicas e as colocam numa posição de destaque na política. Uma vez que mais da metade da população idosa do Brasil terá entre 60 a 69 anos, as decisões relativas à idade de aposentadoria, disponibilidade e direito à pensão, assim como outras questões relacionadas à força de trabalho afetarão significativamente a economia brasileira no próximo século (BARROSO et. al., 2003).

O Brasil não é um país homogêneo, possui variações regionais muito acentuadas: bem como áreas de pobreza absoluta e regiões industrializadas bastante desenvolvidas.

Apesar do fato de o número de idosos estar aumentando no país como um todo, continua a existir uma variação significativa na proporção de idosos entre estas duas áreas.

O Brasil possui regiões tão miseráveis quanto à dos países mais pobres do mundo e, ao mesmo tempo, verdadeiras metrópoles onde segmentos sociais desfrutam de facilidades e serviços típicos dos países desenvolvidos.

Os atuais idosos brasileiros são aqueles que conseguiram sobreviver a condições adversas. Expressam, portanto, uma seleção social e biológica diferenciada. Ao se observar a distribuição espacial da população idosa, percebemos que esta se concentra nas grandes cidades e nos bairros com maiores facilidades; adicionalmente os que sobrevivem até idades mais avançadas são, em média, menos pobres que o conjunto da sociedade (BARROSO et. al., 2003).

Em países de terceiro mundo, onde quase não existem serviços e programas sociais e de saúde para idosos, aqueles de baixo poder aquisitivo tendem a ter uma qualidade de vida pior, morrendo mais cedo.

No Brasil, as mudanças na expectativa de vida são impressionantes, já que ela dobrou ao longo do século; 1900 era de 33,7 anos e no ano de 2000 passou para 68,6 anos (BARROSO et. al. 2003).

A causa do rápido aumento da expectativa de vida neste século foi uma substituição das causas de morte, anteriormente resultantes de doenças infecciosas e parasitárias, pelas doenças cardíacas e pelo câncer.

Os problemas associados às populações em processo de envelhecimento são geralmente encarados como de maior significação apenas nos países desenvolvidos, onde o deslocamento demográfico ocorreu em grande parte durante o século passado e já vem atraindo seriamente a atenção pública durante os últimos vinte anos.

As perspectivas de uma sociedade em envelhecimento no Terceiro Mundo são surpreendentes. Segundo o previsto, países como Brasil, Indonésia, Paquistão, México e Nigéria, entre outros, suplantarão os países europeus na classificação de países com os maiores números de idosos (BARROSO et. al., 2003).

Em 1950, o Brasil era o 16º do mundo, com 2,1 milhões de pessoas idosas. Até 2025, estima-se que terá chegado ao sexto lugar, com a assombrosa quantidade de 31,8 milhões de idosos, apresentando o maior aumento proporcional dentre os países mais populosos do mundo durante este período. A população idosa, em 2025, terá aumentado quinze vezes, ao passo que a população como um todo terá aumentado cinco vezes (BARROSO et. al., 2003).

A principal característica que diferencia a nossa população em processo de envelhecimento da dos países desenvolvidos é que o Brasil ainda possui uma alta proporção de sua população na faixa etária de 0-14 anos; o que o coloca num grande dilema em termos de política de saúde: as necessidades dos idosos e as exigências dos jovens encontram-se ambas competindo pelos escassos recursos do governo.

O Brasil é agora uma sociedade urbana, e a maioria dos idosos vive em cidades grandes. A proporção de pessoas idosas sempre foi maior nas áreas urbanas, e esta tendência é ainda mais marcante para as mulheres do que para os homens. Isto pode ser o resultado de maior tempo de vida das mulheres e uma associação a uma mortalidade urbana mais baixa.

As mulheres idosas brasileiras são mais numerosas que os homens. Os dados das mulheres mostram que as brasileiras vivem em média cinco anos mais do que os homens (BARROSO et. al., 2003).

Em relação à distribuição das pessoas idosas por sexo, o Brasil possui o mesmo padrão dos países desenvolvidos. A predominância de mulheres nas idades mais avançadas é consequência da discrepância decrescente das taxas de mortalidade de homens e mulheres, isto é, aumento do excedente de mortalidade masculina em relação à mortalidade feminina em todas as idades.

A discriminação contra as pessoas idosas tem sido condenada como um desrespeito ao direito de trabalhar, e freqüentemente diz-se que a sabedoria e conhecimento acumulados por elas no decorrer dos anos é subestimada e subutilizada. Há uma crescente dispensa de pessoas mais velhas nos locais de trabalho modernos por causa da rápida mudança das exigências profissionais, em consequência da modernização frenética da indústria.

Já Freire (1985) *apud* Costa (1987) diz que por volta dos 60 anos de idade, a pessoa encontra-se no que ele nomeou de “mocidade da velhice”. Nessa ocasião, tenta também evitar mostrar-se cansada, ultrapassada, decadente e se distancia de observações alheias de cunho depreciativo.

O idoso, de ambos os sexos, depois de certa idade, não encontra mais trabalho. As únicas atividades que demonstram um relativo aumento do número de idosos empregados são aquelas ligadas a pequenas empresas ou a trabalho autônomo. A maioria dos velhos empenhados nestas atividades é de homens.

A diferença de alfabetização entre os sexos para a população idosa é um reflexo da organização social do começo deste século, quando a educação era em grande parte restrita a uma elite social e mais disponível para os homens do que para as mulheres.

Segundo um artigo retirado da revista HSM Management citado por Peter Drucker (A Próxima, 2003) em 2030, na Alemanha – a terceira maior economia do mundo – quase a metade da população adulta terá mais de 65 anos (hoje são 20%). A menos que o índice de natalidade se recupere, a população com menos de 35 anos diminuirá duas vezes mais rápido do que aumentará a população madura. O resultado será que a população total, hoje de 82 milhões, declinará para 70 ou 73 milhões. A do Japão, segundo prognóstico, se reduzirá dos atuais 125 milhões para cerca de 95 milhões. E algo parecido ocorrerá na maioria dos países desenvolvidos.

A expectativa de vida tem crescido em ritmo constante nos últimos 300 anos, mas o declínio do número de jovens é algo novo. Até no máximo o ano 2030, a idade mínima para se aposentar estará entre 70 e 80 anos em todos os países desenvolvidos, e os benefícios para os aposentados saudáveis serão substancialmente mais baixos que os atuais. Os mercados do mundo desenvolvido têm estado dominados por valores, hábitos e preferências da população

jovem. Algumas das mais instigantes e rentáveis empresas da última metade do século passado, assim como a indústria automobilística, deve grande parte de sua prosperidade ao crescimento da população jovem e ao alto índice de formação de famílias entre os anos 1950 e 2000, segundo o artigo retirado da revista HSM Management citado por Peter Drucker (A Próxima, 2003).

No futuro haverá duas forças de trabalho diferentes, integradas pelas pessoas de menos e de mais de 50 anos. É provável que ambas tenham diferenças acentuadas quanto a necessidades, comportamento e modalidades de trabalho. O grupo mais jovem precisará de receita constante e de emprego estável. O crescente grupo mais velho terá muito mais opções e poderá combinar, na proporção que lhe convier, trabalhos tradicionais e não-convencionais e tempo de lazer.

Chaimowicz (1998) diz que a população brasileira vem envelhecendo desde o início da década de 60, quando a queda das taxas de fecundidade começou a alterar a estrutura etária, estreitando progressivamente a base da pirâmide populacional, mas os idosos não encontram amparo adequado no sistema público de saúde e previdência, acumulando seqüelas de doenças e desenvolvem incapacidades, perdendo sua autonomia e qualidade de vida.

Já Souza (1997) diz que uma das mudanças fundamentais ocorridas no Brasil destes últimos 20 a 30 anos é o envelhecimento de nossa população. Até os anos 60, o Brasil era um país essencialmente jovem. Muitos fatores se somaram para mudar drasticamente essa situação: melhora nos níveis de mortalidade infantil, desenvolvimento da vacinação e da medicina preventiva de massa, e principalmente, um amplo e diversificado processo de controle de natalidade, que vai da pílula, do DIU, do diafragma à esterilização que hoje atinge uma quantidade imensa de mulheres em idade fértil, particularmente das populações mais pobres.

Durante as quatro primeiras décadas do século XX, o Brasil apresentava grande estabilidade de sua estrutura etária, em virtude da pequena oscilação das taxas de natalidade e mortalidade, ambas bastante elevadas (CHAIMOWICZ, 1998).

Segundo Chaimowicz (1998), a partir de 1940 inicia-se o processo de declínio rápido da mortalidade que se prolongaria até a década de 70. Como na época a mortalidade infantil era o maior obstáculo para se alcançar a idade adulta, a esperança de vida aumentou. A combinação de menores taxas de mortalidade e elevadas taxas de fecundidade, determinou o aumento do crescimento vegetativo da população brasileira.

Mesmo tendo ocorrido aumento da expectativa de vida entre 1940 e 1970, a estrutura etária da população não se alterou, pois a redução da mortalidade se deve principalmente à

queda das taxas de mortalidade específica da infância. Sendo preservadas mais crianças, o efeito sobre a distribuição etária foi semelhante ao aumento da fecundidade, levando a um rejuvenescimento da população (CHAIMOWICZ, 1998).

Somente a partir de 1960, com o declínio da fecundidade em algumas regiões mais desenvolvidas do Brasil, iniciou-se o processo de envelhecimento populacional (CHAIMOWICZ, 1998).

Chaimowicz (1998) descreve que no período entre 2000 e 2050 ocorrerá o mais rápido incremento na proporção de idosos, que saltará de 5,1% para 14,2%. Tal a rapidez com que se processarão as mudanças, o Brasil deverá passar entre 1996 e 2025, da 11ª para a 7ª posição mundial em termos de número absoluto de indivíduos com mais de 60 anos.

O resultado de tudo isso é que a população brasileira ficou mais velha. Souza (1997) diz que, no entanto, não houve mudanças significativas na qualidade de vida, na distribuição da riqueza e, principalmente, das terras, que no Brasil sempre foram o privilégio histórico da minoria.

À medida que envelhecem e que eventualmente se tornam mais frágeis, as pessoas deveriam dispor de ambientes adaptados às suas crescentes necessidades de assistência.

A velocidade com a qual o processo de envelhecimento vem ocorrendo deverá determinar grandes dificuldades à sociedade, tornando-se cada vez mais urgente o planejamento e a adequação dos ambientes para pessoas idosas.

Tfauni (1987) vê a terceira idade como um processo normal do desenvolvimento do ser humano. É a passagem da vida adulta para a idade mais avançada que, como na infância e na adolescência, tem características próprias.

### **3.2 – A abordagem governamental e científica em relação à população idosa**

A comissão diretora apresenta a redação final do projeto de Lei da Câmara nº 57, de 2003 (nº 3.561, de 1997, na casa de origem), que dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências, consolidando as emendas de redação aprovadas pelo Plenário.

O Congresso Nacional decreta: Título I Disposições Preliminares; Título II dos Direitos Fundamentais subdivididos em capítulos; Título III das Medidas de Proteção dividida em dois capítulos; Título IV da Política de Atendimento ao Idoso subdividido em capítulos; Título V do Acesso à Justiça subdividido em capítulos; Título VI dos Crimes divididos em dois capítulos e por fim o Título Disposições Finais e Transitórias.

Embora a garantia dos direitos dos idosos possa ser estudada em seu conteúdo genérico no Código Civil de 1916; no Código Penal, de 1941; na Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948; no documento produzido pela Assembléia Nacional sobre o Envelhecimento, de 1982; na Constituição Federal, de 1988, na Lei Orgânica da Assistência Social, de 1993, e principalmente, na lei que criou a Política Nacional do Idoso, de 1994, regulamentada em 1996, constitui uma área pouco conhecida pelos juristas e pelos próprios idosos.

Para grande parte da população, a garantia dos direitos sociais básicos ainda precisa ser conquistada, para os idosos o desafio é maior. Com o passar dos anos, o direito de igualdade assegurado pelas leis vai perdendo sua legitimidade. Merecem destaque três normativas sobre este tema, muito pouco exploradas na literatura jurídica nacional, mas que devem ser a base de sustentação de todas as políticas públicas e sociais brasileiras.

A Constituição Federal de 1988 – Constituição Cidadã, o artigo 230 do texto constitucional faz referência ao idoso. Essa foi, de fato, a primeira vez em que uma constituição brasileira assegurou ao idoso o direito à vida e à cidadania.

“A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem estar e garantindo-lhes o direito à vida.

§1º Os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em seus lares.

§2º Aos maiores de 65 anos é garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos.”

A Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS – Lei nº 8.742/93 regulamenta o capítulo II da Seguridade Social da Constituição Federal, que garantiu a Assistência Social do status de política pública de seguridade social, direito do cidadão e dever do Estado.

Com um plano de ação estruturado pelo poder público municipal e comunidade local, a LOAS reconhece o município como o locus privilegiado no qual se darão as definições/ ações no âmbito da Assistência Social (municipalização/ descentralização). Assim, ela inverte a cultura tradicional dos programas vindos da esfera federal e estadual como pacotes.

A Política Nacional do Idoso – PNI – Lei nº 8.842 permitiu que o país tivesse a oportunidade de considerar a questão do envelhecimento dentro da ótica de uma legislação específica, que visa à garantia dos direitos dos idosos, a criação de condições dignas para promover a sua autonomia e a integração na sociedade.

A Política Nacional do Idoso (Lei nº 8.842, de 04 de janeiro de 1994), cujo objetivo é assegurar os direitos sociais do idoso mediante promoção de sua autonomia, integração e

participação efetiva na sociedade, considera idoso a pessoa maior de 60 anos de idade (<http://www.saude.to.gov.br/idoso.html/> acesso dia 29 de abril de 2003), estando seus artigos, parágrafos e incisos descritos no anexo A.

O novo estatuto do idoso define como crime discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, por exemplo, punido com reclusão de seis meses a um ano e multa. Abandonar o idoso em hospitais e casas de saúde também passa a ser crime, punido com detenção de seis meses a três anos e multa.

Também passa a ser crime apropriar-se ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento do idoso, e a punição prevista é a reclusão de um a quatro anos e multa. O estatuto aumenta em um terço a pena para homicídio culposo, quando praticado contra pessoa maior de 60 anos.

Já a Política Nacional do Idoso - PNI foi o resultado da luta, desde o início dos anos 70, de entidades, associações de idosos e aposentados, representantes das universidades e profissionais especializados, que começavam a reivindicar medidas mais consistentes dos governantes com relação à problemática da população idosa, que, pouco a pouco, começava a modificar a estrutura etária da pirâmide populacional brasileira.

Quando as pessoas completam seu tempo de trabalho e aí chega a hora de se aposentar, Costa (1987) diz que nem sempre a aposentadoria é aceita com alegria. Para alguns, ela é um estorvo, uma lástima ou mesmo um martírio. O fator psicológico influi, por demais nessas formas de sentir, mas há também um outro fator, de extrema relevância, que influencia a maneira de pensar e ser do aposentado: o preconceito social diante daquele que ora se aposenta.

Costa (1987) cita que quando se encontram na faixa dos 50 anos de idade, período denominado por muitos de “meia- idade”, tanto o homem quanto a mulher, conservam-se “espiritualmente” jovens, como se costuma dizer na linguagem popular. Sentindo-se com vontade e capacidade de realizar sonhos, desejos, novas ocupações ou mesmo continuar com alguma já habitual.

Essas mudanças de mentalidade poderiam ter seu começo nos próprios corredores das empresas, através de um trabalho de assistência psicossocial ao futuro aposentado; facilitando uma melhor qualidade de vida ao aposentado.

Vale a pena chamar a atenção no que Abreu et al. (1987) dizem de que o medo de envelhecer está também presente nos jovens e adultos, portanto diferente da vivência do envelhecer. Em outras palavras: a ameaça é muitas vezes pior que a realidade, e este fator emocional influi no processo e na aceitação da velhice.

Pode-se notar que quando as pessoas chegam à terceira idade, se sentem angustiadas, pois têm que ficar frente a frente consigo mesmas. As dificuldades vão aumentando cada vez mais. Tudo se torna mais difícil, complicado e muitas vezes acham que os problemas são impossíveis de se resolver.

Tfauni (1987) diz que em geral, o que se tem a enfrentar é uma história real, já vivida, diferente daquela do jovem, que pode dizer “sou assim por causa dos meus pais, mas ainda posso mudar”. A partir da terceira idade muita coisa está definida e tem que ser assumida assim, sem tempo para modificações. E não é fácil reconhecer, por exemplo “meu filho é infeliz porque eu contribuí para isso” ou “se naquele momento eu agisse de outra forma, tudo seria diferente” e assim por diante.

Temos que tomar consciência e olhar ao redor de nós mesmos, para descobrir o quanto vivemos da experiência, da sabedoria, da capacidade e generosidade da terceira idade e o quanto os nossos equipamentos urbanos ainda têm que mudar para atender a essa geração. Por exemplo, a dificuldade dos idosos quanto à altura dos ônibus, a falta de respeito dos motoristas quanto à faixa de pedestre, os passeios mal conservados.

Segundo Perracini (2002) *apud* Freitas et al. (2002) em geral, vivemos em um meio que foi projetado para adultos jovens, de altura mediana e sem nenhuma limitação funcional. Exemplos disso são os supermercados, com suas prateleiras altas; as escadarias das igrejas; as portas rotatórias dos bancos; as escadas-rolantes nas estações de metrô e as catracas dos ônibus. Todos são geralmente planejados para atender os anos iniciais da vida adulta.

Perracini (2002) *apud* Freitas et al. (2002) diz que o ambiente tem um papel fundamental na nossa qualidade de vida e no nosso bem-estar. Eles definem como um conjunto de atributos físicos, sensoriais, cognitivos, afetivos, espirituais, climáticos e funcionais que nos circundam no dia-a-dia e do qual fazemos parte.

Schicchi (2002) cita que o homem padrão, para o qual por séculos os projetos foram feitos, é um mito. Na prática, a aceitação dessa forma de ver a humanidade desconsidera as necessidades dos idosos, das crianças, das pessoas muito altas ou muito baixas, das pessoas obesas, das mulheres em fases avançadas de gestação e dos incapacitados físicos ou sensoriais.

Os idosos expressam o desejo de viver em ambientes seguros, nos quais possam exercer controle pessoal. Querem que esses ambientes propiciem autonomia, mas com um certo grau de cuidado e de especificidade, o que traduz a necessidade de adaptação dos espaços a capacidades físicas e sensoriais diminuídas (PERRACINI, 2002 *apud* FREITAS et al. 2002).

As famílias modernas estão movimentando e dispersando em muitos países do oeste, especialmente dos EUA e Canadá. Com a aposentadoria, muitas pessoas vão para regiões quentes, enquanto que os jovens se distanciam dos pais e avós por causa da educação, trabalho e oportunidades sociais (GORDON e SINGER, 1995). Idosos freqüentemente querem viver independentes por quanto tempo eles puderem, fazendo o possível para melhor passar o resto de suas vidas. Os idosos representam a principal preocupação da saúde pública, pois, embora se fale em "envelhecimento natural", o envelhecer tem sido considerado uma doença (KARLEWISH, 1997).

À medida que idosos se isolam em apartamentos, asilos, casas de repouso, longe da família e de amigos, eles se sentem totalmente perdidos e dependentes. Eles sentem o custo de ser velho, tornando-se tristes e desejando a morte. Gordon e Singer (1995) descrevem a eutanásia e assistência ao suicídio como alternativas que vem sendo avaliadas, apesar de legalmente proibidas em quase todas as jurisdições do mundo, mas desde 1980 tem ganhado aumento de predominância em debates na política pública. Em 1994, pela federação, os eleitores dos Oregon, EUA, aprovaram a regulamentação da assistência ao suicídio, esta aprovação sendo derrubada pela corte subsequente. Na Holanda, a eutanásia está sendo permitida em condições determinadas. Defensores argumentam que a eutanásia e a assistência ao suicídio em resposta à vontade do paciente devem ser permitidas, com base no princípio da autonomia e direito de autodeterminação. Eles também citam como benefícios aliviar o sofrimento de pacientes, e deste modo, legitimar as responsabilidades do médico. Legalizando a ação, evitariam-se práticas que sempre existiram e que freqüentemente resultam em tentativas de suicídio. Opositores argumentam que essas intenções não podem ser permitidas porque a vida humana é sagrada, especialmente os idosos que requerem proteção. Eles também argumentam que isso vai contra os princípios médicos de salvar vidas.

Para Gordon e Singer (1995), muitos governantes querem transferir os serviços dispensando aos idosos para responsabilidade deles e de suas famílias.

No que diz respeito ao tratamento médico, países como os EUA e o Canadá tem disponibilizado um "auxiliar direto" que tem a responsabilidade de participar diretamente no tratamento médico, através de uma atuação com o paciente idoso (GORDON E SINGER, 1995).

Verifica-se genericamente que a atuação governamental com a terceira idade abrange a saúde e o ambiente físico.

### 3.3 – Necessidades genéricas da população idosa

A tabela 3 nos mostra os autores que falam das necessidades genéricas dos idosos.

As necessidades genéricas foram obtidas através de várias pesquisas feitas pela pesquisadora, por meio do Estatuto do Idoso, livro Envelhecimento e Cidadania e artigos que falavam sobre estas necessidades.

<b>Necessidades Genéricas</b>	<b>Autores</b>
Saúde	Karlewish (1997), Chaimowicy (1998), art. 10º, Lei nº 8.842 de 4 de Jan. 1994, Estatuto do Idoso (2004), Envelhecimento e Cidadania [s.d].
Transporte	Art. 10º, Lei nº 8.842 de 4 de Jan. 1994, Estatuto do Idoso (2004).
Habitação/ Moradia/ Urbanismo	Art. 10º, Lei nº 8.842 de 4 de Jan. 1994, Estatuto do Idoso (2004), Envelhecimento e Cidadania [s.d].
Vias públicas	Peçanha (2003)
Lazer/ Cultura/ Esporte	Art. 10º, Lei nº 8.842 de 4 de Jan. 1994, Envelhecimento e Cidadania [s.d], Estatuto do Idoso (2004).
Alimentação	Estatuto do Idoso (2004)
Educação	Art. 10º, Lei nº 8.842 de 4 de Jan. 1994, Envelhecimento e Cidadania [s.d], Estatuto do Idoso (2004).
Profissionalização/ Trabalho	Envelhecimento e Cidadania [s.d], Estatuto do Idoso (2004), Druker (2003).
Assistência Social	Estatuto do Idoso (2004), Envelhecimento e Cidadania [s.d].
Justiça/Segurança	Art. 10º, Lei nº 8.842 de 4 de Jan. 1994, Envelhecimento e Cidadania [s.d], Ferracini (2002) <i>apud</i> Freitas et.al. (2002)
Previdência Social	Estatuto do Idoso (2004).
Respeito	Art. 10º, Lei nº 8.842 de 4 de Jan. 1994, Estatuto do Idoso (2004).

Tabela 3 – Necessidades Genéricas

Pode-se notar que na área de saúde, além das leis relacionadas ao idoso, dois autores abordaram essa necessidade. Já as vias públicas foram citadas somente por um autor e as outras necessidades foram citadas por autores e leis.

No Estatuto do Idoso, encontram-se quase todas as necessidades genéricas, sendo que a área da previdência social não será objeto de estudo, pelo fato de ser um setor do governo federal.

Já Envelhecimento e Cidadania [s.d] abrangem algumas necessidades genéricas, nos mostrando o que as leis tratam e propostas a serem incluídas, devido as suas necessidades.

## Capítulo 4

# Uso da entrevista para desdobrar e hierarquizar as necessidades genéricas da população idosa

### Considerações Iniciais

Neste capítulo é descrita a técnica típica de investigação: a entrevista. O objetivo desta pesquisa é identificar, desdobrar e hierarquizar as necessidades das pessoas idosas, ampliando e aprofundando o conhecimento existente. Esta técnica pode ser considerada de natureza exploratória. O município de Itajubá foi escolhido como objeto de estudo devido à inserção regional do programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção e por ser um município que apresenta a maior concentração de idosos na região segundo o censo 2000 do IBGE, a população acima de 60 anos é de 8.577 (10,2%) de um total de 84.135 habitantes.

### 4.1 – Entrevistas Individuais

Propõem-se a entrevista como técnica de investigação, pois possui:

- Baixo custo;
- Permitem maior interação com o entrevistado;
- Pode ser agendada e realizada com maior facilidade e comodidade do entrevistado do que no grupo de foco. A maioria dos entrevistados tem a idade acima de 60 anos, porém somente dois entrevistados têm a idade inferior a 60 anos.

A definição da quantidade de entrevistados pode ser feita de duas maneiras:

- 1) Técnicas estatísticas de amostragem;
- 2) Identificar “pessoas -chaves” (SHIBA, et al. 1997; STEVENSON, 1981; SAMPIERI; COLLADO e LUCIO, 1991).

Como a população a ser pesquisada tem limitações de custos e tempo e é de difícil identificação e numerosa, optou-se por utilizar a entrevista com “pessoas -chaves” (SHIBA, et al. 1997; STEVENSON, 1981; SAMPIERI; COLLADO e LUCIO, 1991). Foram utilizados critérios para a seleção dos indivíduos que fizeram parte da amostra, que envolvidos com a população idosa, são pessoas:

- Sensíveis e críticas em relação às questões sociais, normalmente envolvidas com atividades artísticas;

- Agentes ativos da sociedade (grupos religiosos, grupos de bairros, associações filantrópicas e outras) que atuam como formadores de opinião;
- Possuem contato permanente com pessoas idosas de várias classes sociais e níveis educacionais, envolvendo-se com seus problemas individuais e comunitários.

Características propostas por Shiba, Stevenson, Sampieri	ENTREVISTADOS														Total
	Renda Baixa							Renda Média / Alta							
	A	B	C	D	E	F	Total	A	B	C	D	E	F	Total	
Sensíveis e críticas							0				X	X		2	2
Agentes ativos na sociedade	X	X	X		X	X	5	X	X	X	X	X	X	6	11
Contato permanente com pessoas idosas				X			1		X					1	2

Surge a questão: *Quantas pessoas devem ser entrevistadas?* O gráfico 1 nos mostra o percentual de necessidades identificadas e o número de entrevistas ou grupos.

