

A EFICÁCIA DO DISQUE 100 COMO MEIO DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS HUMANOS DA PESSOA IDOSA QUE VIVÊNCIA SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

Leidiane de Moraes e Silva Mariano¹
Franciely Adélia Alves²
Higor de Lima Antunes³
Lívia Roberta Borges do Carmo Lima⁴
Michele Queiroz Almeida⁵

RESUMO

Este trabalho tem o objetivo de conhecer e analisar a realidade do Disque 100 voltado para as pessoas idosas na cidade de Rubiataba no Estado de Goiás. O método adotado foi qualitativo, por meio de questionários específicos para 03 instituições que fazem parte da rede de proteção e defesa de direitos dos idosos, vítimas de violência e que estão ou estiveram em situação de risco social: CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social), Ministério Público da Comarca de Rubiataba - GO e Conselho Municipal do Idoso desta urbe. Os resultados apresentam a necessidade de outros programas voltados à promoção e garantias dos direitos dos idosos; sistematização de dados que possam ser utilizados para aplicação no sistema de forma mais efetiva; maior divulgação dos canais de denúncias; capacitação para os profissionais e maior comunicação efetiva entre a rede, a fim de identificar as dificuldades que o denunciante e/ou a própria pessoa idosa vítima de violência enfrenta ao realizar denúncias no Disque 100. equações, diagramas etc., que não sejam absolutamente necessários; quando seu emprego for imprescindível, defini-los na primeira vez que aparecerem.

PALAVRAS-CHAVE: Assistência social. Violência. Vítimas.

INTRODUÇÃO

Esse trabalho visa analisar o serviço prestado pelo poder público ao chamado disque direitos humanos ou como é popularmente conhecido disque 100, valendo-se dos ditames dos direitos humanos como campo base para o tema.

¹ Mestre em Ciências Ambientais. Curso de Direito da Faculdade Evangélica de Rubiataba. E-mail leidiane.mariano@docente.fer.edu.br.

² Graduanda em Direito pela Faculdade Evangélica de Rubiataba. E-mail: francielyalves2008@hotmail.com

³ Graduando em Direito pela Faculdade Evangélica de Rubiataba. E-mail: higordelima73@gmail.com

⁴ Graduanda em Direito pela Faculdade Evangélica de Rubiataba. E-mail: livia_roberta12@outlook.com

⁵ Graduanda em Serviço Social e graduanda do curso de Direito da Faculdade Evangélica de Rubiataba. E-mail: michelealmeida.direito@hotmail.com

Originalmente, este programa foi criado em 1997 por organizações não governamentais que realizam a promoção dos direitos da criança e do adolescente. Foi no ano de 2003 que o governo federal passou a se responsabilizar pelo trabalho desenvolvido pelas ONGs. A partir desse momento, a recém-criada Secretaria de Direitos Humanos assumiu a coordenação e execução do Disque 100. Com essa transferência de responsabilidade, o programa deixou de ser apenas um canal de denúncias e a partir de casos concretos passou a associar-se com uma rede de parceiros em todo país.

Inicialmente o Disque 100 era um serviço de proteção para crianças e adolescentes com foco em atender casos de abusos ou exploração sexual. Porém com o passar dos anos o disque direitos humanos foi aperfeiçoado, ganhando visibilidade. Isso fez com que esse serviço se expandisse para acolher denúncias contra outros grupos sociais considerados vulneráveis, como idosos, mulheres que sofrem violência doméstica, pessoas em situação de rua, pessoas com deficiência, LGBTT (lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais) e outros.

Em relação ao funcionamento do serviço em si, não houve grandes alterações ao longo dos anos. Incrementou-se a esse serviço a possibilidade da realização de denúncias por meio digital através de sites e aplicativos. No entanto o seu objetivo de acolher as denúncias, procurando interromper a situação de violação dos direitos humanos, continua o mesmo. Para chegar a esse resultado, o serviço atua da seguinte maneira: ouve, orienta, e registra a denúncia. Logo em seguida, encaminha a denúncia para a rede de proteção e responsabilização, que por sua vez toma as providências necessárias.

