

Morhan

MOVIMENTO DE REINTEGRAÇÃO DAS PESSOAS ATINGIDAS PELA HANSENÍASE

Rua do Matoso nº. 06 – Sala 204 – Praça da Bandeira – RJ

Telehansen® 0800 26 2001 – Tel./fax (21) 2502-0100

Utilidade Pública Lei 3619 de 03/01/91

CNPJ: 433.299.937/0001-18

E-mail morhan@morhan.org.br

Site: www.morhan.org.br

RELATÓRIO TÉCNICO DO TELEHANSEN® 2008

Apoio Nippon Foundation

Por:

Lilian Dutra Angélica da Silva

Assistente Social do Morhan Nacional

Rio de Janeiro

Janeiro de 2009

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

TABELA 1 – ATENDIMENTOS TELEHANSEN® SEPARADOS PELOS MESES DO ANO DE 2008.

TABELA 2 – ACOMPANHAMENTO DA HANSENÍASE NAS CAPITAIS DO BRASIL NO ANO DE 2006.

TABELA 3 – DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO DOS NÚCLEOS DO MORHAN NO BRASIL EM 2008.

TABELA 4 – QUADRO COMPARATIVO ENTRE TOTAL DE LIGAÇÕES - 2008, POPULAÇÃO POR ESTADO – 2007 E NÚCLEOS DO MORHAN – 2008.

TABELA 5 – SÍNTESE DE ATENDIMENTOS ORIENTADOS PELO TELEHANSEN®.

GRÁFICO 1 – ATENDIMENTOS TELEHANSEN® PRESTADOS A CADA ESTADO DO BRASIL - 2008.

GRÁFICO 2 – ATENDIMENTOS COMPARADOS COM POPULAÇÃO ESTIMADA POR ESTADO - 2007

GRÁFICO 3 – PERFIL DA POPULAÇÃO ATENDIDA PELO TELEHANSEN® - 2008

GRÁFICO 4 – PERFIL POR GÊNERO DA POPULAÇÃO QUE FAZ CONTATO COM O TELEHANSEN®.

GRÁFICO 5 – FONTES DE ACESSO AO TELEHANSEN® - 2008

GRÁFICO 6 - EVOLUÇÃO DE ACESSOS À HOME-PAGE DO MORHAN – 2007/ 2009

GRÁFICO 7 – PERGUNTAS REALIZADAS NO ATENDIMENTO TELEHANSEN® - 2008

APRESENTAÇÃO

Com o impulso das lutas do povo brasileiro ocorridas na década de 1980, nasce o Movimento de Reintegração das Pessoas Atingidas pela Hanseníase – Morhan, em 06 de junho de 1981. Fundado por Francisco Augusto Vieira Nunes - o Bacurau¹, Antônio Borges Junior² e outros quatro ex-internos de hospitais-colônia de hanseníase, o Movimento é uma associação civil sem fins lucrativos que objetiva promover medidas educativas para a prevenção, diagnóstico precoce, tratamento, reabilitação, informação, participação e conscientização da pessoa atingida pela doença e toda a sociedade.

O trabalho que o Morhan desenvolve é executado por dezenas de voluntários espalhados pelos seus diversos núcleos no Brasil. São, geralmente, pessoas que tiveram uma experiência ou não com a doença, ou simplesmente são movidas pelo desejo de lutar pela causa. As atividades realizadas pelo Morhan são dirigidas a toda sociedade brasileira, veiculando informações através dos principais meios de comunicação. A instituição também promove gratuitamente reuniões nos centros de saúde, palestras, teatro ou fantoches em escolas, associações, sindicatos, centros comunitários, movimentos sociais e igrejas em diversos Estados do país.

Atualmente, a sede Nacional do movimento situa-se no bairro Praça da Bandeira - Rio de Janeiro RJ e seus núcleos representados em 22 Estados do Brasil. No entanto, grande parte destes Estados possui mais de um núcleo do Morhan. Além disso, existem instituições consideradas filiadas que, embora não tenham constituído fisicamente um núcleo, desenvolvem em seu interior o trabalho do movimento e utilizam-se da força e da pressão social do Morhan para lutar pela garantia de direitos de seus usuários.

A Hanseníase é o objeto de investigação e intervenção social do Morhan. Porém, não é somente por ela ou através dela que o exercício e o projeto-político do movimento é estimulado, mas sim buscando sempre resultados capazes de contemplar a complexidade de toda a dinâmica do ser social. Aliás, como diria o Coordenador Nacional do Morhan:

¹ Ver: Sala de Memória Bacurau em www.casadebacurau.com.br.

² Para se aprofundar da história de vida nos antigos hospitais-colônia até a construção do Morhan, ver: BORGES JÚNIOR, Antonio de Oliveira. Fragmentos da Vida. 2º ed. Salvador: Helvécia, 2000.

“A Hanseníase é só uma desculpa que a gente arrumou para continuar lutando”³. Enquanto tem gente sofrendo as sequelas da doença, ao mesmo tempo, milhões e milhões de pessoas em todo o mundo sofre com a fome, a seca, falta de condições de habitabilidade e todas as formas de desigualdade provocadas pela atual política econômica mundial.

O Morhan se apresenta como um espaço privilegiado para o aprofundamento destes fatores. Há mais de duas décadas, o movimento tem travado importantes lutas e se inserido em diversos campos de articulação, permitindo a maior visibilidade das peculiaridades da hanseníase e das pessoas atingidas por ela. Dentre estes espaços, o Morhan está representado em: Conselho Nacional de Saúde - CNS, Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS, Conselhos Municipais e Estaduais de Saúde, Conselho Nacional da Pessoa com Deficiência – CONADE, Conselhos Estaduais e Municipais da Pessoa com Deficiência, Fórum Nacional de Entidades Nacionais de Patologias e Deficiências e outros Conselhos e fóruns estaduais e municipais de defesa de direitos.

Uma das principais preocupações do Morhan é buscar sempre pensar e agir em conjunto, com e para os interesses coletivos das pessoas atingidas pela hanseníase, de forma que as permita participar ativamente do processo de luta e defesa de um direito. Para atuar nesta proposta, a efetivação das finalidades do Estatuto do movimento social se tornam fundamentais. A mais recente atualização do Estatuto do Morhan foi aprovada na 12º Assembléia Geral Extraordinária em 31 de Julho de 2005. Este Estatuto prevê, dentre outros, os seguintes objetivos básicos:

- Desenvolver trabalhos e materiais educativos visando defender, esclarecer e divulgar direitos e deveres do doente, conscientizando o mesmo, a família, comunidade e profissionais da saúde, através dos meios de comunicação.
- Integrar o movimento a outros movimentos locais, regionais, nacionais e internacionais, em prol dos portadores de deficiência e outras patologias.
- Provocar a participação de voluntários que podem ser pessoas atingidas pela hanseníase – em tratamento ou pós-tratamento – ou mesmo pessoas da comunidade para contatar o paciente de hanseníase não conscientizado, promovendo-o pessoal e socialmente e estimulando-o a participar na reivindicação de seus direitos.

³ Artur Custódio Moreira de Sousa em entrevista realizada no dia 14/10/2008 para a produção de: SILVA, Lilian D. A. da. Movimentos Sociais e Cidadania: Um por todos ou todos por eles? Um estudo realizado a partir do Movimento de Reintegração das Pessoas Atingidas pela Hanseníase – Morhan. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Serviço Social. PUC-RIO, Novembro de 2008.

- Empreender medidas junto aos órgãos competentes, contra qualquer forma de comportamento lesivo aos Direitos Humanos da pessoa atingida pela hanseníase.
 - Providenciar junto aos órgãos governamentais criações de leis que amparem o paciente de hanseníase, oferecendo-lhe bem estar social e econômico.
- Estatuto Nacional - 12º Assembléia Geral Extraordinária 31/07/2005

Os maiores desafios do Morhan são: exigir a efetivação dos direitos inseridos na Constituição brasileira, assegurar alternativas às pessoas que não estejam conseguindo acessá-los e promover a ocupação da população atingida pela hanseníase dos espaços públicos e políticos. O Morhan e seus militantes, desde seu ingresso na sociedade brasileira, têm se debruçado a superar estes desafios. As estratégias adotadas partem do fortalecimento do grupo social organizado a fim de estimular as mobilizações e a pressão frente aos governantes e à própria sociedade, sobre a emergência de condições mais dignas de vida para as pessoas acometidas pela hanseníase.

Seja através da dedicação do voluntariado, seja por meio das instituições que agem como redes e oferecem diretrizes para as demandas do Morhan ou pelo apoio financeiro das entidades que investem no trabalho do movimento, não passariam de sonhos e projetos as ações realizadas pelo Morhan ao longo destes anos. Da mesma forma, vale ressaltar que o empenho voluntário de atores sociais comprometidos com o combate à hanseníase, como artistas, representantes de órgãos nacionais e internacionais, públicos e privados, dentre outros, significa um forte aparelho de mobilização popular através da mídia e da sociedade.

Neste sentido, a central de informações sobre a hanseníase – Telehansen® – se constitui em um importante instrumento na constante batalha contra a desinformação. Através da linha gratuita 0800 26 2001, voluntários do Morhan atendem ligações de todo o Brasil para esclarecer dúvidas, dar orientações sobre a doença, fazer encaminhamentos para centros de referência no tratamento da hanseníase, receber denúncias sobre falta de medicamentos, preconceito, falta de qualidade nos atendimentos nas unidades de saúde, etc.

Pessoas de todo o país, de distintos níveis sócio-econômicos e formações, fazem contato para obter informações, receber apoio, indicação e/ou solicitar material informativo sobre a hanseníase. Através deste canal chegam as principais demandas do movimento social. Por essa razão, o Telehansen® é considerado a “porta de entrada” do Morhan, que

qualifica e aumenta a representatividade das ações do movimento. Na maioria dos casos, é pela mesma via que se dá retorno às solicitações, além da utilização da internet e correios.

É no fortalecimento de suas redes, que os voluntários do Morhan conseguem encontrar resultados para este trabalho. Eles precisam constantemente buscar alternativas e mediações por meio da articulação que já possui junto ao tecido social e tentando ampliá-la ainda mais. Em geral, as providências adotadas originam-se dos contatos realizados com Secretarias e Coordenações Municipais e Estaduais de Saúde, parcerias com Conselhos de Classe, visitas institucionais, envio de ofícios de denúncias, campanhas, etc. Este serviço se apresenta como um trabalho desafiador, que exige constante capacitação profissional.

