



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

PROJETO OUVIDORIA 60+

CUIDAR • ESCUTAR • PROTEGER

“ Informação
também
protege.



SEUS DIREITOS, NOSSO COMPROMISSO.

A Ouvidoria da Cidade de Santo André
ao lado da pessoa idosa, promovendo
dignidade, respeito e cidadania.



Direitos garantidos
pela lei.



Cidadania fortalecida
todos os dias.



Envelhecer com
dignidade é um **direito.**

OUVIDORIA
GERAL
SANTO ANDRÉ



DÚVIDAS OU ORIENTAÇÕES?
Fale com a Ouvidoria Geral
de Santo André.

(11) 4433-0162

*Sua voz tem valor.
Seus direitos têm força.*



PRINCIPAIS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

EM SANTO ANDRÉ



1. DIREITO À SAÚDE

A pessoa idosa tem **direito** a:



Atendimento preferencial no **SUS**



Acesso gratuito a **medicamentos**



Atendimento **geriátrico**
e **multiprofissional**



Reabilitação **física e mental**



Vacinação **prioritária**



Atendimento **domiciliar**
em alguns casos



O município possui
serviços vinculados
à rede de assistência
e saúde voltados
ao **público 60+**.



Envelhecer com
saúde é um **direito**.
Cuidar é um **dever**
de todos!



RESPEITO • DIGNIDADE • CIDADANIA

Nossos idosos merecem **atenção, cuidado e qualidade de vida**.



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ



DÚVIDAS OU ORIENTAÇÕES?

Fale com a Ouvidoria Geral
de Santo André.

(11) **4433-0162**

*Sua voz tem **valor**.
Seus direitos têm **força**.*



2. DIREITO AO TRANSPORTE GRATUITO

A pessoa idosa tem direito à **gratuidade** ou desconto no transporte coletivo, garantindo mobilidade, autonomia e **qualidade de vida**.



TRANSPORTE MUNICIPAL



Pessoas com **60+** possuem **gratuidade** no transporte coletivo municipal, conforme regras locais.



Apresente seu **Cartão Melhor Idade** ou documento com foto.



TRANSPORTE INTERESTADUAL

Garantido pelo Estatuto da Pessoa Idosa:



2 vagas gratuitas



ou desconto mínimo de **50%**

para idosos de **baixa renda**.



É necessário apresentar documento **comprobatório de renda**.



DÚVIDAS OU ORIENTAÇÕES?

Fale com a Ouvidoria Geral
de Santo André.

 (11) 4433-0162

*Sua voz tem valor.
Seus direitos têm força.*





3. PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

A pessoa idosa tem direito a **atendimento prioritário** em diversos serviços e estabelecimentos.

A pessoa idosa possui **prioridade** em:



Repartições públicas



Bancos



Hospitais



Processos judiciais



Supermercados



Serviços públicos



Esse direito é **garantido por lei** e deve ser respeitado por todos os estabelecimentos e atendentes.



Respeito não tem idade.
Prioridade é um direito.



SUPERPRIORIDADE 80+



Você sabia que pessoas acima de **80 anos** possuem **prioridade especial** inclusive sobre outros idosos.



Isso significa que, em qualquer fila ou atendimento prioritário, a pessoa com **80 anos ou mais** será atendida antes, mesmo que haja outros idosos.



Cuidar de quem já fez tanto por nós é **reconhecer sua história e seu valor.**



**RESPEITO E DIGNIDADE: GARANTIA DE DIREITOS,
CONSTRUÇÃO DE UMA SOCIEDADE MAIS HUMANA.**



4. PROTEÇÃO CONTRA VIOLÊNCIA

É direito da pessoa idosa
viver com dignidade e respeito.

É DIREITO DA PESSOA IDOSA VIVER SEM:



Negligência



Abandono



Violência física



Violência psicológica



Violência patrimonial



Golpes financeiros

DIGNIDADE NÃO TEM IDADE.
RESPEITO É UM DIREITO.



Toda suspeita de violação pode ser **denunciada.**



NÃO SE CALE. DENUNCIE!
PROTEGER É UM DEVER DE TODOS.



CANAIS DE DENÚNCIA



DISQUE 100
Direitos Humanos



POLÍCIA MILITAR
190



OUVIDORIA GERAL
SANTO ANDRÉ
(11) 4433-0162



DELEGACIA
DO IDOSO
(11) 4225-6508



MINISTÉRIO
PÚBLICO
(11) 3119-9000



CONSELHO
MUNICIPAL DA
PESSOA IDOSA
(11) 4433-4576



Você não está sozinho.
A cidade de Santo André está com você.
Cuidar, ouvir e proteger é o nosso compromisso.