O disque 100 ou disque direitos humanos é um trabalho realizado através de ligação telefônica, o qual recebe, encaminha e faz o monitoramento das denúncias. Trata-se de um serviço oferecido pelo poder público que atua como um canal de comunicação com a sociedade civil, tornando possível conhecer, avaliar, auxiliar e orientar a elaboração de políticas públicas mais eficientes na garantia de direitos de indivíduos e famílias vítimas de violação de direitos humanos de forma anônima, sendo possível a realização dessa denúncia por qualquer pessoa.

Deste modo, o objetivo principal do trabalho é analisar as formas de utilização e infraestrutura do canal do Disque 100 com enfoque nos casos de Rubiataba-Go, e especificamente identificar as dificuldades que o denunciante e/ou a própria pessoa idosa vítima de violência enfrenta ao realizar denúncias no Disque 100.

Busca-se ainda destacar as potencialidades e as fragilidades que existem no sistema do canal Disque 100, referente à pessoa idosa vítima de violência neste município. Entende-se que

a realização deste trabalho é importante, uma vez que poderá contribuir com a melhoria deste serviço ao município através da identificação de dados que possam ser utilizados para aplicação no sistema de forma mais efetiva.

É importante ressaltar que este trabalho busca focar na eficácia do Disque 100 como meio de proteção aos direitos da pessoa idosa que vivencia situação de violência na cidade de Rubiataba-Go. Essa delimitação foi devido ao fato de o disque direitos humanos atender a diversos grupos considerados vulneráveis na nossa sociedade.

Foi pensando nessa vulnerabilidade da pessoa idosa e em suas limitações físicas e emocionais que desenvolvemos esta pesquisa. De acordo com a 4ª Organização Mundial da Saúde (OMS), idosos são todos os indivíduos com 60 anos ou mais. Esse limite mínimo foi criado para facilitar a formulação de políticas públicas

O método utilizado para a pesquisa foi o qualitativo. Realizamos análise de dados inseridos da unidade CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) no período de 01/2019 a 08/2019, referentes aos atendimentos aos idosos. Para obtenção de dados foram produzidos questionários específicos para cada instituição que compõe a rede de proteção e defesa de direito dos idosos (CREAS, Ministério Público e Conselho do Idoso). Posteriormente, os questionários foram entregues para a coordenadora do CREAS, para o promotor de justiça e para o presidente do Conselho do idoso.

Instituições que atuam na defesa dos direitos dos idosos – CREAS, Ministério Público e Conselho Municipal do Idoso

1.1 CREAS (Centro de Referência Especializada de Assistência Social)

Quando a denúncia se refere ao idoso, esse canal realiza o encaminhamento para os órgãos competentes, tais como: CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social), Ministério Público e Conselho Municipal da Pessoa Idosa.

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública destinada a Assistência Social onde são atendidas famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados, segundo informações disponíveis no site oficial do governo federal.

A unidade deve, obrigatoriamente, ofertar o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), podendo ofertar outros serviços, como

Abordagem Social e Serviço para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias. É uma unidade de oferta ainda do serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto.

Além de orientar e encaminhar os cidadãos para os serviços da assistência social ou demais serviços públicos existentes no município, no CREAS também se oferece informações, orientação jurídica, apoio à família, apoio no acesso à documentação pessoal e estimula a mobilização comunitária. Para ter acesso aos serviços oferecidos pelo CREAS o cidadão pode procurar diretamente a unidade em seu município ou ainda ser encaminhado por outros serviços da assistência social ou de outras políticas públicas e por órgãos do Sistema de Garantia de Direitos (como o Ministério Público).

