

Provedor recebeu oito queixas de idosos por dia

Apoio. A Linha do Cidadão Idoso da Provedoria da Justiça reabriu a 9 de Novembro. Isto depois de estar suspensa três meses por ordem do novo provedor e por ilegalidade na contratação de funcionários. Nos primeiros sete meses do ano, houve mais de 1700 chamadas

■ FILIPA AMBRÓSIO DE SOUSA

Rosa, uma viúva de 83 anos, vive sozinha e não tem familiares próximos. Sofre de vários problemas de saúde que a impedem de realizar as tarefas domésticas e sobrevive com uma pensão de velhice que mal chega para pagar os medicamentos. A vida mudou quando decidiu ligar para a Linha do Cidadão Idoso, do gabinete do provedor de Justiça. Depois deste contacto passou a ter uma pensão mensal. E recebe ainda a visita de uma assistente social que a ajuda nas tarefas domésticas e nas idas ao médico.

Esta Linha de apoio reabriu a 9 de Novembro, depois de ter estado três meses suspensa (assim como a linha Recados da Criança) por ordem do novo provedor de Justiça, Alfredo de Sousa.

Por existirem "ilegalidades" na contratação de funcionários, alguns a trabalhar na provedoria há mais de dez anos, o provedor suspendeu o serviço a 23 de Julho. Doze trabalhadores foram dispensados por "impossibilidade legal de renomeação no cargo" e os serviços encerrados. A situação foi entretanto regularizada e a linha activada. Linha esta que nos primeiros sete meses do ano recebeu oito queixas por dia.

Os idosos recorrem à Linha para se queixarem de maus tratos e falta de condições ou para partilhar sonhos por realizar, como o António, de 73 anos, que queria publicar os seus poemas (*ver caixas em baixo*).



Os idosos queixam-se de situações de negligência ao provedor de Justiça

"Muitos casos foram resolvidos apenas através da prestação de informação ou encaminhamento para a entidade competente, em cerca de 73% dos casos", explica ao DN Conceição Lopes, chefe de gabinete do provedor de Justiça. Mas se a maioria das situações é simples de resolver, há outras bem mais complicadas, que, segundo a responsável, obrigaram à abertura "de um processo formal".

Se nos primeiros sete meses do ano, a Linha de apoio recebeu 1726 chamadas, em 2008 o número também foi elevado. Nessa data, o serviço recebeu uma média diária de nove telefonemas. Ou seja: no total, foram registadas 3348 chamadas de idosos. Destas, 78%

foram casos resolvidos e encaminhando para a entidade competente, como a Santa Casa da Misericórdia.

Tal como a Linha do Cidadão Idoso, também o serviço dedicado às crianças, do gabinete do provedor de Justiça foi reaberto. Antes de ser suspensa, até Julho, a Linha Recados da Criança tinha recebido 468 chamadas e em 2008 registou um total de 883. E uma das queixas ficou na memória dos funcionários: um menor ligou a pedir ajuda, dizendo que era vítima de negligência pela incapacidade da avó de tratar dele, responsável pela sua guarda.

Os técnicos do gabinete encaminharam a situação para o Tribu-

3348 chamadas

foram recebidas pelo provedor em 2008, feitas por idosos vítimas de maus tratos

883 pedidos

de crianças chegaram ao gabinete do provedor em 2008 - uma média de 2,4 por dia

nal de Família e Menores que solicitou informação relativa à situação da avó e dos tios, com quem o menor dizia preferir ficar e com quem já se encontrava a viver, desde o final das férias.

Linhas gratuitas e abertas todos os dias

A Linha do Cidadão Idoso 800 203 531 funciona todos os dias úteis entre as 09.30 e as 17.30, existindo um gravador de chamadas fora deste horário. A chamada é inteiramente gratuita. Já a Linha Verde Recados da Criança, destinada a acolher as queixas relativas a menores que se encontrem em situação de risco ou perigo, as quais podem ser feitas pelos próprios ou por adultos em seu nome. O número de telefone é 800 206 656 (chamada grátis). Estas duas linhas de apoio a idosos e a crianças foram suspensas a 23 de Julho deste ano, quando o recém-nomeado provedor de Justiça, José Alfredo de Sousa, substituiu Nascimento Rodrigues no cargo. Em causa algumas "ilegalidades" detectadas na contratação de funcionários. Mas o gabinete do novo provedor Alfredo de Sousa reactivou as duas linhas de apoio social logo no início do mês de Novembro, sob a responsabilidade da provedora adjunta, Helena Vera-Cruz Pinto.

Com a investigação, confirmou-se que em casa da avó o menor passava grande parte do tempo sozinho, a vaguear pelas ruas, sem qualquer acompanhamento nos estudos. Além disso, descobriu-se que assistia a cenas de violência em casa, que tinham já provocado algumas fugas do menor. O tribunal acabou por decidir pela entrega do menor aos tios.

São, aliás, queixas de maus tratos e de negligência que originam mais telefonemas de menores para a Linha. Mas há também casos de miúdos que se vêm no meio do divórcio dos pais. Foi o que sucedeu com João, que ligou a denunciar que o direito de visitas não estava a ser cumprido pelo pai. ■

Histórias de quem pede ajuda à Linha

Poeta de 73 anos

António, de 73 anos, tinha como sonho da sua vida publicar poemas. Ligou para a Linha de Apoio ao Idoso com o nome de "Alma de Poeta" - e sem vergonha pediu que lhe publicassem a sua obra. A Linha entrou em contacto com a Santa Casa de Misericórdia da Cidade do Idoso, que estava a desenvolver vários projectos na área cultural. Através do serviço, os responsáveis da instituição falaram com António, e no âmbito dos projectos realizados no Ano Internacional das Pessoas Idosas, conseguiram realizar o sonho do idoso que publicou os seus poemas.

Menor castigado

Um menor escreveu uma carta ao provedor explicando que ele e a mãe viviam num pequeno quarto, arrendado. E contou que se nhoria o castigava na ausência da mãe, o que levou a que ele deixasse de regressar a casa, ficando o dia inteiro na rua até a mãe chegar do trabalho. A Linha entrou em contacto com a escola e encaminhou a situação para o Instituto de Apoio à Criança. Actualmente o menor está a ser apoiado pelos serviços da escola e da Santa Casa da Misericórdia, tendo a mãe arrendado outra casa com uma renda compatível com as suas possibilidades.

Criança sem meios Maus tratos

Cláudia, uma criança de 11 anos, com dificuldades motoras e cuja família não tinha muitas posses, fez queixa ao gabinete. Os responsáveis encaminharam a situação para a Comissão de Protecção de Menores, e foi possível assegurar as refeições da criança junto da escola. A menor não consegue deslocar-se sozinha à escola porque sofre de uma paralisia cerebral e os pais não têm meios próprios para a transportar. A situação foi relatada para a Direcção Regional do Ensino, que assegurou o transporte da menor e o pagamento deste serviço.

Um estabelecimento de ensino contactou a Linha Recados de Criança a relatar o caso de um aluno menor que era vítima de maus tratos por parte do padrasto. A situação foi encaminhada para a Comissão de Protecção de Menores que conseguiu transferir o menor para uma família de acolhimento. Também por ser vítima de maus tratos, por parte da avó, outro menor pediu auxílio à Linha para conseguir deixar de estar à guarda daquela. Mais uma vez a situação foi resolvida pela Comissão de Protecção de Menores, que conseguiu alterar a guarda e salvar o menor.