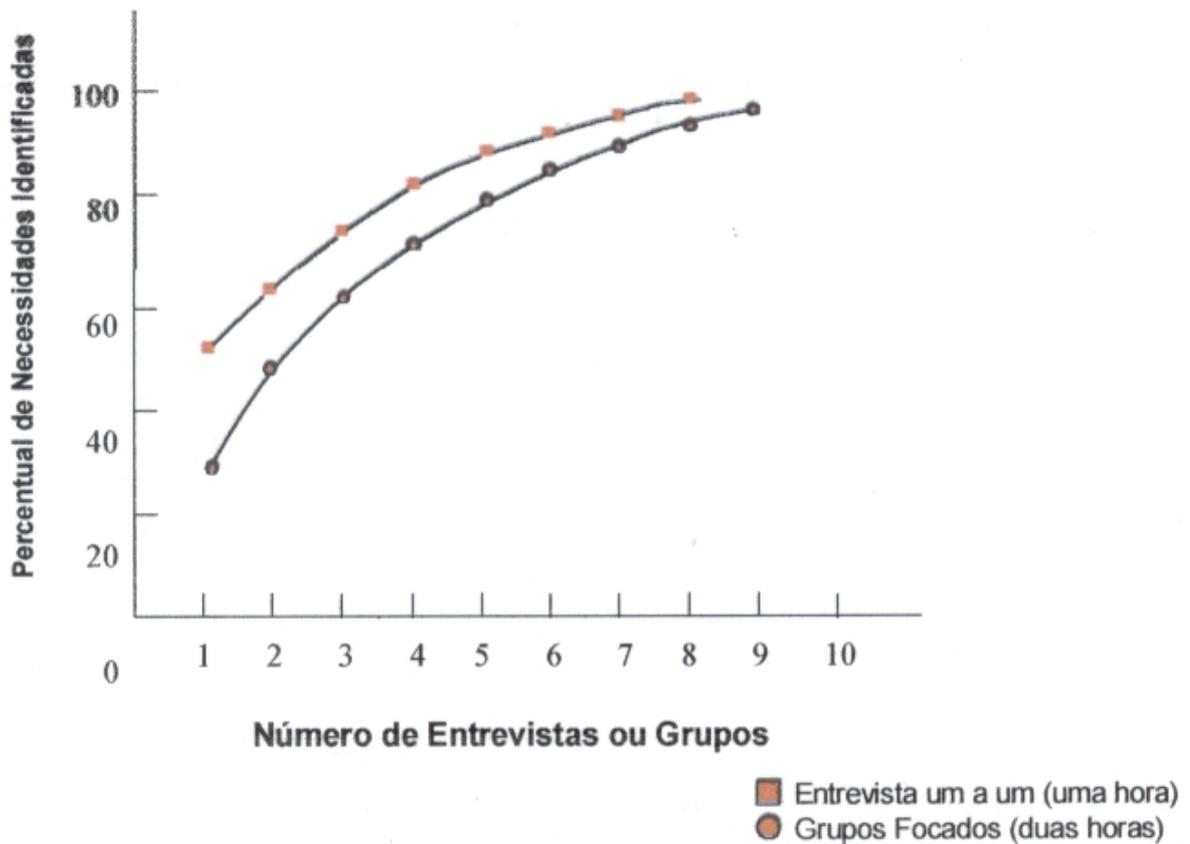


Gráfico 1 – Percentual de Necessidades Identificadas e Número de Entrevistas ou Grupos.  
Fonte: Griffin e Hauser (1993).

No gráfico acima, foi feita uma pesquisa em empresas norte americana relacionando as necessidades dos clientes através do produto. Os autores examinaram o objetivo indicado de QFD e a satisfação do cliente, demonstrando uma polarização nas medidas da satisfação que são usadas geralmente para QFD e para programas de incentivo. Foi feita uma breve aplicação ilustrando como uma equipe do produto e desenvolvimento usou a voz do cliente para criar um novo produto bem sucedido.

Fundamentado no gráfico 1 foram escolhidos seis entrevistados por grupo (renda média/alta e baixa). Segundo o gráfico, para seis entrevistados se identifica 90% das necessidades, o que é satisfatório. Qualquer aumento no número de entrevistados pode contribuir para a identificação de mais necessidades, mas implica no consumo de mais recursos para escolha e condução das entrevistas.

A amostra dos entrevistados é não probabilística (não casual), ou seja, a escolha dos participantes não foi feita aleatoriamente e sim de maneira intencional. A decisão de se utilizar este tipo de amostra justifica-se pelo fato:

- Dos respondentes junto aos quais irá se aplicar a pesquisa, poderem ser contatados com certa facilidade, além de terem interesse nos resultados da pesquisa;
- A rapidez e a redução de custos ao se utilizar este tipo de amostragem;
- Da entrevista permitir uma sessão mais tranqüila, haja visto o tempo de duração necessário para uma aplicação completa de todos os instrumentos (aproximadamente 60 minutos).

O fato de se utilizar uma amostra não aleatória, não se pode aplicar a inferência estatística, mas pode-se utilizar a estatística descritiva.

## **4.2 – Técnicas de Coleta de Dados**

Numa pesquisa exploratória podem ser utilizados questionários, entrevistas, observação participante (Oliveira, 1997). A escolha do método e técnica utilizada depende do objetivo da pesquisa, dos recursos financeiros disponíveis, da equipe e elementos no campo da investigação. As técnicas de coleta de dados adequadas são:

- Formulários: consistem em um conjunto de questões que são perguntadas e anotadas por um entrevistador durante uma entrevista face a face (MARCONI e LAKATOS, 1996). Boyd e Wetfall (1964) classificam o questionário pelos métodos de comunicação usados: entrevista pessoal, por telefone ou pelo correio.

O fato de uma lista de questões ser chamada de formulário vai depender do método da comunicação utilizado.

- **Entrevista:** caracteriza-se pela existência de um entrevistador, que fará perguntas ao entrevistado, anotando as suas respostas. A entrevista pode ser feita individualmente, em grupo, por telefone ou pessoalmente (MATTAR, 1996). Para Marconi e Lakatos (1996), as entrevistas podem ser: padronizadas (estruturadas): os formulários costumam usar questões fechadas e o entrevistador não pode alterar a ordem das questões, ou criar novas questões; despadronizadas (não estruturadas): os formulários usam questões abertas e o entrevistador tem liberdade de formular novas questões, conduzindo a entrevista; e em painel: as entrevistas são repetidas de tempos em tempos com os mesmos elementos da amostra, para avaliar a evolução das opiniões das pessoas. As vantagens para Mattar (1996) são: o entrevistador pode tirar dúvidas, explicar as questões, e também identificar as discordâncias. Permite um bom controle da amostra com alto índice de respostas, gerando uma grande quantidade de dados. Como desvantagens: podem ocorrer problemas de comunicação entre o entrevistador e entrevistado, a entrevista consome muito tempo, gera alto custo o que leva a utilização normalmente de amostras pequenas. Além disso, a presença do entrevistador e a não -garantia de anonimato pode influenciar na resposta. Existe ainda o risco de o entrevistador interpretar as respostas em questões abertas.
- **Questionário:** consiste de um conjunto de perguntas, que a pessoa lê e responde sem a presença de um entrevistador. Ele pode ser enviado via correio, fax, Internet, etc., sendo devolvido, geralmente, pelo correio. As vantagens segundo Marconi e Lakatos (1996) são: utiliza-se menos pessoas para ser executado e proporciona economia de custo, tempo, viagens, obtenção de uma amostra maior e não sofre influência do entrevistador. Dentre as desvantagens: baixo índice de devolução, grande quantidade de perguntas em branco; dificuldade de conferir a confiabilidade das respostas; demora na devolução do questionário e a impossibilidade do respondente tirar dúvidas sobre as questões, o que pode levar a respostas equivocadas.

### **4.3 – Justificativa das técnicas de coleta de dados escolhida**

A pesquisa optou pelo uso da entrevista e do questionário, devido a pouca disponibilidade de recursos e de pessoas para realizar uma pesquisa com amostra grande e ao curto espaço de tempo para realização da pesquisa.

### **4.4 – Elaboração da Entrevista**

Através das necessidades genéricas identificadas, realizaram-se entrevistas com o grupo (ver tabela 4 e 5) a fim de desdobrar para cada necessidade genérica suas respectivas questões.

Posteriormente as questões identificadas foram transcritas em um questionário (anexo D) para sua posterior hierarquização.

### **4.5 – Elaboração do Questionário**

Após um estudo bibliográfico inicial e a definição das necessidades genéricas da população idosa, foram elaborados dois questionários (anexo C e D): classificação das necessidades genéricas (segundo o modelo Kano) e o desdobramento das necessidades genéricas (identificadas na fase de entrevista – 4.4) e sua respectiva hierarquização.

Durante a redação das questões, existiram cuidados para utilizar uma linguagem clara, de fácil entendimento, com termos de conhecimento geral dos entrevistados. Para evitar dúvidas, a pesquisadora acompanhou individualmente todos os entrevistados no preenchimento do questionário, intervindo em caso de dúvidas. Além disso, o questionário foi elaborado com questões de múltipla escolha (primeiro questionário) e com pouca redação, apenas numeração de priorização (segundo questionário). Primeiramente, o entrevistado foi identificado: nome; idade; sexo; nível social; bairro; parâmetros de escolha.

As instruções para o preenchimento dos questionários foram fornecidas pela pesquisadora.

As perguntas do segundo questionário foram agrupadas e ordenadas em onze blocos, cada um representando uma necessidade genérica da população idosa.

Antes de se fazer o layout final dos questionários, foi realizado um pré-teste com duas entrevistadas, (renda baixa e média/alta). Seguiram-se as recomendações de Marconi e Lakatos (1996), de que os participantes do pré-teste pertençam à amostra final a ser pesquisada e, embora demande certo tempo para ser realizado, é de fundamental importância, pois permite verificar:

- Fidedignidade: qualquer pessoa que o aplique, obterá sempre os mesmos resultados;
- Validade: os dados recolhidos são necessários à pesquisa;
- Operatividade: vocabulário acessível e significado claro.

Como resultado do pré-teste, foi introduzida uma questão em relação à necessidade de saúde e realizadas correções de alguns termos do texto.

Após as respostas, os questionários foram identificados para facilitar a posterior análise dos dados.

## 4.6 – Tabulação dos Dados

Os questionários foram agrupados em relação:

1. à classe social (renda média/alta e baixa renda);
2. ao sexo (feminino e masculino).

O perfil dos entrevistados são descritos nas tabelas 4 e 5.

<u>Ordem</u>	<u>Idade</u>	<u>Atividades na sociedade</u>	<u>Classe Social</u>	<u>Bairro</u>
A	72	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Estrela da Manhã CAIC</li> <li>• Voluntário na Paróquia São José</li> </ul>	Baixa	Novo Horizonte
B	69	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Estrela da Manhã CAIC</li> </ul>	Baixa	Novo Horizonte
C	74	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Estrela da Manhã CAIC</li> </ul>	Baixa	Novo Horizonte
D	77	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conselho Municipal do Idoso</li> </ul>	Baixa	Varginha
E	59	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenadora SSVP (Sociedade São Vicente de Paula)</li> <li>• Vila Vicentina de Itajubá de N.Sr<sup>a</sup>. das Graças</li> </ul>	Baixa	Cruzeiro
F	62	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenadora SSVP (Sociedade São Vicente de Paula)</li> <li>• Vila Vicentina de Itajubá de N.Sr<sup>a</sup>. das Graças</li> </ul>	Baixa	Cruzeiro

Tabela 4 – Perfil dos Entrevistados de renda baixa.

<u>Ordem</u>	<u>Idade</u>	<u>Atividades na sociedade</u>	<u>Classe Social</u>	<u>Bairro</u>
A	74	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador do Cemitério Paroquial de Itajubá</li> <li>• Pastoral da criança</li> <li>• Voluntário na Paróquia São Benedito</li> <li>• Serviços burocráticos da paróquia</li> </ul>	Média/alta	Varginha
B	72	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente do conselho particular Vicentino de Itajubá</li> <li>• Enfermeiro do exército (aposentado)</li> </ul>	Média/alta	Porto Velho
C	66	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padre da Paróquia N. Sr<sup>a</sup> da Soledade</li> </ul>	Média/alta	Centro
D	68	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tricot (Paróquia São Benedito)</li> <li>• Clube de Mães</li> <li>• Pechincha na igreja</li> </ul>	Média/alta	Varginha
E	54	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pastoral envolvendo catequese permanente</li> <li>• Pintura (artes manuais em geral)</li> </ul>	Média/alta	Varginha
F	80	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professora na Universitas/Fepi</li> <li>• Reitora do centro Universitário de Itajubá Universitas/Fepi</li> <li>• Vice presidente do Conselho estadual de Educação</li> </ul>	Média/alta	Cruzeiro

Tabela 5 – Perfil dos Entrevistados de renda média/alta.

### **Tabulação das necessidades genéricas – modelo Kano (questionário 1)**

A sistemática da classificação dos requisitos dos clientes começa a partir das respostas dos entrevistados a questões colocadas seqüencialmente de uma forma funcional e disfuncional, exemplo dado na página 15.

O anexo C apresenta a matriz bidimensional para classificação dos temas estudados (Modelo Kano), assim segue respectivamente a primeira questão de forma funcional e disfuncional:

Se o município desenvolve ações na área de saúde específica para os idosos, como você se sente?

- ( ) Gosto
- ( ) Acho óbvio
- ( ) Indiferente
- ( ) Existem coisas mais importantes
- ( ) Não gosto

Se o município NÃO desenvolve ações na área de saúde específica para os idosos, como você se sente?

- ( ) Gosto
- ( ) Acho óbvio
- ( ) Indiferente
- ( ) Existem coisas mais importantes
- ( ) Não gosto

		Ausência				
		Gosto	Acho óbvio	Indiferente	Existem coisas mais importantes	Não gosto
Presença	Gosto	Questionável	Atraente	Atraente	Atraente	Linear
	Acho óbvio	Reversa	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Obrigatório
	Indiferente	Reversa	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Obrigatório
	Existem coisas mais importantes	Reversa	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Obrigatório
	Não gosto	Reversa	Reversa	Reversa	Reversa	Questionável

Os dados coletados no questionário 1 encontram-se dispostas nas tabelas 6 e 7.

	Entrevistados – Grupo Renda Baixa						Resultado (Moda)
	A	B	C	D	E	F	
Saúde	L	L	L	O	L	L	Linear
Vias públicas	L	L	L	O	L	L	Linear
Transporte	L	L	L	L	L	L	Linear
Moradia	L	L	L	O	L	L	Linear
Profissionalização /trabalho	L	L	L	O	L	L	Linear
Respeito	L	L	L	O	L	L	Linear
Justiça /segurança	L	L	L	O	L	A	Linear
Esporte /lazer /cultura	L	L	L	O	A	A	Linear
Alimentação	L	L	L	O	O	L	Linear
Educação	L	L	L	O	L	L	Linear
Assistência Social	L	L	L	O	L	L	Linear

Tabela 6 – Classificação final e comentários do Grupo Renda Baixa.

Nota: os três primeiros entrevistados são do sexo masculino e os seguintes, do sexo feminino.

Considerando a moda para analisar as respostas, verifica-se (tabela 6) que todos os itens foram classificados como “linear”. Os atributos lineares, conhecidos também como de desempenho, indicam que os entrevistados de baixa renda gostariam que o município oferecesse o máximo para atender suas necessidades genéricas (“quanto mais melhor”). Vale observar que os entrevistados do sexo masculino classificaram todos as necessidades como lineares, o que não se observou nas mulheres, sendo as necessidades genéricas:

- Justiça /segurança – teve como classificação linear, obrigatório e atrativa, ou seja, sugere novas investigações para poder ser classificada;
- Esporte /lazer /cultura – considerando-se a moda, é classificada pelas mulheres como atrativa;
- Alimentação - considerando-se a moda é classificada pelas mulheres como obrigatória.

	Entrevistados – Grupo Renda Média /alta						Resultado (Moda)
	A	B	C	D	E	F	
<b>Saúde</b>	O	L	O	O	L	O	<b>Obrigatório</b>
<b>Vias públicas</b>	O	L	O	O	O	L	<b>Obrigatório</b>
<b>Transporte</b>	I	L	O	I	L	L	<b>Linear</b>
<b>Moradia</b>	L	L	O	L	L	L	<b>Linear</b>
<b>Profissionalização /trabalho</b>	O	L	L	O	O	L	<b>Obrigatório /Linear</b>
<b>Respeito</b>	L	L	O	L	L	L	<b>Linear</b>
<b>Justiça /segurança</b>	I	A	I	I	L	O	<b>Indiferente</b>
<b>Esporte /lazer /cultura</b>	I	A	I	I	L	L	<b>Indiferente</b>
<b>Alimentação</b>	O	L	O	O	O	O	<b>Obrigatório</b>
<b>Educação</b>	L	I	O	L	O	L	<b>Linear</b>
<b>Assistência Social</b>	L	L	O	L	O	O	<b>Obrigatório /Linear</b>

Tabela 7 – Classificação final e comentários do Grupo Renda Média/alta.

Nota: os três primeiros entrevistados são do sexo masculino e os seguintes, do sexo feminino.

Considerando a moda para analisar as respostas, verificam-se (tabela 7) os seguintes requisitos:

- Obrigatórios – saúde, vias públicas e alimentação;
- Linear – transporte, moradia, respeito e educação;
- Indiferente – justiça /segurança e esporte /lazer /cultura.

As necessidades de profissionalização /trabalho e assistência social apresentaram um impasse entre os atributos “obrigatório” e “linear”. Sendo que em ambas necessidades, a maioria dos homens consideraram “linear” e a maioria das mulheres, “obrigatório”.

A necessidade de esporte /lazer /cultura foi considerada pela maioria dos homens como “indiferente”, já a maioria das mulheres consideraram “linear”.

Pode-se concluir que os entrevistados de baixa renda esperam muito do município (todas as necessidades classificadas como lineares), enquanto os de renda média/alta possuem um maior dispersão quanto à classificação de suas necessidades.

### **Tabulação da priorização do desdobramento das necessidades genéricas (questionário 2)**

Para fazermos a análise dos dados obtidos pelos entrevistados (Grupo de Renda Baixa e de Renda Média/Alta) foi feita uma tabela de prioridade e nota (tabela 8), baseada na escala utilizada no QFD. Para cada prioridade foi atribuída uma nota. Posteriormente, as notas de cada entrevistado foi somada (ST).

<b>Prioridade</b>	<b>Nota</b>
<b>1</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>1</b>

Tabela 8 – Conversão da prioridade em nota.

Por exemplo:

1. Um entrevistado atribuiu para a questão do desdobramento - Remédios disponíveis (gratuito) para o idoso, a prioridade 1;
2. Conforme a tabela 8, sua nota seria 10;
3. A nota 10 é registrada na respectiva tabela na célula de resposta do entrevistado.

### **Desdobramento das necessidades genéricas em relação à saúde**

Os dados obtidos nos questionários foram dispostos nas tabelas 9 e 10, sendo posteriormente visualizados no gráfico 2.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Prioridade no atend.ao idoso nos postos de saúde e hospitais	10	10	10	<b>30</b>	8	10	10	<b>28</b>	<b>58</b>	96%	
Médicos geriatras, atendendo nos postos	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Disponibilizar profissionais nas áreas médicas (fonoaudiologia, fisioterapia, odontologia, assistente social,...)	10	10	6	<b>26</b>	6	6	6	<b>18</b>	<b>44</b>	73%	
Remédios disponíveis (gratuito)	10	6	10	<b>26</b>	4	10	10	<b>24</b>	<b>50</b>	83%	
Atendimento domiciliar (médico, enfermeiro, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, fonoaudióloga,...)	10	10	10	<b>30</b>	2	10	10	<b>22</b>	<b>52</b>	86%	
Vacinas para 3ª idade (gripe,...)	10	10	8	<b>28</b>	1	6	8	<b>15</b>	<b>43</b>	71%	
Exames laboratoriais (sangue, urina,...) e complementares (eletroencefalograma, eletrocardiograma, tomografia computadorizada)	10	8	10	<b>28</b>	1	10	10	<b>21</b>	<b>49</b>	81%	
Canais de comunicação entre o município e o idoso referente à saúde	10	6	4	<b>20</b>	1	6	4	<b>11</b>	<b>31</b>	51%	
Prioridade na marcação de consultas	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Programa de garantia de renda familiar mínima para família com idosos doentes de baixa renda	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Acompanhamento familiar aos idosos internados em enfermaria	10	10	4	<b>24</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>54</b>	90%	
Disponibilizar transporte para idosos em casos de emergência	10	8	10	<b>28</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>58</b>	96%	
Treinar melhor os funcionários (nível educacional)	8	10	10	<b>28</b>	10	6	10	<b>26</b>	<b>54</b>	90%	
Total	Absoluto	128	118	112	<b>358</b>	83	114	118	<b>315</b>	<b>673</b>	
	Relativo %	98%	90%	86%	<b>91%</b>	63%	87%	90%	<b>80%</b>	<b>86%</b>	

Tabela 9 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Saúde.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%
	A	B	C	STH	D	E	F	STM		
Prioridade no atend.ao idoso nos postos de saúde e hospitais	10	10	10	<b>30</b>	8	10	10	<b>28</b>	<b>58</b>	96%
Médicos geriatras, atendendo nos postos	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%
Disponibilizar profissionais nas áreas médicas (fonoaudiologia, fisioterapia, odontologia, assistente social,...)	10	10	6	<b>26</b>	6	6	6	<b>18</b>	<b>44</b>	73%
Remédios disponíveis (gratuito)	10	6	10	<b>26</b>	4	10	10	<b>24</b>	<b>50</b>	83%
Atendimento domiciliar (médico, enfermeiro, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, fonoaudióloga,...)	10	10	10	<b>30</b>	2	10	10	<b>22</b>	<b>52</b>	86%
Vacinas para 3ª idade (gripe,...)	10	10	8	<b>28</b>	1	6	8	<b>15</b>	<b>43</b>	71%
Exames laboratoriais (sangue, urina,...) e complementares (eletroencefalograma, eletrocardiograma, tomografia computadorizada)	10	8	10	<b>28</b>	1	10	10	<b>21</b>	<b>49</b>	81%

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%
	A	B	C	STH	D	E	F	STM		
Canais de comunicação entre o município e o idoso referente à saúde	10	6	4	<b>20</b>	1	6	4	<b>11</b>	<b>31</b>	51%
Prioridade na marcação de consultas	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%
Programa de garantia de renda familiar mínima para família com idosos doentes de baixa renda	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%
Acompanhamento familiar aos idosos internados em enfermaria	10	10	4	<b>24</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>54</b>	90%
Disponibilizar transporte para idosos em casos de emergência	10	8	10	<b>28</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>58</b>	96%
Treinar melhor os funcionários (nível educacional)	8	10	10	<b>28</b>	10	6	10	<b>26</b>	<b>54</b>	90%
Total	Absoluto	130	91	114	<b>335</b>	130	87	76	<b>293</b>	<b>628</b>
	Relativo %	100%	70%	87%	<b>85%</b>	100%	66%	58%	<b>75%</b>	<b>80%</b>

Tabela 10 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Saúde.

Com os dados das tabelas 9 e 10 foi elaborado o gráfico 2.

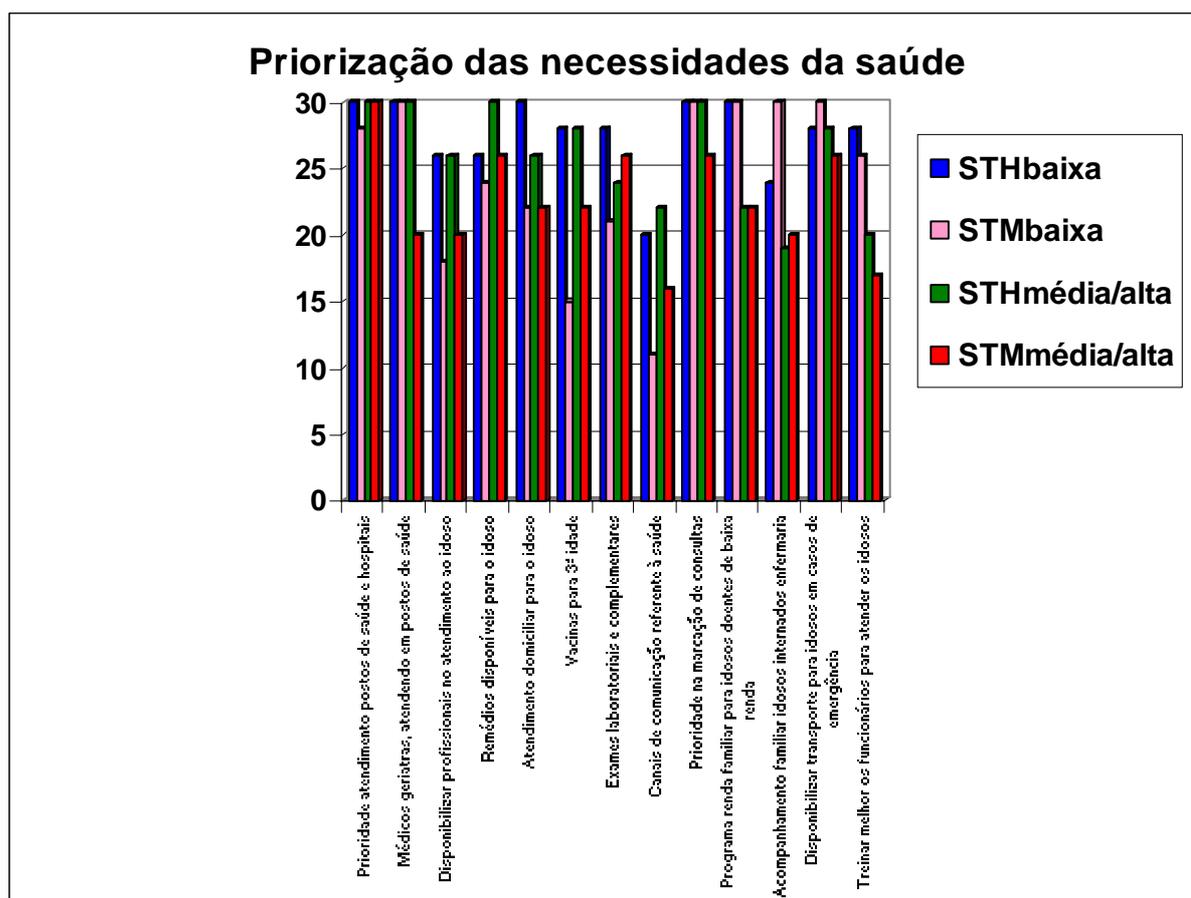


Gráfico 2 – Priorização das necessidades em relação a Saúde

### Comentários:

- Analisando ambos os grupos verificam-se que os homens apresentam mais necessidades do que as mulheres. Destacando-se as questões: disponibilizar profissionais no atendimento ao idoso; remédios disponíveis para o idoso; atendimento domiciliar para o idoso; vacinas da 3ª idade.
- As questões com maior importância para ambos os grupos foram: prioridade atendimento em postos de saúde e hospitais; prioridade na marcação de consultas; disponibilizar transporte para idosos em casos de emergência.
- A questão de menor importância para ambos os grupos foi à existência de canais de comunicação referente à saúde.
- O grupo de baixa renda apresentou maiores necessidades, que o grupo de média/alta, nas questões: programa de renda familiar para idosos doentes de baixa renda; acompanhamento familiar dos idosos internados em enfermaria; treinar melhor os funcionários para atender os idosos.