1.2 Ministério Público

O Ministério Público é um órgão independente, que não está vinculado a nenhum dos Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), segundo o site da Associação Nacional dos Membros do Ministério Público. De acordo com a Constituição da República, é uma instituição permanente que possui autonomia e independência funcional.

O Ministério Público é um órgão de múltiplas funções. A Constituição de 1988 reservou a ele a “defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis”. Ele interage junto ao governo e sociedade fazendo cumprir as leis e defendendo os interesses da população.

De acordo com informações da Associação Nacional de Membros do Ministério Público de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência, o Ministério Público, para defender os direitos violados da pessoa idosa, promove o encaminhamento a programas públicos de acompanhamento, seja na esfera da saúde, seja no âmbito da assistência social.

1.3 Conselho Municipal do Idoso

O Conselho Municipal do Idoso é um órgão criado por lei e deve integrar obrigatoriamente a estrutura do poder executivo estadual, distrital ou municipal, como órgão superior permanente, deliberativo e paritário (art. 6º da Lei 8.842 de 04/01/1994). Sua natureza deliberativa significa que o colegiado tem autoridade e competência para intervir, formular, propor alterações, acompanhar, avaliar as políticas públicas e ações privadas destinadas ao atendimento da pessoa idosa, incentivar e/ou propor, junto aos poderes e autoridades competentes, a criação dos fundos especiais da pessoa idosa em sua instância político-administrativa.

Já a natureza paritária significa que o conselho deve ser constituído por igual número de representantes do governo e da sociedade civil local. Com estas características os conselhos constituem espaços propícios para o exercício da participação direta e do controle democrático, conforme as informações disponíveis no site do Ministério Público de Goiás.

CONCLUSÃO

Através dos questionários aplicados obtivemos informações referentes à atuação das instituições que compõe a rede de proteção e defesa de direitos dos idosos na cidade de Rubiataba-Go: CREAS, MINISTÉRIO PÚBLICO E CONSELHO DO IDOSO. Os questionários foram respondidos pelos respectivos representantes das instituições citadas.

O CREAS é parte da Política Nacional de Assistência Social e realiza orientação e suporte aos indivíduos e famílias em risco social ou que tiveram seus direitos violados, segundo a coordenadora do CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência social).

Diante das denúncias de violência contra a pessoa idosa, o CREAS oferta serviços especializados para o atendimento e proteção imediata às pessoas e famílias vitimadas, exercendo o importante papel de inclusão e proteção social. O disque 100 é divulgado para a população Rubiatabense através de orientações realizadas pelos profissionais da unidade, mídia digital, via rádio e panfletagens.

Além do disque 100, há outros meios de denúncias, tais como: encaminhamentos da U.S.B. (Unidade Básica de Saúde), denúncias anônimas realizadas diretamente à unidade CREAS e determinações feitas pelo Ministério Público.

Quando há falha no sistema, o órgão do município responsável para atender a demanda é uma equipe técnica estruturada para prestar a proteção social especial, vinculada ao órgão da Assistência Social – CREAS.

Referente à estimativa do tempo médio entre o registro da denúncia e a tomada de providência, não há uma suposição, pois não se tem o controle desse tempo, relativo aos Direitos Humanos. Assim que a denúncia chega à unidade CREAS, de acordo com a urgência ou por ordem de chegada, a equipe técnica analisa a urgência da mesma para ser acompanhada. Para garantir a proteção aos idosos, há um acompanhamento realizado pela equipe dos Direitos Humanos para as denúncias que foram direcionadas.

As capacitações/formações específicas para melhor atender a esse público encontra-se em deficiência. Percebendo-se a necessidade de novos conhecimentos, os funcionários deste centro buscam com recursos próprios participar de eventos referentes aos temas da unidade.

A comunicação e trabalho em rede entre as instituições que visam garantir a proteção dos idosos, acontece de forma rara. É percebida a necessidade de reuniões periódicas para discussões de casos para melhor atender esse público e a efetivação de um trabalho em rede mais eficaz.

