

CARTILHA – A Jornada do Usuário

DIAGNÓSTICO SOCIOTERRITORIAL PARA A PESSOA IDOSA DA CIDADE DE SÃO PAULO:

construção de subsídios para a defesa de direitos

SOBRE O ESTUDO

Objetivo Geral

Identificar, mapear e analisar as demandas, oferta e acesso a serviços e ações que envolvam proteção, promoção e defesa da pessoa idosa.

Proponente:

Coordenadoria de Estudos e Desenvolvimento de Projetos Especiais (PUC-SP)

Local:

Município de São Paulo
Período: 2020-2021

Beneficiados:

Conselheiros municipais e estaduais, profissionais/ gestores de serviços públicos, família e grupo social ampliado.



ETAPAS



Diagnóstico



Pesquisa



Encontros Públicos



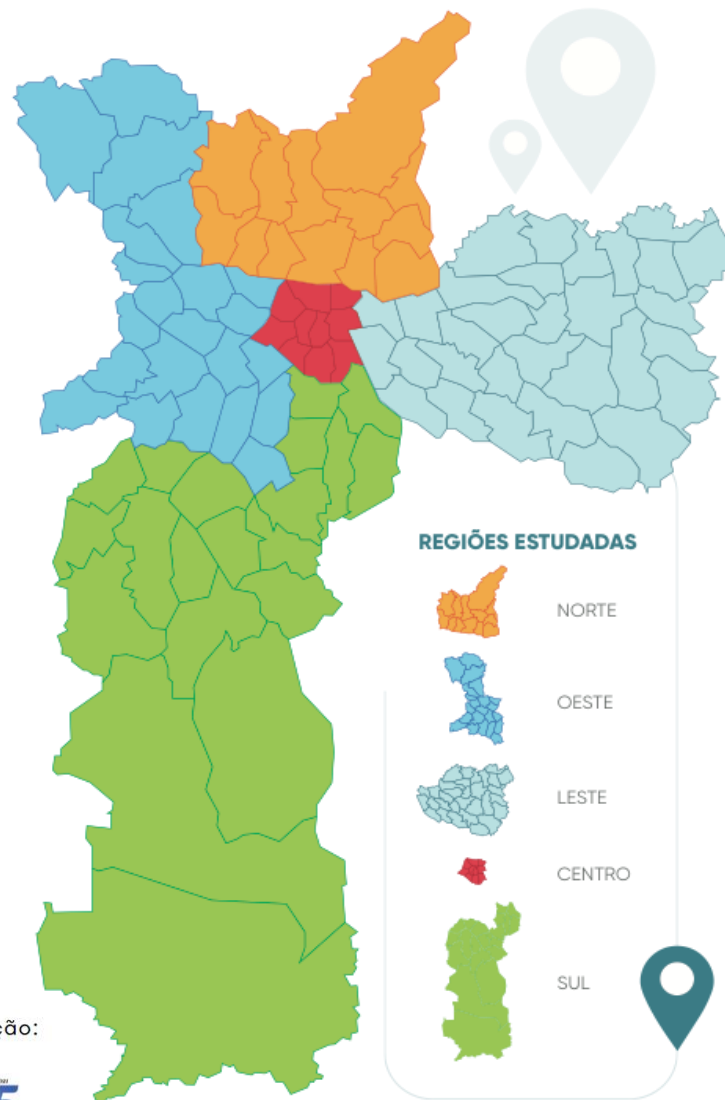
Oficinas de capacitação



Aplicativo de serviços



Seminário Final



Apoio:



Realização:





COORDENADORIA DE ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS ESPECIAIS – PUC-SP

Coordenadora

Silvia Helena Simões Borelli

Projeto

Diagnóstico socioterritorial para a pessoa idosa na cidade de São Paulo: construção de subsídios para a defesa de direitos e para a capacitação de conselheiros

Gestora do Projeto

Beltrina Côrte (também organizadora da cartilha)

Equipe de Pesquisadores

André Queiroz

Beltrina Côrte

Flávio Morgado

Mônica de Carvalho

Gustavo Coelho

Maria Cláudia Paiva

Mariana Jansen

Suzana Carielo da Fonseca

Vergílio dos Santos

Yara Castro

Equipe Aplicativo

Ana Caroline Gomes Pereira

Daniel Couto Gatti

David de Oliveira Lemes

Eduardo Savino Gomes

Enio Takao Aso

Lucas Kenji Oshoriro

Newton Calegari

Roberto Sanches Padula

Aplicação da pesquisa de campo: Raízes.etc.br

Infográficos: Alessandro Meiguins

Equipe Administrativa

Fátima Tramutola

Luciana de Almeida



São Paulo, agosto de 2021

Sumário

Apresentação	04
A cidade de São Paulo	05
Barreiras no Território	08
Região Centro	08
Região Norte	09
Região Oeste	10
Região Leste	11
Região Sul	12
Serviços públicos ofertados às pessoas 60+	13
Saúde	14
Assistência	15
Esporte e Lazer	16
Cultura	17
Educação	18
Conhecimento e Opinião da oferta dos serviços públicos	19
Região Centro	19
Região Norte	21
Região Oeste	23
Região Leste	25
Região Sul	27
Aplicativo SPinfo60+	29

Apresentação

Você conhece a cidade de São Paulo? Sabe quais são os serviços ofertados às pessoas idosas na cidade de São Paulo? E as barreiras enfrentadas, tanto no território quanto no serviço, pelas pessoas acima de 60 anos? Estas perguntas nortearam o projeto *Diagnóstico Socioterritorial para a pessoa idosa da cidade de São Paulo: construção de subsídios para a defesa de direitos*, desenvolvido pela Coordenadoria de Estudos e Desenvolvimento de Projetos Especiais, da PUC-SP, com recursos incentivados via o Fundo Estadual do Idoso.

Nesta cartilha apresentamos uma síntese de uma etapa do projeto, em que perguntamos às pessoas idosas da cidade se conheciam os serviços e quais as barreiras para o acesso aos mesmos. Foi assim que chegamos à Jornada do Usuário, começando pela falta de informações a respeito dos serviços existentes.

Ao final, apresentamos o aplicativo **SPinfo60+** que visa justamente diminuir os obstáculos da jornada e garantir o acesso aos serviços. Vamos acompanhar essa jornada?