Sendo único no Brasil com exclusividade na prestação deste tipo de orientações, o Telehansen® recebe aproximadamente 60 ligações por dia e funciona de segunda à sexta-feira das 8:30 às 17:00. Este serviço de informações é o principal objeto de análise deste Relatório que tem a finalidade de apresentar os dados coletados pelos voluntários do Morhan no ano de 2008.

DESENVOLVIMENTO

Assim, no período que compreende os meses de Abril a Dezembro de 2008, foram registradas **4.342** (quatro mil trezentos e quarenta e dois) ligações que corresponde a uma média de 482 (quatrocentos e oitenta e dois) ligações ao mês. Deve-se considerar que este registro de ligações corresponde aos atendimentos realizados durante 9 dos 12 meses do ano. Por motivo de falta de financiamento, no primeiro trimestre de 2008 não houve o funcionamento do serviço de informações sobre a hanseníase – Telehansen®. Sem dúvida, esta ausência impactou no resultado final e na análise dos dados levantados neste relatório.

Se considerarmos que o funcionamento do Telehansen® ocorreu de 1º de Abril a 18 de Dezembro, e que o ano de 2008 ofereceu 184 (cento e oitenta e quatro) dias úteis durante esse período, podemos identificar uma lacuna de 62 (sessenta e dois) dias úteis sem atendimento Telehansen®. Levando-se em conta a mesma média mensal encontrada acima, isso significou uma perda de aproximadamente 1447 (mil quatrocentos e quarenta e sete) ligações não recepcionadas.

Da mesma forma, considerando-se as campanhas ocorridas no final de Janeiro e início de Fevereiro, este número pode ter sido ainda maior, bem como a descontinuidade do serviço pode ter impactado nos meses subsequentes, reduzindo a média mensal de ligações. A tabela abaixo mostra o número de ligações atendidas em cada mês.

TABELA 1 – Atendimentos Telehansen® separados pelos meses do Ano de 2008

MESES	NÚMERO DE LIGAÇÕES
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	249
MAIO	274
JUNHO	342
JULHO	945
AGOSTO	567
SETEMBRO	681
OUTUBRO	479
NOVEMBRO	493
DEZEMBRO	312
TOTAL=	4.342

Fonte: Elaboração própria

Esse levantamento mensal nos revela um equilíbrio nos três primeiros meses de atendimento, tendo ocorrido um significativo aumento no número de contatos a partir do mês de Julho. Tal ascensão pode ser justificada pela realização da campanha informativa sobre a hanseníase do Ministério da Saúde em parceria com o Morhan. Essa campanha teve início em Julho e foi veiculada nos principais meios de comunicação, além de panfletagem e da distribuição em diferentes espaços de cartazes e cartilhas orientando sobre a doença.

As atividades cotidianamente realizadas pelo Morhan, como as apresentações do grupo de teatro em diversos locais do Brasil, em parceria com o Ministério da Saúde – MS, SEGEP e a Secretaria de Vigilância Sanitária – SVS, palestras desenvolvidas em parceria com a Associação Beneficente dos Professores Públicos Ativos e Inativos do Estado do Rio de Janeiro - APPAI, a campanha da Carreta da Saúde em parceria com a FEBRAFARMA , a execução do GAPH – Grupo de Apoio à Pessoa com Hanseníase, oferecido pela equipe de Serviço Social do Morhan Nacional, entre outras, já estimulam e motivam o uso do Telehansen® como uma ferramenta de emancipação social.

Aliás, distribuído por todas as regiões do Brasil, o Morhan consegue através de cada um de seus núcleos, promover a multiplicação das informações indispensáveis sobre a hanseníase, de maneira que o Telehansen® funciona como um veículo fortalecedor desta proposta. O objetivo é ampliar ainda mais este trabalho. Isto porque, onde o Morhan está, está também a emergência da intervenção e articulação social a fim de atuar na defesa dos Direitos Humanos da pessoa acometida pela hanseníase.

Como sabemos, o Brasil possui o segundo maior número de casos de Hanseníase em todo o mundo e primeiro em prevalência da doença e a região Norte, o maior em incidência de casos do país. O Brasil assumiu o compromisso de eliminar a doença para menos de 1 (um) caso para cada 10 (dez) mil habitantes até 2005. O mesmo compromisso fora firmado em 1991 com meta para 2000, o que também não aconteceu. (OPAS, 2005)

Se compararmos os dados representados nas tabelas que seguem abaixo, teremos conteúdo para identificar a real relevância da expansão das informações sobre a hanseníase no Brasil. Embora o Morhan hoje se faça presente em grande parte dos Estados brasileiros, ainda há muito trabalho a ser realizado. Ainda que não conste nas tabelas, o tamanho e/ou número de habitantes de cada Estado ou município para se investigar a proporção da população atingida, parece evidente que a hanseníase deve ser levada cada vez mais a sério pelo governo federal e as organizações da sociedade civil no Brasil.

A Revista RADIS⁴-Comunicação em Saúde da ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública da FIOCRUZ – Fundação Oswaldo Cruz em sua edição nº. 68 de Abril de 2008, alerta para o crescimento do diagnóstico da doença em crianças e adolescentes de até 15 anos de idade nas regiões Norte e Centro-Oeste do país. Assim, quanto mais precoce a disseminação de informações sobre a doença, menores serão os resultados negativos.

Na tabela 2, o mais recente índice registrado pelo Departamento de Informática do SUS – DATASUS, órgão da Secretaria Executiva do Ministério da Saúde, junto ao Sistema de Informações de Agravos de Notificação - SINAM e Programa Nacional para Eliminação da Hanseníase - PNEH da Secretaria de Vigilância em Saúde - SVS do Ministério da Saúde. Foram 111875 pacientes atendidos nas capitais brasileiras em 2006, o que revela a necessidade da priorização da hanseníase como um problema de saúde pública. Vejamos:

⁴ Ver: www.ensp.fiocruz.br/radis

TABELA 2 – Acompanhamento da Hanseníase nas capitais do Brasil no ano de 2006

A HANSENÍASE NAS CAPITAIS DO BRASIL NO ANO DE 2006		
Colocação e Capital	Região do Brasil	Número de Pacientes por Atendimento
1º Goiânia	Centro-Oeste	13412
2º Recife	Nordeste	12134
3º Rio de Janeiro	Sudeste	10218
4º Teresina	Nordeste	8902
5º Fortaleza	Nordeste	8692
6º São Luís	Nordeste	6882
7º Manaus	Norte	5807
8º Cuiabá	Centro-Oeste	5746
9º Belém	Norte	4694
10º São Paulo	Sudeste	4052
11º Brasília	Centro-Oeste	3912
12º Boa Vista	Norte	3674
13º Salvador	Nordeste	3318
14º Aracaju	Nordeste	2209
15º Palmas	Norte	2166
16º João Pessoa	Nordeste	1950
17º Belo Horizonte	Sudeste	1856
18º Rio Branco	Norte	1766
19º Maceió	Nordeste	1745
20º Vitória	Sudeste	1722
21º Porto Velho	Norte	1654
22º Curitiba	Sul	1428
23º Campo Grande	Centro-Oeste	1343
24º Macapá	Norte	1226
25º Natal	Nordeste	825

Fonte: Elaboração própria a partir da adaptação dos dados de Informações de Saúde em www.datasus.gov.br

Certamente, para a melhor compreensão destes números, é necessário considerar os fatores sócio-econômicos das regiões que se destacam com altos índices da doença. O Brasil é um dos ricos países que se apresenta como campeão na má distribuição de sua renda. Na região Nordeste é onde encontramos a maior desigualdade social do país, o que favorece a elevada taxa de incidência da hanseníase na região, uma vez que, as péssimas condições de vida podem provocar baixa resistência imunológica na população local. É exatamente diante deste cenário que o Morhan se insere constituindo seus núcleos, vejamos:

