



- É assegurada uma distribuição regular e abrangente da informação e é providenciado um acesso coordenado e centralizado.
- Existem serviços de informação e programas de rádio de interesse para pessoas mais velhas.
- É fomentada uma comunicação oral acessível às pessoas mais velhas.
- As pessoas em risco de isolamento social recebem informações personalizadas, fornecidas por pessoas de confiança.
- Os serviços públicos e comerciais providenciam um atendimento amigável e individualizado, quando solicitado.
- A informação impressa – incluindo formulários oficiais, legendas da televisão e textos em cartazes – tem letras grandes e as ideias principais são assinaladas através de títulos simples e escritas a negro.
- A comunicação impressa e oral utiliza palavras simples e conhecidas, em frases curtas e directas.
- Os serviços de atendimento telefónico fornecem as instruções lenta e claramente e indicam à pessoa que os contactou como pode ouvir a repetição da mensagem em qualquer altura.
- O equipamento electrónico como, nomeadamente, telemóveis, rádios, televisores, caixas multibanco e máquinas de venda de bilhetes, tem botões e letras grandes.
- Existe acesso público alargado a computadores e à Internet, sem custos ou com custos mínimos, em locais públicos tais como edifícios governamentais, centros comunitários e bibliotecas.

Serviços comunitários e de saúde

- É disponibilizada uma gama adequada de serviços de saúde e de apoio comunitário, no sentido de promover, manter e restaurar a saúde.
- Os serviços de apoio domiciliário incluem cuidados de saúde, cuidados pessoais e limpeza da casa.
- Os serviços de saúde e de segurança social têm uma localização conveniente e são acessíveis através da utilização de todos os meios de transporte.
- Os lares de terceira idade e a habitação destinada a pessoas mais velhas localizam-se perto de serviços e da restante comunidade.
- As instalações dos serviços de saúde e dos serviços de apoio à comunidade têm uma construção segura e são completamente acessíveis.
- Está disponível informação clara e acessível acerca de serviços de saúde e de serviços sociais para pessoas mais velhas.
- A prestação de serviços é coordenada e administrativamente simples.
- Todos os funcionários são respeitadores, prestáveis e possuem formação para prestar serviços a pessoas mais velhas.
- As barreiras económicas que possam impedir o acesso aos serviços de saúde e de apoio à comunidade são minimizadas.
- A prestação de serviços voluntários por pessoas de todas as idades é encorajada e apoiada.
- Existem cemitérios em número suficiente e de fácil acesso.
- Os planos de emergência da comunidade têm em consideração as vulnerabilidades e as capacidades das pessoas mais velhas.

Lista de verificação de Características Fundamentais das Cidades Amigas do Idoso

A presente lista de verificação de características fundamentais das cidades amigas do idoso foi elaborada com base nos resultados da consulta relativa ao projecto global da OMS, Cidades Amigas do Idoso, efectuada em 33 cidades de 22 países. A lista de verificação constitui simultaneamente uma ferramenta de auto-avaliação das cidades e um instrumento para registo do progresso efectuado. O Guia Global da OMS de Cidades Amigas das Pessoas Idosas contém listas mais detalhadas de verificação de características das cidades amigas do idoso.

Esta lista de verificação destina-se a ser utilizada por indivíduos e grupos interessados em tornar as suas cidades mais amigas do idoso. Para que a lista de verificação seja eficaz, as pessoas mais velhas devem ser envolvidas como parceiros de pleno direito. Ao procederem à avaliação dos aspectos positivos e das deficiências de uma cidade, as pessoas mais velhas comparam a lista de verificação de características com a sua própria experiência relativamente aos aspectos positivos e aos obstáculos existentes na cidade, devendo ter uma participação activa na sugestão de mudanças a efectuar e na implementação e supervisão das melhorias.

Espaços exteriores e edifícios

- Os espaços públicos são limpos e agradáveis.
- Existem espaços verdes e bancos exteriores em número suficiente, bem cuidados e seguros.
- Os passeios estão bem cuidados, livres de obstáculos e são reservados a peões.
- Os passeios são antiderrapantes, suficientemente largos para cadeiras de rodas e têm bermas rebaixadas ao nível da estrada.
- Existem passadeiras para peões em número suficiente e seguras para pessoas com diferentes graus de incapacidade, têm marcas antiderrapantes, estão equipadas com sinais visuais e sonoros e os tempos de travessia são adequados.
- Os condutores dão prioridade aos peões nos cruzamentos e nas passadeiras.
- As ciclovias estão separadas dos passeios e de outras vias pedonais.
- A segurança no exterior é assegurada por uma boa iluminação pública, por patrulhamento policial e pela educação da comunidade.

- Os serviços públicos situam-se perto uns dos outros e são de fácil acesso.
- São tomadas providências especiais de atendimento ao cliente, tais como filas separadas ou balcões de atendimento para pessoas mais velhas.
- Os edifícios estão bem assinalados, tanto no exterior como no interior, têm lugares sentados e casas de banho em número suficiente, elevadores acessíveis, rampas, corrimãos e escadas, bem como chão antiderrapante.
- As casas de banho públicas, tanto no exterior como no interior, são em número suficiente, limpas, bem cuidadas e de fácil acesso.

Transportes

- Os custos dos transportes públicos são coerentes, estão claramente afixados e são acessíveis.
- Os transportes públicos são de confiança e frequentes, inclusive à noite, nos fins-de-semana e nos feriados.