A cidade de São Paulo

DIAGNÓSTICO SOCIOTERRITORIAL PARA A PESSOA IDOSA DA CIDADE DE SÃO PAULO: construção de subsídios para a defesa de direitos

Barreiras no território



A cidade de São Paulo possui **11.869.660 habitantes.**

A população idosa no município é de **1.853.286 habitantes¹** e representa aproximadamente 15% da população total



Por outro lado, as pessoas idosas que moram nas regiões mais centrais da cidade apresentam maior longevidade:

Os 96 distritos da cidade foram avaliados, divididos pelas cinco macrorregiões²:



Centro

Bela Vista
Bom Retiro
Brás
Cambuci
Consolação
Liberdade
Pari
República
Santa Cecília
Sé



Norte

Brasilândia
Cachoerinha
Casa Verde
Freguesia do Ó
Jacaquã
Limão
Mandaqui
Santana
Tremembé
Tucuruvi
Vila Guilherme
Vila Maria
Vila Medeiros



Leste

Água Rasa
Aricanduva
Artur Alvim
Belém
Cangaíba
Carrão
Cidade Líder
Cidade
Tiradentes
Ermelino
Matarazzo
Guaianases
Iguatemi
Itaim Paulista
Itaquera
Jardim Helena
José Bonifácio
Lajeado
Mooca
Parque do Carmo
Penha
Ponte Rasa
São Lucas
São Mateus
São Miguel
São Rafael
Sapopemba
Tatuapé
Vila Curuçá
Vila Formosa
Vila Jacui
Vila Matilde
Vila Prudente



Oeste

Alto de Pinheiros
Anhanguera
Barra Funda
Butantã
Campo Belo
Itaim Bibi
Jaguara
Jaguarié
Jardim Paulista
Lapa
Moema
Morumbi
Perdizes
Perus
Pinheiros
Pirituba
Raposos Tavares
Rio Pequeno
São Domingos
Vila Leopoldina
Vila Sônia



Sul

Campo Grande
Campo Limpo
Capão Redondo
Cidade Ademar
Cidade Dutra
Cursino
Grajá
Ipiranga
Jabaquara
Jardim Ângela
Jardim São Luís
Marsilac
Parelheiros
Pedreira
Sacomã
Santo Amaro
Saúde
Socorro
Vila Andrade
Vila Mariana

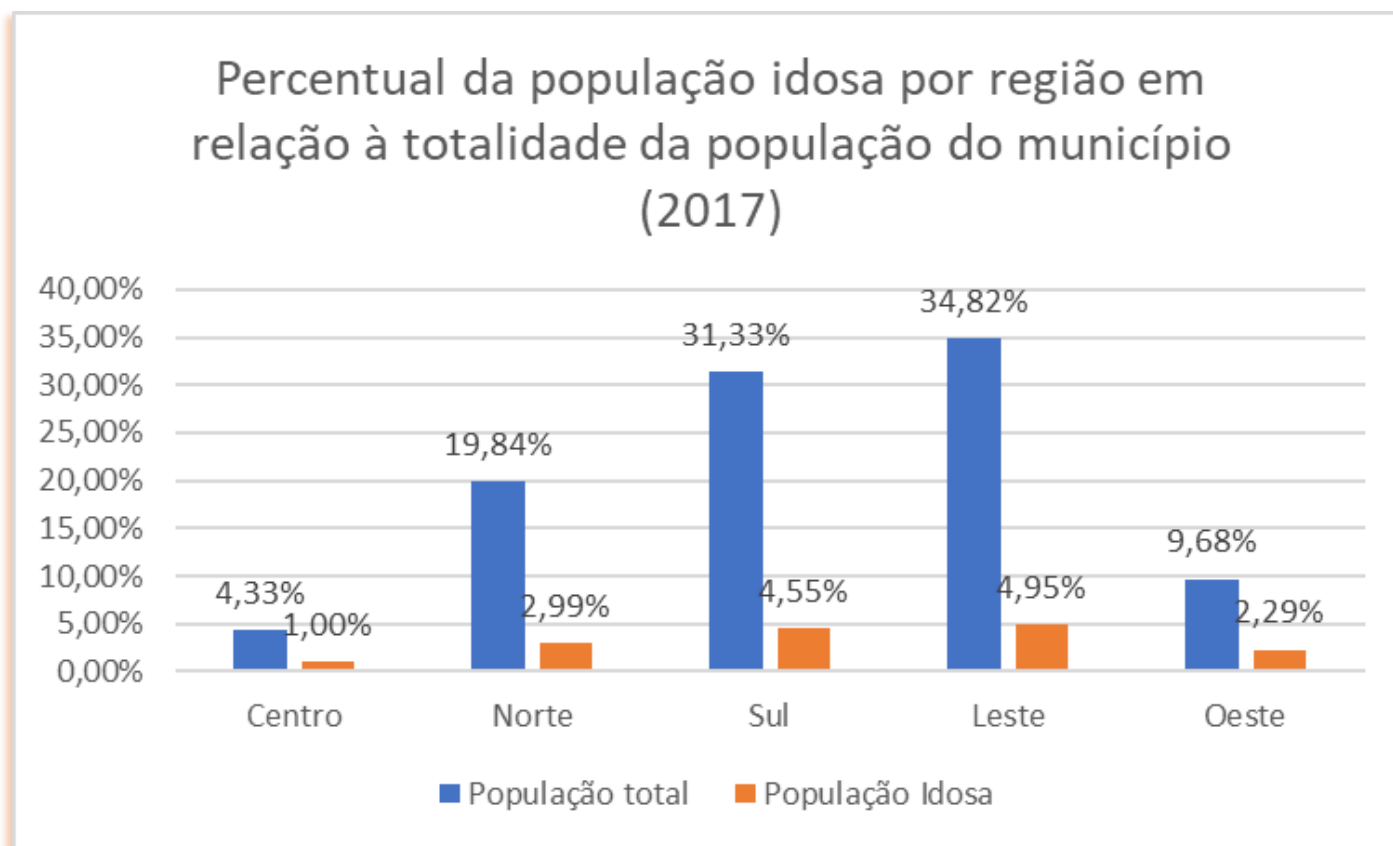


Nos percursos existentes para acessarem os serviços públicos que precisam, as pessoas idosas encontram diversas dificuldades na vida cotidiana dos territórios.

A pesquisa de campo deste projeto perguntou aos(as) entrevistados(as) das cinco regiões da cidade se enfrentam algumas barreiras para acessar os serviços. Podemos ver os resultados a seguir:

¹Observa Sampa, 2020.
²O agrupamento dos distritos nas cinco macrorregiões foi realizado com base no ITPS – Índice Territorial de Proteção às Famílias.

Do total da cidade, **15,79% são idosos**, com maior concentração nas **regiões Sul e Leste**, também as mais populosas da cidade. A longevidade é maior nas regiões **Centro e Oeste**.



Fontes: Observa Sampa (2017) e Pesquisa Origem e Destino (2017)

Número de pessoas idosas por distrito e região

- Norte**
- 11 - Brasilândia - 28.127
 - 13 - Cachoeirinha - 17.883
 - 21 - Casa Verde - 14.864
 - 29 - Freguesia do Ó - 25.355
 - 39 - Jaçanã - 13.484
 - 50 - Limão - 13.076
 - 51 - Mandaqui - 22.777
 - 70 - Santana - 28.016
 - 81 - Tremembé - 30.048
 - 82 - Tucuruvi - 25.473
 - 86 - Vila Guilherme - 15.102
 - 89 - Vila Maria - 15.777
 - 92 - Vila Medeiros - 16.880