### Desdobramento das necessidades genéricas em relação às vias públicas

Os dados obtidos nos questionários foram dispostos nas tabelas 11 e 12, sendo posteriormente visualizados no gráfico 3.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%
	A	B	C	STH	D	E	F	STM		
Ciclistas e motoqueiros respeitam as leis de trânsito	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%
Motoristas respeitam a faixa de pedestre	10	10	10	<b>30</b>	4	8	8	<b>20</b>	<b>50</b>	83%
Rampas nos passeios que facilite o acesso, passeios bem conservados e regulares	10	10	10	<b>30</b>	2	4	8	<b>14</b>	<b>44</b>	73%
Ponto de ônibus adaptado, com bancos, rotas ou itinerários, horários	10	10	4	<b>24</b>	8	6	6	<b>20</b>	<b>44</b>	73%
Sinalização adequada	10	10	6	<b>26</b>	1	10	10	<b>21</b>	<b>47</b>	78%
Bebedouros adaptados nas praças	10	10	8	<b>28</b>	1	8	10	<b>19</b>	<b>47</b>	78%
Diminua a altura dos passeios em relação às ruas	10	10	1	<b>21</b>	6	2	6	<b>14</b>	<b>35</b>	58%
Criar ciclovias na cidade evitando o congestionamento das ruas	10	10	10	<b>30</b>	1	6	10	<b>17</b>	<b>47</b>	78%
Sinais de pedestre em todos os cruzamentos com sinalização	10	10	1	<b>21</b>	1	8	6	<b>15</b>	<b>36</b>	60%
Total	Absoluto	90	90	60	<b>240</b>	34	62	74	<b>170</b>	<b>410</b>
	Relativo %	100%	100%	66%	<b>88%</b>	37%	68%	82%	<b>62%</b>	<b>75%</b>

Tabela 11 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Vias Públicas.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Ciclistas e motoqueiros respeitam as leis de trânsito	10	10	10	<b>30</b>	10	10	8	<b>28</b>	<b>58</b>	96%	
Motoristas respeitam a faixa de pedestre	8	8	10	<b>26</b>	8	10	8	<b>26</b>	<b>52</b>	86%	
Rampas nos passeios que facilite o acesso, passeios bem conservados e regulares	10	6	8	<b>24</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>54</b>	90%	
Ponto de ônibus adaptado, com bancos, rotas ou itinerários, horários	6	4	8	<b>18</b>	10	8	10	<b>28</b>	<b>46</b>	76%	
Sinalização adequada	10	10	8	<b>28</b>	10	10	8	<b>28</b>	<b>56</b>	93%	
Bebedouros adaptados nas praças	10	1	8	<b>19</b>	10	8	4	<b>22</b>	<b>41</b>	68%	
Diminua a altura dos passeios em relação às ruas	4	1	8	<b>13</b>	4	10	8	<b>22</b>	<b>35</b>	58%	
Criar ciclovias na cidade evitando o congestionamento das ruas	10	1	10	<b>21</b>	10	6	4	<b>20</b>	<b>41</b>	68%	
Sinais de pedestre em todos os cruzamentos com sinalização	10	10	10	<b>30</b>	10	6	6	<b>22</b>	<b>52</b>	86%	
Total	Absoluto	78	51	80	<b>209</b>	82	78	66	<b>226</b>	<b>435</b>	
	Relativo %	86%	56%	88%	<b>77%</b>	81%	86%	73%	<b>73%</b>	<b>80%</b>	

Tabela 12 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Vias Públicas.

Com os dados das tabelas 11 e 12 foi elaborado o gráfico 3.

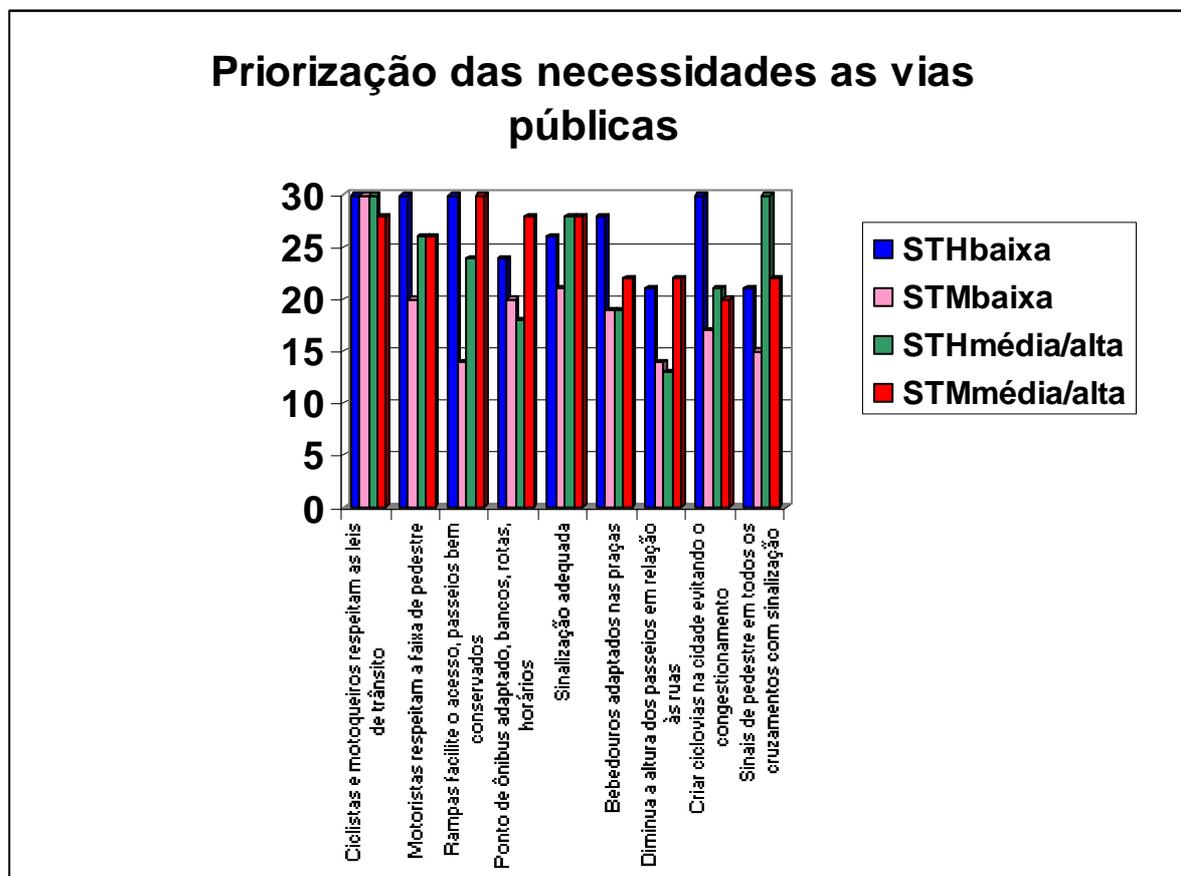


Gráfico 3 – Priorização das necessidades em relação as Vias Públicas

**Comentários:**

- Todos os grupos hierarquizaram como maior questão em relação às vias públicas a necessidade dos “ciclistas e motoqueiros respeitem as leis de trânsito”.
- Os homens do grupo de renda baixa apresentaram maiores necessidades em várias questões (exceto nas questões: ponto de ônibus adaptado, com bancos, rotas ou itinerários, horários; sinalização adequada; sinais de pedestre em todos os cruzamentos com sinalização). Tais resultados sugerem que os homens de baixa renda utilizam mais as vias públicas, tendo como meio de transporte a bicicleta e a caminhada.
- Os grupos não coincidiram em estabelecer uma única questão como de menor importância.
- O grupo de renda média/alta apresentou maiores necessidades, que o grupo de baixa, nas questões: sinalização adequada; e sinais de pedestre em todos os cruzamentos com sinalização. O sugere que os idosos pertencentes a esse grupo circulam mais nas áreas centrais do município.
- As mulheres do grupo renda baixa apresentaram as menores prioridades em praticamente todas as questões (exceto ciclistas e motoqueiros respeitam as leis de trânsito). Tal resultado sugere que as mulheres de baixa renda utilizam menos as vias públicas, ou seja, permanecem mais tempo em suas residências.

### Desdobramento das necessidades genéricas em relação ao transporte

Os dados obtidos nos questionários foram dispostos nas tabelas 13 e 14, sendo posteriormente visualizados no gráfico 4.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Profissionais capacitados e especializados na condução do transporte para a população idosa	8	8	10	<b>26</b>	2	10	8	<b>20</b>	<b>46</b>	76%	
Carros (ônibus, van) adaptadas para locomoção de idosos	10	10	10	<b>30</b>	10	8	10	<b>28</b>	<b>58</b>	96%	
Interior de veículos com adaptações de barras de proteção para facilitar a movimentação do idoso e evitar quedas	10	10	4	<b>24</b>	8	10	10	<b>28</b>	<b>52</b>	86%	
Sinalizador de parada em altura adequada para o idoso	10	10	10	<b>30</b>	4	10	10	<b>24</b>	<b>54</b>	90%	
Tacógrafo para controlar velocidade dos veículos que conduzem os idosos	10	10	10	<b>30</b>	6	10	10	<b>26</b>	<b>56</b>	83%	
Canais de comunicação entre o município e o idoso referente ao transporte	10	6	1	<b>17</b>	1	8	4	<b>13</b>	<b>30</b>	50%	
Assegurar a gratuidade dos transportes coletivos, públicos	10	10	2	<b>22</b>	4	6	4	<b>14</b>	<b>36</b>	60%	
Transporte coletivo interestadual gratuito para idosos de baixa renda (inferior a 2 salários mínimos)	10	10	8	<b>28</b>	4	8	10	<b>22</b>	<b>50</b>	83%	
Assegurar a reserva de vagas nos estacionamentos públicos e privados para idosos de forma facilitar sua melhor comodidade	10	10	6	<b>26</b>	10	4	4	<b>18</b>	<b>44</b>	73%	
Prioridade de pessoas idosas no embarque de transporte coletivo	10	10	10	<b>30</b>	10	3	10	<b>23</b>	<b>53</b>	88%	
Total	Absoluto	98	94	71	<b>263</b>	59	77	80	<b>216</b>	<b>479</b>	
	Relativo %	98%	94%	71%	<b>87%</b>	59%	77%	80%	<b>72%</b>	<b>79%</b>	

Tabela 13 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Transporte.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Profissionais capacitados e especializados na condução do transporte para a população idosa	10	10	8	<b>28</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>58</b>	96%	
Carros (ônibus, van) adaptadas para locomoção de idosos	6	8	8	<b>22</b>	6	10	10	<b>26</b>	<b>48</b>	80%	
Interior de veículos com adaptações de barras de proteção para facilitar a movimentação do idoso e evitar quedas	10	6	10	<b>26</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>56</b>	93%	
Sinalizador de parada em altura adequada para o idoso	10	4	10	<b>24</b>	10	10	8	<b>28</b>	<b>52</b>	86%	
Tacógrafo para controlar velocidade dos veículos que conduzem os idosos	4	8	8	<b>20</b>	4	8	6	<b>18</b>	<b>38</b>	63%	
Canais de comunicação entre o município e o idoso referente ao transporte	8	2	8	<b>18</b>	8	8	6	<b>22</b>	<b>40</b>	66%	
Assegurar a gratuidade dos transportes coletivos, públicos	10	1	10	<b>21</b>	10	6	10	<b>26</b>	<b>47</b>	78%	
Transporte coletivo interestadual gratuito para idosos de baixa renda (inferior a 2 salários mínimos)	10	8	10	<b>28</b>	10	6	8	<b>24</b>	<b>52</b>	86%	
Assegurar a reserva de vagas nos estacionamentos públicos e privados para idosos de forma facilitar sua melhor comodidade	2	1	8	<b>11</b>	2	10	8	<b>20</b>	<b>31</b>	51%	
Prioridade de pessoas idosas no embarque de transporte coletivo	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Total	Absoluto	80	58	90	<b>228</b>	80	88	86	<b>254</b>	<b>482</b>	
	Relativo %	80%	58%	90%	<b>76%</b>	80%	88%	86%	<b>84%</b>	<b>80%</b>	

Tabela 14 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Transporte.

Com os dados das tabelas 13 e 14 foi elaborado o gráfico 4.

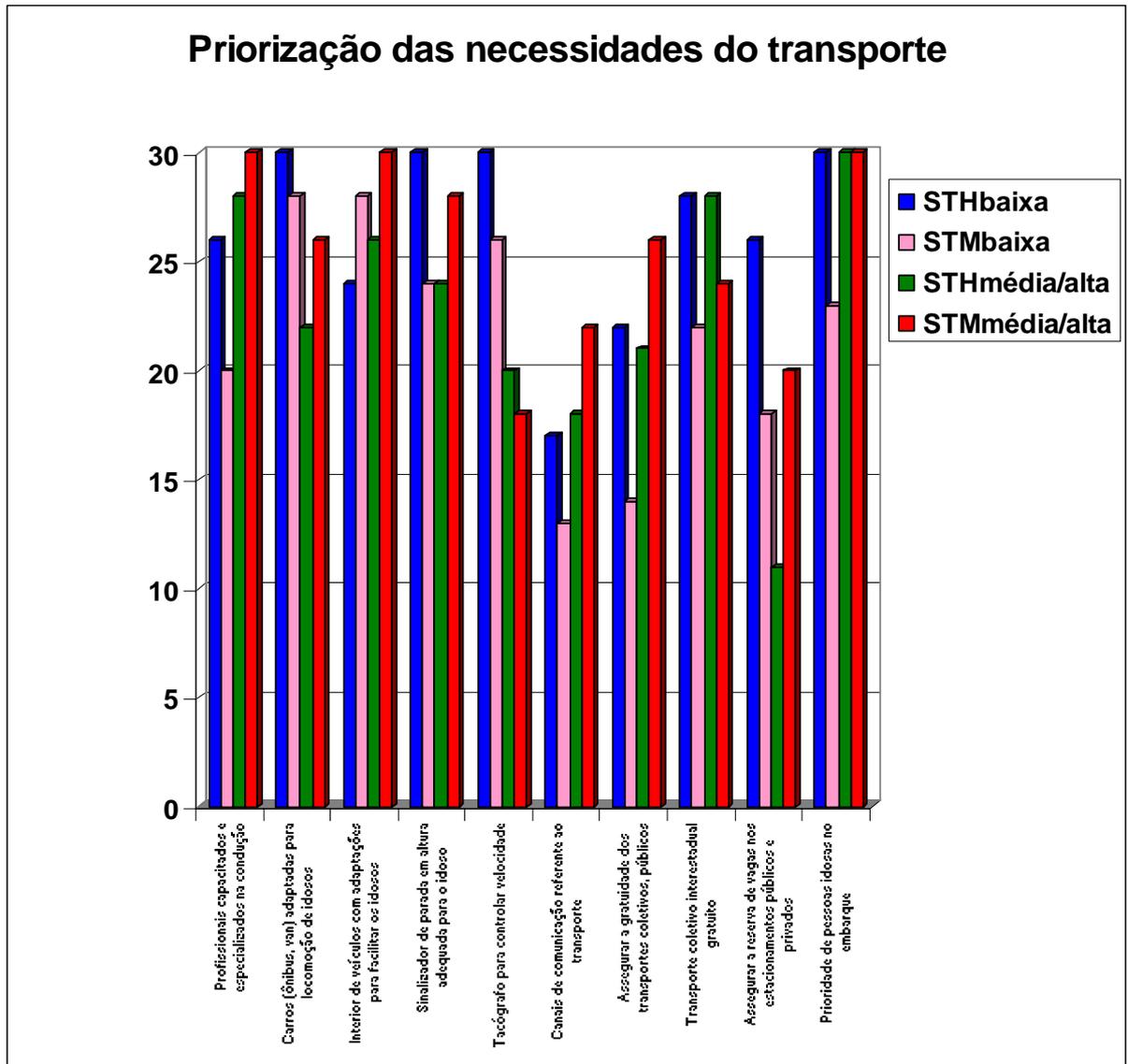


Gráfico 4 – Priorização das necessidades em relação ao Transporte.

#### Comentários:

- Os homens do grupo de renda baixa apresentaram maiores prioridades do que as mulheres, já no grupo de renda média/alta as mulheres apresentaram maiores prioridades do que os homens. Este resultado sugere que os homens de renda baixa utilizam mais os transportes que as mulheres de mesma renda, já para o grupo de renda média/alta este fato se inverte.
- O grupo de renda baixa apresentou maiores necessidades, que o grupo de média/alta nas questões: carros (ônibus, van) adaptadas para locomoção de idosos; e tacógrafo para controlar velocidade dos veículos que conduzem os idosos. Este

resultado sugere que os idosos de renda baixa utilizam mais os transportes coletivos que os de renda média/alta.

- Os homens e mulheres do grupo de renda média/alta apresentam como a maior prioridade a questão “prioridade de pessoas idosas no embarque de transporte coletivo”.

### Desdobramento das necessidades genéricas em relação a moradia

Os dados obtidos nos questionários foram dispostos nas tabelas 15 e 16, sendo posteriormente visualizados no gráfico 5.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Instituições asilares adaptadas para idosos (banheiro com barras, portas largas para passagem de cadeira de roda, rampas substituindo escadas, piso antiderrapante; ausência de tapetes)	10	10	10	<b>30</b>	10	6	10	<b>26</b>	<b>56</b>	93%	
Instituições asilares: ambiente agradável, familiar, com pessoas capacitadas, jardins, horta e pomar	10	10	10	<b>30</b>	8	10	10	<b>28</b>	<b>58</b>	96%	
Programa de moradia, especial ao idoso com critérios de financiamento compatíveis com os rendimentos de aposentadoria e pensão	10	10	10	<b>30</b>	6	6	8	<b>20</b>	<b>50</b>	83%	
Canais de comunicação entre o município e o idoso referente à moradia	10	8	8	<b>26</b>	4	8	6	<b>18</b>	<b>44</b>	73%	
Total	Absoluto	40	38	38	<b>116</b>	28	30	34	<b>92</b>	<b>208</b>	
	Relativo %	100%	95%	95%	<b>96%</b>	70%	75%	85%	<b>76%</b>	<b>86%</b>	

Tabela 15 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Moradia.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Instituições asilares adaptadas para idosos (banheiro com barras, portas largas para passagem de cadeira de roda, rampas substituindo escadas, piso antiderrapante; ausência de tapetes)	10	10	6	<b>26</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>56</b>	93%	
Instituições asilares: ambiente agradável, familiar, com pessoas capacitadas, jardins, horta e pomar	10	10	6	<b>26</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>56</b>	93%	
Programa de moradia, especial ao idoso com critérios de financiamento compatíveis com os rendimentos de aposentadoria e pensão	8	8	10	<b>26</b>	6	8	8	<b>22</b>	<b>48</b>	80%	
Canais de comunicação entre o município e o idoso referente à moradia	6	6	8	<b>20</b>	8	8	8	<b>24</b>	<b>44</b>	73%	
Total	Absoluto	34	34	30	<b>98</b>	34	36	36	<b>106</b>	<b>204</b>	
	Relativo %	85%	85%	75%	<b>81%</b>	85%	90%	90%	<b>88%</b>	<b>85%</b>	

Tabela 16 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Moradia.

Com os dados das tabelas 15 e 16 foi elaborado o gráfico 5.

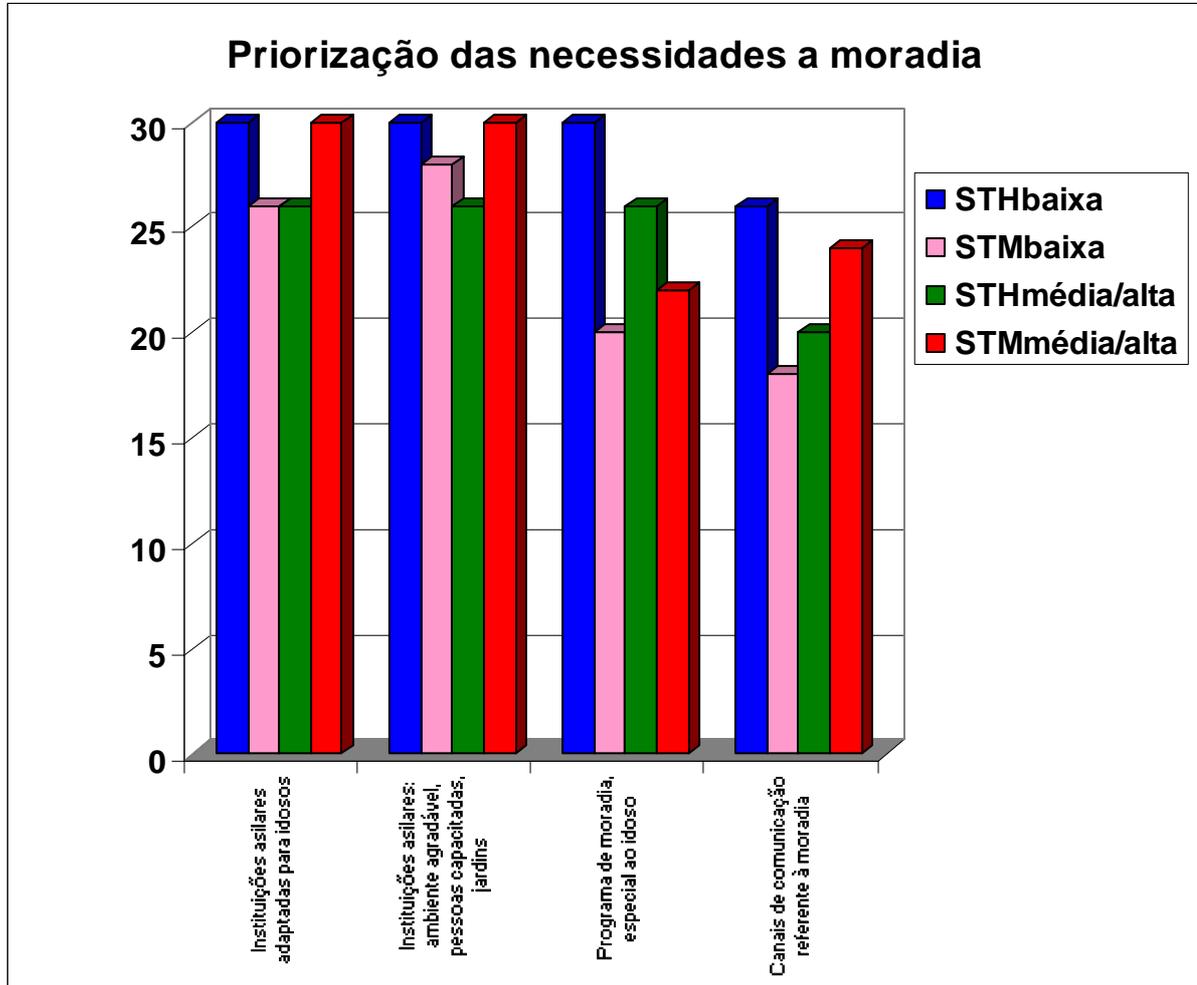


Gráfico 5 – Priorização das necessidades em relação a Moradia

#### Comentários:

- Os homens do grupo de renda baixa apresentaram maiores prioridades do que as mulheres, já no grupo de renda média/alta ocorre uma inversão.
- As questões com maior importância para ambos os grupos foram as instituições asilares. O que sugere uma preocupação dos idosos quanto ao relacionamento com seus familiares em relação sua moradia.

### Desdobramento das necessidades genéricas em relação a profissionalização / trabalho

Os dados obtidos nos questionários foram dispostos nas tabelas 17 e 18, sendo posteriormente visualizados no gráfico 6.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Oportunidades de emprego para idosos, através do estímulo das empresas privadas para admissão de pessoas idosas	10	10	6	<b>26</b>	10	4	4	<b>18</b>	<b>44</b>	73%	
Cadastramento, orientação e encaminhamento de idosos ao mercado de trabalho	10	10	6	<b>26</b>	6	4	4	<b>14</b>	<b>40</b>	66%	
Orientação e encaminhamento acerca de direitos trabalhistas para idosos	10	10	6	<b>26</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>38</b>	63%	
Participação de curso para treinamento profissional, atendimento ao público, para idosos	10	10	8	<b>28</b>	8	6	6	<b>20</b>	<b>48</b>	80%	
Apoio municipal para exposição e feiras públicas onde pessoas idosas possam comercializar seus produtos	10	10	10	<b>30</b>	2	10	8	<b>20</b>	<b>50</b>	83%	
Canais de comunicação entre o município e o idoso referente à profissionalização e ao trabalho	10	8	6	<b>24</b>	1	8	10	<b>19</b>	<b>43</b>	71%	
Estimular e incentivar a preparação dos trabalhos para aposentadoria por meio de estímulo a sua participação em projetos comunitários	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Total	Absoluto	70	68	52	<b>190</b>	41	46	46	<b>133</b>	<b>323</b>	
	Relativo %	100%	97%	74%	<b>90%</b>	58%	65%	65%	<b>63%</b>	<b>76%</b>	

Tabela 17 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Profissionalização/Trabalho.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%
	A	B	C	STH	D	E	F	STM		
Oportunidades de emprego para idosos, através do estímulo das empresas privadas para admissão de pessoas idosas	6	10	10	<b>26</b>	6	10	6	<b>22</b>	<b>48</b>	80%
Cadastramento, orientação e encaminhamento de idosos ao mercado de trabalho	6	8	8	<b>22</b>	6	10	6	<b>22</b>	<b>44</b>	73%
Orientação e encaminhamento acerca de direitos trabalhistas para idosos	6	6	8	<b>20</b>	6	8	6	<b>20</b>	<b>40</b>	66%
Participação de curso para treinamento profissional, atendimento ao público, para idosos	8	4	10	<b>22</b>	6	8	6	<b>20</b>	<b>42</b>	70%
Apoio municipal para exposição e feiras públicas onde pessoas idosas possam comercializar seus produtos	10	10	8	<b>28</b>	10	10	8	<b>28</b>	<b>56</b>	93%

Canais de comunicação entre o município e o idoso referente à profissionalização e ao trabalho	8	2	8	<b>18</b>	8	8	6	<b>22</b>	<b>40</b>	66%
Estimular e incentivar a preparação dos trabalhos para aposentadoria por meio de estímulo a sua participação em projetos comunitários	10	1	10	<b>21</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>51</b>	85%
Total	Absoluto	54	41	62	<b>157</b>	52	64	48	<b>164</b>	<b>321</b>
	Relativo %	77%	58%	88%	<b>74%</b>	74%	91%	68%	<b>78%</b>	<b>76%</b>

Tabela 18 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Profissionalização/Trabalho.