DÚVIDAS OU ORIENTAÇÕES?
Fale com a Ouvidoria Geral
de Santo André.
(11) 4433-0162

Sua voz tem valor.
Seus direitos têm força.





5. DIREITO À DENÚNCIA E PROTEÇÃO

A pessoa idosa **pode procurar:**



OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Canal de participação e defesa dos direitos da pessoa idosa.

☎ (11) 4433-0162



DELEGACIA DO IDOSO

Atendimento especializado para registrar denúncias e proteger os direitos da pessoa idosa.

☎ (11) 4425-6508



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atua na defesa dos direitos da pessoa idosa e na fiscalização das leis.

☎ (11) 3119-9000



OUVIDORIA NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS

Recebe denúncias de violações de direitos humanos, inclusive da pessoa idosa.

www.gov.br/mdh/pt-br/ondh



DISQUE 100

Canal gratuito, 24 horas por dia, para denúncias de violações de direitos humanos.

Ligação gratuita em todo o Brasil



Denunciar é um
ato de **cuidado**
e **responsabilidade**.

Sua atitude pode
proteger vidas e
garantir **dignidade**.

NÃO SE CALE.
DENUNCIE!



A cidade está com você.
A pessoa idosa merece
respeito e proteção.



A OUVIDORIA ESTÁ AO SEU LADO

Para ouvir, orientar,
encaminhar e garantir
seus direitos.



DIREITOS GARANTIDOS

Informação, escuta
qualificada e respeito
sempre.



PARTICIPAÇÃO QUE TRANSFORMA

Sua voz ajuda a
melhorar os serviços
e a nossa cidade.



CUIDAR É UM COMPROMISSO

Com respeito, empatia
e responsabilidade
social.



SUA VOZ TEM **VALOR**. SEUS DIREITOS TÊM **FORÇA**.

Conte com a Ouvidoria!



Acesse nosso site:
www.ouvidoriasantoandre.sp.gov.br



Fale com a Ouvidoria:
(11) 4433-0162



CRAS
Centros de Referência
de Assistência Social
Mais próximo da
sua região.



CREAS
Centros de Referência
Especializados de
Assistência Social
Atendimento a situações
de risco e violações
de direitos.



**OUVIDORIA GERAL
DE SANTO ANDRÉ**
Canal de escuta, orientação
e encaminhamentos.
☎ (11) 4433-0162



**SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL**
Informações sobre
programas e serviços
socioassistenciais.
☎ (11) 4433-0700



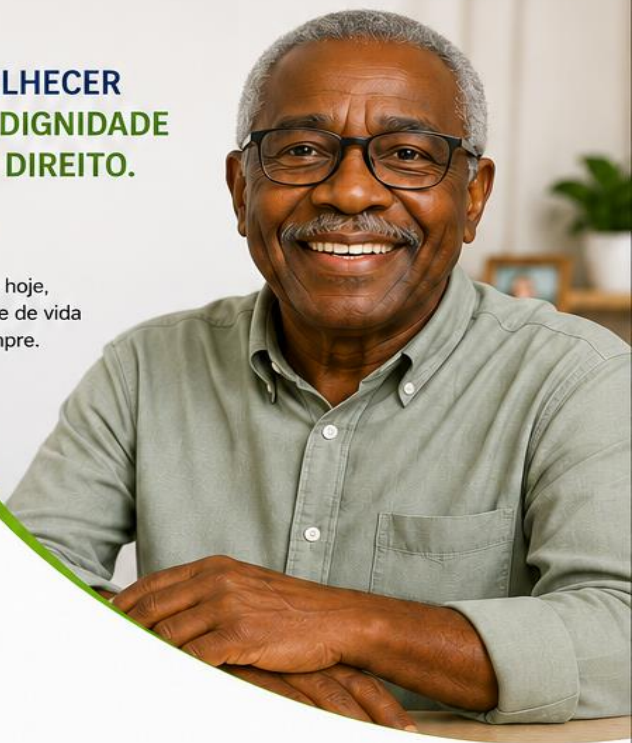
Respeitar os direitos da pessoa idosa é construir uma cidade
mais **justa, humana e acolhedora** para todos.



ENVELHECER
COM **DIGNIDADE**
É UM **DIREITO**.



Respeito hoje,
qualidade de vida
para sempre.



6. DIREITO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A pessoa idosa tem direito de participar da construção de **políticas públicas** através do:



CONSELHO MUNICIPAL DA PESSOA IDOSA

O conselho acompanha, fiscaliza e propõe políticas públicas voltadas ao envelhecimento digno e proteção da pessoa idosa.

O ESTATUTO GARANTE:



LIBERDADE

Direito de ir e vir, de expressar suas opiniões, crenças e escolhas.