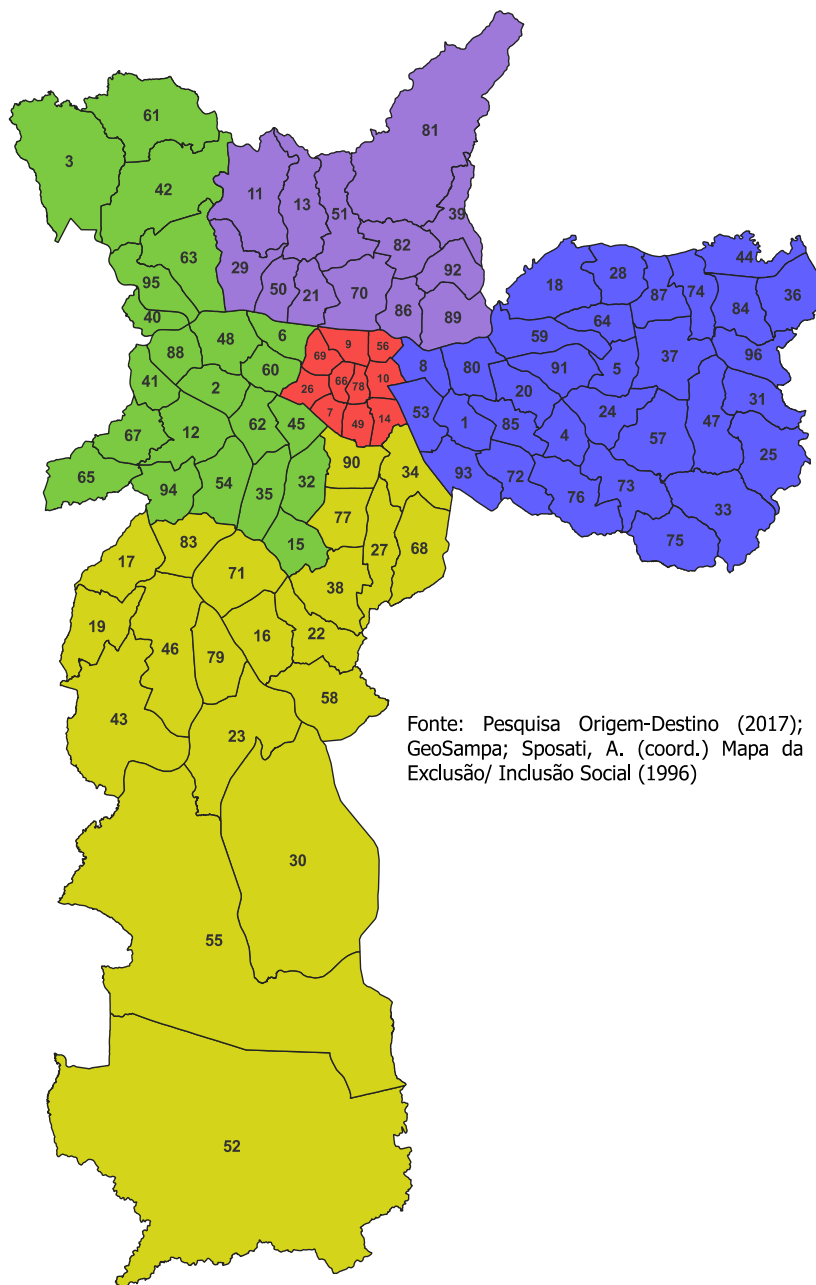
Total da Região Norte - 266.862

- Centro**
- 7 - Bela Vista - 16.508
 - 9 - Bom Retiro - 6.778
 - 10 - Brás - 4.902
 - 14 - Cambuci - 8.647
 - 26 - Consolação - 14.189
 - 49 - Liberdade - 21.280
 - 56 - Pari - 2.690
 - 66 - República - 16.052
 - 69 - Santa Cecília - 20.871
 - 78 - Sé - 4.699

Total da Região Centro - 116.616

- Oeste**
- 2 - Alto de Pinheiros - 14.509
 - 3 - Anhanguera - 3.968
 - 6 - Barra Funda - 4.064
 - 12 - Butantã - 12.145
 - 15 - Campo Belo - 17.738
 - 32 - Moema - 25.430
 - 35 - Itaim Bibi - 24.971
 - 40 - Jaguará - 4.642
 - 41 - Jaguaré - 9.539
 - 42 - Jaraguá - 21.933
 - 45 - Jardim Paulista - 27.603
 - 48 - Lapa - 19.395
 - 54 - Morumbi - 11.024
 - 60 - Perdizes - 12.809
 - 61 - Perus - 8.894
 - 62 - Pinheiros - 19.935
 - 63 - Pirituba - 26.240
 - 65 - Raposo Tavares - 16.433
 - 67 - Rio Pequeno - 19.918
 - 88 - Vila Leopoldina - 6.847
 - 94 - Vila Sônia - 24.217
 - 95 - São Domingos - 15.356

Total Região Oeste - 347.609



Fonte: Pesquisa Origem-Destino (2017); GeoSampa; Sposati, A. (coord.) Mapa da Exclusão/ Inclusão Social (1996)

- Leste**
- 1 - Água Rasa - 19.701
 - 4 - Aricanduva - 15.024
 - 5 - Artur Alvim - 20.696
 - 8 - Belém - 9.449
 - 18 - Cangaíba - 17.311
 - 20 - Carrão - 15.778
 - 24 - Cidade Líder - 19.612
 - 25 - Cidade Tiradentes - 19.812
 - 28 - Ermelino Matarazzo - 16.222
 - 31 - Guaianases - 12.125
 - 33 - Iguatemi - 11.018
 - 36 - Itaim Paulista - 22.369
 - 37 - Itaquera - 27.246
 - 44 - Jardim Helena - 14.795
 - 47 - José Bonifácio - 17.939
 - 53 - Mooca - 18.490
 - 57 - Parque do Carmo - 7.779
 - 59 - Penha - 23.784
 - 64 - Ponte Rasa - 13.197
 - 72 - São Lucas - 25.616
 - 73 - São Mateus - 20.988
 - 74 - São Miguel - 11.760
 - 75 - São Rafael - 17.242
 - 76 - Sapopemba - 36.809
 - 80 - Tatuapé - 20.310
 - 84 - Vila Curuçá - 20.731
 - 85 - Vila Formosa - 22.978
 - 87 - Vila Jacuí - 14.133
 - 91 - Vila Matilde - 21.727
 - 93 - Vila Prudente - 19.300
 - 96 - Lajeado - 22.059

Total da Região Leste - 575.999

- Sul**
- 16 - Campo Grande - 23.189
 - 17 - Campo Limpo - 29.648
 - 19 - Capão Redondo - 29.264
 - 22 - Cidade Ademar - 33.936
 - 23 - Cidade Dutra - 29.912
 - 27 - Cursino - 27.072
 - 30 - Grajaú - 33.951
 - 34 - Ipiranga - 23.495
 - 38 - Jabaquara - 40.263
 - 43 - Jardim Ângela - 25.197
 - 46 - Jardim São Luís - 31.878
 - 52 - Marsilac - 1.539
 - 55 - Parelheiros - 12.330
 - 58 - Pedreira - 14.166
 - 68 - Sacomã - 44.153
 - 71 - Santo Amaro - 20.500
 - 74 - Capela do Socorro - 9.894
 - 77 - Saúde - 44.904
 - 83 - Vila Andrade - 15.123
 - 90 - Vila Mariana - 39.271