TABELA 3 – Distribuição por Estado dos Núcleos do Morhan no Brasil em 2008

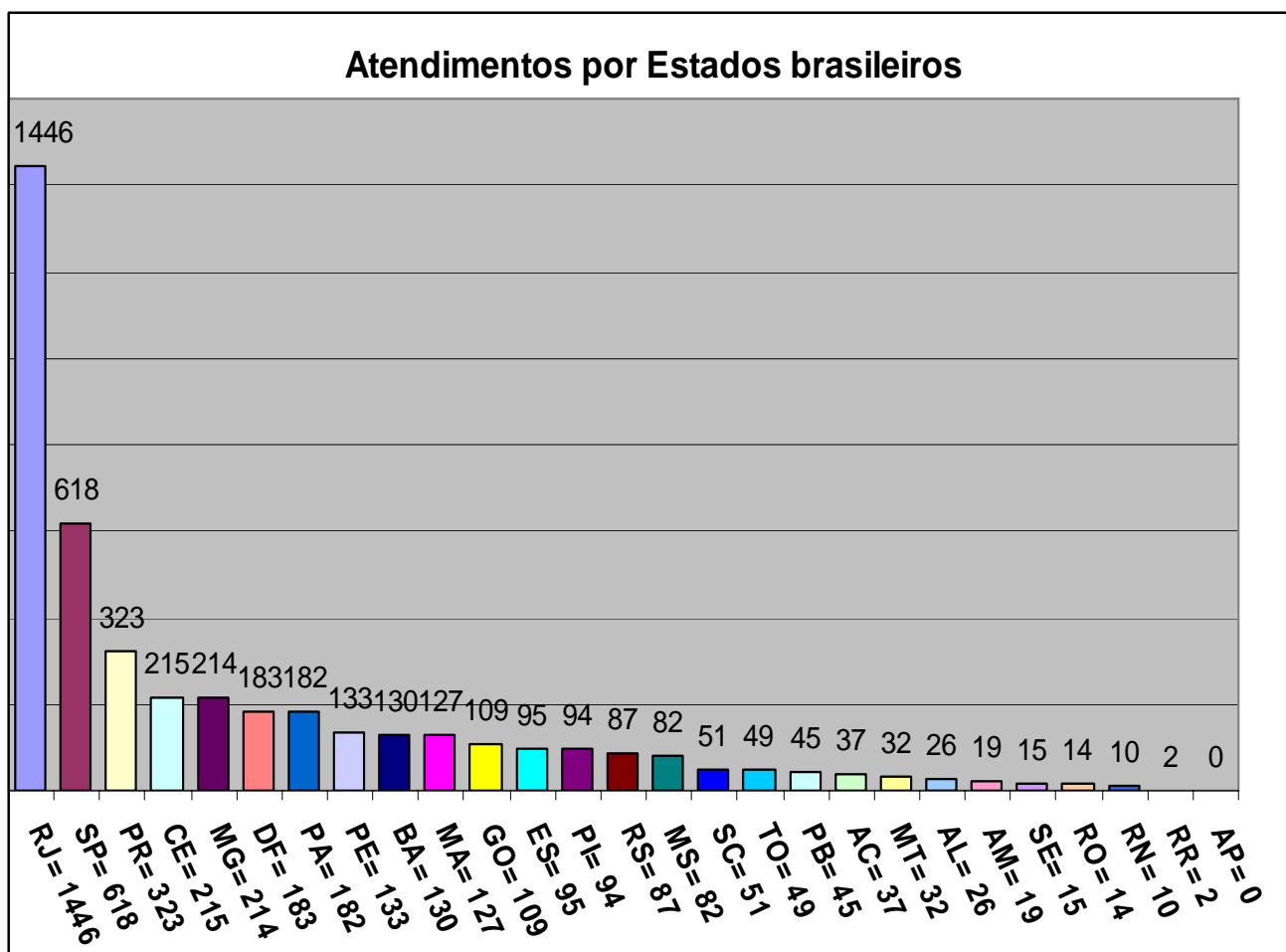
ESTADOS	MUNICÍPIOS DO BRASIL ONDE EXISTEM NÚCLEOS DO MORHAN								TOTAL
AC	Rio Branco				Cruzeiro do Sul				2
AM	Manaus		Labrea			Alto do Juruá			3
BA	Salvador								1
CE	Redenção	Maracanaú	Juazeiro do Norte			Fortaleza	Sobral		5
ES	Cariacica								1
MA	São Luis (pré-núcleo)				Timon				2
MG	Belo Horizonte	Ubá		Betim		Itajubá	Bambuú		5
MS	Campo Grande				Corumbá				2
MT	Juína								1
PA	Belém		Paragominas		Marituba		Parauapebas		4
PB	João Pessoa								1
PE	Paulista				Recife				2
PI	Teresina								1
PR	Piraquara								1
RJ	Italva	Rio de Janeiro		São Gonçalo		Baixada Fluminense ⁵	Niterói		5
RO	Porto Velho								1
RR	Boa Vista								1
SP	Jabaquara	São Bernardo do Campo	Ribeirão Preto	Mogi das Cruzes	Sorocaba	Jundiaí	São Vicente	São José do Rio Preto	8
Obs.: Instituições filiadas são: MG /Teófilo Otoni - AMAS Associação dos Amigos Aliados pela Saúde, GO /Goiânia – Associação de Moradores da Colônia e SC /Campinas - São José.									3
TOTAL GERAL: *Considerando os 4 municípios representados pelo núcleo unificado da Baixada Fluminense, o total passa a ser 52 núcleos do Morhan espalhados pelo Brasil.									49*

Fonte: Elaboração própria.

⁵ A Baixada Fluminense é um Núcleo unificado que representa São João de Meriti, Nova Iguaçu, Duque de Caxias e Queimados.

Assim, o Morhan Nacional localizado no Rio de Janeiro, onde está fixado o 0800 26 2001, acaba por receber e atender também demandas oriundas de todos os Estados do Brasil. No ano de 2008, registrou-se que 26 dos 27 Estados brasileiros foram orientados pelo Telehansen®. O Amapá foi o único Estado que não utilizou o serviço de informações sobre a hanseníase. Dentre estes contatos, 3 pessoas não informaram a origem da ligação e 1 pessoa fez contato de uma cidade localizada na França.

GRÁFICO 1 – Atendimentos Telehansen® prestados a cada Estado do Brasil – 2008



Fonte: Banco de Dados Telehansen®.

É relevante ressaltar que embora no ranking dos Estados com maior número de chamadas no 0800 26 2001, apareçam respectivamente RJ, SP, PR e CE, considerando-se a população estimada de cada Estado do Brasil no ano de 2007, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, este quadro muda de posição. Para uma análise mais adequada do alcance do Telehansen em cada parte do Brasil, torna-se importante levar em conta o número médio de habitantes de cada Estado, bem como a representatividade do Morhan em cada lugar. Assim, o comparativo entre os dados sintetizados na tabela abaixo, nos levará à conclusão do gráfico 2, que revela de outra forma a representação dos contatos realizados por cada Estado ao Telehansen.

TABELA 4 – Quadro comparativo entre total de ligações - 2008, população de cada Estado brasileiro – 2007 e núcleos do Morhan – 2008.

ESTADOS	Nº DE LIGAÇÕES	POPULAÇÃO	NÚCLEOS MORHAN
RJ	1446	15.420.375	8 (4+4 Baixada)
SP	618	39.827.570	8
PR	323	10.284.503	1
CE	215	8.185.286	5
MG	214	19.273.506	6 (5+1 filiada)
DF	183	2.455.903	0
PA	182	7.065.573	4
PE	133	8.485.386	2
BA	130	14.080.654	1
MA	127	6.118.995	2
GO	109	5.647.035	1 (filiada)
ES	95	3.351.669	1
PI	94	3.032.421	1
RS	87	10.582.840	0
MS	82	2.265.274	2

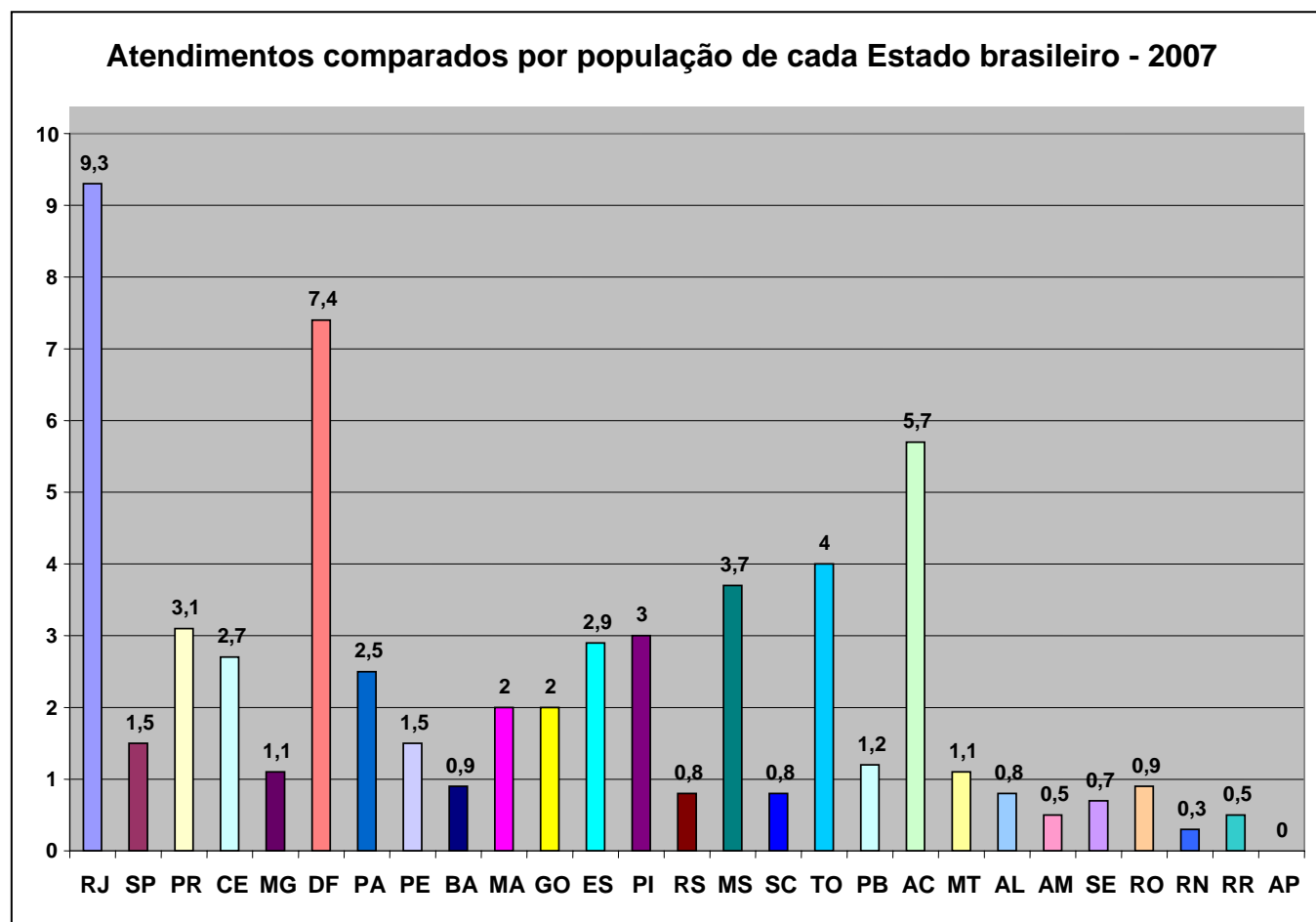
SC	51	5.866.252	1 (filiada)
TO	49	1.243.627	0
PB	45	3.641.395	1
AC	37	655.385	2
MT	32	2.854.642	1
AL	26	3.037.103	0
AM	19	3.221.939	3
SE	15	1.939.426	0
RO	14	1.453.756	1
RN	10	3.013.740	0
RR	2	395.725	1
AP	0	587.311	0
TOTAL:	4338	183.987.291	52

Fonte: Elaboração própria.

A partir destes dados, teremos a construção de um novo cenário que irá considerar a população estimada em cada Estado brasileiro no ano de 2007 para compreendermos a proporção de ligações feitas de cada região ao Telehansen em 2008. Para atingir o resultado exposto no gráfico abaixo, utilizamos a seguinte fórmula: número de ligações multiplicado por 100.000 (cem mil) e dividido pela população estimada de cada Estado, será igual à média de ligações realizadas por cada Estado do Brasil. Vale ressaltar que o valor 100.000 foi tomado como base para a realização deste cálculo, ainda que seja possível realizá-lo também com outro valor referencial.