Com os dados das tabelas 17 e 18 foi elaborado o gráfico 6.

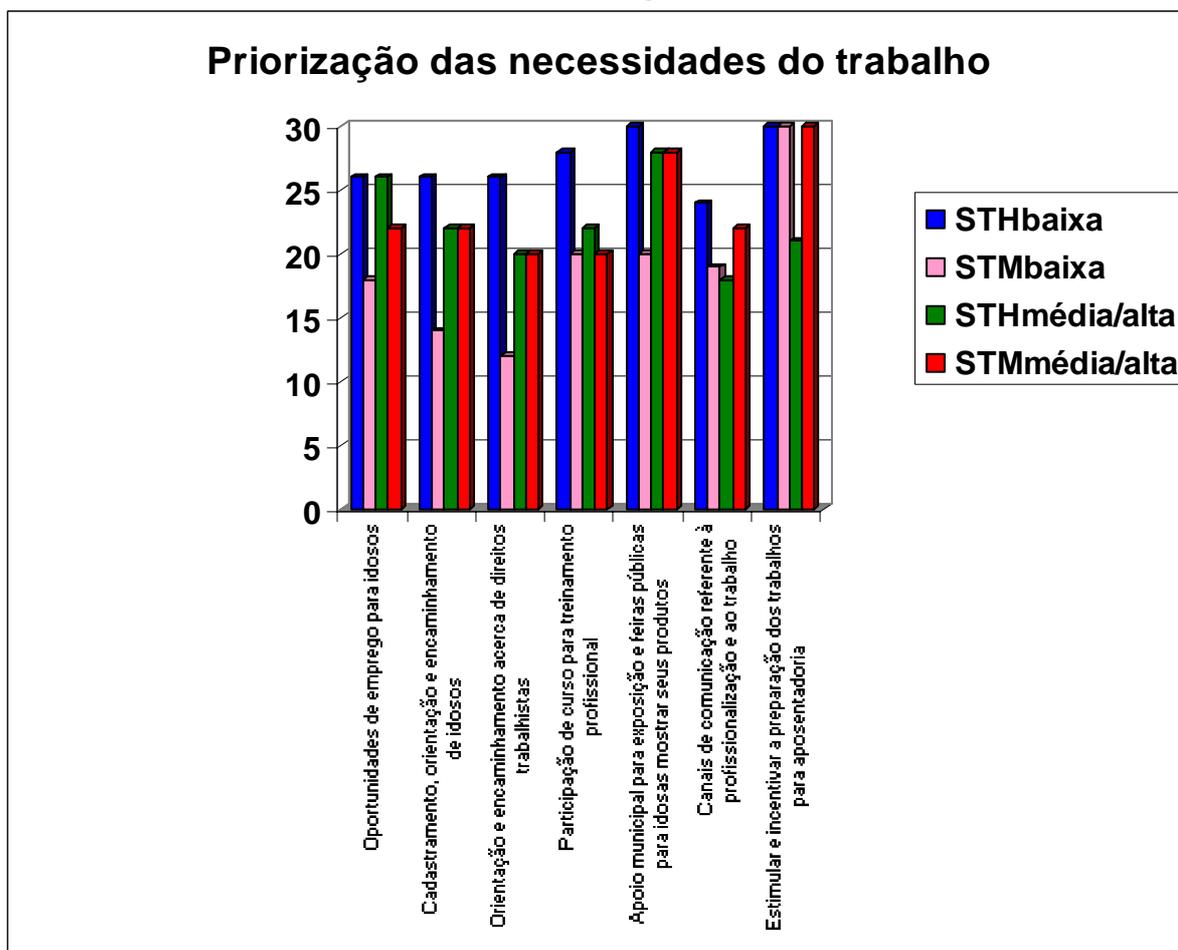


Gráfico 6 – Priorização das necessidades em relação a Profissionalização/Trabalho

#### Comentários:

- Os homens do grupo de renda baixa apresentaram maiores prioridades em relação as mulheres, já ambos os sexos no grupo de renda média/alta apresentaram as mesmas necessidades. Nota-se indícios de que os homens de baixa renda preocupam-se mais nas questões relativas ao trabalho, ou seja, ao homem cabe prover o sustento da família.

- As questões “cadastramento, orientação e encaminhamento de idosos ao mercado de trabalho; orientação e encaminhamento acerca de direitos trabalhistas para idosos; e apoio municipal para exposição e feiras públicas onde pessoas idosas possam comercializar seus produtos” do grupo de média/alta apresenta as mesmas prioridades em ambos os sexos.
- A maior prioridade de ambos os grupos é a questão: “estimular e incentivar a preparação dos trabalhos para aposentadoria por meio de estímulo a sua participação em projetos comunitários”.

### Desdobramento das necessidades genéricas em relação ao respeito

Os dados obtidos nos questionários foram dispostos nas tabelas 19 e 20, sendo posteriormente visualizados no gráfico 7.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Punição para motoristas de ônibus que não param nos pontos de ônibus para idosos	10	10	10	<b>30</b>	4	10	8	<b>22</b>	<b>52</b>	86%	
Punição para pessoas e familiares que maltratam os idosos	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Prioridades nos atendimentos (bancos, postos de saúde, lojas, mercados) para idosos	10	10	8	<b>28</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>58</b>	96%	
Não menosprezar o trabalho dos idosos	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Campanhas e prêmios municipais para valorização do idoso	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Apoio, orientação e integração do idoso em serviços comunitários voluntários	10	10	8	<b>28</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>58</b>	96%	
Canais de comunicação entre o município e o idoso referente ao respeito	10	8	8	<b>26</b>	6	10	10	<b>26</b>	<b>52</b>	86%	
Total	Absoluto	70	68	64	<b>202</b>	60	70	68	<b>198</b>	<b>400</b>	
	Relativo %	100%	97%	91%	<b>96%</b>	85%	100%	97%	<b>94%</b>	<b>95%</b>	

Tabela 19 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Respeito.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Punição para motoristas de ônibus que não param nos pontos de ônibus para idosos	10	8	8	26	10	8	10	28	54	90%	
Punição para pessoas e familiares que maltratam os idosos	10	10	10	30	10	8	10	28	58	96%	
Prioridades nos atendimentos (bancos, postos de saúde, lojas, mercados) para idosos	6	8	8	22	8	10	10	28	50	83%	
Não menosprezar o trabalho dos idosos	10	8	8	26	10	10	8	28	54	90%	
Campanhas e prêmios municipais para valorização do idoso	10	10	10	30	10	10	8	28	58	96%	
Apoio, orientação e integração do idoso em serviços comunitários voluntários	10	8	8	26	10	10	10	30	56	93%	
Canais de comunicação entre o município e o idoso referente ao respeito	8	8	8	24	6	8	8	22	46	76%	
Total	Absoluto	64	60	60	184	64	64	64	192	376	
	Relativo %	91%	85%	85%	87%	91%	91%	91%	91%	89%	

Tabela 20 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Respeito.

Com os dados das tabelas 19 e 20 foi elaborado o gráfico 7.

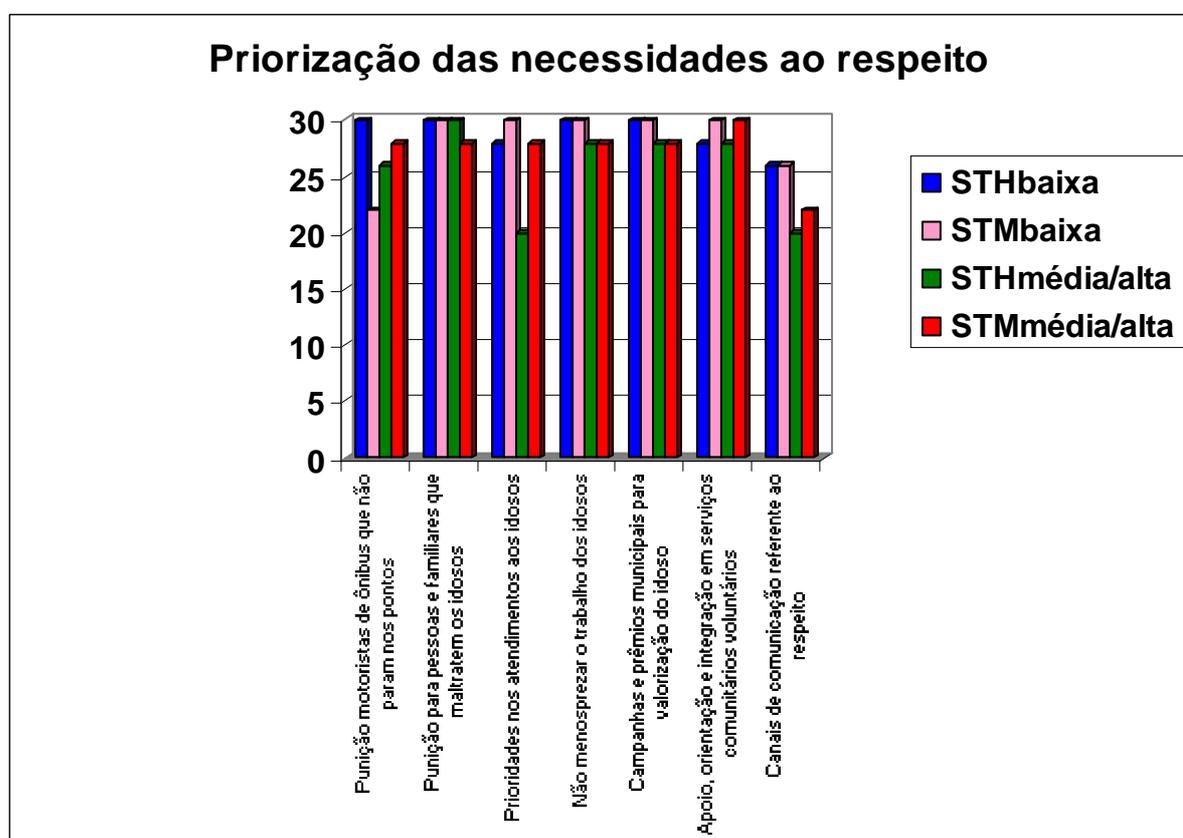


Gráfico 7 – Priorização das necessidades em relação ao Respeito

### Comentários:

- Analisando ambos os grupos verificam-se que as mulheres apresentam mais necessidades do que os homens.
- As questões com maior importância para ambos os grupos foram: “punição para pessoas e familiares que maltratam os idosos; não menosprezar o trabalho dos idosos; campanhas e prêmios municipais para valorização do idoso; e apoio, orientação e integração do idoso em serviços comunitários voluntários”. Observa-se uma carência em relação ao respeito ao idoso, fato comum em sociedades orientais.
- O grupo de renda baixa apresentou maiores necessidades que o grupo de média/alta nas questões: não menosprezar o trabalho dos idosos; campanhas e prêmios municipais para valorização do idoso; e canais de comunicação entre o município e o idoso referente ao respeito.

### Desdobramento das necessidades genéricas em relação a justiça / segurança

Os dados obtidos nos questionários foram dispostos nas tabelas 21 e 22, sendo posteriormente visualizados no gráfico 8.

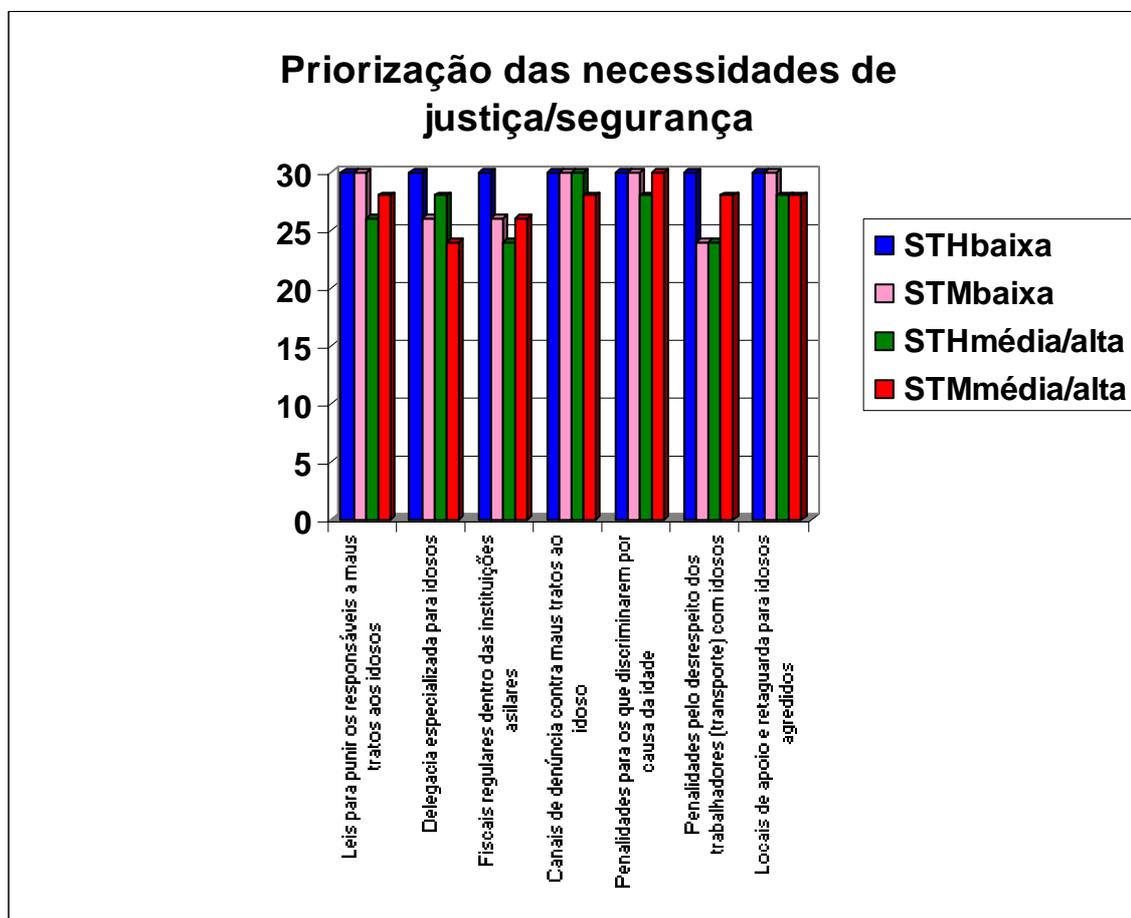
Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Leis rigorosas para punir os responsáveis a maus tratos aos idosos, leis que obriguem o município a proporcionar melhor qualidade de vida aos idosos	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Delegacia especializada para idosos	10	10	10	<b>30</b>	6	10	10	<b>26</b>	<b>56</b>	93%	
Fiscais regulares para controlar o tratamento dos idosos em instituições asilares	10	10	10	<b>30</b>	10	8	8	<b>26</b>	<b>56</b>	93%	
Canais de denúncia contra maus tratos e a violação dos direitos e garantias fundamentais do idoso	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Penalidades para os que discriminarem por causa da idade	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Penalidades pelo desrespeito dos trabalhadores do sistema de transporte para com os idosos	10	10	10	<b>30</b>	8	10	6	<b>24</b>	<b>54</b>	90%	
Locais de apoio e de retaguarda para receber idosos agredidos	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Total	Absoluto	70	70	70	<b>210</b>	64	68	64	<b>196</b>	<b>406</b>	
	Relativo %	100%	100%	100%	<b>100%</b>	91%	97%	91%	<b>93%</b>	<b>96%</b>	

Tabela 21 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Justiça/Segurança.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%
	A	B	C	STH	D	E	F	STM		
Leis rigorosas para punir os responsáveis a maus tratos aos idosos, leis que obriguem o município a proporcionar melhor qualidade de vida aos idosos	10	10	6	<b>26</b>	10	8	10	<b>28</b>	<b>54</b>	90%
Delegacia especializada para idosos	10	8	10	<b>28</b>	10	8	6	<b>24</b>	<b>52</b>	86%
Fiscais regulares para controlar o tratamento dos idosos em instituições asilares	10	6	8	<b>24</b>	10	10	6	<b>26</b>	<b>50</b>	83%
Canais de denúncia contra maus tratos e a violação dos direitos e garantias fundamentais do idoso	10	10	10	<b>30</b>	10	8	10	<b>28</b>	<b>58</b>	96%
Penalidades para os que discriminarem por causa da idade	10	10	8	<b>28</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>58</b>	96%
Penalidades pelo desrespeito dos trabalhadores do sistema de transporte para com os idosos	10	4	10	<b>24</b>	10	8	10	<b>28</b>	<b>52</b>	86%
Locais de apoio e de retaguarda para receber idosos agredidos	10	10	8	<b>28</b>	10	10	8	<b>28</b>	<b>56</b>	93%
Total	Absoluto	70	58	60	<b>188</b>	70	62	60	<b>192</b>	<b>380</b>
	Relativo %	100%	82%	85%	<b>89%</b>	100%	88%	85%	<b>91%</b>	<b>90%</b>

Tabela 22 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Justiça/Segurança.

Com os dados das tabelas 21 e 22 foi elaborado o gráfico 8.



## Gráfico 8 – Priorização das necessidades em relação a Justiça/Segurança

**Comentários:**

- Analisando o grupo de renda baixa verificou-se que os homens apresentam mais necessidades do que as mulheres, já no grupo de renda média/alta as mulheres apresentaram mais necessidades que os homens. Este resultado sugere que os homens de renda baixa se expõem (saem mais de casa) em condições de risco que as mulheres de mesma renda, já para o grupo de renda média/alta este fato se inverte.
- As questões com maior importância para ambos os grupos foram: leis rigorosas para punir os responsáveis a maus tratos aos idosos, leis que obriguem o município a proporcionar melhor qualidade de vida aos idosos; canais de denúncia contra maus tratos e a violação dos direitos e garantias fundamentais do idoso; penalidades para os que discriminarem por causa da idade; e locais de apoio e de retaguarda para receber idosos agredidos. Observa-se uma carência em relação a justiça e segurança ao idoso.
- O grupo de renda baixa apresentou maior necessidade que o grupo de média/alta na questão: locais de apoio e de retaguarda para receber idosos agredidos.

**Desdobramento das necessidades genéricas em relação ao esporte /lazer/ cultura**

Os dados obtidos nos questionários foram dispostos nas tabelas 23 e 24, sendo posteriormente visualizados no gráfico 9.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%
	A	B	C	STH	D	E	F	STM		
Criação de um clube para natação, hidroginástica, ginástica (com acompanhamento de profissionais treinados e capacitados) para os idosos	8	10	10	<b>28</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>58</b>	96%
Apoio municipal para eventos direcionados para pessoas idosas (peças, filmes, bailes)	10	10	8	<b>28</b>	6	10	10	<b>26</b>	<b>54</b>	90%
Criação de feira de artes para idosos	10	10	4	<b>24</b>	4	6	6	<b>16</b>	<b>40</b>	66%
Apoio municipal a atividades turísticas especializadas para idosos guiados por profissionais capacitados	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%
Espaços públicos com agenda cultural para idosos	10	10	6	<b>26</b>	10	6	8	<b>24</b>	<b>50</b>	83%
Canais de comunicação e divulgação de lazer para o idoso	10	10	2	<b>22</b>	8	8	8	<b>24</b>	<b>46</b>	76%

Gratuidade ou meia entrada nos espetáculos em locais públicos municipais, com possibilidade de promoção em outros estabelecimentos		10	10	1	<b>21</b>	6	8	6	<b>20</b>	<b>41</b>	68%
Total	Absoluto	68	70	41	<b>179</b>	54	58	58	<b>170</b>	<b>349</b>	
	Relativo %	97%	100%	58%	<b>85%</b>	77%	82%	82%	<b>80%</b>	<b>83%</b>	

Tabela 23 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Esporte/Lazer/Cultura.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	ST26M			
Criação de um clube para natação, hidroginástica, ginástica (com acompanhamento de profissionais treinados e capacitados) para os idosos	10	10	10	<b>30</b>	10	8	8	<b>26</b>	<b>56</b>	93%	
Apoio municipal para eventos direcionados para pessoas idosas (peças, filmes, bailes)	10	10	8	<b>28</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>58</b>	96%	
Criação de feira de artes para idosos	10	6	8	<b>24</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>54</b>	90%	
Apoio municipal a atividades turísticas especializadas para idosos guiados por profissionais capacitados	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Espaços públicos com agenda cultural para idosos	10	8	10	<b>28</b>	10	8	10	<b>28</b>	<b>56</b>	93%	
Canais de comunicação e divulgação de lazer para o idoso	8	4	8	<b>20</b>	8	10	8	<b>26</b>	<b>46</b>	76%	
Gratuidade ou meia entrada nos espetáculos em locais públicos municipais, com possibilidade de promoção em outros estabelecimentos	6	10	8	<b>24</b>	6	10	10	<b>26</b>	<b>50</b>	83%	
Total	Absoluto	64	58	62	<b>184</b>	64	66	66	<b>196</b>	<b>380</b>	
	Relativo %	91%	82%	88%	<b>87%</b>	91%	94%	94%	<b>93%</b>	<b>90%</b>	

Tabela 24 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Esporte/Lazer/Cultura.

Com os dados das tabelas 23 e 24 foi elaborado o gráfico 9.

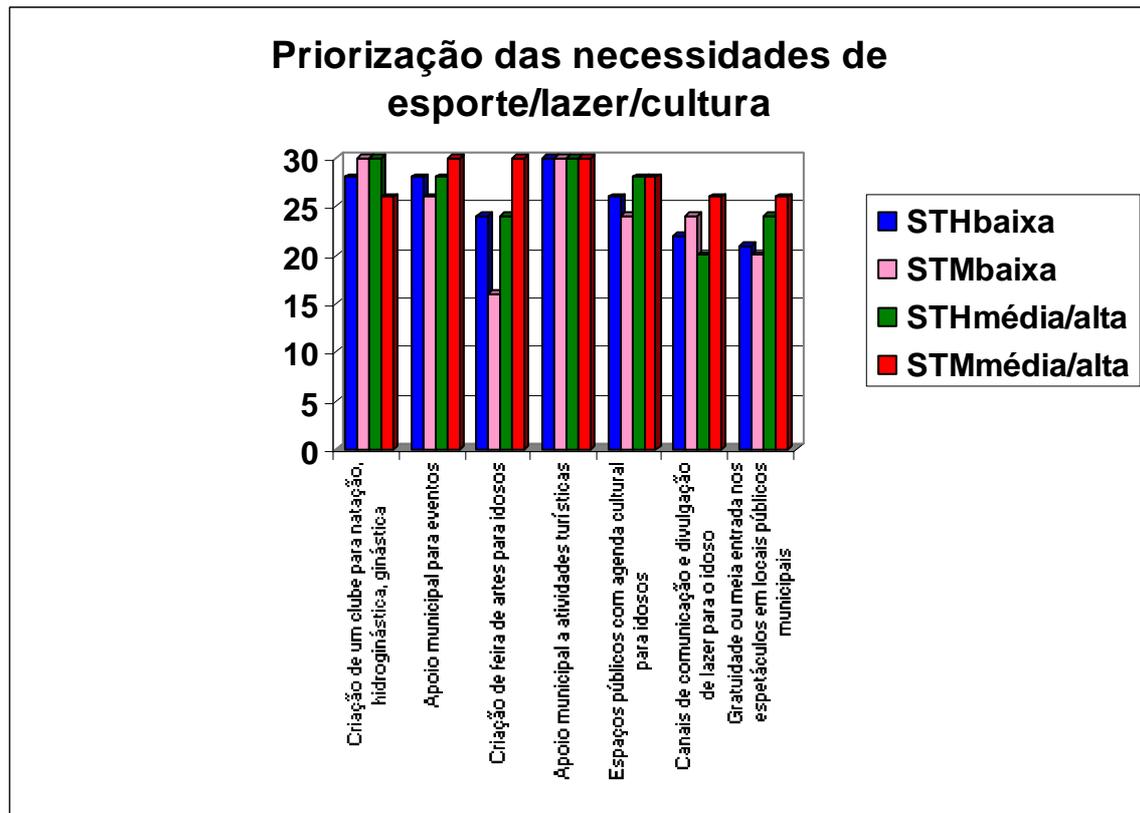


Gráfico 9 – Priorização das necessidades em relação ao Esporte/Lazer/Cultura

#### Comentários:

- As questões com maior importância para ambos os grupos foram: criação de um clube para natação, hidroginástica, ginástica (com acompanhamento de profissionais treinados e capacitados) para os idosos; apoio municipal para eventos direcionados para pessoas idosas (peças, filmes, bailes); e apoio municipal a atividades turísticas especializadas para idosos guiados por profissionais capacitados.
- Pode-se notar que a questão “apoio municipal a atividades turísticas especializadas para idosos guiados por profissionais capacitados” teve a maior prioridade para ambos os grupos.
- O grupo de renda média/alta apresentou maiores necessidades que o grupo de renda baixa nas questões: espaços públicos com agenda cultural para idosos; e gratuidade ou meia entrada nos espetáculos em locais públicos municipais, com possibilidade de promoção em outros estabelecimentos. Sugere que a classe média/alta participa mais de eventos culturais que a baixa.