Total da Região Sul - 529.685

Barreiras no Território

BARREIRAS NO TERRITÓRIO Região Centro



70

Falta de faixa ou semáforo para pedestres

Raramente

Sempre

Tempo curto do semáforo para atravessar as ruas **63**

Calçadas ruins, risco de queda **58**

Falta de faixa ou semáforo para pedestres **70**

Medo de assalto roubo **61**

Falta de iluminação nas ruas **67**

Qualidade ruim do transporte público **57**

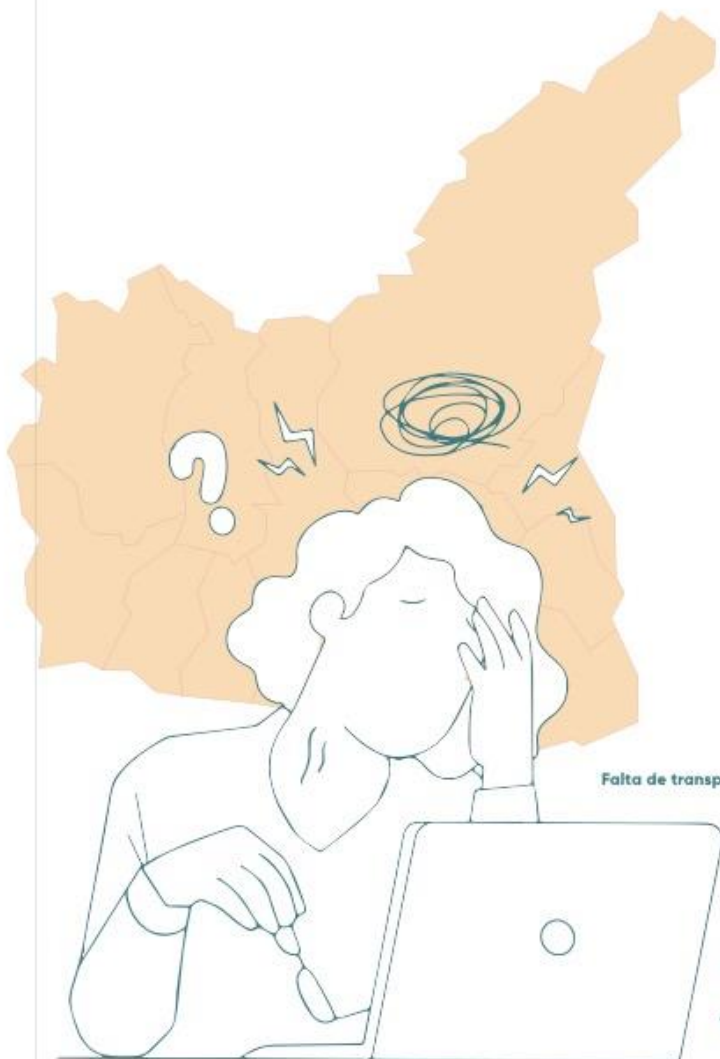
Maus tratos de forma geral fora de casa **54**

Falta de transporte p/ pessoa com dificuldade de se movimentar **53**

Falta de conforto no transporte público **51**



BARREIRAS NO TERRITÓRIO **Região Norte**



73

Qualidade ruim do transporte público

Raramente

Tempo curto do semáforo para atravessar as ruas **52**

Falta de faixa ou semáforo para pedestres **59**

Falta de iluminação nas ruas **59**

Nunca

Maus tratos de forma geral fora de casa **41**

Sempre

Falta de alertas sonoros em semáforos/ piso tátil **52**

Excesso de passageiros no transporte público **66**

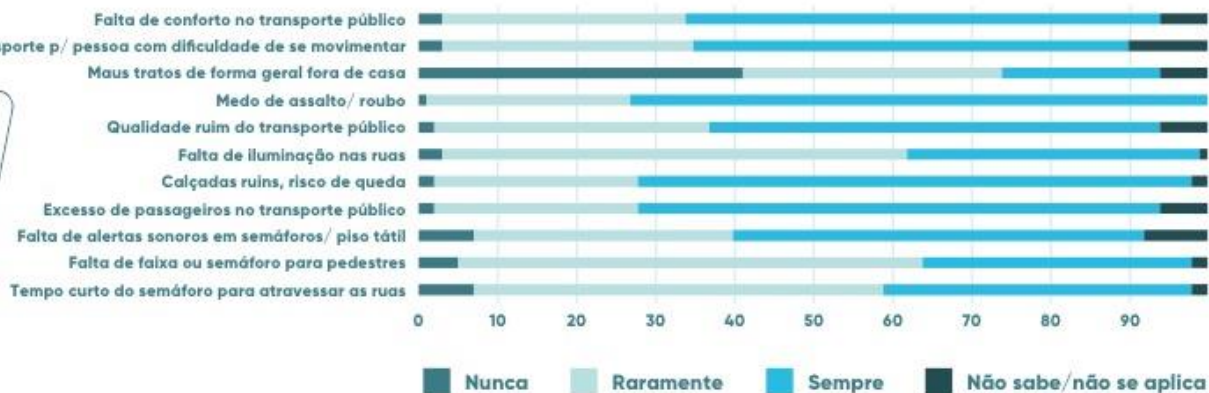
Calçadas ruins, risco de queda **70**

Medo de assalto/ roubo **57**

Qualidade ruim do transporte público **73**

Falta de transporte p/ pessoa com dificuldade de se movimentar **55**

Falta de conforto no transporte público **60**



BARREIRAS NO TERRITÓRIO **Região Oeste**



BARREIRAS NO TERRITÓRIO **Região Leste**



66

Medo de assalto/roubo

Nunca **Raramente** **Sempre**

Maus tratos de forma geral fora de casa **36**

Tempo curto do semáforo para atravessar as ruas **59**

Excesso de passageiros no transporte público **53**

Falta de faixa ou semáforo para pedestres **65**

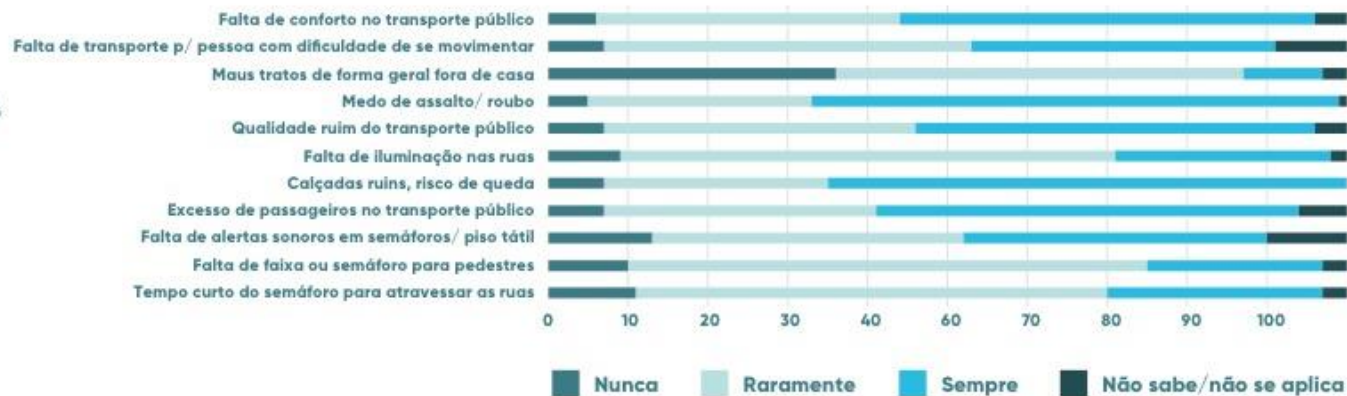
Calçadas ruins, risco de queda **65**

Falta de iluminação nas ruas **62**

Medo de assalto/roubo **66**

Maus tratos de forma geral fora de casa **51**

Falta de conforto no transporte público **52**



BARREIRAS NO TERRITÓRIO **Região Sul**



67

Falta de faixa ou semáforo para pedestres

Nunca Raramente Sempre

Maus tratos de forma geral fora de casa **35**

Tempo curto do semáforo para atravessar as ruas **59**

Calçadas ruins, risco de queda **63**

Falta de faixa ou semáforo para pedestres **67**

Medo de assalto roubo **62**

Falta de iluminação nas ruas **59**

Maus tratos de forma geral fora de casa **53**



A **Saúde** e a **Assistência Social** são as áreas com maior oferta de serviços à população idosa da cidade de São Paulo. Na **Educação**, a maioria dos serviços mapeados recebeu matrícula de pessoas idosas (EJA, CIEJA, MOVA, CMCT, em 2019).