- Todas as zonas e serviços da cidade são acessíveis através de transportes públicos, com boas ligações e percursos e veículos bem assinalados.
- Os veículos são limpos, bem cuidados, acessíveis, não circulam sobrelotados e têm lugares sentados prioritários, sendo essa prioridade respeitada.
- As pessoas com incapacidades têm à sua disposição transportes especializados.
- Os motoristas param nas paragens assinaladas e junto ao passeio, de modo a facilitar o embarque, e esperam que os passageiros se sentem antes de retomarem a marcha.
- As paragens e as estações de transportes têm uma localização conveniente e acessível, são seguras, limpas, bem iluminadas e bem assinaladas, têm lugares sentados adequados e proporcionam abrigo adequado.
- É providenciada aos utentes informação completa e acessível acerca de percursos, horários e instalações para pessoas com necessidades especiais.
- Quando os transportes públicos são demasiado limitados, encontra-se disponível um serviço de transporte voluntário.
- Os táxis são acessíveis e não muito caros e os taxistas são amáveis e prestáveis.
- As vias têm boa manutenção, têm esgotos com tampa e são bem iluminadas.
- O fluxo de tráfego é bem organizado.
- Não existem nas rodovias obstáculos que possam bloquear a visão dos condutores.
- Os sinais de trânsito e os cruzamentos são visíveis e estão bem localizados.
- São promovidos cursos de formação de condutores e reciclagem para todos os condutores.
- As zonas de estacionamento e de largada de passageiros são seguras, em número suficiente e convenientemente localizadas.

- Os lugares de estacionamento e os locais de largada para pessoas com necessidades especiais existem e são respeitados.

Habitação

- Existe habitação em número suficiente e a um preço acessível, em zonas seguras e próximas dos serviços e da restante comunidade.
- Existem serviços de manutenção de habitações e serviços de apoio em número suficiente e a um preço acessível.
- As habitações estão bem construídas e proporcionam segurança e abrigo confortável contra as diferentes condições climatéricas.
- Os espaços interiores e as superfícies do pavimento permitem liberdade de movimento em todas as divisões e espaços de passagem.
- Existem opções e materiais de modificação do lar a preços acessíveis e os fornecedores destes serviços compreendem as necessidades das pessoas mais velhas.
- As habitações de arrendamento público e comercial são limpas, bem cuidadas e seguras.
- É disponibilizada, a nível local, habitação em número suficiente, a um preço acessível e com os serviços adequados, para pessoas mais velhas frágeis e com incapacidades.

Participação social

- Os locais para a realização de eventos e actividades têm uma localização conveniente, são acessíveis, bem iluminados e de fácil acesso através de transportes públicos.
- Os eventos têm lugar a horas convenientes para pessoas mais velhas.
- As actividades e os eventos podem ser frequentados por pessoas sozinhas ou acompanhadas.

- As actividades e os espectáculos têm um preço acessível, sem custos de participação ocultos ou adicionais.
- É fornecida uma boa informação sobre actividades e eventos, incluindo detalhes acerca da acessibilidade das instalações e das opções de transporte para pessoas mais velhas.
- Existe uma oferta variada de actividades, de modo a agradar a uma população idosa com interesses variados.
- São realizadas reuniões que incluem pessoas mais velhas em diversos locais da comunidade, tais como centros recreativos, escolas, bibliotecas, centros comunitários e parques.
- Existe preocupação em incluir pessoas em risco de isolamento social.

Respeito e inclusão social

- As pessoas mais velhas são regularmente consultadas por serviços públicos, de voluntariado e comerciais, acerca da forma como podem ser mais bem atendidas.
- Os serviços públicos e comerciais providenciam serviços e produtos adaptados a necessidades e preferências variáveis.
- Os funcionários que prestam os serviços são amáveis e prestáveis.
- As pessoas mais velhas estão presentes nos meios de comunicação social e são representadas de forma positiva e sem estereótipos.
- Os locais, actividades e eventos destinados à comunidade atraem todas as gerações através da resposta às necessidades e preferências específicas em função da idade.
- As pessoas mais velhas são especificamente incluídas em actividades comunitárias para “famílias”.
- As escolas proporcionam oportunidades para a aprendizagem acerca do envelhecimento e

acerca das pessoas mais velhas e promovem o envolvimento das pessoas mais velhas nas actividades escolares.

- A comunidade reconhece o contributo das pessoas mais velhas, tanto o passado como o presente.
- As pessoas mais velhas com menos posses têm bom acesso a serviços públicos, voluntários e privados.

Participação cívica e emprego

- Existe uma gama de opções flexíveis para voluntários mais velhos, com formação, reconhecimento, orientação e reembolso de despesas pessoais.
- As qualidades dos funcionários mais velhos são valorizadas.
- É fomentada a existência de um conjunto de oportunidades flexíveis e adequadamente pagas, para que as pessoas mais velhas possam trabalhar.
- A discriminação baseada unicamente na idade é proibida na contratação, retenção, promoção e formação dos funcionários.
- Os locais de trabalho estão adaptados a fim de corresponder às necessidades das pessoas com incapacidades.
- São favorecidas e apoiadas as opções de emprego por conta própria para pessoas mais velhas.
- É facultada aos trabalhadores mais velhos formação nas opções pós-reforma.
- Os órgãos de decisão dos sectores público, privado e de voluntariado encorajam e facilitam a participação de pessoas mais velhas como membros.

Comunicação e informação

- Um sistema de comunicação básico e eficaz chega aos residentes da comunidade de todas as idades.