### Desdobramento das necessidades genéricas em relação a alimentação

Os dados obtidos nos questionários foram dispostos nas tabelas 25 e 26, sendo posteriormente visualizados no gráfico 10.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Apoio municipal para criação de lojas com profissionais qualificados em nutrição, especialistas em alimentação para 3ª Idade	10	10	6	<b>26</b>	8	10	10	<b>28</b>	<b>54</b>	90%	
Apoio municipal para restaurantes que atendam as necessidades dos idosos	10	10	6	<b>26</b>	10	4	8	<b>22</b>	<b>48</b>	80%	
Apoio municipal para os comércios que ofereçam produtos para idosos com preços acessíveis	10	10	6	<b>26</b>	10	6	10	<b>26</b>	<b>52</b>	86%	
Canais de comunicação que orientem o idoso na sua alimentação	10	10	8	<b>28</b>	10	8	6	<b>24</b>	<b>52</b>	86%	
Se o idoso ou seus familiares não possuírem condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao Poder Público esse provimento, no âmbito da assistência social	10	10	10	<b>30</b>	6	10	10	<b>26</b>	<b>56</b>	93%	
Total	Absoluto	50	50	36	<b>136</b>	44	38	44	<b>126</b>	<b>262</b>	
	Relativo %	100%	100%	72%	<b>90%</b>	88%	76%	88%	<b>84%</b>	<b>87%</b>	

Tabela 25 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Alimentação.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Apoio municipal para criação de lojas com profissionais qualificados em nutrição, especialistas em alimentação para 3ª Idade	10	8	10	<b>28</b>	10	10	8	<b>28</b>	<b>56</b>	93%	
Apoio municipal para restaurantes que atendam as necessidades dos idosos	10	10	8	<b>28</b>	10	8	8	<b>26</b>	<b>54</b>	90%	
Apoio municipal para os comércios que ofereçam produtos para idosos com preços acessíveis	10	8	10	<b>28</b>	10	8	8	<b>26</b>	<b>54</b>	90%	
Canais de comunicação que orientem o idoso na sua alimentação	6	10	8	<b>24</b>	8	10	10	<b>28</b>	<b>52</b>	86%	
Se o idoso ou seus familiares não possuírem condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao Poder Público esse provimento, no âmbito da assistência social	8	10	10	<b>28</b>	8	10	10	<b>28</b>	<b>56</b>	93%	
Total	Absoluto	44	46	46	<b>136</b>	46	46	44	<b>136</b>	<b>272</b>	
	Relativo %	88%	92%	92%	<b>90%</b>	92%	92%	88%	<b>90%</b>	<b>90%</b>	

Tabela 26 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Alimentação.

Com os dados das tabelas 25 e 26 foi elaborado o gráfico 10.

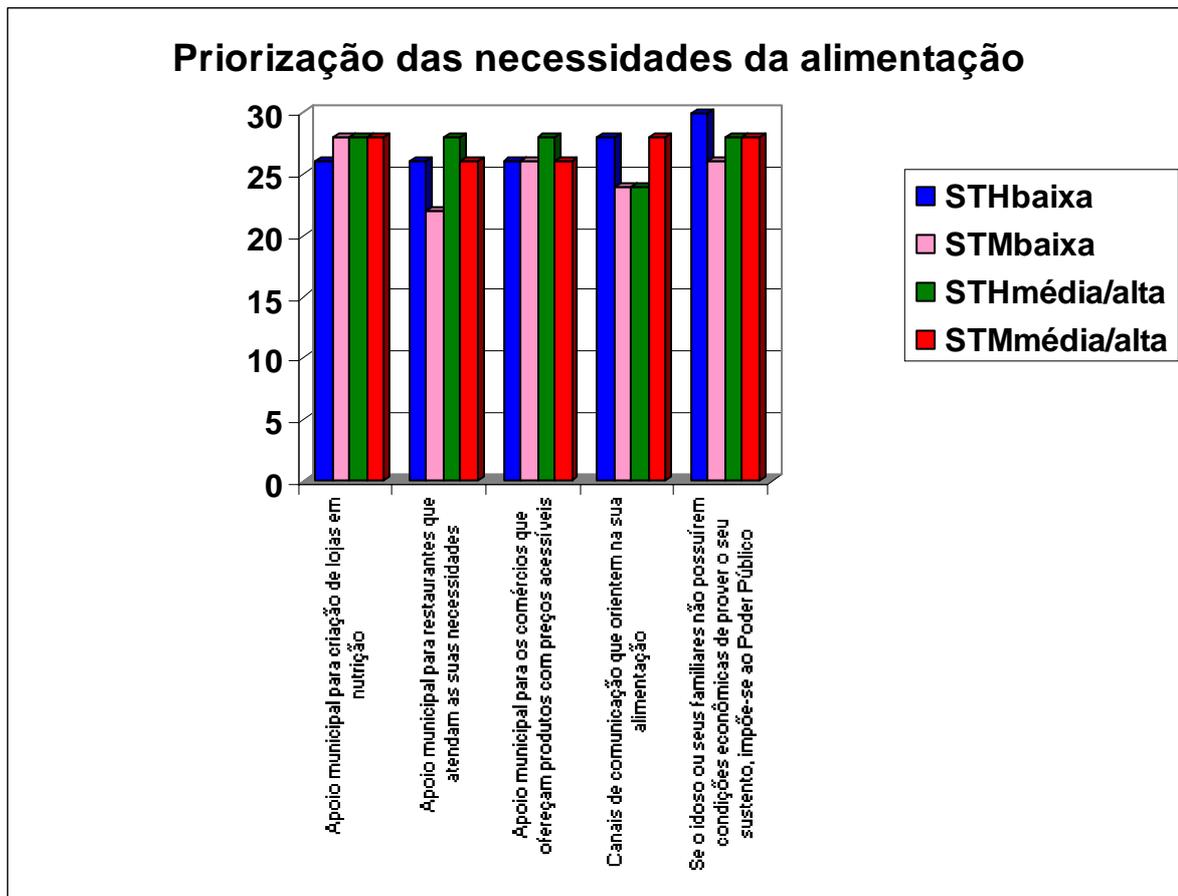


Gráfico 10 – Priorização das necessidades em relação a Alimentação

#### Comentários:

- Analisando ambos os grupos verificam-se que os homens apresentam mais necessidades do que as mulheres.
- As questões com maior importância para ambos os grupos foram: apoio municipal para criação de lojas com profissionais qualificados em nutrição, especialistas em alimentação para 3ª Idade; apoio municipal para os comércios que ofereçam produtos para idosos com preços acessíveis; e se o idoso ou seus familiares não possuem condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao Poder Público esse provimento, no âmbito da assistência social.
- As mulheres de baixa renda apresentam menores necessidades em relação aos demais grupos nas questões: apoio municipal para restaurantes que atendam as suas necessidades e canais de comunicação que orientem sua alimentação.

Percebe-se indícios de que as mulheres de baixa renda se dedicam mais aos afazeres domésticos.

### Desdobramento das necessidades genéricas em relação a educação

Os dados obtidos nos questionários foram dispostos nas tabelas 27 e 28, sendo posteriormente visualizados no gráfico 11.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Apoio municipal para criação de faculdades para 3ª Idade	10	10	6	<b>26</b>	10	4	8	<b>22</b>	<b>48</b>	80%	
Apoio municipal para criação grupos de convivência para reeducar e estudar temas pré-estabelecidos para idosos	10	10	6	<b>26</b>	10	6	6	<b>22</b>	<b>48</b>	80%	
Apoio municipal para criação de palestras com temas voltados para a 3ª Idade	10	10	4	<b>24</b>	10	6	8	<b>24</b>	<b>48</b>	80%	
Apoio municipal para criação de cursos (trabalhos manuais, informática, alfabetização, conhecimentos gerais) para idosos	10	10	10	<b>30</b>	10	4	10	<b>24</b>	<b>54</b>	90%	
Canais de comunicação das atividades educacionais para os idosos	10	10	8	<b>28</b>	8	10	4	<b>22</b>	<b>50</b>	83%	
Campanhas educativas para a população, por meio de placas informativas sobre “atendimento preferencial para os idosos” e “respeito ao cidadão idoso”	10	10	10	<b>30</b>	10	8	10	<b>28</b>	<b>58</b>	96%	
Capacitação de motoristas e cobradores para um atendimento digno e respeitoso	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Total	Absoluto	70	70	54	<b>194</b>	68	38	56	<b>172</b>	<b>366</b>	
	Relativo %	100%	100%	77%	<b>92%</b>	97%	54%	80%	<b>81%</b>	<b>87%</b>	

Tabela 27 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Educação.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%	
	A	B	C	STH	D	E	F	STM			
Apoio municipal para criação de faculdades para 3ª Idade	10	10	8	<b>28</b>	6	8	8	<b>22</b>	<b>50</b>	83%	
Apoio municipal para criação grupos de convivência para reeducar e estudar temas pré-estabelecidos para idosos	10	8	8	<b>26</b>	10	10	8	<b>28</b>	<b>54</b>	90%	
Apoio municipal para criação de palestras com temas voltados para a 3ª Idade	4	10	8	<b>22</b>	4	8	10	<b>22</b>	<b>44</b>	73%	
Apoio municipal para criação de cursos (trabalhos manuais, informática, alfabetização, conhecimentos gerais) para idosos	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%	
Canais de comunicação das atividades educacionais para os idosos	8	6	8	<b>22</b>	6	10	8	<b>24</b>	<b>46</b>	76%	
Campanhas educativas para a população, por meio de placas informativas sobre “atendimento preferencial para os idosos” e “respeito ao cidadão idoso”	10	8	8	<b>26</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>56</b>	93%	
Capacitação de motoristas e cobradores para um atendimento digno e respeitoso	6	10	8	<b>24</b>	8	8	10	<b>26</b>	<b>50</b>	83%	
Total	Absoluto	58	62	58	<b>178</b>	54	64	64	<b>182</b>	<b>360</b>	
	Relativo %	82%	88%	82%	<b>84%</b>	77%	91%	91%	<b>86%</b>	<b>85%</b>	

Tabela 28 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Educação.

Com os dados das tabelas 27 e 28 foi elaborado o gráfico 11.

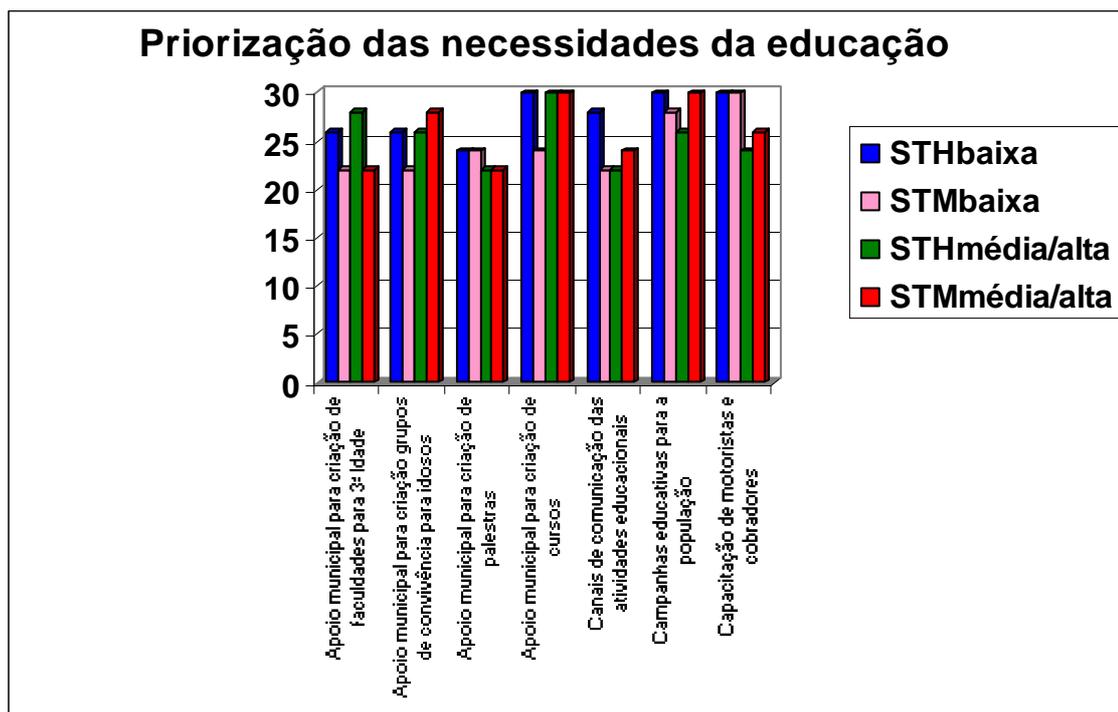


Gráfico 11 – Priorização das necessidades em relação a Educação

**Comentários:**

- O grupo de renda baixa mostra que os homens têm mais necessidades do que as mulheres, já no grupo de renda média/alta as mulheres têm mais necessidades do que os homens.
- A questão com maior importância para ambos os grupos foram as campanhas educativas para a população, por meio de placas informativas sobre “atendimento preferencial para os idosos” e “respeito ao cidadão idoso”.
- O grupo de renda baixa apresentou maiores necessidades que o grupo de média/alta nas questões: apoio municipal para criação de palestras com temas voltados para a 3ª Idade; e capacitação de motoristas e cobradores para um atendimento digno e respeitoso.
- As mulheres de baixa renda apresentam menores necessidades em relação aos demais grupos nas questões: apoio municipal para criação de faculdades para terceira idade; apoio municipal para a criação de grupos de convivência para idosos; apoio municipal para criação de cursos; e capacitação de motoristas e cobradores. Estes resultados sugerem que as mulheres de baixa renda possuem menor nível de formação educacional e que se dedicam mais aos afazeres domésticos.

**Desdobramento das necessidades genéricas em relação a assistência social**

Os dados obtidos nos questionários foram dispostos nas tabelas 29 e 30, sendo posteriormente visualizados no gráfico 12.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%
	A	B	C	STH	D	E	F	STM		
Firmação de convênio	10	10	10	<b>30</b>	8	6	10	<b>24</b>	<b>54</b>	90%
Repasse de benefícios, doações, concessões, auxílios	10	10	10	<b>30</b>	6	10	10	<b>26</b>	<b>56</b>	93%
Criação e regulamentação de entidades asilares e não asilares, programas, eventos	10	10	6	<b>26</b>	10	10	8	<b>28</b>	<b>54</b>	90%
Isenção de algumas taxas, tributos, impostos	10	10	10	<b>30</b>	6	10	10	<b>26</b>	<b>56</b>	93%
Declaração de utilidade pública de algumas instituições	10	10	10	<b>30</b>	4	8	6	<b>18</b>	<b>48</b>	80%
Estabelecer interfaces entre os programas e secretarias em todas as ações que envolvem os idosos	10	10	8	<b>28</b>	10	6	6	<b>22</b>	<b>50</b>	83%

Preparação e qualificação dos recursos humanos das instituições de apoio	10	10	10	<b>30</b>	8	6	8	<b>22</b>	<b>52</b>	86%
Promover a transferência de prioridade para metas de trabalhos e cronogramas de ações que beneficiem o cidadão idoso	10	10	10	<b>30</b>	10	8	6	<b>24</b>	<b>54</b>	90%
Total	Absoluto	80	80	74	<b>234</b>	62	64	64	<b>190</b>	<b>424</b>
	Relativo %	100%	100%	92%	<b>97%</b>	77%	80%	80%	<b>79%</b>	<b>88%</b>

Tabela 29 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda baixa – Assistência Social.

Questões do Desdobramento	Homens				Mulheres				Total	%
	A	B	C	STH	D	E	F	STM		
Firmação de convênio	10	10	8	<b>28</b>	6	10	10	<b>26</b>	<b>54</b>	90%
Repasse de benefícios, doações, concessões, auxílios	8	8	8	<b>24</b>	8	10	10	<b>28</b>	<b>52</b>	86%
Criação e regulamentação de entidades asilares e não asilares, programas, eventos	6	6	8	<b>20</b>	6	10	8	<b>24</b>	<b>44</b>	73%
Isenção de algumas taxas, tributos, impostos	10	10	10	<b>30</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>60</b>	100%
Declaração de utilidade pública de algumas instituições	10	4	10	<b>24</b>	10	8	10	<b>28</b>	<b>52</b>	86%
Estabelecer interfaces entre os programas e secretarias em todas as ações que envolvem os idosos	10	2	8	<b>20</b>	10	8	10	<b>28</b>	<b>48</b>	80%
Preparação e qualificação dos recursos humanos das instituições de apoio	10	8	10	<b>28</b>	10	10	10	<b>30</b>	<b>58</b>	96%
Promover a transferência de prioridade para metas de trabalhos e cronogramas de ações que beneficiem o cidadão idoso	10	8	8	<b>26</b>	10	10	8	<b>28</b>	<b>54</b>	90%
Total	Absoluto	74	56	70	<b>200</b>	70	76	76	<b>222</b>	<b>422</b>
	Relativo %	92%	70%	87%	<b>83%</b>	87%	95%	95%	<b>92%</b>	<b>87%</b>

Tabela 30 – Desdobramento das necessidades genéricas do grupo de renda média/alta – Assistência Social.

Com os dados das tabelas 29 e 30 foi elaborado o gráfico 12.

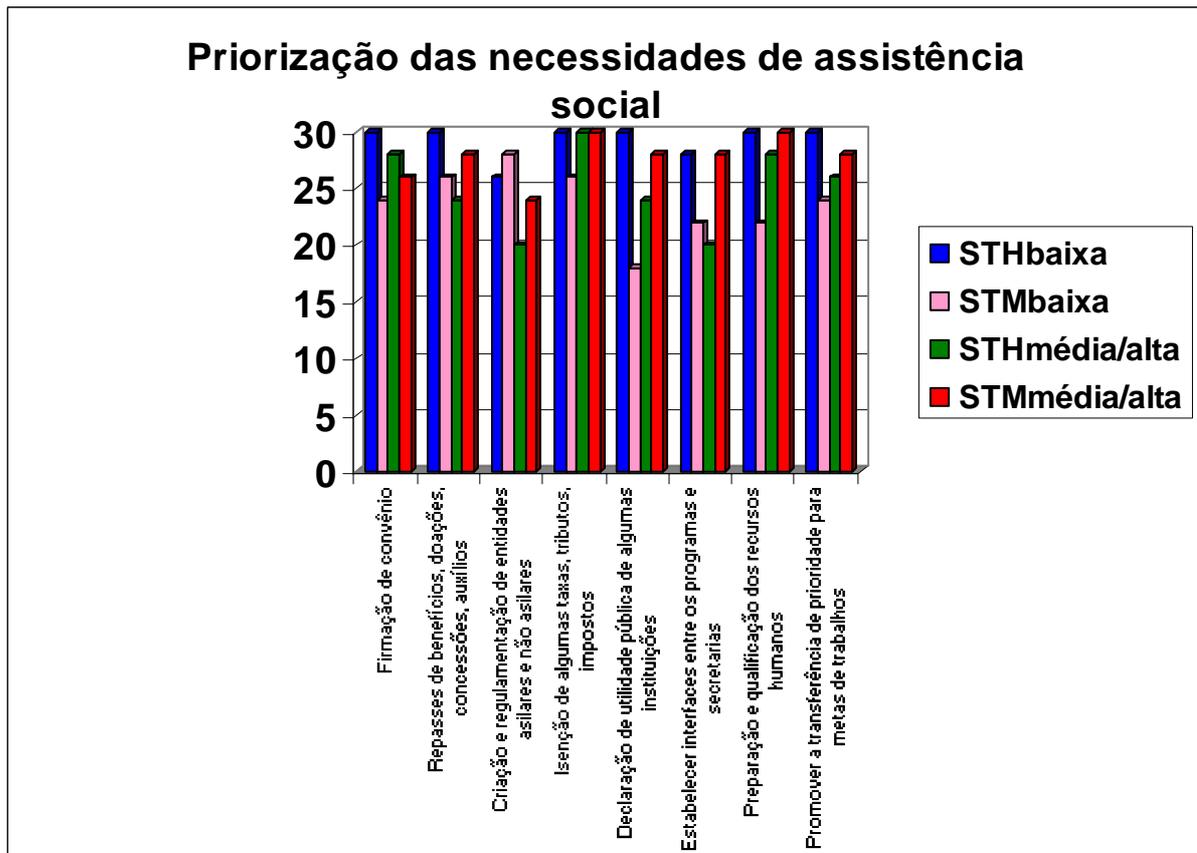


Gráfico 12 – Priorização das necessidades em relação a Assistência Social

#### Comentários:

- Os homens do grupo de renda baixa apresentaram maiores necessidades do que as mulheres, já no grupo de renda média/alta as mulheres apresentaram maiores necessidades do que os homens. Os resultados sugerem uma participação mais ativa das mulheres de renda média/alta e dos homens de renda baixa.
- A questão com maior importância para ambos os grupos foi: isenção de algumas taxas, tributos, impostos.
- O grupo de renda baixa apresentou maior necessidade que o grupo de renda média/alta na questão: criação e regulamentação de entidades asilares e não asilares, programas, eventos. Sugere uma maior dependência da família devido à limitação de recursos financeiros.

## Capítulo 5

### Conclusões finais e recomendações para trabalhos futuros

#### 5.1 - Conclusões

Neste capítulo apresentam-se os resultados obtidos na pesquisa, sendo observados alguns aspectos, como: as conclusões conforme os objetivos estabelecidos; os comentários específicos obtidos nas duas classes sociais (renda baixa e renda média/alta), ressaltando os aspectos mais importantes; e as recomendações para trabalhos futuros.

A revisão bibliográfica permitiu identificar doze necessidades genéricas, sendo que:

- o estatuto do idoso apenas não contempla as necessidades de justiça/segurança e as vias públicas;
- a maior concentração de pesquisas, em relação aos idosos, ocorre no setor de saúde;
- não foram identificadas pesquisas em relação às necessidades genéricas de transporte, assistência social e respeito;
- a necessidade genérica de previdência social não foi objeto de estudo por ser responsabilidade do governo federal.

Apesar de vários entrevistados terem dado uma pontuação máxima nas questões, o processo de análise seguiu o resultado dos entrevistados que permaneceram relutantes em fazer alterações e questionamentos nas suas respostas. Todas as questões que tiveram porcentagem de 90% ou mais foram hierarquizadas.

Os resultados obtidos sugerem a carência de pesquisas em relação às necessidades genéricas identificadas, exceto a saúde. Os resultados também identificam oportunidades para o Estatuto do Idoso, ou seja, incorporar as necessidades de justiça/segurança e as vias públicas.

O uso da entrevista permitiu desdobrar as onze necessidades genéricas, para o município de Itajubá, em oitenta e quatro questões, sendo posteriormente hierarquizadas cinquenta e uma. Os resultados da entrevista são sintetizados na tabela 31.

Necessidades Genéricas	Total de questões		Principais questões consideradas em ambos os grupos
	Desdobradas	Hierarquizado	
Saúde	13	53%	Prioridade no atendimento ao idoso nos postos de saúde e hospitais.
			Médicos geriatras, atendendo em postos de saúde.
			Prioridade na marcação de consultas.
			Programa de garantia de renda familiar.
			Acompanhamento familiar aos idosos internados.
			Disponibilizar transporte para idosos em casos de emergência.
Vias Públicas	9	33%	Treinar melhor os funcionários.
			Ciclistas e motoqueiros respeitam as leis de trânsito.
			Rampas nos passeios que facilite o acesso.
Transporte	10	50%	Sinalização adequada.
			Profissionais capacitados e especializados.
			Carros adaptados para locomoção de idosos.
			Interior de veículos com adaptações de barras de proteção.
Moradia	4	50%	Sinalizador de parada em altura adequada.
			Prioridade de pessoas idosas no embarque de transporte coletivo.
Profissionalização /trabalho	7	28%	Instituições asilares adaptadas para idosos (banheiro com barras, portas largas para passagem de cadeira de roda, rampas substituindo escadas, piso antiderrapante, ausência de tapetes).
			Instituições asilares: ambiente agradável, familiar, com pessoas capacitadas, jardins, horta e pomar.
Respeito	7	85%	Apoio municipal para exposição e feiras públicas onde pessoas idosas possam comercializar seus produtos.
			Estimular e incentivar a preparação dos trabalhos para aposentadoria por meio de estímulo a sua participação em projetos comunitários.
			Punição para motoristas de ônibus que não param nos pontos.
			Punição para pessoas e familiares que maltratem os idosos.
			Prioridades nos atendimentos (bancos, postos de saúde,...).
			Não menosprezar o trabalho dos idosos.
Justiça/segurança	7	100%	Campanhas e prêmios municipais para valorização do idoso.
			Apoio, orientação e integração do idoso em serviços comunitários voluntários.
			Leis rigorosas para punir os responsáveis a maus tratos aos idosos, leis que obriguem o município a proporcionar melhor qualidade de ida aos idosos.
			Delegacia especializadas para idosos.
			Fiscais regulares para controlar o tratamento dos idosos.
			Canais de denúncia contra maus tratos e a violação dos direitos e garantias fundamentais do idoso.
Justiça/segurança	7	100%	Penalidades para os que discriminarem por causa da idade.
			Penalidades pelo desrespeito dos trabalhadores.
			Locais de apoio e de retaguarda para receber idosos agredidos.

Necessidades Genéricas	Total de questões		Principais questões consideradas em ambos os grupos
	Desdobradas	Hierarquizado	
Esporte/lazer/cultura	7	71%	Criação de um clube para natação, hidroginástica, ginástica (com acompanhamento de profissionais treinados e capacitados) para os idosos. Apoio municipal para eventos direcionados para pessoas idosas (peças, filmes, bailes,...). Criação de feira de arte para idosos. Apoio municipal a atividades turísticas especializadas para idosos guiados por profissionais capacitados. Espaços públicos com agenda cultural para idosos.
Alimentação	5	80%	Apoio municipal para criação de lojas em nutrição Apoio municipal para restaurantes que atendam as necessidades dos idosos. Apoio municipal para os comércios que ofereçam produtos com preços acessíveis Se o idoso ou seus familiares não possuem condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao Poder Público esse provimento, no âmbito da assistência social.
Educação	7	57%	Apoio municipal para a criação de grupos de convivência para reeducar e estudar temas pré-estabelecidos para 3ª idade. Apoio municipal para criação de cursos (informática,...) para idosos. Campanhas educativas para a população, por meio de placas informativas sobre “atendimento preferencial para os idosos” e “respeito ao cidadão idoso”. Capacitação de motoristas e cobradores para um atendimento digno e respeitoso.
Assistência Social	8	75%	Firmação de convênio. Repasses de benefícios, doações, concessões, auxílios. Criação e regulamentação de entidades asilares e não asilares. Isenção de algumas taxas, tributos, impostos. Preparação e qualificação dos recursos humanos das instituições de apoio. Promover a transferência de prioridade para metas de trabalhos e cronogramas de ações que beneficiem o cidadão idoso.

Tabela 31 – Prioridades identificadas no desdobramentos das necessidades genéricas da população idosa.

As necessidades genéricas que tiveram o maior número de questões hierarquizadas foram: justiça/segurança; respeito, e alimentação. Verifica-se que as necessidades de alimentação é básica, ou seja, é finita (após satisfeita ela cessa). Mas as necessidades de respeito e justiça/segurança são ilimitadas (quanto mais melhor).

As necessidades de vias públicas e profissionalização/trabalho foram as que tiveram o menor número de questões hierarquizadas. O que sugere que estas questões estão sendo bem conduzidas pela gestão municipal.