Sínteses dos Serviços por Setor

Setor	Tipos de serviço (quantidade)	Equipamentos / endereços (quantidade)
Assistência Social	11	795
Saúde	9	547
Educação	8	669
Cultura	11	172
Esporte e Lazer	6	338
Total	45	2.521

Fonte: Bancos de Dados sobre Serviços – Produtos da 1ª Etapa (Elaboração própria)

Serviços públicos para pessoas idosas na cidade de São Paulo: **Saúde**

São Paulo e regiões	Serviços							
	UBS - Unidade Básica de Saúde	PAI - Programa de Acompanhamento do Idoso	AME - Ambulatório Médico de Especialidades	AMA - Assistência Médica Ambulatorial	URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso	AME Idoso	CRI NORTE - IPGG Centro de Referência do Idoso	UPA - Unidade de Pronto Atendimento
SÃO PAULO	461	38	19	12	11	2	2	1
CENTRO	10	4	1	1	1	0	0	0
LESTE	176	10	5	3	3	0	1	0
NORTE	62	5	1	1	3	0	1	0
SUL	153	11	10	5	4	1	0	1
OESTE	60	8	2	2	0	1	0	0

Fontes: Cadastro de Estabelecimentos e Serviços de Saúde relativo ao Município de São Paulo, 2018. GEOINFO_SA_CADSAU_2018 - Geosampa, 2018

Serviços públicos para pessoas idosas na cidade de São Paulo: **Assistência Social**

São Paulo e regiões	Serviços							
	ILPI - Instituição de Longa Permanência (Públicas e filantrópicas)	NCI - Núcleo de Convivência do Idoso	Centro Dia para o Idoso	CCINTER - Centro de Convivência Intergeracional	CAE - Centro de Acolhida Especial para Idosos	Centro de Acolhida para População em Situação de Rua	CRI - Centro de Referência do Idoso	Serviço de Alimentação no Domicílio
SÃO PAULO	573	87	16	13	7	7	1	1
CENTRO	16	1	1	0	5	5	1	1
LESTE	185	38	5	4	0	0	0	0
NORTE	102	8	3	3	1	1	0	0
SUL	138	31	4	4	1	1	0	0
OESTE	132	9	3	2	0	0	0	0

Fontes: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social - SMADS, outubro de 2020. ILPIS- Ministério Público do Estado de São Paulo, outubro de 2020.

Serviços públicos para pessoas idosas na cidade de São Paulo: **Esporte e Lazer**

São Paulo e regiões	Serviços				
	CEE - Centro Educacional Esportivo	CEL - Centro de Esporte e Lazer	CDC - Clube da Comunidade	CEU - Centro Esportivo Unificado	SESC - Serviço Social do Comércio
SÃO PAULO	20	8	248	46	17
CENTRO	2	0	7	0	6
LESTE	7	6	90	18	2
NORTE	4	0	28	3	1
SUL	3	0	88	18	6
OESTE	4	2	35	7	2

Fontes: GeoSampa, 2018

Serviços públicos para pessoas idosas na cidade de São Paulo: **Cultura**

São Paulo e regiões	Serviços										
	Biblioteca	Casa de Cultura	Centro Cultural	Cinema	EMESP - Escola de Música Tom Jobim	Fábrica de Cultura	Museu	Oficina Cultural	Ponto de Leitura	Sesc	Teatro
SÃO PAULO	57	16	10	19	1	10	10	2	15	17	12
CENTRO	5	0	2	2	1	0	3	0	1	6	2
LESTE	21	6	3	6	0	5	1	1	9	2	4
NORTE	11	4	1	2	0	3	0	1	0	1	1
SUL	11	5	3	6	0	2	1	0	3	6	3
OESTE	9	1	1	3	0	0	5	0	2	2	2

Fontes: Prefeitura de São Paulo, Governo de São Paulo, Sistema Nacional de Informações e Indicadores da Cultura (SNIIC), SP Cultura, SP Estado da Cultura, GeoSampa, Sesc SP

Serviços públicos para pessoas idosas na cidade de São Paulo: **Educação**

São Paulo e regiões	Serviços							
	MOVA	EJA	Telecentro	CEU	CIEJA	Fab-Lab	Universidade Aberta	CMCT
SÃO PAULO	278	176	134	46	16	12	5	2
CENTRO	4	4	3	0	1	3	0	0
LESTE	101	60	52	18	6	4	0	2
NORTE	46	22	12	3	3	1	0	0
SUL	98	63	53	18	4	2	2	0
OESTE	29	27	14	7	2	2	3	0

Fontes: Secretaria Municipal de Educação, UNIFESP, USP, Unesp, GeoSampa

Conhecimento e opinião da oferta dos serviços públicos

JORNADA DO USUÁRIO Região Centro

SERVIÇOS



Assistência social



Saúde



Educação



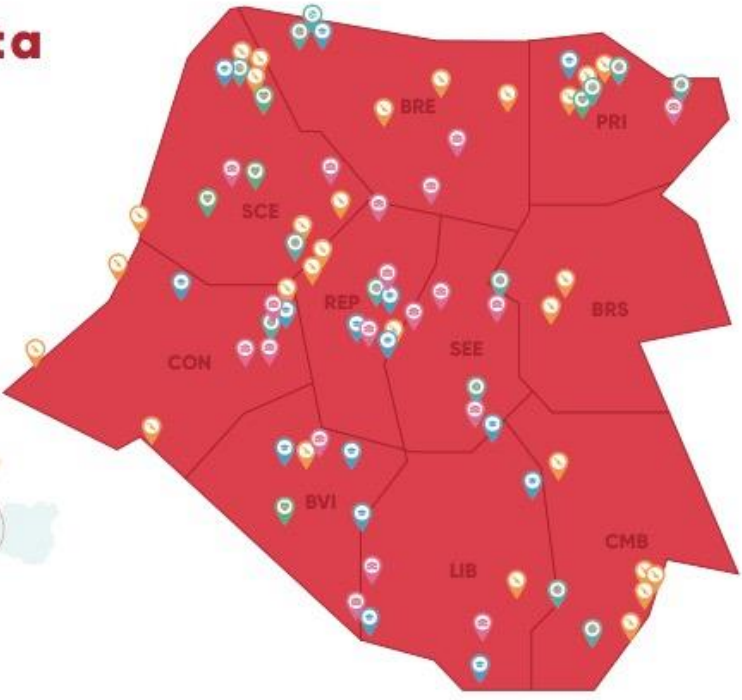
Lazer esporte



Cultura



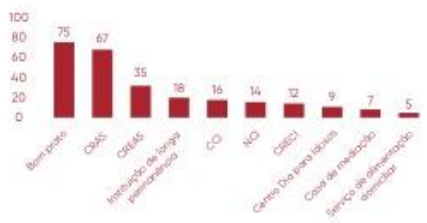
Conhecimento da oferta de serviços públicos



1.