Dentro das denúncias recebidas pelo CREAS no período de 01/2019 a 08/2019, há uma estimativa de que em média 43% das denúncias sejam referentes à violência contra pessoas idosas, sendo essa a maior demanda da instituição.

O Ministério Público visa garantir a efetivação das leis (Constituição Federal, Política Nacional do Idoso e Estatuto do Idoso) em prol da pessoa idosa, segundo o Promotor de justiça da cidade da cidade de Rubiataba-Go.

A denúncia oriunda do Disque 100 é recebida por este órgão como uma notícia de fato, instrumento previsto na Resolução n. 09, de 27 de agosto de 2018 do Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado de Goiás (CPJ-MPGO). Em seguida, se tal denúncia não possui informações suficientes para a instauração de um procedimento administrativo para a tutela de direitos individuais indisponíveis, a Notícia de Fato é encaminhada ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) para promoção das intervenções devidas em casos de violação de direitos de idosos. Após, caso a atuação do CREAS não seja suficiente para fazer cessar a violação de direitos, instaura-se um procedimento administrativo para colheita de elementos informativos para a adoção de medidas extrajudiciais ou até mesmo judiciais a depender do caso concreto. Outra medida que pode ser adotada pelo Ministério Público é a requisição de instauração de inquérito policial para apurar eventual crime praticado contra o idoso, caso haja elementos informativos para tanto.

No Ministério Público do Estado de Goiás não há nenhuma unidade ou órgão específico para dar assistência aos idosos que sofrem violência, até porque cabe ao Ministério Público fomentar políticas públicas visando sanar essas violências e não dar a assistência diretamente. Assim, o Promotor de Justiça tem a legitimidade para instaurar procedimentos administrativos e inquéritos civis públicos com o fim de garantir os direitos fundamentais dos idosos.

Verifica-se nessa cidade de Rubiataba a existência de um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) muito diligente no atendimento das demandas

de violação de direitos dos idosos. Todavia, a grande demanda exige um número superior de servidores para atendimento mais célere e continuado dos casos de violação de direitos, até porque o CREAS atende não só a violação de direitos de idosos, mas de todo indivíduo em situação de vulnerabilidade. Da mesma forma, em razão da carência de recursos financeiros dos Municípios e de vontade política, constata-se que há a necessidade de um maior número de programas voltados à promoção dos direitos dos idosos.

Entre os meses de janeiro de agosto de 2019 há uma estimativa, de acordo com as Notícias de Fatos que aportaram nesta Promotoria de Justiça neste período, que 10 (dez) idosos vivenciaram situação de violência.

Para promover os direitos dos idosos nesta cidade, inicialmente tem-se a Secretaria Municipal de Assistência Social que, por meio do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), atua na promoção dos direitos dos idosos.

Há também Conselho Municipal do Idoso que é responsável pelo atendimento de idosos, além da promoção e formulação de políticas públicas na área dos direitos dos idosos. Existe, ainda, uma instituição de longa permanência de idosos pertencente à Sociedade São Vicente de Paulo. Ademais, há um abrigo para idoso em situação de vulnerabilidade social pertencente ao Município de Rubiataba.

Por fim, o Ministério Público promove os direitos dos idosos por meio de sua atuação extrajudicial, através de reuniões com integrantes da rede SUAS, recomendações aos órgãos públicos, fiscalização da instituição de longa permanência de idosos e do abrigo municipal e fomentando políticas públicas nesta seara. Ademais, este órgão atua também judicialmente, com o ajuizamento de medidas de proteção do idoso, ações de interdição, ações civis públicas para garantir o direito à saúde entre outras demandas que visem à garantia do direito da pessoa idosa.

O Conselho Municipal da Pessoa Idosa busca junto à sociedade e ao Poder Público, a defesa dos direitos dos idosos. Esse órgão recebe as denúncias referentes aos idosos vítimas de violência através do CREAS, do Ministério Público e da Secretaria Municipal de Assistência Social, segundo o Presidente Municipal do Conselho do Idoso de Rubiataba-Go.