Relativizando os resultados encontrados no atendimento Telehansen com a média da população de cada Estado, vimos através do gráfico abaixo que a sequência de ordem dos campeões em total de ligações, inicia-se agora com RJ, DF, AC e TO. Desta forma, podemos identificar o papel de utilidade pública adotado pelo Telehansen, que é capaz de atingir de forma proporcional, regiões diferenciadas do Brasil. Sobre o Morhan, é relevante citar que embora exista grande representatividade do Morhan no RJ e este se mantenha em primeiro lugar, ao contrário, em DF e TO não existem núcleos e no AC apenas 2. Vejamos:

GRÁFICO 2 – Atendimentos comparados com população estimada por Estado - 2007

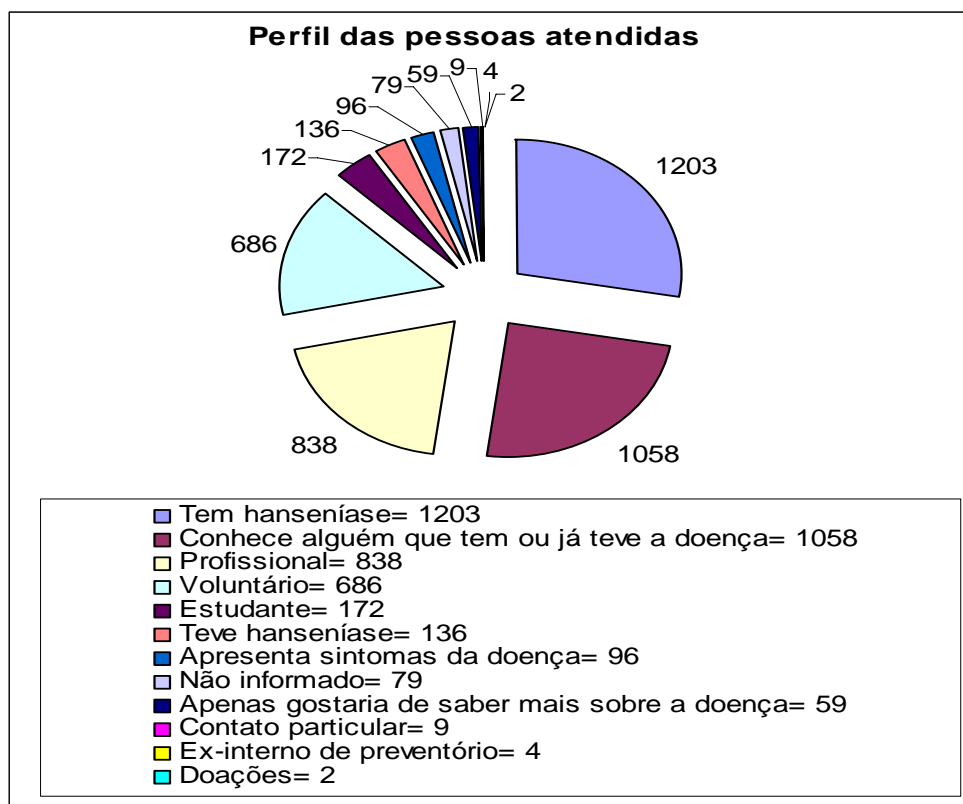


Fonte: Elaboração própria a partir dos dados de: www.ibge.gov.br.

Conseguimos visualizar agora, a diferença da evolução dos dados deste gráfico se comparados ao gráfico 1. Esta distinção, torna-se ainda mais clara quando identificamos que foi mantida a mesma disposição dos dados em ambos os gráficos.

Da mesma forma, torna-se importante investigar o perfil da população demandante do Telehansen®. Neste quesito, tornou-se interessante constatar que a maior parte daqueles que fizeram o contato, possui hanseníase. Porém, não tão longe ficaram as pessoas que só conhecem quem tem ou já teve a doença. Aqui, mais uma vez, fica evidente a relevância do serviço para orientar a sociedade e desmistificar pré-conceitos e pré-noções sobre hansen.

GRÁFICO 3 – Perfil da população atendida pelo Telehansen® - 2008



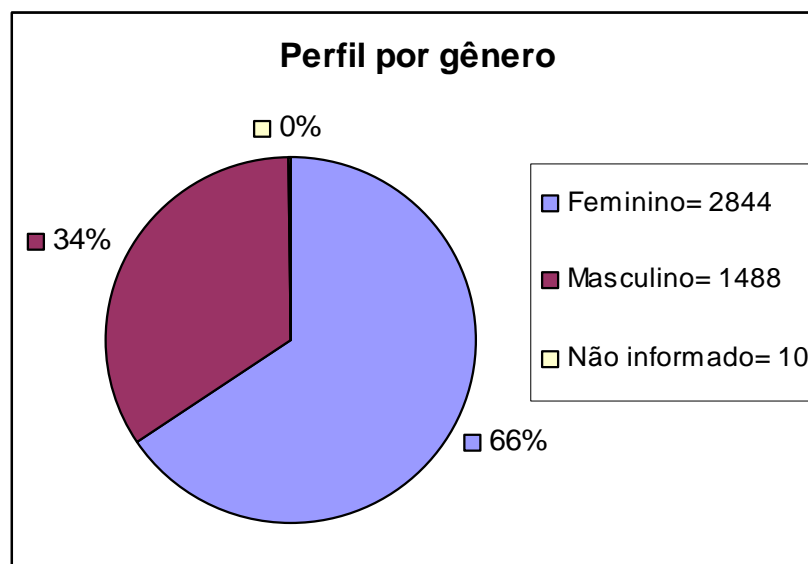
Fonte: Elaboração própria.

Ainda na análise do Gráfico 2, podemos perceber também o caráter preventivo que possui o trabalho desenvolvido através do Telehansen®. É possível concluir que se temos um número significativo de estudantes, pessoas que apresentam os sintomas iniciais da doença e outras que entram em contato apenas para conhecer mais sobre a patologia, temos assim, um serviço capaz de oferecer aos indivíduos um conhecimento precoce essencial para evitar o contágio da doença ou o agravamento da mesma quando já acometido por ela. Outro ponto que merece destaque é a forte presença de profissionais de distintas áreas utilizando-se do canal para obter algum esclarecimento sobre hanseníase ou fazer denúncias a respeito.

Dentre estas pessoas que fazem uso do Telehansen®, é tradicional o registro sempre em maior número da população do sexo feminino. Sabemos que culturalmente é reservado à mulher o papel de *cuidar* da família, oferecendo proteção necessária para preveni-la dos males da vida e da sociedade. Por muitos anos, esta foi a principal atribuição

da figura feminina. Porém, a família se transformou e ganhou novos arranjos. A mulher conquistou um espaço. Hoje, temos lares chefiados por mulheres ou liderados por outros membros da família que não os homens. E embora as desigualdades de gênero ainda sejam gritantes, em especial, a financeira, pesquisas já revelam que as mulheres superaram o grau de instrução masculino. Elas se informam mais e buscam mais conhecimento acerca do que lhe convém. Talvez por isso, a mulher continua no topo dos demandantes do Telehansen®.

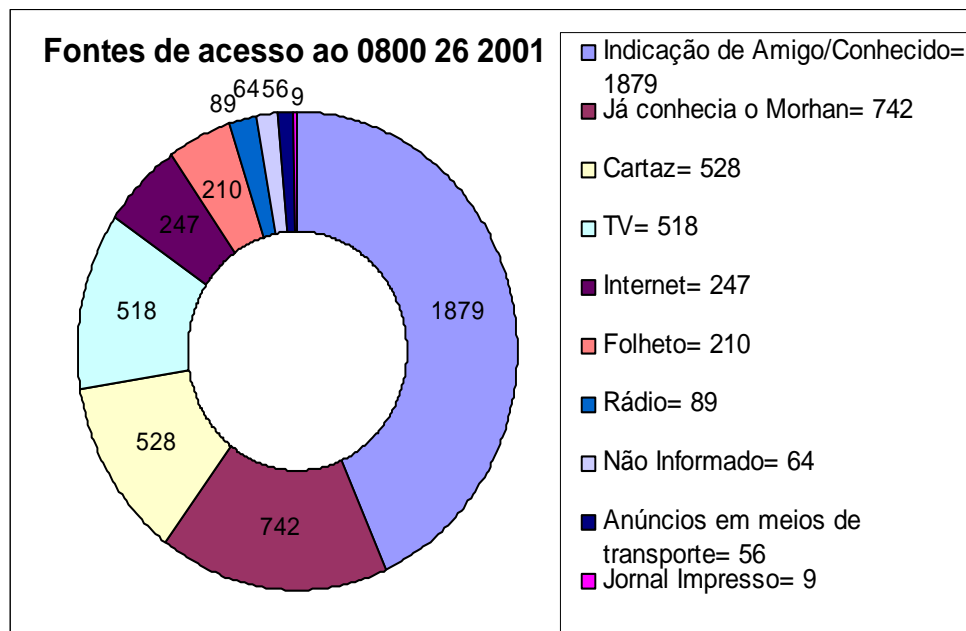
GRÁFICO 4 – Perfil por gênero de quem fez contato com o Telehansen® - 2008



Fonte: Elaboração própria.

Para uma melhor interpretação da dimensão do trabalho realizado no atendimento Telehansen® e uma compreensão do alcance desta atividade, torna-se igualmente necessário identificarmos fontes de origem dos contatos recebidos. O gráfico abaixo nos mostra que quase 50% da população que ligou para o Telehansen® neste período, recebeu a indicação do número do telefone através um amigo ou conhecido. Vimos também que grande parte das pessoas já conhecia o Morhan, seja através dos núcleos do movimento social espalhados pelo país, seja por meio das campanhas executadas em diversos espaços.

GRÁFICO 5 – Fontes de acesso ao Telehansen® - 2008



Fonte: Elaboração própria.