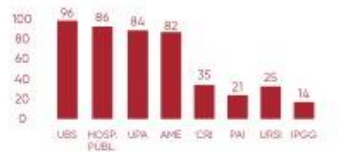
Serviços de Assistência Social
Conhecimento - %



2.



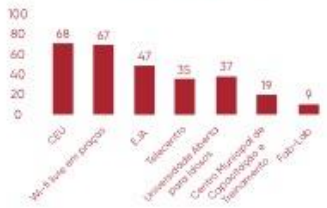
Serviços de saúde
Conhecimento - %



3.



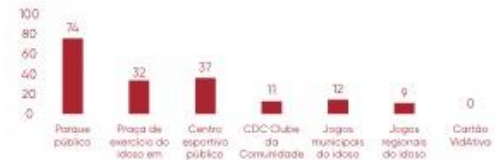
Serviços de educação
Conhecimento - %



4.



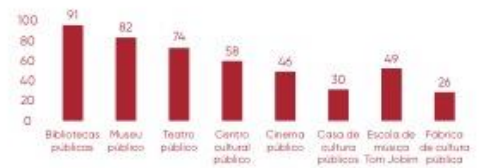
Serviços de esporte e lazer
Conhecimento - %



5.



Serviço de cultura
Conhecimento - %



JORNADA DO USUÁRIO Região Centro

Opinião sobre os serviços ofertados pelas políticas públicas

Concordam em parte ou totalmente
 Discordam totalmente ou em parte

	Saúde	Assistência social	Educação	Cultura	Lazer/esporte
Divulgação é adequada	68% 26%	53% 21%	56% 18%	44% 26%	42% 23%
Facilidade para ser encontrado	46% 43%	51% 26%	44% 23%	44% 28%	35% 28%
Facilidade no acesso	67% 25%	50% 26%	44% 25%	35% 26%	32% 28%
Profissionais especializados no idoso	53% 40%	26% 26%	33% 25%	28% 32%	26% 26%
Qualidade do atendimento é adequada	46% 46%	35% 30%	33% 28%	21% 35%	26% 25%
Tempo de espera para o atendimento é adequado	65% 26%	49% 26%	42% 19%	33% 26%	25% 19%
Ambientes são adequados para os idosos	53% 42%	39% 28%	33% 21%	23% 32%	30% 28%

Obs.: A pesquisa levou em conta se o entrevistado concorda totalmente, concorda em parte, nem concorda nem discorda, discorda em parte e discorda totalmente. Para esse infográfico foram excluídas as respostas "Nem concorda, nem discorda".

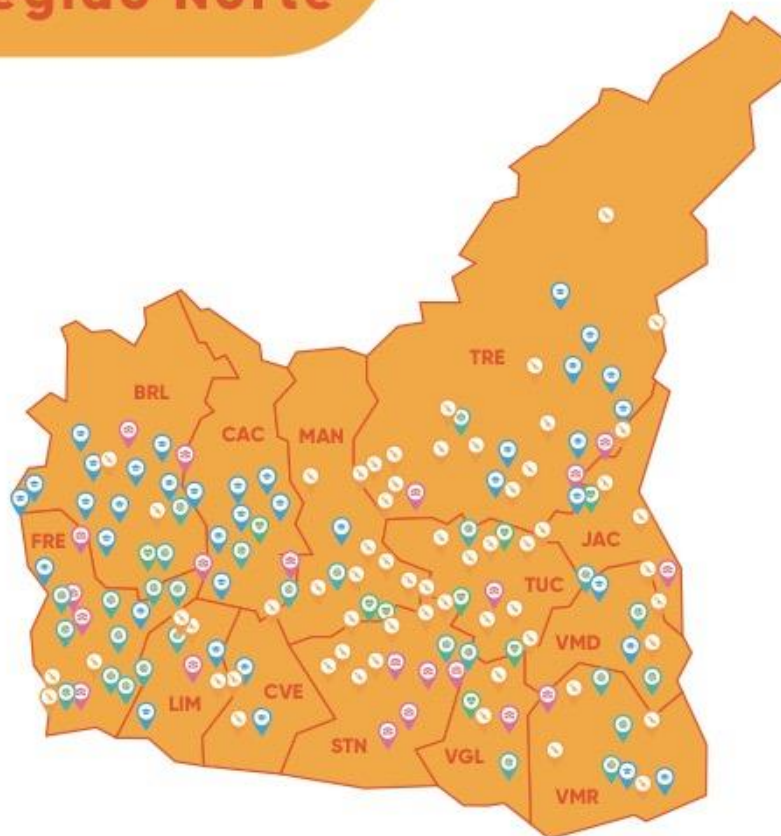
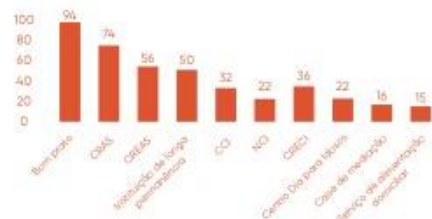
JORNADA DO USUÁRIO Região Norte

Conhecimento da oferta de serviços públicos

1.



Serviços de Assistência Social
Conhecimento - %



SERVIÇOS



Assistência social



Saúde



Educação



Lazer esporte



Cultura



2.



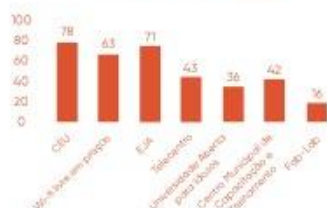
Serviços de saúde
Conhecimento - %



3.



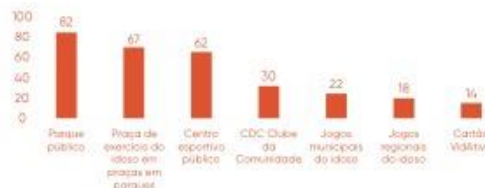
Serviços de educação
Conhecimento - %



4.



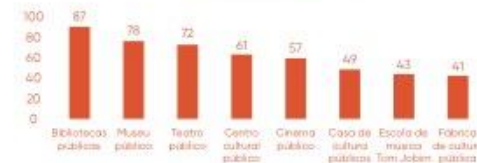
Serviços de esporte e lazer
Conhecimento - %



5.



Serviço de cultura
Conhecimento - %



JORNADA DO USUÁRIO Região Norte

Opinião sobre os serviços ofertados pelas políticas públicas

Concordam em parte ou totalmente
 Discordam totalmente ou em parte

	Saúde	Assistência social	Educação	Cultura	Lazer/esporte
Divulgação é adequada	49% 35%	53% 37%	46% 36%	42% 34%	44% 36%
Facilidade para ser encontrado	46% 43%	40% 43%	42% 40%	34% 40%	29% 46%
Facilidade no acesso	46% 37%	47% 36%	41% 43%	39% 34%	31% 47%
Profissionais especializados no idoso	29% 51%	26% 54%	27% 46%	22% 42%	30% 41%
Qualidade do atendimento é adequada	37% 48%	25% 53%	30% 47%	21% 33%	24% 47%
Tempo de espera para o atendimento é adequado	58% 33%	44% 38%	41% 38%	34% 38%	34% 40%
Ambientes são adequados para os idosos	39% 44%	32% 48%	29% 45%	25% 43%	24% 49%

Obs.: A pesquisa levou em conta se o entrevistado concorda totalmente, concorda em parte, nem concorda nem discorda, discorda em parte e discorda totalmente. Para esse infográfico foram excluídas as respostas 'Nem concorda, nem discorda'.