CONVIVÊNCIA FAMILIAR

Direito de viver e manter vínculos com a família e com a comunidade.



RESPEITO

Direito ao respeito à sua integridade, identidade, valores e vida privada.



INCLUSÃO SOCIAL

Direito de participar ativamente da sociedade, das decisões e das políticas públicas.



ACESSO À CULTURA E LAZER

Direito de participar de atividades culturais, esportivas, educativas e de lazer.



ENVELHECIMENTO DIGNO

Direito a viver com qualidade, autonomia e segurança.



**DIGNIDADE NÃO É FAVOR.
É DIREITO **GARANTIDO POR LEI**.**



Cada pessoa idosa carrega histórias, saberes e contribuições que merecem **reconhecimento e valorização**.



ESTATUTO DA PESSOA IDOSA

(Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003)

Institui o Estatuto da Pessoa Idosa e dispõe sobre a proteção integral e os direitos das pessoas com 60 anos ou mais.



ONDE ENCONTRAR?

- Site oficial da Câmara dos Deputados:
www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2003/lei-10741-1-outubro-2003-451703-publicacaooriginal-1-pl.html
- Site do Governo Federal:
www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-idosa/estatuto
- Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André



O Estatuto é o instrumento legal que assegura e protege todos os direitos da pessoa idosa, promovendo sua dignidade e cidadania.

**CONHECER É O PRIMEIRO
PASSO PARA FAZER
VALER SEUS DIREITOS!**



Respeitar a pessoa idosa é reconhecer o valor de uma vida inteira de experiências e conquistas. **Dignidade é viver com respeito** todos os dias.



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ



DÚVIDAS OU ORIENTAÇÕES?

Fale com a Ouvidoria Geral de Santo André.

(11) 4433-0162

*Sua voz tem valor.
Seus direitos têm força.*





ENVELHECER COM **DIGNIDADE**
É PARTICIPAR E FAZER PARTE.



7. DIREITO À ASSISTÊNCIA SOCIAL

A pessoa idosa em situação de vulnerabilidade tem direito ao **acolhimento, proteção e apoio** para viver com **dignidade**.

CONHEÇA OS PRINCIPAIS **SERVIÇOS E BENEFÍCIOS** DISPONÍVEIS:



BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC/LOAS)

Garante um salário mínimo mensal à pessoa idosa com 65+ que não possui meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família.

Direito garantido por lei.
Não é aposentadoria.



CENTROS DE REFERÊNCIA

Espaços públicos que oferecem convivência, atividades, orientação, fortalecimento de vínculos e apoio à pessoa idosa e sua família.

Informação, acolhimento
e participação social.



ATENDIMENTO SOCIAL ESPECIALIZADO

Equipes técnicas preparadas para avaliar necessidades, orientar, encaminhar e acompanhar situações de vulnerabilidade social.

Apoio individualizado
e humanizado.



PROGRAMAS MUNICIPAIS DE ACOLHIMENTO

Serviços e programas de acolhimento institucional, repúblicas, oficinas, atividade e proteção social para promover autonomia e dignidade.

Proteção, cuidado
e qualidade de vida.



VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHO.

A assistência social existe para apoiar, cuidar e proteger quem mais precisa.



Buscar ajuda é um **direito**.
Receber apoio é um caminho
para uma vida com **dignidade**.

ONDE PROCURAR ATENDIMENTO EM SANTO ANDRÉ:



CRAS
Centros de Referência
de Assistência Social
Mais próximo da
sua região.



CREAS
Centros de Referência
Especializados de
Assistência Social
Atendimento a situações
de risco e violações
de direitos.



**OUVIDORIA GERAL
DE SANTO ANDRÉ**

Canal de escuta, orientação
e encaminhamentos.

☎ (11) 4433-0162



**SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Informações sobre
programas e serviços
socioassistenciais.

☎ (11) 4433-0700



Respeitar os direitos da pessoa idosa é construir uma cidade
mais **justa, humana e acolhedora** para todos.



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ



DÚVIDAS OU ORIENTAÇÕES?

Fale com a Ouvidoria Geral
de Santo André.

☎ (11) 4433-0162

Sua voz tem **valor**.
Seus direitos têm **força**.





ODS PRIORITÁRIOS DO PROGRAMA OUVIDORIA 60+

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



ODS 3 – SAÚDE E BEM-ESTAR

★★★★★ (Principal)

CONTRIBUIÇÕES DO PROGRAMA

- ✓ Garantia do acesso aos serviços de saúde.
- ✓ Divulgação dos direitos no SUS.
- ✓ Promoção da vacinação e prevenção.
- ✓ Incentivo ao envelhecimento saudável.
- ✓ Orientação sobre reabilitação e cuidados.
- ✓ Promoção da saúde física e mental.