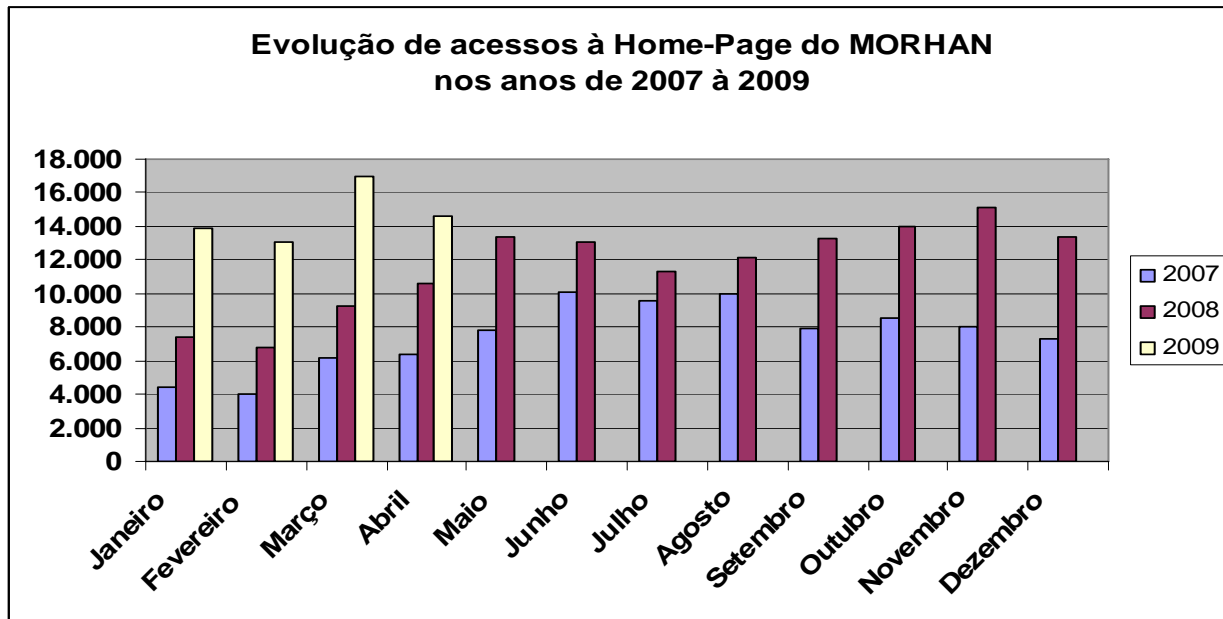
Sobre este aspecto, o que tem nos tomado muita atenção e empenho diz respeito ao crescente aumento na propagação e distribuição de anúncios via canais de comunicação ou impressos, visando atingir ainda outros setores da sociedade. As campanhas informativas sobre hanseníase veiculadas na mídia, geralmente, tem maior repercussão no Telehansen®, uma vez que o 0800 é exibido ou falado pelo anunciante. Em 2008, registramos ligações recebidas tendo como fonte de acesso grandes redes de televisão, como a REDE GLOBO – 292 ligações, SBT – 79, TVE – 55, SEM CENSURA – 25, TV SENADO – 24, REDE RECORD – 24, canais locais – 10, TV BRASIL – 5 e BAND – 4.

Não menos importante, o esforço dos voluntários do Morhan em promover ações a fim de multiplicar cada vez mais informações sobre a hanseníase em variados espaços, também acaba devolvendo ao Telehansen® algumas das principais dúvidas do público alvo. Atividades de panfletagem, apresentações lúdicas, colocação de cartazes em meios de transporte, como metrô, trens, barcas, ônibus e nos demais locais de grande circulação de pessoas, faz o 0800 ser mais divulgado e usado como um veículo de comunicação.

Além disso, são executadas ações em datas comemorativas ou em manifestações, como o Dia Mundial de Combate à Hanseníase, celebrado em diversos lugares em 25 de Janeiro; o ato público denominado: Levante-se e faça a sua parte, que reuniu movimentos sociais de todos os cantos do mundo; manifestações como o Dia de Fazer a Diferença, onde os voluntários do Morhan Nacional prestaram esclarecimentos sobre a hanseníase em uma estação do Metrô Rio; entre outras mobilizações que o Morhan promove ou é convidado a participar. Os Encontros Regionais e Nacionais do Morhan se enquadram nesta relação.

Um outro tópico que também merece destaque no gráfico acima, refere-se ao aumento da busca por informações no site do Morhan – www.morhan.org.br. A cada dia, mais usuários da internet tem exigido a constante atualização do site a fim de acessar dados pertinentes sobre a hanseníase. O Morhan tem trabalhado para aprimorar este serviço. A internet veio assumir um importante papel na disseminação de informações, tornando-se ferramenta essencial das estratégias de ação características dos novos⁶ movimentos sociais.

GRÁFICO 6 – Evolução de acessos à Home-Page do MORHAN de 2007 à 2009

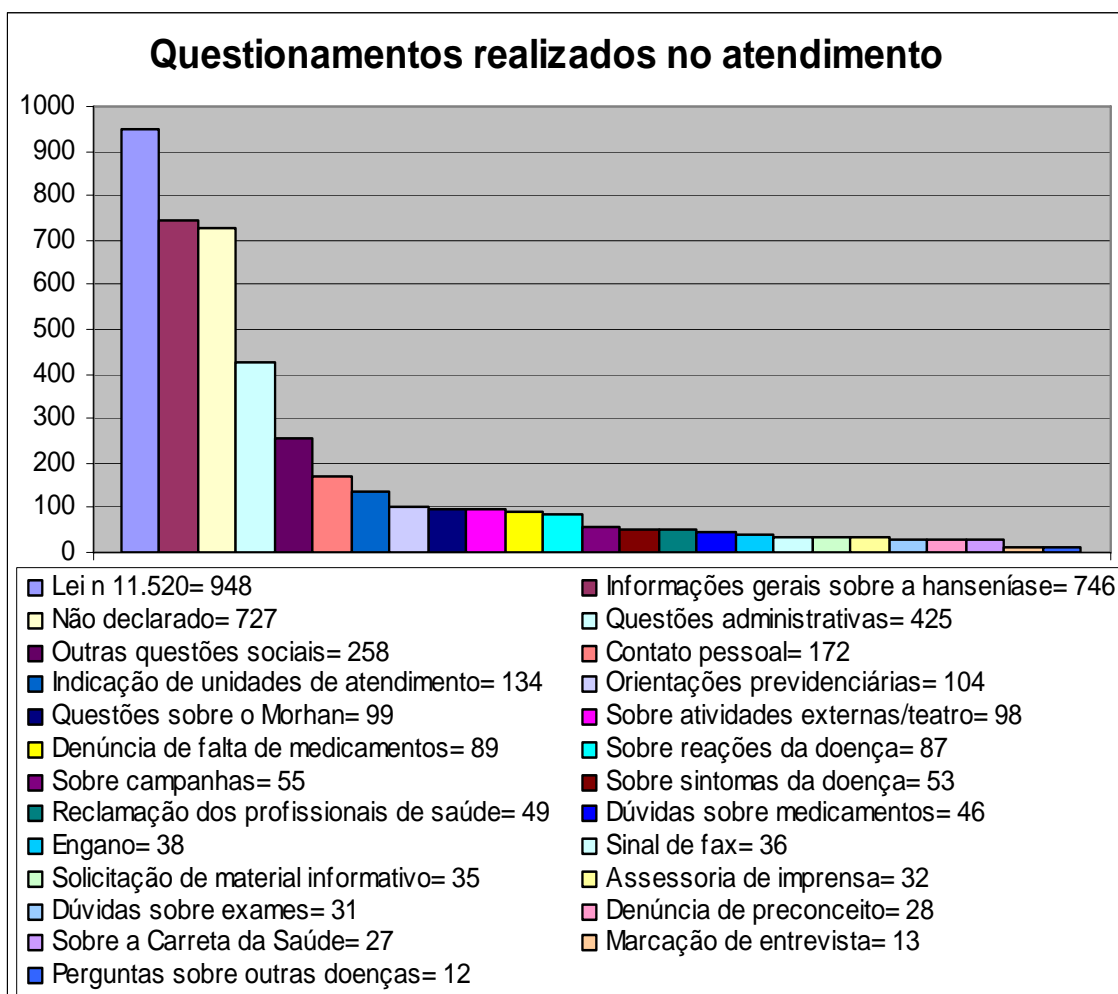


Fonte: Banco de dados do site do MORHAN.

⁶ GOHN, Maria da G. O protagonismo da sociedade civil. Movimentos sociais, ONG's e redes solidárias. Cortez, 2005.

Diante de tudo o que acima foi apresentado, resta-nos então, levantar e analisar quais foram os questionamentos realizados pelos indivíduos no atendimento Telehansen®. Este, porém, se constitui no item que mais nos trará o interesse em querer aprofundá-lo, tendo em vista que nele estão as principais razões para a existência e a manutenção deste serviço. E como já mencionado, o Telehansen® representa a “porta de entrada” do Morhan. Todos os voluntários são convocados a atendê-lo porque possuem o mesmo compromisso de manter a central de atendimento em pleno funcionamento e pelo aprendizado que o mesmo proporciona. Vejamos os dados colhidos por eles:

GRÁFICO 7 – Perguntas realizadas no atendimento Telehansen® - 2008



Fonte: Elaboração própria.

Como podemos identificar, uma das mais frequentes perguntas dos usuários gira em torno da Lei nº 11.520, que desde 2007 ocupa a posição de 1º lugar deste ranking. Esta lei está ligada a uma grande batalha travada há anos no Morhan sobre a possibilidade de uma medida compensatória do governo, uma maneira de retratação pelo tempo de vida social roubado das pessoas que foram obrigadas a viver nos antigos “leprosários”. Desde a caminhada de luta de Bacurau⁷ vinha sendo discutida uma forma de contrapesar (se isso é possível) todo o sofrimento por qual passaram aquelas pessoas em total exílio dentro de sua própria nação. Foram muitas manifestações e pressão do movimento social com as pessoas atingidas pela hanseníase para pleitear aos órgãos governamentais a legitimação de uma pensão especial para essa população.