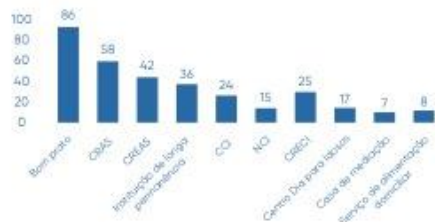
JORNADA DO USUÁRIO Região Oeste

Conhecimento da oferta de serviços públicos

1.



Serviços de Assistência Social
Conhecimento - %



2.



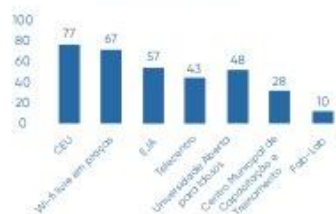
Serviços de saúde
Conhecimento - %



3.



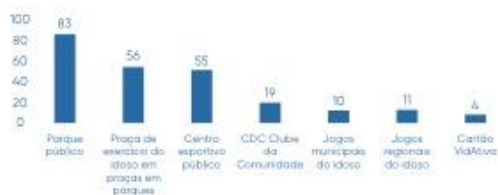
Serviços de educação
Conhecimento - %



4.



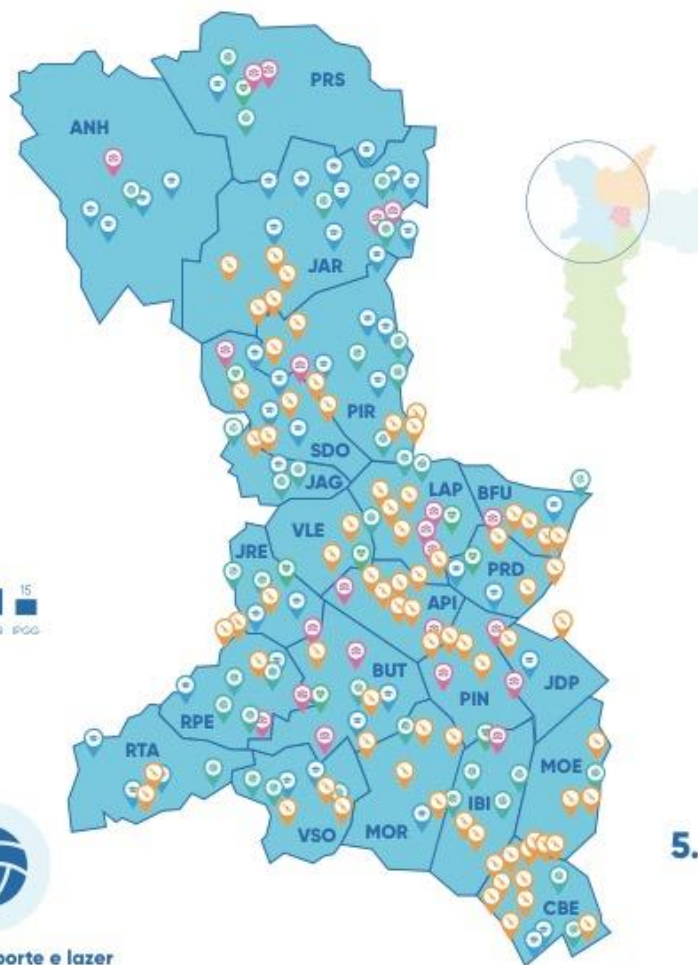
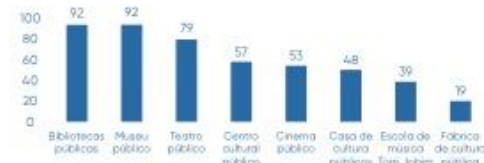
Serviços de esporte e lazer
Conhecimento - %



5.



Serviço de cultura
Conhecimento - %



SERVIÇOS



Assistência social



Saúde



Educação



Lazer esporte



Cultura



JORNADA DO USUÁRIO **Região Oeste**

Opinião sobre os serviços ofertados pelas políticas públicas

Concordam em parte ou totalmente
 Discordam totalmente ou em parte

	Saúde	Assistência social	Educação	Cultura	Lazer/esporte
Divulgação é adequada	57% 31%	57% 29%	54% 31%	46% 37%	49% 33%
Facilidade para ser encontrado	43% 39%	42% 36%	43% 30%	30% 46%	30% 46%
Facilidade no acesso	56% 30%	42% 34%	41% 32%	29% 48%	30% 45%
Profissionais especializados no idoso	36% 43%	31% 42%	36% 35%	23% 40%	31% 38%
Qualidade do atendimento é adequada	37% 45%	30% 45%	30% 40%	20% 46%	22% 43%
Tempo de espera para o atendimento é adequado	59% 29%	50% 26%	37% 30%	28% 39%	31% 37%
Ambientes são adequados para os idosos	51% 36%	36% 37%	28% 30%	23% 46%	23% 44%

Obs.: A pesquisa levou em conta se o entrevistado concorda totalmente, concorda em parte, nem concorda nem discorda, discorda em parte e discorda totalmente. Para esse infográfico foram excluídas as respostas "Nem concorda, nem discorda".

JORNADA DO USUÁRIO Região Leste

Conhecimento da oferta de serviços públicos

SERVIÇOS



Assistência social



Saúde



Educação



Lazer esporte



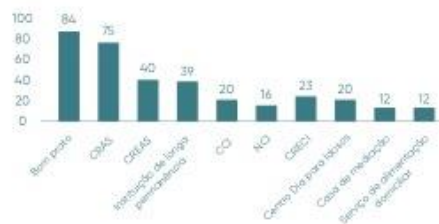
Cultura



1.



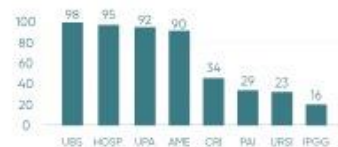
Serviços de Assistência Social
Conhecimento - %



2.



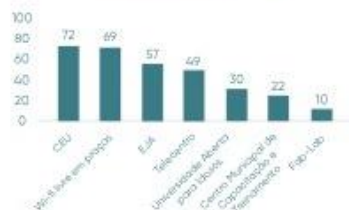
Serviços de saúde
Conhecimento - %



3.



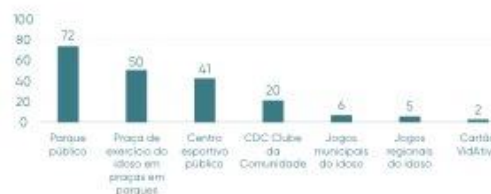
Serviços de educação
Conhecimento - %



4.



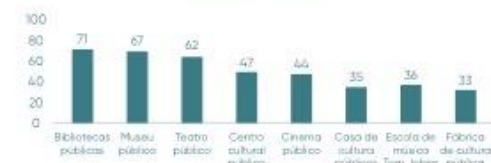
Serviços de esporte e lazer
Conhecimento - %



5.