Verifica-se que todas as necessidades genéricas foram caracterizadas como lineares, sendo este resultado influenciado pelo grupo de entrevistados de baixa renda que esperam

muito do município, enquanto os de renda média/alta possuem um maior discernimento quanto à classificação de suas necessidades. Já no grupo de renda média/alta, os atributos variaram de acordo com os interesses dos entrevistados sendo: obrigatório (saúde, vias públicas, profissionalização/trabalho, alimentação e assistência social), linear (transporte, moradia, respeito, educação), e indiferente (justiça/segurança e esporte/lazer/cultura). Pode-se notar que o atributo atrativo não foi classificado em nenhum momento, sugerindo a necessidade da identificação de outras necessidades genéricas atrativas ou o aumento do número de entrevistados.

Dos dois grupos analisados pode-se notar que as mulheres de baixa renda se dedicam mais às atividades do lar, enquanto os homens são mais ativos na sociedade. Sendo que este quadro se inverte na classe média/alta.

A técnica de entrevista demonstrou ser válida para investigar o desdobramento das necessidades genéricas e sua hierarquização. Pois permite ser realizada a um baixo custo, em um curto espaço de tempo, podendo ser sistematizada através das questões identificadas, do cadastro das “pessoas-chaves” e posterior disposição e análise dos resultados. Vale destacar algumas recomendações vivenciadas pela pesquisadora ao conduzir as entrevistas, que são:

- respeitar os critérios de escolha dos entrevistados;
- o entrevistador deve: conhecer as necessidades e saber exemplificá-las para auxiliar o entrevistado; programar-se para que a entrevista seja conduzida no tempo combinado, sendo necessário que o entrevistador conduza o entrevistado para temas pertinentes à pesquisa; conduzir a pesquisa de forma que o entrevistado possa incluir necessidades que não estão descritas no formulário; realizar intervenções ao longo da entrevista quando se perceber que o entrevistado não entendeu a pergunta; e não permitir que o entrevistado avalie os atuais serviços oferecidos pelo município e sim identificar e hierarquizar suas necessidades.

Destaca-se que estas necessidades podem contribuir para o planejamento de ações municipais, além de fornecer orientações para seu posterior acompanhamento.

## **5.2 - Recomendações para trabalhos futuros**

- Analisar o Plano Plurianual (PPA) do município de Itajubá, para saber se o mesmo assegura aos idosos todos os seus direitos e até que ponto contempla as necessidades da população idosa;
- Identificar indicadores capazes de mensurar as necessidades da população idosa;
- Aplicar em outros municípios, a sistemática de entrevista proposta;
- Aplicar a metodologia QFD (Desdobramento da Função Qualidade) para o estabelecimento de um modelo conceitual capaz de desenvolver serviços municipais específicos para a população idosa.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A POLÍTICA NACIONAL DO IDOSO – PNI. Disponível em: <http://www.saude.to.gov.br/idoso.html/> :acesso dia 29 de abril de 2003.

A PRÓXIMA sociedade e o management. *HSM Management*, v. 36, n.1, p. 59- 62, jan/fev 2003.

AAKER, David A. KUMAR, V. DAY, George S. *Pesquisa de Marketing*. São Paulo Editora Atlas, 2001.

ABREU, E., WAGNER, M. *É a Idade, Sim. E Daí?* *Psicologia Atual*, ano I, nº 9, p. 47, São Paulo, SP, 1987.

ARAÚJO, V. *Envelhecimento e Cidadania - Resultados de Pesquisa sobre as leis municipais voltadas para o idoso*. Belo Horizonte, [s.d]

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Editora: *Nova Fronteira – São Paulo – SP* 2003 1ª edição.

BACK, N., FORCELINI, F. *Projeto de Produtos*. Apostila do curso de pós-graduação em Engenharia Mecânica, Universidade Federal de Santa Catarina, 1997.

BARÇANTE, Luiz César. *Qualidade Total: Uma Visão Brasileira: O Impacto Estratégico na Universidade e na Empresa*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

BARROSO, Camille M. et. al. *Saúde na terceira idade*. [OnLine] Disponível em: < <http://www.saudenaterceiraidade.hpg.ig.com.br> > Acesso em: 28 de março de 2003.

BITNER, M. J., NYQUIST, J. D., BOOMS, B. H. The Critical Incident Technique for analyzing the service encounter. *Services Marketing in a Change Environment*, Proceedings Series, American Marketing Association: Chicago, IL, p. 48-51, 1985.

BOYD, H. W. J.; WETFALL, R. *Pesquisa mercadológica: texto e caso*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1964.

BOUER, G. *Desdobramento da Função Qualidade – Conceitos e Aplicações*. TQS Engenharia, 1998.

BRYMAN, A. *Research method and organization studies*. London: Unwin Hyman, 1989.

CAMARANO, A. A. et al. Texto para discussão nº 681 – *Como vai o idoso brasileiro?* Rio de Janeiro, dezembro de 1999. IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.

CHAIMOWICZ, F. *Os idosos brasileiros no século XXI - Demografia, Saúde e Sociedade*. Postgraduate, Belo Horizonte - MG, 1998.

CHRISTO, Arcemar Rocha. *Qualidade percebida nos serviços de atendimento bancários em agências do banco do estado do espírito Santo (BANESTES S/A) da grande Vitória*. 2001. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós Graduação e Pesquisa em Administração. Belo Horizonte. p. 78.

COHEN, L. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Reading, Massachusetts: Addison Wesley, 1995.

COSTA, E.M.S. *3ª Idade e a Felicidade Merecida?* Viver Psicologia, ano 1, nº 1, p. 32, São Paulo, SP, 1987.

CROSBY, Philip B. - *Qualidade é Investimento* - tradução de: Áurea Weissemberg - Rio de Janeiro: José Olímpio, 1992. 327p.

DEBERT, G. G. *Política de atenção à terceira idade*. In: MPAS. Discutindo a assistência social no Brasil. Brasília, p. 141, 1997.

DESCHAMPS, J. P., NAYAK, P. R. *Produtos Irresistíveis* – São Paulo: Makron Books, 1996.

EDMUNDS, H. *The focus group research handbook*. 1ª Ed., Chicago, USA: NTC Business Books, 1999.

ESTATUTO DO IDOSO. Disponível em: <http://www.direitoidoso.com.br/05/estatuto.html>. acesso dia 25 de Fevereiro de 2004.

EUREKA, E. Ryan & EUREKA, Willian F. *QFD – Perspectivas gerenciais do desdobramento da função qualidade*. Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, RJ, 1993.

FEIGENBAUM, A. V. *Total Quality Control*. Fortieth Anniversary Edition. Third Edition, Revised. Singapore. McGraw-Hill International Editions, 1991.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Dicionário Aurélio*. Editora: Nova Fronteira – São Paulo – SP, 2003 1ª Edição.

FLANAGAN, J. C. *The Critical Incident Technique*, *Psychological Bulletin*, nº 51, p. 327-357, julho 1954.

FREITAS, E.V., PY, L., NERI, A.L., CANÇADO, F.A.X., GORZONI, M.L., ROCHA, S.M. *Tratado de Geriatria e Gerontologia*. Editora Guanabara Koogan. Rio de Janeiro, 2002.

GARVIN, Divid A. - *Gerenciando a Qualidade: A visão estratégica e competitiva* - tradução de: João Ferreira B. de Souza - Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992. 357p.

GEERTZ, C. *O impacto do conceito de cultura sobre o conceito de homem*. In: A interpretação das culturas. Rio de Janeiro: Editora Guanabara, 1989.

GIANESI, I. G. N., CORRÊA, H. L. *Administração Estratégica de Serviços. Operações para satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas, 1996.

GIOVINAZZO, R. A. *Focus Group em Pesquisa Qualitativa – Fundamentos e Reflexões*. FEA USP. Administração online FECAD. Disponível em: [http://www.fecad.br/adm\\_online/art24/renata2.html](http://www.fecad.br/adm_online/art24/renata2.html). Vol.2 nº 4 out/nov/dez 2001.

GORDON, Michael, SINGER, Peter A. *Decision and care at the end of life*. Disponível em: <http://www.saudenaterceiraidade.hpg.ig.com.br/sti43.htm> Acesso em: 28 de março de 2003.

GRANADOS MOLINA, Carlos E. CRM (Customer Relationship Management) y servicios de informacion: la biblioteca como un negocio de la nueva economía. *Biblios*, n.10, p.1-20, Nov, 2001.

GRIFFIN, A; HAUSER, J.R. The Voice of the Customer. *Marketing Science*, Winter 1993.

HSM Management. *O CRM não é um software; é uma nova filosofia*. HSM, Ano 5, número 28, setembro-outubro, 2001.

HARRINGTON, H. James & HARRINGTON, James S. *Gerenciamento Total da Melhoria Contínua*. Ed Makron Books, São paulo, SP, 1997.

HOPPEN, Norberto. LAPOINTE, Liette. MOREAU, Eliane. *Um Guia para Avaliação de Artigos de Pesquisa em Sistemas de Informação*. Coleção para Estudo, PPGA/UFRGS, 1996.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Agência Itajubá. Itajubá em números: censo 2000. *Almanaque*, Itajubá, p.8, mar. 2004.

JOOS, C. D. *Em busca da satisfação do cliente. A satisfação do cliente e a ISO 9000:2000*. Barueri – SP, setembro 2002.

JURAN, J. M. *A Qualidade desde o Projeto – Os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços*. São Paulo: Pioneira, 1992.

JURAN, J. M. - *A Qualidade Desde o Projeto: Os Novos Passos para o Planejamento da Qualidade e produtos e Serviços* - tradução de: Nivaldo Montingelli Jr. - São Paulo: Livraria Pioneira, 1992. 551p.

KANO, N. *A perspective on quality activities in american firms*. In: COLE, R. E. (Ed.). *The death and life of american quality movement*. New York: Oxford University Press, 1995. p.215-235.

KARLEWISH, Jason. *A personal choice*. Disponível em: <http://www.saudenaterceiraidade.hopg.ig.com.br/sti41.htm> Acesso em: 28 de março de 2003.

KOHLI, Rajiv; et al. Managing customer relationships through E-business decision support applications: a case of hospital-physician collaboration. *Decision Support Systems*, v.32, p.171-87, 2001.

KOTLER, P. *Administração de Marketing: Análise, planejamento, implementação e controle*. Editora Atlas, São Paulo, 1994.

KRUEGER, R. A. *Focus Group: a practical guide for applied research*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1994.

LA LONDE, B.J.; COOPER, M.C.; NOORDEWIER, T.G.. Customer service: a management perspective. Oak Brook, Ill., Council of Logistics Management, 1988.

LASLETT, P. *What is old age? Variation over time and between cultures*. *Internacional studies in demography: health and mortality among the elderly: issues for assessment*. Nova York: Oxford University Press Inc., p. 21-38, 1996.

LIN, C. C. et al. *QFD Planejamento da Qualidade*. Belo Horizonte: UFMG, Escola de Engenharia, Fundação Christiano Ottoni, 1995.

LOVATTO, S. S., JOBIM, M. S. S. *Desenvolvimento de um sistema para caracterização das necessidades e preferências dos potenciais compradores de imóveis residenciais*. Santa Maria – RS, 1997.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados*. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARQUESINI, A.G. *Estudo do processo de implantação de Sistemas da qualidade normalizados no setor industrial Brasileiro*. Dissertação (Mestrado). São Paulo: Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, 1995.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de Marketing*. São Paulo: Editora Atlas, 1993.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing: edição compacta*. São Paulo: Atlas, 1996.

MOYSÉS, G.L.R., TURRIONI, J.B. *Análise da Utilização do QFD no Setor de Serviços: Aplicação em um Sistema de Ensino*. XIX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Rio de Janeiro – RJ, 1999.

MORGAN, D. L. *Focus Group as Qualitative Research*. Beverly Hills: SAGE Publications, 1998.

OHFUJI, Tadaschi. *Verdadeiro Significado do QFD*. Palestra proferida no I Encontro Internacional de QFD, Rio de Janeiro, RJ, 1997.

OHFUJI, T.;ONO,M e AKAO, Y. *Métodos de desdobramento da qualidade (1)*. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1997.

OLIVEIRA, J.A. *Análise das necessidades e o grau de satisfação dos usuários de planos de saúde*. Revista Científica das Faculdades Spei de Curitiba – PR. Junho 2003.

OLIVEIRA, M., FREITAS, H.M.R. *Focus group – pesquisa qualitativa: resgatando a teoria, instrumentalizando o seu planejamento*. Revista de Administração, 33 (3), 1998. p. 83-91.

OLIVEIRA, S. L. *Tratado de metodologia científica: PROJETOS DE PESQUISAS, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses*. São Paulo: Pioneira, 1997.

PARASURAMAN, A. *Marketing Research*. Toronto: Addison – Wesley Publishing company, 1986.

PEÇANHA, A. S., SILVA, C.E.S. *O Desdobramento da Função Qualidade contribuindo para a inserção das necessidades dos idosos no PPA*. In: VI Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais – FGV. São Paulo – SP, 2003.

PEPPARD, Joe. Customer Relationship Management (CRM) in financial services. *European Management Journal*, v.18, n.3, p.312-27, Jun 2000.

PIRES, A., FIGUEIREDO, P. *Escalada da Fidelidade*. Artigo publicado originalmente na Revista Developer's Magazine de Outubro de 2002, Rio de Janeiro – RJ.

RYALS, Lynette; KNOX, Simon. Cross-functional issues in the implementation of relationship marketing through customer relationship management. *European Management Journal*, v.19, n.5, p.534-42, Oct 2001.

SAGE, A. *Systems management for information technology and software engineering*. New York, John Wiley & Sons, Inc., 1995.

SAMPIERI, Roberto; COLLADO, Carlos; LUCIO, Pilar. *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill, 1991, 505p.

SANTOS, G. T., FOGLIATTO, F. S. *Grupos Focalizados: uma proposta de roteiro para identificação de atributos de preferência*. In: XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Curitiba – PR, 2002.

SARDÁ, D. *Terceira Idade e o Direito à Cidadania*. Santa Catarina, SC, 1997.

SASSI, A.C., MIGUEL, P.A.C. *Análise de publicações sobre o QFD no desenvolvimento de serviços e produtos*. In: XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção Curitiba – PR, outubro de 2002.

SCHICCHI, M.C. *A arquitetura e os idosos: considerações para a elaboração de projetos*. A Terceira Idade, 2002, p. 63.

SHETH, J.N., MITTAL, B., NEWMAN, B. I. *Comportamento do cliente: indo além do comportamento do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2001.

SHOSTACK, G. L. *Planning the service encounter*. In IDIN, A. C.; SOLOMON, M. R., SUPRENTANT, C. F. (eds) *The service encounter*. Lexington, MA: Lexington Books, 1985. p. 243-54.

SILVA, M.A.C. *Metodologia de seleção tecnológica na produção de edificação com o emprego do conceito de custos ao longo da vida útil*. São Paulo, 1996 (Tese de Doutorado), Escola Politécnica.

SHIBA, S., GRAHAM, A., WALDEN, D. *TQM Quatro revoluções na Gestão da Qualidade*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

SOUZA, H. *A Maturidade Vale Ouro*. *Sras. & Srs.*, ano 1, nº 1, p. 40, São Paulo, SP, 1997.

STEVENSON, William J. *Estatística Aplicada à Administração*, São Paulo: Ed. Harper & Row, 1981. 495p.

TFAUNI, D.F.V. *Terceira Idade e a Felicidade Merecida?* *Viver Psicologia*, ano 2, nº 17, p. 11, São Paulo, SP, 1987.

TRIVIÑHOS, A.N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

VICHAS, R. P. *Complete Handbook of Profitable Marketing Research Techniques*. New Jersey: Englewood Cliffs e Prentice-Hall, 1982.

YIN, R. K. Applications of case study research. USA : Sage Publications, 1993. 131p. Applied Social Research Methods Series. Volume 34.

YIN, R. K. *Case study research: design and methods*. New Delhi: Sage, 1984.

YIN, R. K. *Case Study Research- Design and Methods*. *Applied Social Research Methods Series*. Volume 5. Second Edition. USA. SAGE Publications, Inc.,1994.

## **ANEXO A – Política Nacional do Idoso – PNI – LEI Nº 8.842**

Art. 1º - A Política Nacional do Idoso tem por objetivo assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade.

Art. 2º - Considera-se o idoso, para os efeitos desta Lei, a pessoa maior de sessenta anos de idade.

Art. 3º - A Política Nacional do Idoso rege-se-á pelos seguintes princípios:

I - a família, a sociedade e o estado têm o dever de assegurar ao idoso todos os direitos da cidadania, garantindo sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem estar e o direito a vida;

II - o processo de envelhecimento diz respeito à sociedade em geral, devendo ser objeto de conhecimento e informação para todos;

III - o idoso não deve sofrer discriminação de qualquer natureza;

IV - o idoso deve ser o principal agente e o destinatário das transformações a serem efetivadas através desta política;

V - as diferenças econômicas, sociais, regionais e, particularmente, as contradições entre o meio rural e o urbano do Brasil deverão ser observadas pelos poderes públicos e pela sociedade em geral, na aplicação dessa Lei.

Art. 4º - Constituem diretrizes da Política Nacional do Idoso:

I - viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso, que proporcionem sua integração à demais gerações;

II - participação do idoso, através de suas organizações representativas, na formulação, implementação e avaliação das políticas, planos, programas e projetos a serem desenvolvidos;

III - priorização do atendimento ao idoso através de suas próprias famílias, em detrimento do atendimento asilar, à exceção dos idosos que não possuam condições que garantam sua própria sobrevivência;

IV - descentralização político-administrativa;

V - capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia e na prestação de serviços;

VI - implementação de sistema de informações que permita a divulgação da política, dos serviços oferecidos, dos planos, programas e projetos em cada nível do governo;

VII - estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre os aspectos biopsicosociais do envelhecimento;

VIII - priorização do atendimento ao idoso em órgãos públicos e privados prestadores de serviços, quando desabrigados e sem família;

IX - apoio a estudos e pesquisas sobre as questões relativas ao envelhecimento;

Art. 5º - Competirá ao órgão ministerial responsável pela assistência e promoção social a coordenação geral da Política Nacional do Idoso, com a participação dos conselhos nacional, estaduais, do Distrito Federal e municipais do idoso.

Art. 6º - Os conselhos nacional, estaduais, do Distrito Federal e municipais do idoso serão órgãos permanentes, paritários e deliberativos, compostos por igual número de representantes dos órgãos e entidades públicos e de organizações representativas da sociedade civil ligadas à área.

Art. 7º - Compete aos conselhos de que trata o artigo anterior a formulação, coordenação, supervisão e avaliação da Política Nacional do Idoso, no âmbito das respectivas instâncias político-administrativas.

Art. 8º - À União, por intermédio do ministério responsável pela assistência e promoção social, compete:

- I - coordenar as ações relativas à Política Nacional do Idoso;
- II - participar na formulação, acompanhamento e avaliação da Política Nacional do Idoso;
- III - promover as articulações intraministeriais e interministeriais necessárias à implementação da Política Nacional do Idoso;
- IV - (vetado)
- V - elaborar a proposta orçamentária no âmbito da promoção e assistência social e submetê-la ao Conselho Nacional do Idoso;

Art. 10 - Na implementação da Política Nacional do Idoso, são competências dos órgãos e entidades públicos:

- I - na área de promoção e assistência social:
  - a) prestar serviços e desenvolver ações voltadas para o atendimento das necessidades básicas do idoso, mediante a participação das famílias, da sociedade e de entidades governamentais e não-governamentais;
  - b) estimular a criação de incentivos e de alternativas de atendimento ao idoso, como centros de convivência, centros de cuidados diurnos, casas-lares, oficinas abrigadas de trabalho, atendimentos domiciliares e outros;
  - c) promover simpósios, seminários e encontros específicos;
  - d) planejar, coordenar, supervisionar e financiar estudos, levantamentos, pesquisas e publicações sobre a situação social do idoso;
  - e) promover a capacitação de recursos para atendimento ao idoso;
- II - na área de saúde:
  - a) garantir ao idoso a assistência à saúde, nos diversos níveis de atendimento do Sistema Único de Saúde;

b) prevenir, promover, proteger e recuperar a saúde do idoso, mediante programas e medidas profiláticas;

c) adotar e aplicar normas de funcionamento às instituições geriátricas e similares, com fiscalização pelos gestores do Sistema Único de Saúde;

d) elaborar normas de serviços geriátricos hospitalares;

e) desenvolver formas de cooperação entre as Secretarias de Saúde dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e entre os Centros de Referência em Geriatria e Gerontologia para treinamento de equipes interprofissionais;

f) incluir a Geriatria como especialidade clínica, para efeito de concursos públicos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais;

g) realizar estudos para detectar o caráter epidemiológico de determinadas doenças do idoso, com vistas a prevenção, tratamento e reabilitação; e

h) criar serviços alternativos de saúde para o idoso.

III - na área da educação:

a) adequar currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais destinados ao idoso;

b) inserir nos currículos mínimos, nos diversos níveis de ensino formal, conteúdos voltados para o processo de envelhecimento, de forma a eliminar preconceitos e a produzir conhecimentos sobre o assunto;

c) incluir a Gerontologia e a Geriatria como disciplinas curriculares nos cursos superiores;

d) desenvolver programas educativos, especialmente nos meios de comunicação, a fim de informar a população sobre o processo de envelhecimento;

e) desenvolver programas que adotem modalidades de ensino à distância, adequados às condições do idoso;

f) apoiar a criação de universidade aberta para a terceira idade, como meio de universalizar o acesso às diferentes formas de saber;

IV - na área do trabalho e previdência social:

a) garantir mecanismos que impeçam a discriminação do idoso quanto a sua participação no mercado de trabalho, no setor público e privado;

b) hierarquizar o atendimento do idoso nos benefícios previdenciários;

c) criar e estimular a manutenção de programas de preparação para aposentadoria nos setores público e privado com antecedência mínima de dois anos antes do afastamento.

V - na área de habitação e urbanismo:

a) destinar, nos programas habitacionais, unidades em regime de comodato ao idoso, na modalidade de casas-lares;

b) incluir nos programas de assistência ao idoso formas de melhoria de condições de habitabilidade e adaptação de moradia, considerando seu estado físico e sua independência de locomoção;

c) elaborar critérios que garantam o acesso da pessoa idosa à habitação popular;

d) diminuir barreiras arquitetônicas e urbanas.

VI - na área da justiça:

a) promover e defender os direitos da pessoa idosa;

b) zelar pela aplicação das normas sobre o idoso, determinando ações para evitar abusos e lesões a seus direitos.

VII - na área da cultura, esporte e lazer:

a) garantir ao idoso a participação no processo de produção, reelaboração e fruição dos bens culturais;

b) propiciar ao idoso o acesso aos locais e eventos culturais, mediante preços reduzidos, em âmbito nacional;

- c) incentivar os movimentos de idosos a desenvolver atividades culturais;
- d) valorizar o registro da memória e a transmissão de informações e habilidades do idoso aos mais jovens, como meio de garantir a continuidade e a identidade cultural;
- e) incentivar e criar programas de lazer, esporte e atividades físicas que proporcionem a melhoria da qualidade de vida do idoso e estimulem sua participação na comunidade.

§ 1º - É assegurado ao idoso o direito de dispor de seus bens, proventos, pensões e benefícios, salvo nos casos de incapacidade judicialmente comprovada.

§ 2º - Nos casos de comprovada incapacidade do idoso para gerir seus bens, ser-lhe-á nomeado Curador especial em juízo.

§ 3º - Todo cidadão tem o dever de denunciar à autoridade competente qualquer forma de negligência ou desrespeito ao idoso.

## **ANEXO B - Estatuto do Idoso - LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003**

Edição Número 192 de 03/10/2003

Atos do Poder Legislativo

Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

### TÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

Art. 2º O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

I atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;

II preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas;

III destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso;

IV viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações;

V priorização do atendimento do idoso por sua própria família, em detrimento do atendimento asilar, exceto dos que não a possuam ou careçam de condições de manutenção da própria sobrevivência;

VI capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia e na prestação de serviços aos idosos;

VII estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre os aspectos biopsicossociais de envelhecimento;

VIII garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais.

Art. 4º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.

§ 1º É dever de todos prevenir a ameaça ou violação aos direitos do idoso.

§ 2º As obrigações previstas nesta Lei não excluem da prevenção outras decorrentes dos princípios por ela adotados.

Art. 5º A inobservância das normas de prevenção portará em responsabilidade à pessoa física ou jurídica nos termos da lei.

Art. 6º Todo cidadão tem o dever de comunicar à autoridade competente qualquer forma de violação a esta Lei que tenha testemunhado ou de que tenha conhecimento.

Art. 7º Os Conselhos Nacional, Estaduais, do Distrito Federal e Municipais do Idoso, previstos na Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994, zelarão pelo cumprimento dos direitos do idoso, definidos nesta Lei.

## TÍTULO II

## DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS

### CAPÍTULO I

#### DO DIREITO À VIDA

Art. 8º O envelhecimento é um direito personalíssimo e a sua proteção um direito social, nos termos desta Lei e da legislação vigente.

Art. 9º É obrigação do Estado, garantir à pessoa idosa a proteção à vida e à saúde, mediante efetivação de políticas sociais públicas que permitam um envelhecimento saudável e em condições de dignidade.

### CAPÍTULO II

#### DO DIREITO À LIBERDADE, AO RESPEITO E À DIGNIDADE

Art. 10. É obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis.

§ 1º O direito à liberdade compreende, entre outros, os seguintes aspectos:

I faculdade de ir, vir e estar nos logradouros públicos e espaços comunitários, ressalvadas as restrições legais;

II opinião e expressão;

III crença e culto religioso;

IV prática de esportes e de diversões;

V participação na vida familiar e comunitária;

VI participação na vida política, na forma da lei;

VII faculdade de buscar refúgio, auxílio e orientação.

§ 2º O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, de valores, idéias e crenças, dos espaços e dos objetos pessoais.

§ 3º É dever de todos zelar pela dignidade do idoso, colocando-o a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.

### CAPÍTULO III

#### DOS ALIMENTOS

Art. 11 . Os alimentos serão prestados ao idoso na forma da lei civil.

Art. 12 . A obrigação alimentar é solidária, podendo o idoso optar entre os prestadores.

Art. 13. As transações relativas a alimentos poderão ser celebradas perante o Promotor de Justiça, que as referendará, e passarão a ter efeito de título executivo extrajudicial nos termos da lei processual civil.

Art. 14. Se o idoso ou seus familiares não possuírem condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao Poder Público esse provimento, no âmbito da assistência social.

### CAPÍTULO IV

#### DO DIREITO À SAÚDE

Art. 15. É assegurada a atenção integral à saúde do idoso, por intermédio do Sistema Único de Saúde - SUS, garantindo-lhe o acesso universal e igualitário, em conjunto articulado e contínuo das ações e serviços, para a prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde, incluindo a atenção especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos.