Somente ao final de 2007 e, a partir da forte presença do Morhan, conquistou-se a Lei Nº 11.520 de 18 de Setembro, garantindo a indenização de R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais) mensais, vitalícia e intransferível, pela vida social arrancada das pessoas submetidas a isolamento compulsório em hospitais-colônia até 31 de Dezembro de 1986. A indenização é retroativa à data da assinatura da MP 373 de Maio de 2007, e acumulativa com benefícios previdenciários. Para alcançar este resultado, os militantes do Morhan precisaram ocupar, por mais de uma vez, as dependências do Palácio do Planalto em Brasília - DF. O Presidente da República chegou a receber membros do Morhan no Gabinete Presidencial. Imagens recentes das mobilizações em Brasília são encontradas no site da instituição: www.morhan.org.br.

O Morhan participou de todo o processo de implementação da Lei, desde a fase da comprovação da situação dos requerentes. Atualmente, acompanha o momento de análise e deferimento das pensões, onde algumas vezes se depara com problemas pontuais. A fim de solucioná-los, o movimento utiliza-se da articulação com a Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República – SEDH, o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e pessoas físicas de influência no meio político-administrativo.

Além disso, a lista semanal fornecida pela SEDH com os nomes das pessoas que tiveram o processo deferido é disponibilizada no site do Morhan e através do 0800 26 2001 - Telehansen®. Sem dúvida, esta pensão representa hoje uma das maiores vitórias daqueles

⁷ Ver Sala de Memória Bacurau em: www.casadebacurau.com.br.

que foram segregados nas antigas colônias de hanseníase. E, como ainda é grande o número de processos a serem analisados pela SEDH, sabemos que por muito tempo o Telehansen® permanecerá recebendo solicitações, reclamações e sugestões de pessoas acerca desta lei e continuará sendo uma via de resposta para as principais demandas dos usuários.

A segunda colocação do ranking de questionamentos feitos ao Telehansen®, fica por conta das informações gerais colhidas sobre a hanseníase. Além das constantes dúvidas dos usuários sobre os sintomas da doença, possíveis sequelas, reações, tratamento e o uso de medicamentos, também são realizadas perguntas acerca do contágio da hanseníase; se ainda existe a necessidade de isolamento compulsório do paciente; se a patologia é sexualmente transmissível ou quais as formas de prevenção da doença, entre outros. Esta categoria de dúvidas mais gerais sobre a hanseníase se deve a alguns fatores, dentre os quais destaco a falta de informações devidas sobre a doença que acaba criando novos mitos e o aumento da discriminação em torno das pessoas acometidas pela hanseníase.

Por estes e outros motivos que, motivado pelas muitas situações de exclusão e de preconceito cometidos na sociedade contra as pessoas atingidas pela hanseníase, o Morhan viu-se obrigado a pressionar as autoridades governamentais para a criação de uma lei que estimulasse a mudança deste cenário. Em 1995, com participação decisiva do Morhan, foi sancionada a Lei nº. 9.010 de 29 de Março do referido ano, que substituiu no Brasil o termo Lepra para Hanseníase. Essa mudança se deu há alguns anos atrás, já pensando em ajudar o fim do estigma em torno da pessoa com a doença rotulada de “leproso” na sociedade, o que é feito até os dias atuais. Porém, como diria o escritor inglês Graham Greene: *“Lepra é uma palavra, não é uma moléstia. Nunca acreditarão que lepra se cura - Palavra não se cura”*.

Muitas pessoas vêem Lepra e Hanseníase como uma mesma coisa e, por isso, não acham necessário diferenciar o termo. Parte deste argumento está no fato de que alguns países ainda denominam a doença como *Leprosy*⁸. Além disso, a Lepra é traduzida na Bíblia como *“toda doença que surge como uma praga na pele do homem e o torna imundo”* (Levítico, 13:3). Esta consideração bíblica deve ser analisada pelo seu caráter histórico e não religioso, evitando assim a propagação de ainda mais preconceito.

⁸ Código Internacional de Doenças.

A discriminação resulta de uma ação ou omissão que violenta os direitos do homem. Os mitos ainda existentes na sociedade sobre hanseníase se devem a fatores como: a desinformação sobre a natureza da doença, sua transmissão, as formas de tratamento; não saber que a patologia tem cura; imaginar que a doença se pega pelo toque, etc. Posturas discriminatórias inibem as pessoas com hanseníase que passam a evitar locais públicos com receio de serem rejeitadas. Toda e qualquer forma de preconceito deve ser denunciada!

É neste sentido, que se torna tão relevante o papel destinado ao Serviço Social do Morhan no atendimento às principais demandas do movimento social. A esta equipe, cabe o trabalho de orientar, encaminhar, mediar relações e intervir por meio de ações que se façam necessárias para a defesa intransigente dos Direitos Humanos das pessoas acometidas pela hanseníase. O Serviço Social no Morhan surge em 2003. O pleito desta equipe técnica na instituição se dá a partir da necessidade de realizar *grupos de auto-ajuda* com pessoas com hanseníase, profissionais da saúde e voluntários, para debater as fases da doença.

Com o passar do tempo, foi-se verificando que seria preciso a fissura do espaço e a ampliação das estratégias de intervenção profissional, uma vez que mostrou-se necessário contribuir para o enfrentamento às adversidades colocadas pela doença em todos os âmbitos da vida do usuário. Para tanto, havia a emergência de compreender quais seriam as maiores dificuldades encontradas por esta população em sua relação com a hanseníase. Dentre as quais verificou-se: o período reacional da doença, sequelas que causam mudanças corporais e limitações físicas, as ameaças à vida diária e a discriminação intra e extra-familiar.

Hoje, como podemos identificar no gráfico 5, são diversas as demandas de caráter social recebidas pelo Telehansen® que necessitam da atuação mais direta de um profissional de Serviço Social. Dentre elas, destacamos as seguintes orientações prestadas pela equipe: Outras questões sociais= 258 atendimentos, Indicação de centros de referência que realizam o tratamento da hanseníase= 134 ligações, Orientações previdenciárias= 104, Denúncia de falta de medicamentos nas unidades de saúde= 89, Reclamação dos atendimentos dos profissionais de saúde= 49 e Denúncia de preconceito= 28. Estes dados totalizam 662 atendimentos prestados via Telehansen® pelo Serviço Social no período.

É relevante explicar que o item Outras questões sociais recebeu esta classificação para sintetizar uma gama maior de questionamentos direcionados ao Serviço Social. Neste

questão estão incluídas, por exemplo, dúvidas sobre: concessão do passe-livre, isenção de imposto de renda e indicação de vagas de trabalho para portadores de necessidades especiais, direcionamentos acerca da Síndrome da Talidomida, providências sobre o TFD – Tratamento Fora Domicílio e marcação de consultas médicas.

Na maioria destes casos, é realizado o Acompanhamento Social em todas as etapas do atendimento, até que o usuário alcance a garantia do direito a qual busca. Outras vezes, torna-se essencial a elaboração de um Parecer Social, o envio de ofícios de notificações e denúncias e/ou uma visita institucional. Sempre que necessária uma investigação mais aprofundada sobre a condição social em que vive o sujeito, é realizada também a visita domiciliar, uma ação entendida como o atendimento educativo e assistencial que objetiva subsidiar a intervenção no processo saúde-doença dos indivíduos. Além disso, o Grupo de Apoio à Pessoa com Hanseníase - GAPH, onde participam doentes, familiares, ex-doentes, voluntários e convidados, possibilita o diálogo entre as pessoas sobre todos estes fatores.

Ainda no âmbito social, cabe ressaltar também as questões-problema encontradas pelos usuários junto a Previdência Social. A hanseníase está classificada como uma doença, assim como outras, que não possui carência de contribuição para que o usuário tenha acesso a um auxílio previdenciário. A pessoa acometida pela doença não é obrigada a ter 12 (doze) contribuições mensais, mas necessitará ter qualidade de segurado, que significa ter tido sua última contribuição no máximo em até 12 (doze) meses atrás. Mesmo dentro do perfil, são inúmeros os casos de atendimento social que identificamos a dificuldade do usuário nesse processo. Muitas vezes, o pedido de auxílio é negado sob a alegação de que a contribuição iniciou-se após o acometimento da doença ou pela “desvalorização” por parte dos médicos peritos das consequências físicas e psicológicas que pode causar a hanseníase.

Certamente, as sequelas provocadas pela hanseníase podem impossibilitar a pessoa de ter a plena capacidade para o trabalho e por isso, necessitar da garantia de um auxílio social. Em um país que se mostra campeão em desigualdade social e econômica, as pessoas que tanto necessitam do aparato de um Estado de Bem-estar, sofrem com a deficiência e a impotência deste sistema. Nestes casos, o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, além de dificultar o acesso do usuário ao auxílio que demanda, seja por desconhecer ou ignorar

as particularidades de certas doenças, destitui um direito básico garantido a todas as pessoas no artigo XXV da Declaração Universal dos Direitos Humanos:

1. Toda pessoa tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência fora de seu controle.

É nesse momento que tendemos a identificar cada vez mais emergencial o Serviço Social estar inserido e desenvolvendo sua ação profissional *in loco*. Como afirma Yazbek (2008), torna-se essencial o assistente social extrapolar os limites de sua atuação para agir na garantia dos direitos dos usuários, em um campo tão contraditório como a Previdência Social. Como afirma a autora:

É dentro desta perspectiva que deve ser situada a emergência, na área da Previdência Social, de um novo pensar e fazer profissional, (...) que vai voltar-se para os interesses dos usuários desta política pública, na busca de garantir-lhes um novo estatuto de cidadania e concretização de direitos. Esse novo pensamento dos assistentes sociais (...). O novo plano, assentado “no conhecimento do real em suas múltiplas determinações” (Brasil, 1994:8) busca construir um modelo teórico metodológico de exercício profissional que realmente contribua com a efetivação de direitos sociais da população usuária desta política social. (YAZBEK apud BRAGA e CABRAL (orgs.), 2008 p. 119).

Assim, podemos analisar como o acesso à Cidadania de diferentes sujeitos sociais, passa pelo esclarecimento da sociedade dos direitos iguais e inalienáveis do ser humano e como este deve fazer para acessar seus direitos. Um dos maiores desafios do Serviço Social no Morhan para a garantia dos Direitos Humanos da pessoa acometida pela hanseníase, é possibilitar o desenvolvimento profundo do usuário no seu processo de formação social, na construção de políticas públicas com recorte para hanseníase e na participação no combate à doença, em uma sociedade mais esclarecida, mais acolhedora e menos discriminatória.