Serviço de cultura
Conhecimento - %



JORNADA DO USUÁRIO **Região Leste**

Opinião sobre os serviços ofertados pelas políticas públicas

Concordam em parte ou totalmente
 Discordam totalmente ou em parte

	Saúde	Assistência social	Educação	Cultura	Lazer/esporte
Divulgação é adequada	64% 21%	65% 17%	63% 16%	54% 19%	56% 19%
Facilidade para ser encontrado	58% 25%	57% 23%	56% 21%	50% 26%	48% 26%
Facilidade no acesso	67% 20%	60% 19%	57% 17%	48% 26%	49% 27%
Profissionais especializados no idoso	51% 29%	48% 29%	50% 23%	42% 26%	46% 24%
Qualidade do atendimento é adequada	52% 34%	44% 29%	43% 26%	38% 33%	41% 28%
Tempo de espera para o atendimento é adequado	72% 18%	63% 20%	55% 19%	46% 24%	48% 22%
Ambientes são adequados para os idosos	60% 23%	51% 23%	46% 22%	41% 29%	45% 28%

Obs.: A pesquisa levou em conta se o entrevistado concorda totalmente, concorda em parte, nem concorda nem discorda, discorda em parte e discorda totalmente. Para esse infográfico foram excluídas as respostas "Nem concorda, nem discorda".

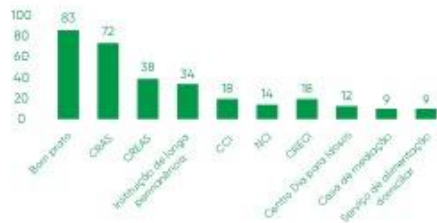
JORNADA DO USUÁRIO Região Sul

Conhecimento da oferta de serviços públicos

1.



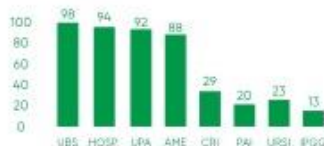
Serviços de Assistência Social
Conhecimento - %



2.



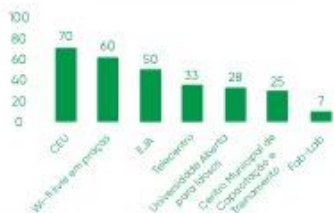
Serviços de saúde
Conhecimento - %



3.



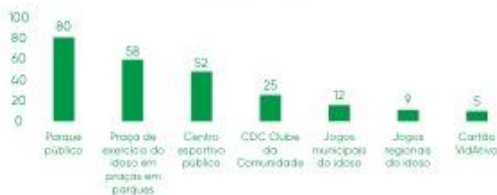
Serviços de educação
Conhecimento - %



4.



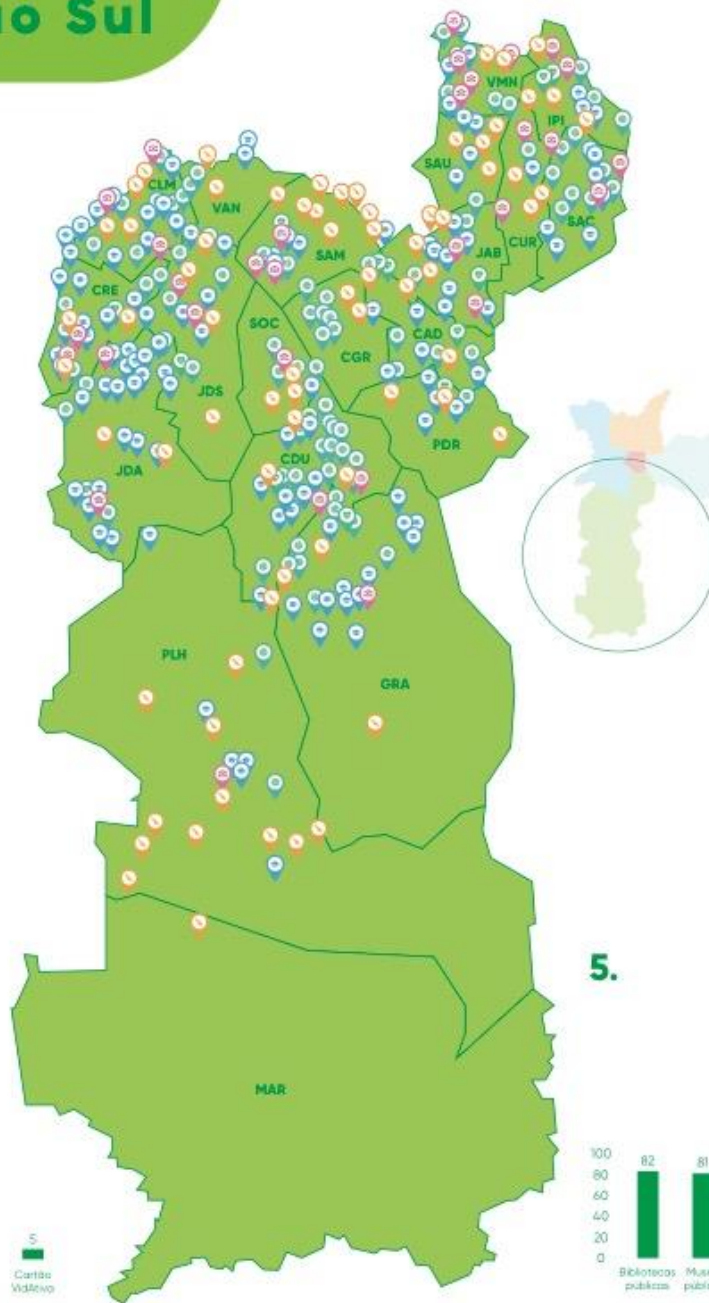
Serviços de esporte e lazer
Conhecimento - %



5.



Serviço de cultura
Conhecimento - %



SERVIÇOS



















































































-  Assistência social
-  Saúde
-  Educação
-  Lazer esporte
-  Cultura



JORNADA DO USUÁRIO **Região Sul**

Opinião sobre os serviços ofertados pelas políticas públicas

 Concordam em parte ou totalmente
 Discordam totalmente ou em parte

	 Saúde	 Assistência social	 Educação	 Cultura	 Lazer/esporte
 <p>Divulgação é adequada</p>	49%  35% 	53%  37% 	46%  36% 	42%  34% 	44%  36% 
 <p>Facilidade para ser encontrado</p>	46%  43% 	40%  43% 	42%  40% 	34%  40% 	29%  46% 
 <p>Facilidade no acesso</p>	46%  37% 	47%  36% 	41%  43% 	39%  34% 	31%  47% 
 <p>Profissionais especializados no idoso</p>	29%  51% 	26%  54% 	27%  46% 	22%  42% 	30%  41% 
 <p>Qualidade do atendimento é adequada</p>	37%  48% 	25%  53% 	30%  47% 	21%  33% 	24%  47% 
 <p>Tempo de espera para o atendimento é adequado</p>	58%  33% 	44%  38% 	41%  38% 	34%  38% 	34%  40% 
 <p>Ambientes são adequados para os idosos</p>	39%  44% 	32%  48% 	29%  45% 	25%  43% 	24%  49% 

Obs.: A pesquisa levou em conta se o entrevistado concorda totalmente, concorda em parte, nem concorda nem discorda, discorda em parte e discorda totalmente. Para esse infográfico foram excluídas as respostas "Nem concorda, nem discorda".

Aplicativo SPinfo60+



Este aplicativo reúne todos os serviços públicos e alguns filantrópicos existentes na cidade de São Paulo, levantados pelo Projeto. Esperamos que ele possa tornar a sua jornada mais digna!



Acesse: <http://spinfo60.pucsp.br>