§ 1º A prevenção e a manutenção da saúde do idoso serão efetivadas por meio de:

I cadastramento da população idosa em base territorial;

II atendimento geriátrico e gerontológico em ambulatórios;

III unidades geriátricas de referência, com pessoal especializado nas áreas de geriatria e gerontologia social;

IV atendimento domiciliar, incluindo a internação, para a população que dele necessitar e esteja impossibilitada de se locomover, inclusive para idosos abrigados e acolhidos por instituições públicas, filantrópicas ou sem fins lucrativos e eventualmente conveniadas com o Poder Público, nos meios urbano e rural;

V reabilitação orientada pela geriatria e gerontologia, para redução das seqüelas decorrentes do agravo da saúde.

§ 2º Incumbe ao Poder Público fornecer aos idosos, gratuitamente, medicamentos, especialmente os de uso continuado, assim como próteses, órteses e outros recursos relativos ao tratamento, habilitação ou reabilitação.

§ 3º É vedada a discriminação do idoso nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade.

§ 4º Os idosos portadores de deficiência ou com limitação incapacitante terão atendimento especializado, nos termos da lei.

Art. 16. Ao idoso internado ou em observação é assegurado o direito a acompanhante, devendo o órgão de saúde proporcionar as condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo o critério médico.

Parágrafo único. Caberá ao profissional de saúde responsável pelo tratamento conceder autorização para o acompanhamento do idoso ou, no caso de impossibilidade, justificá-la por escrito.

Art. 17. Ao idoso que esteja no domínio de suas faculdades mentais é assegurado o direito de optar pelo tratamento de saúde que lhe for reputado mais favorável.

Parágrafo único. Não estando o idoso em condições de proceder à opção, esta será feita:

I pelo curador, quando o idoso for interditado;

II pelos familiares, quando o idoso não tiver curador ou este não puder ser contactado em tempo hábil;

III pelo médico, quando ocorrer iminente risco de vida e não houver tempo hábil para consulta a curador ou familiar;

IV pelo próprio médico, quando não houver curador ou familiar conhecido, caso em que deverá comunicar o fato ao Ministério Público.

Art. 18. As instituições de saúde devem atender aos critérios mínimos para o atendimento às necessidades do idoso, promovendo o treinamento e a capacitação dos profissionais, assim como orientação a cuidadores familiares e grupos de auto-ajuda.

Art. 19. Os casos de suspeita ou confirmação de maus-tratos contra idoso serão obrigatoriamente comunicados pelos profissionais de saúde a quaisquer dos seguintes órgãos:

I autoridade policial;

II Ministério Público;

III Conselho Municipal do Idoso;

IV Conselho Estadual do Idoso;

V Conselho Nacional do Idoso.

## CAPÍTULO V

### DA EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E LAZER

Art. 20. O idoso tem direito a educação, cultura, esporte, lazer, diversões, espetáculos, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade.

Art. 21. O Poder Público criará oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ele destinados.

§ 1º Os cursos especiais para idosos incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna.

§ 2º Os idosos participarão das comemorações de caráter cívico ou cultural, para transmissão de conhecimentos e vivências às demais gerações, no sentido da preservação da memória e da identidade culturais.

Art. 22. Nos currículos mínimos dos diversos níveis de ensino formal serão inseridos conteúdos voltados ao processo de envelhecimento, ao respeito e à valorização do idoso, de forma a eliminar o preconceito e a produzir conhecimentos sobre a matéria.

Art. 23. A participação dos idosos em atividades culturais e de lazer será proporcionada mediante descontos de pelo menos 50% (cinquenta por cento) nos ingressos para eventos

artísticos, culturais, esportivos e de lazer, bem como o acesso preferencial aos respectivos locais.

Art. 24 . Os meios de comunicação manterão espaços ou horários especiais voltados aos idosos, com finalidade informativa, educativa, artística e cultural, e ao público sobre o processo de envelhecimento.

Art. 25. O Poder Público apoiará a criação de universidade aberta para as pessoas idosas e incentivará a publicação de livros e periódicos, de conteúdo e padrão editorial adequados ao idoso, que facilitem a leitura, considerada a natural redução da capacidade visual.

## CAPÍTULO VI

### DA PROFISSIONALIZAÇÃO E DO TRABALHO

Art. 26 . O idoso tem direito ao exercício de atividade profissional, respeitadas suas condições físicas, intelectuais e psíquicas.

Art. 27. Na admissão do idoso em qualquer trabalho ou emprego, é vedada a discriminação e a fixação de limite máximo de idade, inclusive para concursos, ressalvados os casos em que a natureza do cargo o exigir.

Parágrafo único. O primeiro critério de desempate em concurso público será a idade, dando-se preferência ao de idade mais elevada.

Art. 28. O Poder Público criará e estimulará programas de:

I profissionalização especializada para os idosos, aproveitando seus potenciais e habilidades para atividades regulares e remuneradas;

II preparação dos trabalhadores para a aposentadoria, com antecedência mínima de 1 (um) ano, por meio de estímulo a novos projetos sociais, conforme seus interesses, e de esclarecimento sobre os direitos sociais e de cidadania;

III estímulo às empresas privadas para admissão de idosos ao trabalho.

## CAPÍTULO VII

## DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Art. 29. Os benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral da Previdência Social observarão, na sua concessão, critérios de cálculo que preservem o valor real dos salários sobre os quais incidiram contribuição, nos termos da legislação vigente.

Parágrafo único. Os valores dos benefícios em manutenção serão reajustados na mesma data de reajuste do salário-mínimo, pro rata, de acordo com suas respectivas datas de início ou do seu último reajustamento, com base em percentual definido em regulamento, observados os critérios estabelecidos pela Lei n o 8.213, de 24 de julho de 1991.

Art. 30. A perda da condição de segurado não será considerada para a concessão da aposentadoria por idade, desde que a pessoa conte com, no mínimo, o tempo de contribuição correspondente ao exigido para efeito de carência na data de requerimento do benefício.

Parágrafo único. O cálculo do valor do benefício previsto no caput observará o disposto no caput e § 2 o do art. 3 o da Lei n o 9.876, de 26 de novembro de 1999, ou, não havendo salários-decontribuição recolhidos a partir da competência de julho de 1994, o disposto no art. 35 da Lei n o 8.213, de 1991.

Art. 31. O pagamento de parcelas relativas a benefícios, efetuado com atraso por responsabilidade da Previdência Social, será atualizado pelo mesmo índice utilizado para os reajustamentos dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social, verificado no período compreendido entre o mês que deveria ter sido pago e o mês do efetivo pagamento.

Art. 32. O Dia Mundial do Trabalho, 1 o de Maio, é a data-base dos aposentados e pensionistas.

## CAPÍTULO VIII

### DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Art. 33. A assistência social aos idosos será prestada, de forma articulada, conforme os princípios e diretrizes previstos na Lei Orgânica da Assistência Social, na Política Nacional do Idoso, no Sistema Único de Saúde e demais normas pertinentes.

Art. 34. Aos idosos, a partir de 65 (sessenta e cinco) anos, que não possuam meios para prover sua subsistência, nem de tê-la provida por sua família, é assegurado o benefício mensal de 1 (um) salário-mínimo, nos termos da Lei Orgânica da Assistência Social - Loas.

Parágrafo único. O benefício já concedido a qualquer membro da família nos termos do caput não será computado para os fins do cálculo da renda familiar per capita a que se refere a Loas.

Art. 35. Todas as entidades de longa permanência, ou casa-lar, são obrigadas a firmar contrato de prestação de serviços com a pessoa idosa abrigada.

§ 1º No caso de entidades filantrópicas, ou casa-lar, é facultada a cobrança de participação do idoso no custeio da entidade.

§ 2º O Conselho Municipal do Idoso ou o Conselho Municipal da Assistência Social estabelecerá a forma de participação prevista no § 1º, que não poderá exceder a 70% (setenta por cento) de qualquer benefício previdenciário ou de assistência social percebido pelo idoso.

§ 3º Se a pessoa idosa for incapaz, caberá a seu representante legal firmar o contrato a que se refere o caput deste artigo.

Art. 36. O acolhimento de idosos em situação de risco social, por adulto ou núcleo familiar, caracteriza a dependência econômica, para os efeitos legais.

## CAPÍTULO IX

### DA HABITAÇÃO

Art. 37. O idoso tem direito a moradia digna, no seio da família natural ou substituta, ou desacompanhado de seus familiares, quando assim o desejar, ou, ainda, em instituição pública ou privada.

§ 1º A assistência integral na modalidade de entidade de longa permanência será prestada quando verificada inexistência de grupo familiar, casa-lar, abandono ou carência de recursos financeiros próprios ou da família.

§ 2º Toda instituição dedicada ao atendimento ao idoso fica obrigada a manter identificação externa visível, sob pena de interdição, além de atender toda a legislação pertinente.

§ 3º As instituições que abrigarem idosos são obrigadas a manter padrões de habitação compatíveis com as necessidades deles, bem como provê-los com alimentação regular e higiene indispensáveis às normas sanitárias e com estas condizentes, sob as penas da lei.

Art. 38. Nos programas habitacionais, públicos ou subsidiados com recursos públicos, o idoso goza de prioridade na aquisição de imóvel para moradia própria, observado o seguinte:

I reserva de 3% (três por cento) das unidades residenciais para atendimento aos idosos;

II implantação de equipamentos urbanos comunitários voltados ao idoso;

III eliminação de barreiras arquitetônicas e urbanísticas, para garantia de acessibilidade ao idoso;

IV critérios de financiamento compatíveis com os rendimentos de aposentadoria e pensão.

## CAPÍTULO X

### DO TRANSPORTE

Art. 39. Aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos fica assegurada a gratuidade dos transportes coletivos públicos urbanos e semi-urbanos, exceto nos serviços seletivos e especiais, quando prestados paralelamente aos serviços regulares.

§ 1º Para ter acesso à gratuidade, basta que o idoso apresente qualquer documento pessoal que faça prova de sua de.

§ 2º Nos veículos de transporte coletivo de que trata este artigo, serão reservados 10% (dez por cento) dos assentos para os idosos, devidamente identificados com a placa de reservado preferencialmente para idosos.

§ 3º No caso das pessoas compreendidas na faixa etária entre 60 (sessenta) e 65 (sessenta e cinco) anos, ficará a critério da legislação local dispor sobre as condições para exercício da gratuidade nos meios de transporte previstos no caput deste artigo.

Art. 40. No sistema de transporte coletivo interestadual observar-se-á, nos termos da legislação específica:

I a reserva de 2 (duas) vagas gratuitas por veículo para idosos com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos;

II desconto de 50% (cinquenta por cento), no mínimo, no valor das passagens, para os idosos que excederem as vagas gratuitas, com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos.

Parágrafo único. Caberá aos órgãos competentes definir os mecanismos e os critérios para o exercício dos direitos previstos nos incisos I e II.

Art. 41. É assegurada a reserva, para os idosos, nos termos da lei local, de 5% (cinco por cento) das vagas nos estacionamentos públicos e privados, as quais deverão ser posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade ao idoso.

Art. 42. É assegurada a prioridade do idoso no embarque no sistema de transporte coletivo.

### TÍTULO III

#### DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO

##### CAPÍTULO I

##### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 43. As medidas de proteção ao idoso são aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos nesta Lei forem ameaçados ou violados:

I por ação ou omissão da sociedade ou do Estado;

II por falta, omissão ou abuso da família, curador ou entidade de atendimento;

III em razão de sua condição pessoal.

##### CAPÍTULO II

##### DAS MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PROTEÇÃO

Art. 44. As medidas de proteção ao idoso previstas nesta Lei poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, e levarão em conta os fins sociais a que se destinam e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Art. 45. Verificada qualquer das hipóteses previstas no art. 43, o Ministério Público ou o Poder Judiciário, a requerimento daquele, poderá determinar, dentre outras, as seguintes medidas:

I encaminhamento à família ou curador, mediante termo de responsabilidade;

II orientação, apoio e acompanhamento temporários;

III requisição para tratamento de sua saúde, em regime ambulatorial, hospitalar ou domiciliar;

IV inclusão em programa oficial ou comunitário de auxílio, orientação e tratamento a usuários dependentes de drogas lícitas ou ilícitas, ao próprio idoso ou à pessoa de sua convivência que lhe cause perturbação;

V abrigo em entidade;

VI abrigo temporário.

## TÍTULO IV

### DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO IDOSO

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 46. A política de atendimento ao idoso far-se-á por meio do conjunto articulado de ações governamentais e não-governamentais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Art. 47. São linhas de ação da política de atendimento:

I políticas sociais básicas, previstas na Lei n o 8.842, de 4 de janeiro de 1994;

II políticas e programas de assistência social, em caráter supletivo, para aqueles que necessitarem;

III serviços especiais de prevenção e atendimento às vítimas de negligência, maus-tratos, exploração, abuso, crueldade e opressão;

IV serviço de identificação e localização de parentes ou responsáveis por idosos abandonados em hospitais e instituições de longa permanência;

V proteção jurídico-social por entidades de defesa dos direitos dos idosos;

VI mobilização da opinião pública no sentido da participação dos diversos segmentos da sociedade no atendimento do idoso.

## CAPÍTULO II

### DAS ENTIDADES DE ATENDIMENTO AO IDOSO

Art. 48. As entidades de atendimento são responsáveis pela manutenção das próprias unidades, observadas as normas de planejamento e execução emanadas do órgão competente da Política Nacional do Idoso, conforme a Lei n o 8.842, de 1994.

Parágrafo único. As entidades governamentais e não-governamentais de assistência ao idoso ficam sujeitas à inscrição de seus programas, junto ao órgão competente da Vigilância Sanitária e Conselho Municipal da Pessoa Idosa, e em sua falta, junto ao Conselho Estadual ou Nacional da Pessoa Idosa, especificando os regimes de atendimento, observados os seguintes requisitos:

I oferecer instalações físicas em condições adequadas de habitabilidade, higiene, salubridade e segurança;

II apresentar objetivos estatutários e plano de trabalho compatíveis com os princípios desta Lei;

III estar regularmente constituída;

IV demonstrar a idoneidade de seus dirigentes.

Art. 49. As entidades que desenvolvam programas de institucionalização de longa permanência adotarão os seguintes princípios:

I preservação dos vínculos familiares;

II atendimento personalizado e em pequenos grupos;

III manutenção do idoso na mesma instituição, salvo em caso de força maior;

IV participação do idoso nas atividades comunitárias, de caráter interno e externo;

V observância dos direitos e garantias dos idosos;

VI preservação da identidade do idoso e oferecimento de ambiente de respeito e dignidade.

Parágrafo único. O dirigente de instituição prestadora de atendimento ao idoso responderá civil e criminalmente pelos atos que praticar em detrimento do idoso, sem prejuízo das sanções administrativas.

Art. 50. Constituem obrigações das entidades de atendimento:

I celebrar contrato escrito de prestação de serviço com o idoso, especificando o tipo de atendimento, as obrigações da entidade e prestações decorrentes do contrato, com os respectivos preços, se for o caso;

II observar os direitos e as garantias de que são titulares os idosos;

III fornecer vestuário adequado, se for pública, e alimentação suficiente;

IV oferecer instalações físicas em condições adequadas de habitabilidade;

V oferecer atendimento personalizado;

VI diligenciar no sentido da preservação dos vínculos familiares;

VII oferecer acomodações apropriadas para recebimento de visitas;

VIII proporcionar cuidados à saúde, conforme a necessidade do idoso;

IX promover atividades educacionais, esportivas, culturais e de lazer;

X propiciar assistência religiosa àqueles que desejarem, de acordo com suas crenças;

XI proceder a estudo social e pessoal de cada caso;

XII comunicar à autoridade competente de saúde toda ocorrência de idoso portador de doenças infecto-contagiosas;

XIII providenciar ou solicitar que o Ministério Público requirite os documentos necessários ao exercício da cidadania àqueles que não os tiverem, na forma da lei;

XIV fornecer comprovante de depósito dos bens móveis que receberem dos idosos;

XV manter arquivo de anotações onde constem data e circunstâncias do atendimento, nome do idoso, responsável, parentes, endereços, cidade, relação de seus pertences, bem como o valor de contribuições, e suas alterações, se houver, e demais dados que possibilitem sua identificação e a individualização do atendimento;

XVI comunicar ao Ministério Público, para as providências cabíveis, a situação de abandono moral ou material por parte dos familiares;

XVII manter no quadro de pessoal profissionais com formação específica.

Art. 51. As instituições filantrópicas ou sem fins lucrativos prestadoras de serviço ao idoso terão direito à assistência judiciária gratuita.

### CAPÍTULO III

#### DA FISCALIZAÇÃO DAS ENTIDADES DE ATENDIMENTO

Art. 52. As entidades governamentais e não-governamentais de atendimento ao idoso serão fiscalizadas pelos Conselhos do Idoso, Ministério Público, Vigilância Sanitária e outros previstos em lei.

Art. 53. O art. 7º da Lei nº 8.842, de 1994, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 7º Compete aos Conselhos de que trata o art. 6º desta Lei a supervisão, o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da política nacional do idoso, no âmbito das respectivas instâncias político-administrativas." (NR)

Art. 54. Será dada publicidade das prestações de contas dos recursos públicos e privados recebidos pelas entidades de atendimento.

Art. 55. As entidades de atendimento que descumprirem as determinações desta Lei ficarão sujeitas, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal de seus dirigentes ou prepostos, às seguintes penalidades, observado o devido processo legal:

I as entidades governamentais:

- a) advertência;
- b) afastamento provisório de seus dirigentes;
- c) afastamento definitivo de seus dirigentes;
- d) fechamento de unidade ou interdição de programa;

II as entidades não-governamentais:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão parcial ou total do repasse de verbas públicas;
- d) interdição de unidade ou suspensão de programa;
- e) proibição de atendimento a idosos a bem do interesse público.

§ 1º Havendo danos aos idosos abrigados ou qualquer tipo de fraude em relação ao programa, caberá o afastamento provisório dos dirigentes ou a interdição da unidade e a suspensão do programa.

§ 2º A suspensão parcial ou total do repasse de verbas públicas ocorrerá quando verificada a má aplicação ou desvio de finalidade dos recursos.

§ 3º Na ocorrência de infração por entidade de atendimento, que coloque em risco os direitos assegurados nesta Lei, será o fato comunicado ao Ministério Público, para as providências cabíveis, inclusive para promover a suspensão das atividades ou dissolução da entidade, com a proibição de atendimento a idosos a bem do interesse público, sem prejuízo das providências a serem tomadas pela Vigilância Sanitária.

§ 4º Na aplicação das penalidades, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para o idoso, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes da entidade.

## CAPÍTULO IV

### DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 56. Deixar a entidade de atendimento de cumprir as determinações do art. 50 desta Lei:

os Pena multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 3.000,00 (três mil reais), se o fato não for caracterizado como crime, podendo haver a interdição do estabelecimento até que sejam cumpridas as exigências legais.

Parágrafo único. No caso de interdição do estabelecimento de longa permanência, os idosos abrigados serão transferidos para outra instituição, a expensas do estabelecimento interditado, enquanto durar a interdição.

Art. 57. Deixar o profissional de saúde ou o responsável por estabelecimento de saúde ou instituição de longa permanência de comunicar à autoridade competente os casos de crimes contra idoso de que tiver conhecimento:

Pena multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 3.000,00 (três mil reais), aplicada em dobro no caso de reincidência.

Art. 58. Deixar de cumprir as determinações desta Lei sobre a prioridade no atendimento ao idoso:

Pena multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 1.000,00 (um mil reais) e multa civil a ser estipulada pelo juiz, conforme o dano sofrido pelo idoso.

## CAPÍTULO V

### DA APURAÇÃO ADMINISTRATIVA DE INFRAÇÃO ÀS

### NORMAS DE PROTEÇÃO AO IDOSO

Art. 59. Os valores monetários expressos no Capítulo IV serão atualizados anualmente, na forma da lei.

Art. 60. O procedimento para a imposição de penalidade administrativa por infração às normas de proteção ao idoso terá início com requisição do Ministério Público ou auto de infração elaborado por servidor efetivo e assinado, se possível, por duas testemunhas.

§ 1º No procedimento iniciado com o auto de infração poderão ser usadas fórmulas impressas, especificando-se a natureza e as circunstâncias da infração.

§ 2º Sempre que possível, à verificação da infração seguir-se-á a lavratura do auto, ou este será lavrado dentro de 24 (vinte e quatro) horas, por motivo justificado.

Art. 61. O autuado terá prazo de 10 (dez) dias para a apresentação da defesa, contado da data da intimação, que será feita:

I pelo autuante, no instrumento de autuação, quando for lavrado na presença do infrator;

II por via postal, com aviso de recebimento.

Art. 62. Havendo risco para a vida ou à saúde do idoso, a autoridade competente aplicará à entidade de atendimento as sanções regulamentares, sem prejuízo da iniciativa e das providências que vierem a ser adotadas pelo Ministério Público ou pelas demais instituições legitimadas para a fiscalização.

Art. 63. Nos casos em que não houver risco para a vida ou a saúde da pessoa idosa abrigada, a autoridade competente aplicará à entidade de atendimento as sanções regulamentares, sem prejuízo da iniciativa e das providências que vierem a ser adotadas pelo Ministério Público ou pelas demais instituições legitimadas para a fiscalização.

## CAPÍTULO VI

## DA APURAÇÃO JUDICIAL DE IRREGULARIDADES EM ENTIDADE DE ATENDIMENTO

Art. 64. Aplicam-se, subsidiariamente, ao procedimento administrativo de que trata este Capítulo as disposições das Leis n 6.437, de 20 de agosto de 1977, e 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 65. O procedimento de apuração de irregularidade em entidade governamental e não-governamental de atendimento ao idoso terá início mediante petição fundamentada de pessoa interessada ou iniciativa do Ministério Público.

Art. 66. Havendo motivo grave, poderá a autoridade judiciária, ouvido o Ministério Público, decretar liminarmente o afastamento provisório do dirigente da entidade ou outras medidas que julgar adequadas, para evitar lesão aos direitos do idoso, mediante decisão fundamentada.

Art. 67. O dirigente da entidade será citado para, no prazo de 10 (dez) dias, oferecer resposta escrita, podendo juntar documentos e indicar as provas a produzir.

Art. 68. Apresentada a defesa, o juiz procederá na conformidade do art. 69 ou, se necessário, designará audiência de instrução e julgamento, deliberando sobre a necessidade de produção de outras provas.

§ 1º Salvo manifestação em audiência, as partes e o Ministério Público terão 5 (cinco) dias para oferecer alegações finais, decidindo a autoridade judiciária em igual prazo.

§ 2º Em se tratando de afastamento provisório ou definitivo de dirigente de entidade governamental, a autoridade judiciária oficiará a autoridade administrativa imediatamente superior ao afastado, fixando-lhe prazo de 24 (vinte e quatro) horas para proceder à substituição.

§ 3º Antes de aplicar qualquer das medidas, a autoridade judiciária poderá fixar prazo para a remoção das irregularidades verificadas. Satisfeitas as exigências, o processo será extinto, sem julgamento do mérito.

§ 4º A multa e a advertência serão impostas ao dirigente da entidade ou ao responsável pelo programa de atendimento.

## TÍTULO V

### DO ACESSO À JUSTIÇA

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 69. Aplica-se, subsidiariamente, às disposições deste Capítulo, o procedimento sumário previsto no Código de Processo Civil, naquilo que não contrarie os prazos previstos nesta Lei.

Art. 70. O Poder Público poderá criar varas especializadas e exclusivas do idoso.

Art. 71. É assegurada prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, em qualquer instância.

§ 1º O interessado na obtenção da prioridade a que alude este artigo, fazendo prova de sua idade, requererá o benefício à autoridade judiciária competente para decidir o feito, que determinará as providências a serem cumpridas, anotando-se essa circunstância em local visível nos autos do processo.

§ 2º A prioridade não cessará com a morte do beneficiado, estendendo-se em favor do cônjuge supérstite, companheiro ou companheira, com união estável, maior de 60 (sessenta) anos.

§ 3º A prioridade se estende aos processos e procedimentos na Administração Pública, empresas prestadoras de serviços públicos e instituições financeiras, ao atendimento preferencial junto à Defensoria Pública da União, dos Estados e do Distrito Federal em relação aos Serviços de Assistência Judiciária.

§ 4º Para o atendimento prioritário será garantido ao idoso o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos em local visível e caracteres legíveis.

#### CAPÍTULO II

##### DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 72. (VETADO)

Art. 73. As funções do Ministério Público, previstas nesta Lei, serão exercidas nos termos da respectiva Lei Orgânica.

Art. 74. Compete ao Ministério Público:

I instaurar o inquérito civil e a ação civil pública para a proteção dos direitos e interesses difusos ou coletivos, individuais indisponíveis e individuais homogêneos do idoso;

II promover e acompanhar as ações de alimentos, de interdição total ou parcial, de designação de curador especial, em circunstâncias que justifiquem a medida e oficiar em todos os feitos em que se discutam os direitos de idosos em condições de risco;

III atuar como substituto processual do idoso em situação de risco, conforme o disposto no art. 43 desta Lei;

IV promover a revogação de instrumento procuratório do idoso, nas hipóteses previstas no art. 43 desta Lei, quando necessário ou o interesse público justificar;

V instaurar procedimento administrativo e, para instruí-lo:

a) expedir notificações, colher depoimentos ou esclarecimentos e, em caso de não comparecimento injustificado da pessoa notificada, requisitar condução coercitiva, inclusive pela Polícia Civil ou Militar;

b) requisitar informações, exames, perícias e documentos de autoridades municipais, estaduais e federais, da administração direta e indireta, bem como promover inspeções e diligências investigatórias;

c) requisitar informações e documentos particulares de instituições privadas;

VI instaurar sindicâncias, requisitar diligências investigatórias e a instauração de inquérito policial, para a apuração de ilícitos ou infrações às normas de proteção ao idoso;

VII zelar pelo efetivo respeito aos direitos e garantias legais assegurados ao idoso, promovendo as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis;

VIII inspecionar as entidades públicas e particulares de atendimento e os programas de que trata esta Lei, adotando de pronto as medidas administrativas ou judiciais necessárias à remoção de irregularidades porventura verificadas;

IX requisitar força policial, bem como a colaboração dos serviços de saúde, educacionais e de assistência social, públicos, para o desempenho de suas atribuições;

X referendar transações envolvendo interesses e direitos dos idosos previstos nesta Lei.

§ 1º A legitimação do Ministério Público para as ações cíveis previstas neste artigo não impede a de terceiros, nas mesmas hipóteses, segundo dispuser a lei.

§ 2º As atribuições constantes deste artigo não excluem outras, desde que compatíveis com a finalidade e atribuições do Ministério Público.