Além de todos estes fatores sociais abordados acima, o Telehansen® também recebe grande número de ligações inerentes a questões que se relacionam ao funcionamento

do movimento social. Temos assim, no gráfico 5, o item classificado como Questões administrativas que aparece com 425 ligações atendidas; o tópico Questões sobre o Morhan com 99 contatos; sobre atividades externas/teatro- 98; assuntos acerca de campanhas- 55; assessoria de imprensa- 32 e marcação de entrevistas com representantes do Morhan- 13.

Este conjunto de pontos mais reservados ao Morhan, dizem respeito a tudo aquilo que envolve o Estatuto do movimento, a manutenção dos espaços onde estão localizados os seus núcleos, a realização de parcerias, a entrada e saída de projetos na instituição, a organização do trabalho e recepção de novos voluntários, a ida do Morhan aos lugares onde é convocado a se fazer presente, a produção de artigos, publicações, matérias e tudo mais ligado ao desenvolvimento das ações do movimento social.

Dos pontos observados neste relatório, talvez, considerados improdutivos em termos de orientações sobre hanseníase, destacam-se ligações sem o registro do motivo do contato, outras pessoais para os voluntários do Morhan, enganos, pedidos de sinal de fax, dúvidas sobre outras doenças e trotes, o que para um serviço 0800, é muito comum ocorrer.

Um dado considerado insuficiente tendo em vista as 4.342 ligações atendidas pelo Telehansen® no período de 9 meses, foram as solicitações de material informativo que trouxe um número de apenas 35 pedidos. Este elemento pode ser relevante apenas para mostrar a necessidade do maior empenho dos atendentes do Telehansen® em divulgar a possibilidade de distribuição de material informativo sobre a hanseníase, via Morhan. O assunto Carreta da Saúde também mostrou pouca visibilidade no Telehansen®, se levarmos em conta o papel sócio-educativo que este projeto possui.

Podemos identificar o trabalho da carreta, como um dos mais recentes ganhos em termos de detecção da hanseníase no Brasil que contribuirá com a proposta de eliminação da doença até 2010. Através do projeto de responsabilidade social de uma empresa privada, em parceria com o Morhan e com o Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde - CONASEMS, foi construída uma unidade móvel que já viaja o país realizando exames precoces da hanseníase. Um empreendimento inovador bastante eficaz para esclarecer o panorama da doença no Brasil, que além de tudo envolve diversos profissionais.

A Carreta da Saúde, como é conhecida, foi lançada no primeiro semestre de 2008. Equipada com 5 (cinco) consultórios e 1 (um) laboratório para a realização de exames de

baciloscopia, o interior climatizado com ar-condicionado dispõe de banheiro e elevador hidráulico para acesso de cadeirantes e idosos. E mais: o transporte tem um palco com sistema de som para apresentações artísticas e projetor multimídia com telão para exibição de filmes. O veículo também possui gerador próprio de energia e capacidade para atender cerca de 15.000 pessoas/ano.

Já nas primeiras atividades da Carreta, que aconteceram em municípios brasileiros priorizados devido à alta taxa de detecção de hanseníase, como São Luiz MA, por exemplo, foram realizadas 902 consultas e detectados 50 novos casos de hanseníase. Hoje a Carreta segue viagem também para os locais que solicitarem sua visita, atendendo à população nas consultas e início ao tratamento dos casos positivos, além dos programas educacionais. Este projeto ainda envolve Agentes Comunitários de Saúde, na conscientização de comunidades para as particularidades da doença, a fim de que todos saibam identificá-la e procure tão logo as unidades de saúde. Estudantes de Medicina, Odontologia, Enfermagem e Serviço Social são convidados a participar como voluntários orientando crianças nas escolas.

CONCLUSÃO

Além das lutas travadas e conquistas já impetradas pelo Morhan ao longo dos seus 27 anos, em favor das pessoas atingidas pela hanseníase, também devem ser consideradas de grande importância as realizações diárias que o movimento alcança focado na política de saúde, por meio do atendimento social e humanizado que presta às pessoas envolvidas com a hanseníase. Cada ligação recebida e orientada pelo Telehansen®, cada encaminhamento e acompanhamento social bem-sucedidos, a cada novo voluntário interessado em contribuir com a causa pela eliminação da hanseníase e a cada indivíduo que descobre no Movimento Social pela Reintegração das Pessoas Atingidas pela Hanseníase, uma nova esperança para montar as balizas que irão reconstruir sua vida, já nos conota a amplitude deste trabalho.

É exatamente nesta direção, que identificamos no Telehansen® sua característica de facilitador dos usuários ao exercício de seus direitos civis, políticos e sociais. Por isso, este relatório poderia ser considerado inconclusivo, caso não tivéssemos a oportunidade de fazer uma breve análise a respeito desta peculiaridade atribuída ao serviço. Para tanto,

faremos uso novamente dos dados apontados no gráfico 5, que mostra os questionamentos feitos pelas pessoas no atendimento Telehansen®.

Se temporariamente, apenas para esta análise, desconsiderarmos os dados tidos como improdutivos em termos de orientações sobre a hanseníase, teremos constatado que mais de 77% (setenta e sete por cento) das ligações recepcionadas pelo Telehansen®, obteve deste serviço uma resposta pertinente ao papel a que ele se destina. Mesmo nos casos em que o questionamento esteve diretamente ligado ao funcionamento do Morhan, levando-se em conta que o foco de atuação do movimento social é contribuir para a formação da Cidadania das pessoas acometidas pela hanseníase, o Telehansen® teve no ano de 2008, uma boa média de produtividade de resposta do serviço.

Para os 23% (vinte e três por cento) dos contatos insatisfatórios, resta-nos colocar no planejamento de 2009 do Morhan, a meta de investir no treinamento dos atendentes do Telehansen® a fim de que os mesmos aprendam a lançar mão de técnicas e estratégias de atendimento capazes de desvelar características até daqueles que exigem não dizer nada sobre si ao usar o 0800. Desta forma, poderemos reduzir consideravelmente este percentual.

Ainda assim, com a proposta de ilustrar melhor a produtividade alcançada pelo Telehansen® no período de Abril a Dezembro de 2008, foi elaborada a tabela abaixo que representa uma síntese geral dos eixos em que ficaram distribuídos os assuntos que foram abordados em cada ligação. É a partir desta tabela que podemos visualizar de forma mais evidente a diversidade das demandas que penetram pelo Telehansen® e que cabe ao Morhan direcioná-las.

TABELA 5 – Síntese dos atendimentos orientados pelo Telehansen®

QUESTIONAMENTO	Nº DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	LEGENDA:
Lei nº 11.520	948	OUTROS ASSUNTOS QUE ENVOLVEM A HANSENÍASE
Informações gerais sobre a hanseníase	746	
Não declarado/trote	727	
Questões administrativas	425	PERGUNTAS DIRETAS SOBRE A PATOLOGIA HANSENÍASE
Outras questões sociais	258	
Contato pessoal	172	

Indicação de unidades de atendimento	134	<p style="text-align: center;">IMPRODUTIVOS</p> <p style="text-align: center;">QUESTÕES RELACIONADAS AO FUNCIONAMENTO DO MORHAN</p> <p style="text-align: center;">ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO SERVIÇO SOCIAL DO MORHAN</p>
Orientações previdenciárias	104	
Questões sobre o Morhan	99	
Sobre atividades externas/teatro	98	
Denúncia de falta de medicamentos	89	
Sobre reações da doença	87	
Sobre campanhas	55	
Sobre sintomas da doença	53	
Reclamação dos profissionais de saúde	49	
Dúvidas sobre medicamentos	46	
Engano	38	
Sinal de fax	36	
Solicitação de material informativo	35	
Assessoria de imprensa	32	
Dúvidas sobre exames	31	
Denúncia de preconceito	28	
Sobre a Carreta da Saúde	27	
Marcação de entrevista	13	
Perguntas sobre outras doenças	12	
TOTAL: 4.342 LIGAÇÕES		

Fonte: Elaboração própria.

Diante de tudo o que foi apresentado acima, encontramos base para retomar a argumentação inicial desta conclusão sobre o Telehansen® como via de acesso dos usuários aos direitos civis, políticos e sociais. Esta afirmação pode ser justificada partindo-se da construção da seguinte reflexão:

- **DIREITOS CIVIS:** são potencializados quando o usuário é estimulado a ocupar espaços de formação social, como de profissionalização, de cultura, lazer, entre outros, e participar das mobilizações e campanhas em favor das pessoas acometidas pela hanseníase. A grande relevância do exercício deste direito está no fato de que em um passado, não tão distante, esta população sofreu as mais diversas formas de segregação social.

A medida de isolamento compulsório foi uma política sanitária que, embora tenha sido adotada a fim de evitar a transmissão da doença, acabou representando uma arbitrária violação dos direitos contidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, em

especial ao artigo XII: *“Ninguém será sujeito a interferências na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem a ataques à sua honra e reputação. Toda pessoa tem direito à proteção da lei contra tais interferências ou ataques”*. Diferente disso, as pessoas foram arrancadas de seus lares que eram incendiados, afastadas dos filhos e demais familiares para serem mantidas em asilos-colônia separadas por sexo e com seu direito de ir e vir cerceados.

Mesmo após a descoberta do microorganismo causador da doença, essa prática de exílio em pleno território nacional, durou anos, deixando sequelas que ainda se refletem na sociedade. Segundo a Cartilha Hanseníase e Direitos Humanos, do Ministério da Saúde (2008): *“Muitas pessoas isoladas, quando saíram dos hospitais-colônia, não puderam se integrar à sociedade, ou não foram recebidos pelos familiares e tiveram de voltar ao espaço onde viveram a maior parte de suas vidas”*. O que ficou garantido a estes sujeitos, mesmo após a desobrigação do isolamento compulsório no Brasil e a derrubada dos muros, foi o exercício diário para tentar re-presentar-se e re-construir-se na sociedade.

Na perspectiva de contribuir para a desconstrução deste cenário, identificamos nos atendimentos registrados através do Telehansen®, ações capazes de incentivar o exercício de ir e vir das pessoas atingidas pela hanseníase. Dentre elas, as questões ligadas às campanhas e atividades externas, recebimento de denúncias, indicação de locais de atendimento, etc.