São realizadas reuniões do conselho através dos serviços de redes (CREAS, CRAS, SCFV e Outros) como ações para divulgar e dar conhecimento sobre os direitos dos idosos e assim fazer com que atinja o público deste município.

Para a participação da formulação da política municipal do idoso, são realizadas Conferências Municipal da Assistência Social, porém percebe-se que é primordial a melhoria da divulgação dessa política. As denúncias são realizadas por meio de ligações telefônicas, encaminhamentos e de forma espontânea, mas não há uma estimativa de quantos idosos são atendidos mensalmente.

Os resultados apresentam a necessidade de outros programas voltados à promoção dos direitos dos idosos; maior divulgação dos canais de denúncias; capacitação para os profissionais e maior comunicação efetiva entre a rede.

Concluimos que há necessidade de melhorias para melhor funcionamento do programa na cidade de Rubiataba, tendo em vista a quantidade de denúncias recebidas pela unidade CREAS (este público constitui a maior demanda dessa instituição). Conforme foi apontado pelo Ministério Público, devido a grande demanda, exige um número superior de servidores para atendimento mais efetivo e continuado dos casos de violação de direitos.

REFERÊNCIAS

BALANÇO anual do Disque 100 registra aumento de 13% em denúncias de violações contra a pessoa idosa. **Mulher, da família e dos direitos humanos**, 11 de jun de 2019. Disponível em: <https://overidico.com.br/balanco-anual-do-disque-100-registra-aumento-de-13-em-denuncias-de-violacoes-contr-a-pessoa-idosa> Acesso em: 10 de set de 2022.

CONSELHO municipal do idoso. **MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARANÁ**, Paraná, 4 de jan de 1994. Disponível em: http://www.idoso.mppr.mp.br/arquivos/File/MINUTA_CONSELHO_MUNICIPAL_DO_IDOSO_COMO_CRIAR.pdf> Acesso em: 10 de set de 2022.

DISQUE 100 - **Disque Direitos Humanos - Disque Denúncia Nacional**. **MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARANÁ**, Paraná, 10 de set de 2019. Disponível em: Acesso em: 10 de set de 2022.

MEDEIROS, Matheus. **Disque 100: uma análise da eficácia ao longo do tempo**. Biblioteca Digital da Universidade de Montes Belos, 7 de jul de 2014. Disponível em: < <http://bdm.unb.br/handle/10483/9295>> Acesso em: 10 de set de 2022.

UVO, Roberta. **A atuação do Ministério Público na proteção dos direitos do idoso**. **Portal do Envelhecimento**, 2004. Disponível em: < <http://www.portaldoenvelhecimento.com/acervo/artieop/Geral/artigo178.htm>> Acesso em: 10 de set de 2022.

BRASIL, Cristina. **Em 5 meses, país registra 35 mil denúncias de violência contra idosos**. **Agência Brasil**, 2022. Disponível em: < <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2022-06/em-5-meses-pais-registra-35-mil-denuncias-de-violencia-contr-idosos?amp> > Acesso em: 29 de set de 2022.

FUENTES, Patrick. **Aumento de casos de violência contra idosos demonstra falta de políticas públicas.** *Jornal da USP*, 2021. Disponível em: >
<https://jornal.usp.br/atualidades/aumento-de-casos-de-violencia-contra-idosos-demonstra-a-falta-de-politicas-publicas/> < Acesso em: 29 de set de 2022.

GAMEIRO, Nathália. **Mais de 60% dos casos de violência contra a pessoa idosa ocorrem nos lares.** *Fiocruz Brasília*, 2019. Disponível em: >
<https://www.fiocruzbrasil.com.br/mais-de-60-dos-casos-de-violencia-contra-a-pessoa-idosa-ocorrem-nos-lares/> < Acesso em: 29 set de 2022.