# (Novo serviço do canal Disque 100 irá atender e confortar idosos em isolamento social durante a pandemia)

**[TÍTULO/SERVIÇO]**

**Canal exclusivo do Disque 100 para atender idosos em situação de isolamento social**

**[QUEM É VOCÊ?]**

IDOSOS

TUTOR DE IDOSOS

**[DE ONDE VOCÊ É?]**

DE QUALQUER LUGAR NO BRASIL (PROGRAMA NACIONAL)

**[SUGESTÃO DE IMAGEM]**

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/happy-asian-senior-man-using-mobile-396766852>

**[CORPO]**

**O que é?**

Serviço criado para atender e confortar idosos durante a pandemia de coronavírus.

O Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH) e o Programa Pátria Voluntária, em parceria, criaram um canal exclusivo no Disque 100 para atender idosos em situação de isolamento social decorrente da pandemia do coronavírus.

A iniciativa busca atenuar os problemas psicológicos causados pelo prolongamento do isolamento social e dar encaminhamento médico, quando necessário. "O Disque 100 não é só para denunciar a violência contra idosos, queremos oferecer conforto e consolo", declarou a ministra da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, Damares Alves. Sugerimos não incluir aspas nos conteúdos de apresentação de serviços.

**Como funciona o canal?**

Ao entrarem em contato com a equipe de atendimento por meio do Disque 100 – por telefone, site (<https://ouvidoria.mdh.gov.br/>), aplicativo Direitos Humanos Brasil, e-mail (ouvidoria@mdh.gov.br) ou pelo Telegram –, os idosos recebem informações gerais sobre a pandemia e contam com acolhimento social. A equipe está preparada para tranquilizar e confortar os idosos, além de dar encaminhamentos, quando necessários.

Disque 100: O usuário disca para o número 100, passa pelo atendimento eletrônico e, após selecionar a opção desejada, é encaminhado ao atendimento humano. O atendente registra a denúncia ou faz o atendimento e fornece um número do protocolo.

Aplicativo Direitos Humanos Brasil: o aplicativo permite a criação de denúncias de Direitos Humanos de forma identificada ou anônima. Cada denúncia recebe um número de protocolo para acompanhamento em tempo real dos andamentos. Também é possível a realização de denúncias ou pedidos de atendimento por videochamada, e por chat direito com um atendente devidamente capacitado. Disponível para Android e iOS. Incluir link para o aplicativo nas lojas

Site: O usuário preenche o formulário disponível aqui (<https://ouvidoria.mdh.gov.br/>) e pode registrar uma denúncia ou pedir ajuda, pode conversar também por chat e ainda conta com atendimento em Libras.

Telegram: Para utilizar o canal do Telegram, basta digitar "Direitoshumanosbrasil" na busca do aplicativo. Após receber uma mensagem automática, o cidadão será atendido por uma pessoa da equipe da central única dos serviços. O pedido de ajuda ou denúncia é analisado e encaminhado aos órgãos de proteção, defesa e responsabilização em direitos humanos.

**Qual o horário de atendimento do canal?**

O Disque 100 funciona diariamente, 24 horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados. E, além do atendimento especial para os idosos, recebe, analisa e encaminha denúncias de violações de direitos humanos.

**O que acontece após o registro de uma denúncia ou do atendimento a um idoso isolado?**

A denúncia é analisada e encaminhada aos órgãos de proteção, defesa e responsabilização em direitos humanos, respeitando as competências de cada órgão. No caso do atendimento ao idoso isolado, as atendentes podem voltar a entrar em contato para conferir como o idoso está após os encaminhamentos necessários.

**Outras Informações**

Sob os cuidados da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa (SNDPI) e da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH), o canal exclusivo de atendimento para os idosos na pandemia tem ajudado os brasileiros de mais idade desde maio. O afastamento causado pela pandemia pode levar o idoso a um quadro de profunda tristeza e solidão, sobretudo aqueles que já vivem sozinhos e estão impossibilitados de ter contato com outras pessoas.

“A população idosa já é, em sua essência, um público mais vulnerável, dada a sua condição física e de saúde. O isolamento afeta diretamente a eles por um período de ausência de contato social mais prolongado”, apontou o secretário nacional de promoção e defesa dos direitos da pessoa idosa, Antonio Costa. Sugerimos não incluir aspas nos conteúdos de apresentação de serviços.

De acordo com a SNDPI, as pessoas idosas são a segunda parcela da população mais vulnerável à violência, atrás apenas das crianças e adolescentes. As denúncias de violações contra esse grupo representam 30% do total recebido pelo Disque 100 em 2019. Foram contabilizados 48,5 mil registros referentes ao grupo.

**Fontes:**

<https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2020-2/abril/novo-servico-do-canal-disque-100-ira-atender-e-confortar-idosos-em-isolamento-social-durante-a-pandemia>

<https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/disque-100-1>