§ 3º O representante do Ministério Público, no exercício de suas funções, terá livre acesso a toda entidade de atendimento ao idoso.

Art. 75. Nos processos e procedimentos em que não for parte, atuará obrigatoriamente o Ministério Público na defesa dos direitos e interesses de que cuida esta Lei, hipóteses em que terá vista dos autos depois das partes, podendo juntar documentos, requerer diligências e produção de outras provas, usando os recursos cabíveis.

Art. 76. A intimação do Ministério Público, em qualquer caso, será feita pessoalmente.

Art. 77. A falta de intervenção do Ministério Público acarreta a nulidade do feito, que será declarada de ofício pelo juiz ou a requerimento de qualquer interessado.

### CAPÍTULO III

#### DA PROTEÇÃO JUDICIAL DOS INTERESSES DIFUSOS, COLETIVOS E INDIVIDUAIS INDISPONÍVEIS OU HOMOGÊNEOS

Art. 78. As manifestações processuais do representante do Ministério Público deverão ser fundamentadas.

Art. 79. Regem-se pelas disposições desta Lei as ações de responsabilidade por ofensa aos direitos assegurados ao idoso, referentes à omissão ou ao oferecimento insatisfatório de:

I acesso às ações e serviços de saúde;

II atendimento especializado ao idoso portador de deficiência ou com limitação incapacitante;

III atendimento especializado ao idoso portador de doença infecto-contagiosa;

IV serviço de assistência social visando ao amparo do idoso.

Parágrafo único. As hipóteses previstas neste artigo não excluem da proteção judicial outros interesses difusos, coletivos, individuais indisponíveis ou homogêneos, próprios do idoso, protegidos em lei.

Art. 80. As ações previstas neste Capítulo serão propostas no foro do domicílio do idoso, cujo juízo terá competência absoluta para processar a causa, ressalvadas as competências da Justiça Federal e a competência originária dos Tribunais Superiores.

Art. 81. Para as ações cíveis fundadas em interesses difusos, coletivos, individuais indisponíveis ou homogêneos, consideram-se legitimados, concorrentemente:

I o Ministério Público;

II a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;

III a Ordem dos Advogados do Brasil;

IV as associações legalmente constituídas há pelo menos 1 (um) ano e que incluam entre os fins institucionais a defesa dos interesses e direitos da pessoa idosa, dispensada a autorização da assembléia, se houver prévia autorização estatutária.

§ 1º Admitir-se-á litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta Lei.

§ 2º Em caso de desistência ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado deverá assumir a titularidade ativa.

Art. 82. Para defesa dos interesses e direitos protegidos por esta Lei, são admissíveis todas as espécies de ação pertinentes.

Parágrafo único. Contra atos ilegais ou abusivos de autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições de Poder Público, que lesem direito líquido e certo previsto nesta Lei, caberá ação mandamental, que se regerá pelas normas da lei do mandado de segurança.

Art. 83. Na ação que tenha por objeto o cumprimento de obrigação de fazer ou não-fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao adimplemento.

§ 1º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, na forma do art. 273 do Código de Processo Civil.

§ 2º O juiz poderá, na hipótese do § 1º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente do pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 3º A multa só será exigível do réu após o trânsito em julgado da sentença favorável ao autor, mas será devida desde o dia em que se houver configurado.

Art. 84. Os valores das multas previstas nesta Lei reverterão ao Fundo do Idoso, onde houver, ou na falta deste, ao Fundo Municipal de Assistência Social, ficando vinculados ao atendimento ao idoso.

Parágrafo único. As multas não recolhidas até 30 (trinta) dias após o trânsito em julgado da decisão serão exigidas por meio de execução promovida pelo Ministério Público, nos mesmos autos, facultada igual iniciativa aos demais legitimados em caso de inércia daquele.

Art. 85. O juiz poderá conferir efeito suspensivo aos recursos, para evitar dano irreparável à parte.

Art. 86. Transitada em julgado a sentença que impuser condenação ao Poder Público, o juiz determinará a remessa de peças à autoridade competente, para apuração da responsabilidade civil e administrativa do agente a que se atribua a ação ou omissão.

Art. 87. Decorridos 60 (sessenta) dias do trânsito em julgado da sentença condenatória favorável ao idoso sem que o autor lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério

Público, facultada, igual iniciativa aos demais legitimados, como assistentes ou assumindo o pólo ativo, em caso de inércia desse órgão.

Art. 88. Nas ações de que trata este Capítulo, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas.

Parágrafo único. Não se imporá sucumbência ao Ministério Público.

Art. 89. Qualquer pessoa poderá, e o servidor deverá, provocar a iniciativa do Ministério Público, prestando-lhe informações sobre os fatos que constituam objeto de ação civil e indicandolhe os elementos de convicção.

Art. 90. Os agentes públicos em geral, os juízes e tribunais, no exercício de suas funções, quando tiverem conhecimento de fatos que possam configurar crime de ação pública contra idoso ou ensejar a propositura de ação para sua defesa, devem encaminhar as peças pertinentes ao Ministério Público, para as providências cabíveis.

Art. 91. Para instruir a petição inicial, o interessado poderá requerer às autoridades competentes as certidões e informações que julgar necessárias, que serão fornecidas no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 92. O Ministério Público poderá instaurar sob sua presidência, inquérito civil, ou requisitar, de qualquer pessoa, organismo público ou particular, certidões, informações, exames ou perícias, no prazo que assinalar, o qual não poderá ser inferior a 10 (dez) dias.

§ 1º Se o órgão do Ministério Público, esgotadas todas as diligências, se convencer da inexistência de fundamento para a propositura da ação civil ou de peças informativas, determinará o seu arquivamento, fazendo-o fundamentadamente.

§ 2º Os autos do inquérito civil ou as peças de informação arquivados serão remetidos, sob pena de se incorrer em falta grave, no prazo de 3 (três) dias, ao Conselho Superior do Ministério Público ou à Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público.

§ 3º Até que seja homologado ou rejeitado o arquivamento, pelo Conselho Superior do Ministério Público ou por Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público, as associações legitimadas poderão apresentar razões escritas ou documentos, que serão juntados ou anexados às peças de informação.

§ 4º Deixando o Conselho Superior ou a Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público de homologar a promoção de arquivamento, será designado outro membro do Ministério Público para o ajuizamento da ação.

## TÍTULO VI

### DOS CRIMES

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 93. Aplicam-se subsidiariamente, no que couber, as disposições da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

Art. 94. Aos crimes previstos nesta Lei, cuja pena máxima privativa de liberdade não ultrapasse 4 (quatro) anos, aplica-se o procedimento previsto na Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, e, subsidiariamente, no que couber, as disposições do Código Penal e do Código de Processo Penal.

#### CAPÍTULO II

##### DOS CRIMES EM ESPÉCIE

Art. 95. Os crimes definidos nesta Lei são de ação penal pública incondicionada, não se lhes aplicando os arts. 181 e 182 do Código Penal.

Art. 96. Discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por motivo de idade:

Pena reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

§ 1º Na mesma pena incorre quem desdenhar, humilhar, menosprezar ou discriminar pessoa idosa, por qualquer motivo.

§ 2º A pena será aumentada de 1/3 (um terço) se a vítima se encontrar sob os cuidados ou responsabilidade do agente.

Art. 97. Deixar de prestar assistência ao idoso, quando possível fazê-lo sem risco pessoal, em situação de iminente perigo, ou recusar, retardar ou dificultar sua assistência à saúde, sem justa causa, ou não pedir, nesses casos, o socorro de autoridade pública:

Pena detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Parágrafo único. A pena é aumentada de metade, se da omissão resulta lesão corporal de natureza grave, e triplicada, se resulta a morte.

Art. 98. Abandonar o idoso em hospitais, casas de saúde, entidades de longa permanência, ou congêneres, ou não prover suas necessidades básicas, quando obrigado por lei ou mandado:

Pena detenção de 6 (seis) meses a 3 (três) anos e multa.

Art. 99. Expor a perigo a integridade e a saúde, física ou psíquica, do idoso, submetendo-o a condições desumanas ou degradantes ou privando-o de alimentos e cuidados indispensáveis, quando obrigado a fazê-lo, ou sujeitando-o a trabalho excessivo ou inadequado:

Pena detenção de 2 (dois) meses a 1 (um) ano e multa.

§ 1º Se do fato resulta lesão corporal de natureza grave:

Pena reclusão de 1 (um) a 4 (quatro) anos.

§ 2º Se resulta a morte:

Pena reclusão de 4 (quatro) a 12 (doze) anos.

Art. 100. Constitui crime punível com reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa:

I obstar o acesso de alguém a qualquer cargo público por motivo de idade;

II negar a alguém, por motivo de idade, emprego ou trabalho;

III recusar, retardar ou dificultar atendimento ou deixar de prestar assistência à saúde, sem justa causa, a pessoa idosa;

IV deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida na ação civil a que alude esta Lei;

V recusar, retardar ou omitir dados técnicos indispensáveis à propositura da ação civil objeto desta Lei, quando requisitados pelo Ministério Público.

Art. 101. Deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida nas ações em que for parte ou interveniente o idoso:

Pena detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 102. Apropriar-se de ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento do idoso, dando-lhes aplicação diversa da de sua finalidade:

Pena reclusão de 1 (um) a 4 (quatro) anos e multa.

Art. 103. Negar o acolhimento ou a permanência do idoso, como abrigado, por recusa deste em outorgar procuração à entidade de atendimento:

Pena detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 104. Reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão do idoso, bem como qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento de dívida:

Pena detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

Art. 105. Exibir ou veicular, por qualquer meio de comunicação, informações ou imagens depreciativas ou injuriosas à pessoa do idoso:

Pena detenção de 1 (um) a 3 (três) anos e multa.

Art. 106. Induzir pessoa idosa sem discernimento de seus atos a outorgar procuração para fins de administração de bens ou deles dispor livremente:

Pena reclusão de 2 (dois) a 4 (quatro) anos.

Art. 107. Coagir, de qualquer modo, o idoso a doar, contratar, testar ou outorgar procuração:

Pena reclusão de 2 (dois) a 5 (cinco) anos.

Art. 108. Lavrar ato notarial que envolva pessoa idosa sem discernimento de seus atos, sem a devida representação legal:

Pena reclusão de 2 (dois ) a 4 (quatro) anos.

## TÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 109. Impedir ou embaraçar ato do representante do Ministério Público ou de qualquer outro agente fiscalizador:

Pena reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 110. O Decreto-Lei n o 2.848, de 7 de dezembro de 1940, Código Penal, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 61. ....

.....

II .....

.....

h) contra criança, maior de 60 (sessenta) anos, enfermo ou mulher grávida;

....." (NR)

"Art. 121. ....

.....

§ 4 o No homicídio culposo, a pena é aumentada de 1/3 (um terço), se o crime resulta de inobservância de regra técnica de profissão, arte ou ofício, ou se o agente deixa de prestar imediato socorro à vítima, não procura diminuir as conseqüências do seu ato, ou foge para evitar prisão em flagrante. Sendo doloso o homicídio, a pena é aumentada de 1/3 (um terço) se o crime é praticado contra pessoa menor de 14 (quatorze) ou maior de 60 (sessenta) anos.

....." (NR)

"Art. 133. ....

.....

§ 3 o .....

.....

III se a vítima é maior de 60 (sessenta) anos." (NR)

"Art. 140. ....

.....

§ 3 o Se a injúria consiste na utilização de elementos referentes a raça, cor, etnia, religião, origem ou a condição de pessoa idosa ou portadora de deficiência:

....." (NR)

"Art. 141. ....

.....

IV contra pessoa maior de 60 (sessenta) anos ou portadora de deficiência, exceto no caso de injúria.

....." (NR)

"Art. 148. ....

.....

§ 1 o .....

I se a vítima é ascendente, descendente, cônjuge do agente ou maior de 60 (sessenta) anos.

....." (NR)

"Art. 159.....

.....

§ 1 o Se o seqüestro dura mais de 24 (vinte e quatro) horas, se o seqüestrado é menor de 18 (dezoito) ou maior de 60 (sessenta) anos, ou se o crime é cometido por bando ou quadrilha.

....." (NR)

"Art. 183.....

.....

III se o crime é praticado contra pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos." (NR)

"Art. 244. Deixar, sem justa causa, de prover a subsistência do cônjuge, ou de filho menor de 18 (dezoito) anos ou inapto para o trabalho, ou de ascendente inválido ou maior de 60 (sessenta) anos, não lhes proporcionando os recursos necessários ou faltando ao pagamento de pensão alimentícia judicialmente acordada, fixada ou majorada; deixar, sem justa causa, de socorrer descendente ou ascendente, gravemente enfermo:

....." (NR)

Art. 111. O art. 21 do Decreto-Lei n o 3.688, de 3 de outubro de 1941, Lei das Contravenções Penais, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

"Art. 21.....

.....

Parágrafo único. Aumenta-se a pena de 1/3 (um terço) até a metade se a vítima é maior de 60 (sessenta) anos." (NR)

Art. 112. O inciso II do § 4 o do art. 1 o da Lei n o 9.455, de 7 de abril de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1 o .....

.....  
 § 4º .....

II se o crime é cometido contra criança, gestante, portador de deficiência, adolescente ou maior de 60 (sessenta) anos;

....." (NR)

Art. 113. O inciso III do art. 18 da Lei nº 6.368, de 21 de outubro de 1976, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 18.....  
 ....."

III se qualquer deles decorrer de associação ou visar a menores de 21 (vinte e um) anos ou a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos ou a quem tenha, por qualquer causa, diminuída ou suprimida a capacidade de discernimento ou de autodeterminação:

....." (NR)

Art. 114. O art. 1º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei." (NR)

Art. 115. O Orçamento da Seguridade Social destinará ao Fundo Nacional de Assistência Social, até que o Fundo Nacional do Idoso seja criado, os recursos necessários, em cada exercício financeiro, para aplicação em programas e ações relativos ao idoso.

Art. 116. Serão incluídos nos censos demográficos dados relativos à população idosa do País.

Art. 117. O Poder Executivo encaminhará ao Congresso Nacional projeto de lei revendo os critérios de concessão do Benefício de Prestação Continuada previsto na Lei Orgânica da

Assistência Social, de forma a garantir que o acesso ao direito seja condizente com o estágio de desenvolvimento sócio-econômico alcançado pelo País.

Art. 118. Esta Lei entra em vigor decorridos 90 (noventa) dias da sua publicação, ressalvado o disposto no caput do art. 36, que vigorará a partir de 1 o de janeiro de 2004.

Brasília, 1 o de outubro de 2003; 182 o da Independência e 115 o da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Márcio Thomaz Bastos

Antonio Palocci Filho

Rubem Fonseca Filho

Humberto Sérgio Costa Lima

Guido Mantega

Ricardo José Ribeiro Berzoini

Benedita Souza da Silva Sampaio

Álvaro Augusto Ribeiro Costa

## ANEXO C - Matriz Bidimensional para classificação dos temas estudados (Modelo Kano)

Se o município desenvolve ações na área de saúde específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município desenvolve ações na área de transporte específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município desenvolve ações na área de habitação/moradia/urbanismo específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município desenvolve ações na área de vias públicas específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município desenvolve ações na área de lazer/cultura/esporte específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município desenvolve ações na área de alimentação específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município desenvolve ações na área de educação específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município desenvolve ações na área de trabalho/profissionalização específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município desenvolve ações na área de assistência social específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente

	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município desenvolve ações na área de justiça/segurança específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município desenvolve ações na área de respeito específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município <b>NÃO</b> se preocupa em desenvolver ações na área de saúde específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município <b>NÃO</b> se preocupa em desenvolver ações na área de transporte específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município <b>NÃO</b> se preocupa em desenvolver ações na área de habitação/moradia/urbanismo específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município <b>NÃO</b> se preocupa em desenvolver ações na área de vias públicas específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município <b>NÃO</b> se preocupa em desenvolver ações na área de lazer/cultura/esporte específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município <b>NÃO</b> se preocupa em desenvolver ações na área de alimentação específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município <b>NÃO</b> se preocupa em desenvolver ações na área de educação específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
	1- Gosto

Se o município <b>NÃO</b> se preocupa em desenvolver ações na área de trabalho/profissionalização específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	<del>3- Indiferente</del>
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município <b>NÃO</b> se preocupa em desenvolver ações na área de assistência social específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
Se o município <b>NÃO</b> se preocupa em desenvolver ações na área de justiça/segurança específica para os idosos, como você se sente?	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto
	1- Gosto
	2- Acho obvio
	3- Indiferente
	4- Existem coisas mais importantes
	5- Não gosto

Tabela de Avaliação Funcional						
		Disfuncional				
		1. Gosto	2. Óbvio	3. Indiferente	4. Existem coisas mais importantes	5. Não gosto
Funcional	1. Gosto	Q	A	A	A	L
	2. Óbvio	R	I	I	I	O
	3. Indiferente	R	I	I	I	O
	4. Existem coisas mais importantes	R	I	I	I	O
	5. Não gosto	R	R	R	R	Q

## ANEXO D - Questionário de Prioridades das Necessidades Desdobramento das Necessidades Genéricas da População Idosa

**NUMERE AS QUESTÕES ABAIXO CONFORME SUA PRIORIDADE (acrescente se for necessário)**

### **O QUE ESPERA DO MUNICÍPIO EM RELAÇÃO A SAÚDE:**

- \_\_\_ Prioridade no atendimento ao idoso nos postos de saúde e hospitais;
- \_\_\_ Médicos geriatras, atendendo em postos de saúde;
- \_\_\_ Disponibilizar profissionais nas áreas médicas (fonoaudiologia, fisioterapia, odontologia, assistente social,...) no atendimento ao idoso;
- \_\_\_ Remédios disponíveis (gratuito) para o idoso
- \_\_\_ Atendimento domiciliar (médico, enfermeiro, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, fonoaudióloga,...) para o idoso;
- \_\_\_ Vacinas para 3ª idade (gripe,...);
- \_\_\_ Exames laboratoriais (sangue, urina,...) e complementares (eletroencefalograma, eletrocardiograma, tomografia computadorizada) para o idoso;
- \_\_\_ Canais de comunicação entre o município e o idoso referente à saúde;
- \_\_\_ Prioridade na marcação de consultas;
- \_\_\_ Programa de garantia de renda familiar mínima para família com idosos doentes de baixa renda;
- \_\_\_ Acompanhamento familiar aos idosos internados em enfermaria;
- \_\_\_ Disponibilizar transporte para idosos em casos de emergência;
- \_\_\_ Treinar melhor os funcionários (nível educacional) para atender os idosos.

### **O QUE ESPERA DO MUNICÍPIO EM RELAÇÃO ÀS VIAS PÚBLICAS:**

- \_\_\_ Ciclistas e motoqueiros respeitam as leis de trânsito;
- \_\_\_ Motoristas respeitam a faixa de pedestre;
- \_\_\_ Rampas nos passeios que facilite o acesso, passeios bem conservados e regulares;
- \_\_\_ Ponto de ônibus adaptado, com bancos, rotas ou itinerários, horários;
- \_\_\_ Sinalização adequada;
- \_\_\_ Bebedouros adaptados nas praças;
- \_\_\_ Diminua a altura dos passeios em relação às ruas;
- \_\_\_ Criar ciclovias na cidade evitando o congestionamento das ruas;
- \_\_\_ Sinais de pedestre em todos os cruzamentos com sinalização.

### **O QUE ESPERA DO MUNICÍPIO EM RELAÇÃO AO TRANSPORTE:**

- \_\_\_ Profissionais capacitados e especializados na condução do transporte para a população idosa;
- \_\_\_ Carros (ônibus, van) adaptadas para locomoção de idosos;
- \_\_\_ Interior de veículos com adaptações de barras de proteção para facilitar a movimentação do idoso e evitar quedas;
- \_\_\_ Sinalizador de parada em altura adequada para o idoso;
- \_\_\_ Tacógrafo para controlar velocidade dos veículos que conduzem os idosos;

- \_\_\_ Canais de comunicação entre o município e o idoso referente ao transporte;
- \_\_\_ Assegurar a gratuidade dos transportes coletivos, públicos;
- \_\_\_ Transporte coletivo interestadual gratuito para idosos de baixa renda (inferior a 2 salários mínimos);
- \_\_\_ Assegurar a reserva de vagas nos estacionamentos públicos e privados para idosos de forma facilitar sua melhor comodidade;
- \_\_\_ Prioridade de pessoas idosas no embarque de transporte coletivo.

### **O QUE ESPERA DO MUNICÍPIO EM RELAÇÃO À MORADIA:**

- \_\_\_ Em instituições asilares adaptadas para idosos (banheiro com barras, portas largas para passagem de cadeira de roda, rampas substituindo escadas, piso antiderrapante; ausência de tapetes);
- \_\_\_ Em instituições asilares: ambiente agradável, familiar, com pessoas capacitadas, jardins, horta e pomar;
- \_\_\_ Programa de moradia, especial ao idoso com critérios de financiamento compatíveis com os rendimentos de aposentadoria e pensão;
- \_\_\_ Canais de comunicação entre o município e o idoso referente à moradia.

### **O QUE ESPERA DO MUNICÍPIO EM RELAÇÃO À PROFISSIONALIZAÇÃO E TRABALHO:**

- \_\_\_ Oportunidades de emprego para idosos, através do estímulo das empresas privadas para admissão de pessoas idosas;
- \_\_\_ Cadastramento, orientação e encaminhamento de idosos ao mercado de trabalho;
- \_\_\_ Orientação e encaminhamento acerca de direitos trabalhistas para idosos;
- \_\_\_ Participação de curso para treinamento profissional, atendimento ao público, para idosos;
- \_\_\_ Apoio municipal para exposição e feiras públicas onde pessoas idosas possam comercializar seus produtos;
- \_\_\_ Canais de comunicação entre o município e o idoso referente à profissionalização e ao trabalho;
- \_\_\_ Estimular e incentivar a preparação dos trabalhos para aposentadoria por meio de estímulo a sua participação em projetos comunitários.

### **O QUE ESPERA DO MUNICÍPIO EM RELAÇÃO AO RESPEITO:**

- \_\_\_ Punição para motoristas de ônibus que não param nos pontos de ônibus para idosos;
- \_\_\_ Punição para pessoas e familiares que maltratam os idosos;
- \_\_\_ Prioridades nos atendimentos (bancos, postos de saúde, lojas, mercados) para idosos;
- \_\_\_ Não menosprezar o trabalho dos idosos;
- \_\_\_ Campanhas e prêmios municipais para valorização do idoso;
- \_\_\_ Apoio, orientação e integração do idoso em serviços comunitários voluntários;
- \_\_\_ Canais de comunicação entre o município e o idoso referente ao respeito.

### **O QUE ESPERA DO MUNICÍPIO EM RELAÇÃO À JUSTIÇA/SEGURANÇA:**

- \_\_\_ Leis rigorosas para punir os responsáveis a maus tratos aos idosos, leis que obriguem o município a proporcionar melhor qualidade de vida aos idosos;

- \_\_\_ Delegacia especializada para idosos;
- \_\_\_ Fiscais regulares para controlar o tratamento dos idosos em instituições asilares;
- \_\_\_ Canais de denúncia contra maus tratos e a violação dos direitos e garantias fundamentais do idoso;
- \_\_\_ Penalidades para os que discriminarem por causa da idade;
- \_\_\_ Penalidades pelo desrespeito dos trabalhadores do sistema de transporte para com os idosos;
- \_\_\_ Locais de apoio e de retaguarda para receber idosos agredidos.

### **O QUE ESPERA DO MUNICÍPIO EM RELAÇÃO AO ESPORTE/ LAZER/ CULTURA:**

- \_\_\_ Criação de um clube para natação, hidroginástica, ginástica (com acompanhamento de profissionais treinados e capacitados) para os idosos;
- \_\_\_ Apoio municipal para eventos direcionados para pessoas idosas (peças, filmes, bailes, ...);
- \_\_\_ Criação de feira de artes para idosos;
- \_\_\_ Apoio municipal a atividades turísticas especializadas para idosos guiados por profissionais capacitados;
- \_\_\_ Espaços públicos com agenda cultural para idosos;
- \_\_\_ Canais de comunicação e divulgação de lazer para o idoso;
- \_\_\_ Gratuidade ou meia entrada nos espetáculos em locais públicos municipais, com possibilidade de promoção em outros estabelecimentos.

### **O QUE ESPERA DO MUNICÍPIO EM RELAÇÃO À ALIMENTAÇÃO:**

- \_\_\_ Apoio municipal para criação de lojas com profissionais qualificados em nutrição, especialistas em alimentação para 3ª Idade;
- \_\_\_ Apoio municipal para restaurantes que atendam as necessidades dos idosos;
- \_\_\_ Apoio municipal para os comércios que ofereçam produtos para idosos com preços acessíveis;
- \_\_\_ Canais de comunicação que orientem o idoso na sua alimentação;
- \_\_\_ Se o idoso ou seus familiares não possuírem condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao Poder Público esse provimento, no âmbito da assistência social.

### **O QUE ESPERA DO MUNICÍPIO EM RELAÇÃO À EDUCAÇÃO:**

- \_\_\_ Apoio municipal para criação de faculdades para 3ª Idade;
- \_\_\_ Apoio municipal para criação grupos de convivência para reeducar e estudar temas pré-estabelecidos para idosos;
- \_\_\_ Apoio municipal para criação de palestras com temas voltados para a 3ª Idade;
- \_\_\_ Apoio municipal para criação de cursos (trabalhos manuais, informática, alfabetização, conhecimentos gerais, ...) para idosos;
- \_\_\_ Canais de comunicação das atividades educacionais para os idosos;
- \_\_\_ Campanhas educativas para a população, por meio de placas informativas sobre “atendimento preferencial para os idosos” e “respeito ao cidadão idoso”;
- \_\_\_ Capacitação de motoristas e cobradores para um atendimento digno e respeitoso.

**O QUE ESPERA DO MUNICÍPIO EM RELAÇÃO À ASSISTÊNCIA SOCIAL:**

- \_\_\_ Firmação de convênio;
- \_\_\_ Repasses de benefícios, doações, concessões, auxílios;
- \_\_\_ Criação e regulamentação de entidades asilares e não asilares, programas, eventos;
- \_\_\_ Isenção de algumas taxas, tributos, impostos;
- \_\_\_ Declaração de utilidade pública de algumas instituições;
- \_\_\_ Estabelecer interfaces entre os programas e secretarias em todas as ações que envolvem os idosos;
- \_\_\_ Preparação e qualificação dos recursos humanos das instituições de apoio;
- \_\_\_ Promover a transferência de prioridade para metas de trabalhos e cronogramas de ações que beneficiem o cidadão idoso.