METAS RELACIONADAS



- 3.4 Promoção da saúde e bem-estar.
- 3.8 Cobertura universal de saúde.
- 3.d Fortalecimento da capacidade de proteção da saúde.

10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



ODS 10 – REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

★★★★★ (Principal)

CONTRIBUIÇÕES DO PROGRAMA

- ✓ Defesa dos direitos da pessoa idosa.
- ✓ Combate à discriminação por idade (idadismo).
- ✓ Garantia do atendimento prioritário.
- ✓ Inclusão social.
- ✓ Acesso igualitário aos serviços públicos.
- ✓ Promoção da cidadania.

METAS RELACIONADAS



- 10.2 Inclusão social, econômica e política.
- 10.3 Igualdade de oportunidades.
- 10.4 Políticas públicas inclusivas.

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



ODS 16 – PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

★★★★★ (Principal)

CONTRIBUIÇÕES DO PROGRAMA

- ✓ Defesa dos direitos humanos.
- ✓ Recebimento de denúncias.
- ✓ Encaminhamento para órgãos competentes.
- ✓ Transparência.
- ✓ Participação social.
- ✓ Fortalecimento do Conselho Municipal da Pessoa Idosa.
- ✓ Controle social.

METAS RELACIONADAS



- 16.3 Acesso à justiça.
- 16.6 Instituições eficazes.
- 16.7 Decisões participativas.
- 16.10 Acesso à informação.

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



ODS 11 – CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

★★★★★

CONTRIBUIÇÕES DO PROGRAMA

- ✓ Transporte gratuito.
- ✓ Cartão do Idoso.
- ✓ Acessibilidade urbana.
- ✓ Mobilidade.
- ✓ Vagas especiais.
- ✓ Participação comunitária.
- ✓ Cidade amiga da pessoa idosa.

METAS RELACIONADAS



- 11.2 Transporte acessível.
- 11.3 Planejamento urbano inclusivo.
- 11.7 Espaços públicos seguros e acessíveis.

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA



ODS 1 – ERRADICAÇÃO DA POBREZA

★★★★★

CONTRIBUIÇÕES DO PROGRAMA

- ✓ Divulgação do BPC/LOAS.
- ✓ Encaminhamento ao CRAS e CREAS.
- ✓ Orientação sobre benefícios sociais.
- ✓ Apoio às pessoas idosas em situação de vulnerabilidade.

METAS RELACIONADAS



- 1.3 Sistemas de proteção social.
- 1.4 Acesso aos serviços básicos.

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



ODS 17 – PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

★★★★★

O PROGRAMA ATUA EM REDE

- ✓ Conselho Municipal da Pessoa Idosa
- ✓ Secretaria de Saúde
- ✓ Secretaria de Assistência Social
- ✓ Delegacia do Idoso
- ✓ Ministério Público
- ✓ Ouvidoria
- ✓ Conselho de Usuários
- ✓ Sociedade Civil

META RELACIONADA



- 17.17 Fortalecer parcerias entre governo e sociedade.



JUNTOS, PROMOVEMOS DIREITOS, GARANTIMOS CIDADANIA E CONSTRUÍMOS UMA CIDADE MAIS JUSTA E INCLUSIVA PARA TODOS.



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ



DÚVIDAS OU ORIENTAÇÕES?

Fale com a Ouvidoria Geral de Santo André.

(11) 4433-0162

*Sua voz tem valor.
Seus direitos têm força.*





**JUNTOS, CONSTRUÍMOS UMA
SANTO ANDRÉ MAIS HUMANA,
ACOLHEDORA E RESPEITOSA
COM QUEM TANTO CONTRIBUIU
PARA A NOSSA HISTÓRIA.**



Valorizar os idosos é
valorizar o presente e
construir um futuro com
dignidade para todos.



**A OUVIDORIA
ESTÁ AO SEU LADO**

Para ouvir, orientar,
encaminhar e garantir
seus direitos.



**DIREITOS
GARANTIDOS**

Informação, escuta
qualificada e respeito
sempre.



**PARTICIPAÇÃO
QUE TRANSFORMA**

Sua voz ajuda a
melhorar os serviços
e a nossa cidade.



**CUIDAR É UM
COMPROMISSO**

Com respeito, empatia
e responsabilidade
social.



SUA VOZ TEM VALOR. SEUS DIREITOS TÊM FORÇA.
Conte com a Ouvidoria!



Acesse nosso site:
www.ouvidoriasantoandre.sp.gov.br



Fale com a Ouvidoria:
(11) 4433-0162



DÚVIDAS OU ORIENTAÇÕES?
Fale com a Ouvidoria Geral
de Santo André.
(11) 4433-0162

*Sua voz tem valor.
Seus direitos têm força.*