- **DIREITOS POLÍTICOS:** mais diretamente relacionados ao perfil esclarecedor assumido pelo Telehansen®. O Morhan é um movimento social auto-declarado apartidário e como tal, utiliza-se de caminhos alternativos para atuar na defesa dos interesses do público-alvo da hanseníase. Há que se ter claro que, não se reconhecer integrante de partido político, não significa que a cobrança e imposição da presença frente às autoridades governamentais sobre questões pertinentes à hanseníase, deva ser feito de forma limitada. Ao contrário, é justamente não vestindo nenhuma camisa, que o Morhan consegue se inserir em diversos espaços de luta de distintas correntes ao mesmo tempo, atingindo assim, uma gama cada vez maior de entidades, associações civis e demais instituições que aderem a causa.

No passado, as pessoas vítimas do isolamento compulsório, também tiveram seu direito de votar controlado. Os doentes que viviam nas antigas colônias eram submetidos a ter de entregar seu título eleitoral aos gestores locais para evitar a possibilidade de contágio da doença nas pessoas fora das colônias consideradas saudáveis. Aliás, para evitar qualquer chance de contato com as pessoas que não tinham a doença, as colônias possuíam moeda própria identificada em uma de suas faces por “Hospício de Lázaro”. Nenhuma ação podia ser tomada sem a supervisão dos gestores sob pena de reclusão na prisão também existente nas colônias. Uma real sociedade limitada, impedindo pessoas do exercício da cidadania.

Contudo, a formação da Cidadania no Brasil é interpretada como um processo complexo e historicamente definido. Diferente da lógica descrita por Marshall (1967), aqui os direitos sociais vieram na frente, despontando em meio à supressão dos direitos políticos e da redução dos direitos civis provocadas pela ditadura. Os direitos políticos, curiosamente surgem no regime militar. Mas, para Carvalho (2008), cidadão pleno seria aquele que fosse titular dos três direitos. Quem possuísse a garantia de apenas um destes, seria um cidadão incompleto. Por isso, para o autor, a Cidadania plena no Brasil é um ideal quase inatingível.

Hoje, o Morhan estimula as pessoas atingidas pela Hanseníase a participar cada vez mais das decisões políticas que envolvem o país. Mais do que isso, através do Telehansen®, os usuários também são convocados a se fazer presente nas manifestações políticas feitas pelo movimento em prol dos objetivos coletivos desta população. Por meio do atendimento Telehansen®, é realizado ainda o esclarecimento sobre quais são os direitos políticos dos cidadãos e como fazer para acessá-los.

- **DIREITOS SOCIAIS:** sem dúvida, os que mais são abordados durante os atendimentos no Telehansen®. Estes representam a segurança à educação, à saúde, ao lazer, ao trabalho e à Previdência Social em caso de doença, velhice, morte de arrimo de família ou desemprego involuntário. Os direitos sociais são também as grandes vítimas das mudanças ocorridas na economia mundial. A assistência social que deveria atender aos “necessitados” desprovidos dos meios de subsistência, é a mais atingida com as conseqüências destruidoras do capital. O grau de pobreza da população em geral, eleva cada vez mais, o número de demandatários por auxílios e

benefícios sociais, provocando uma grande preocupação da ordem capitalista. Como distribuir auxílios, sem permitir o desestímulo ao trabalho? A assistência é muitas vezes tida como geradora da “dependência” e do “abuso” dos recursos sociais.

No caso das pessoas acometidas pela hanseníase, toda a ingrata herança deixada pelos efeitos negativos da doença, pode responder a diversas causas na atualidade que permeiam a dinâmica social destes indivíduos. Especialmente, a fragilização das condições de acesso ao mercado de trabalho e ausência da representatividade da Carteira Profissional de Trabalho, que se expressa como exigência legal da cidadania na sociedade brasileira. A maioria dos egressos das antigas colônias de hanseníase, ainda não conseguiu se qualificar profissionalmente ou apresentam limitações físicas que os impedem de certas atividades.

Na área da saúde, o quadro também não é nada animador. Como todo brasileiro, a pessoa acometida pela hanseníase tem o direito ao atendimento integral por uma equipe de profissionais da saúde que pode ajudá-lo na cura, na prevenção de incapacidades e na reabilitação da doença. Esta equipe deve ter: médico, enfermeiro, técnico de enfermagem, fisioterapeuta, agente comunitário, terapeuta ocupacional, psicólogo, assistente social e outros. Também se constitui direito do usuário, conhecer a doença que o atingiu e receber orientações sobre o diagnóstico e tratamento que está sendo realizado. Porém, são péssimas as condições e um grande despreparo dos atendimentos nas unidades de saúde pública.

Em relação à deficiência física, cabe ao Estado oferecer aos usuários a garantia do acesso e da acessibilidade: acesso aos direitos sociais para ser respeitado com um membro da sociedade e acessibilidade para poder se locomover com segurança pelos diferentes espaços que convenha. Vale ressaltar que o dever do Estado não exclui a responsabilidade da família, das empresas e de toda a sociedade. É por isso, que o Morhan se faz presente.

Através do Telehansen®, é exercitado frequentemente a disseminação de quais são os direitos sociais das pessoas acometidas pela hanseníase. Além disso, é por este canal que muitas vezes, é exigido a efetivação de algum que não esteja sendo acessível ao usuário. É desnecessário citar que mais de 50% (cinquenta por cento) dos questionamentos realizados via Telehansen®, estão relacionados à ausência ou dificuldades de acesso à um direito social do indivíduo. Dentre estes direcionamentos oferecidos via Telehansen®, temos: a Lei Nº. 11.520, orientações sobre os direitos do paciente junto ao Sistema Único de Saúde -

SUS, informações sobre a Previdência Social, divulgação de vagas de trabalho para pessoas com deficiências e mais todos os encaminhamentos prestados pelo Serviço Social.

A constituição da cidadania das pessoas acometidas pela hanseníase foi e continua sendo um processo demasiadamente construído através de passos curtos. Recentemente, os direitos sociais têm recebido um maior destaque para estes indivíduos. Especialmente, com as novas aquisições e mudanças na legislação brasileira para atender estes usuários. Mesmo assim, temos evidenciado como o campo social se mostra tão fragilizado para estes sujeitos. Desta forma, para assegurar um atendimento qualificado às pessoas, todos os voluntários do movimento social, incluindo a equipe de Serviço Social do Morhan, deve se empenhar na atualização frequente sobre leis, decretos, medidas provisórias, benefícios, auxílios, direitos e deveres, dentre outros fatores que se direcionam à população atendida pelo Morhan.

Certamente, o aprofundamento teórico e empírico feito sob a proposta de analisar as reflexões e questionamentos realizados neste relatório, nos leva a identificar uma relação recíproca entre o Morhan, como um movimento social, e a formação da Cidadania das pessoas atingidas pela hanseníase. Com todas as medidas que podem ser aprimoradas a fim de garantir um melhor resultado em suas ações, o trabalho que é executado no Telehansen® se mostra como um aparelho social de grande relevância no Brasil.

Sem duvida, o Telehansen® qualifica a intervenção do MORHAN nos processos políticos e de análise dos problemas nas políticas publicas destinadas as pessoas atingidas pela doença. E como se fosse uma excelente amostragem das estratégias de saúde publica, humanização, assistência social, direitos humanos, processos de informação, comunicação e educação entre outros. Um serviço que pode ser interpretado pelas palavras de Geraldo Vandré: *“Vem vamos embora que esperar não é saber, quem sabe faz a hora não espera acontecer”*.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A Bíblia Sagrada. Levítico, 13:3 – *As leis acerca da praga da lepra*. Traduzida em Português por João Ferreira de Almeida. São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil, 1995.

BORGES JÚNIOR, Antonio de O. Fragmentos da Vida. 2º ed. Salvador: Helvécia, 2000.

BRAGA, Léa e CABRAL, Maria do S. R. (orgs.) Serviço Social na Previdência: trajetória, projetos profissionais e saberes. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

CARVALHO, José M. de. Cidadania no Brasil: o longo caminho. 8º ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006. 236 p.

GOFFMAN, Erving. Estigma – notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.

GOHN, Maria da G. O protagonismo da sociedade civil. Movimentos sociais, ONG's e redes solidárias. Cortez, 2005.

MARSHALL, Thomas. H. Cidadania, classe social e status. RJ: Zahar, 1967. 220 p.

OMS. Guia Para Eliminação Da Hanseníase Como Problema De Saúde Pública. 1ª ed. Suíça. 2000.

SANTOS, Wanderley G. dos. Cidadania e justiça: a política social na ordem brasileira. Rio de Janeiro: Campus, 1979. 138 p.

SILVA, Lilian D. A. da. Movimentos Sociais e Cidadania: Um por todos ou todos por eles? Um estudo realizado a partir do Movimento de Reintegração das Pessoas Atingidas pela Hanseníase – Morhan. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Serviço Social. PUC-RIO, Novembro de 2008.

TELLES, Vera da S. Direitos Sociais: afinal do que se trata? Belo Horizonte: UFMG, 1999.

VELLOSO, Alda Maria Py e ANDRADE, Vera. Hanseníase: curar para Eliminar - Porto Alegre: Edição das Autoras, 2002.

Decretos, Leis e Medidas Provisórias

Lei Nº. 9.010 de 29 de março de 1995.

Lei Nº. 11.520 de 18 de Setembro de 2007.

Medida Provisória no 373, de 24 de maio de 2007.

Documentos da Instituição

Relatório Técnico do Serviço Social, 1º semestre de 2007.

Livro de Ocorrências do Serviço Social, 2007 e 2008.

Hemerografia

www.morhan.org.br acesso em 13, 21, 26 e 28/01/2009.

www.ensp.fiocruz.br/radis acesso em 18/12/2008.

www.casadebacurau.com.br acesso em 10, 18 e 24/12/2008.

www.planalto.gov.br acesso em 28/01/2009.

www.datasus.gov.br acesso em 28/01/2009.

www.ibge.gov.br/estadosat/ acesso em 31/01/2009.

Filmografia

Buena Vista Internacional. Diários de motocicleta. Estados Unidos, 2004. VHS, 128 m.

Vídeo Saúde Distribuidora. Os Melhores Anos de Nossas Vidas. Brasil, 2003. VHS, 65 m.