



# FDC

Fundação para o Desenvolvimento da Comunidade



Maputo, Maio de 2021



Alô Vida!



82149 OU 1490



84146



1490



Investing in our future

## The Global Fund

To Fight AIDS, Tuberculosis and Malaria

- Breve Historial do Projecto
- Passos Dados
- Temas a Serem Cobertos
- Sistema de Comunicação
- Pacote de Serviços
- Capacidade de Atendimento
- Horário de Atendimento
- Investimento Realizado
- Publicidade/Divulgação
- Sustentabilidade
- Ponto de Situação

- ❑ O AlôVida é um Serviço (linha telefónica) que se propõe no esclarecimento de dúvidas em saúde em tempo real, de forma anónima e gratuita para os utentes;
- ❑ Foi desenhado no ano 2001 no âmbito do Projecto corredor de esperança. Era apenas uma linha da estratégia de comunicação de Massas.
- ❑ Começou a operar no 1º de Dezembro de 2002, e nessa altura fazia esclarecimento das seguintes doenças :  
ITS/HIV/SIDA/SSR

## Cont.

4

- ❑ Faz registo de dados não identificativos do utente (nos casos em que este aceita disponibilizar os dados) para uma base de dados.
- ❑ Este serviço é gerido pela FDC, com o apoio das empresas TmCel, Vodacom e Movitel que cumprindo com a sua responsabilidade social **garantem a gratuidade do serviço.**
- ❑ No ano de **2012** passou para MISAU como resultado duma parceria entre a MISAU, FDC & JHUCCP (Projecto PACTO) e provedores de telefonia móvel e fixa.

O Serviço AlôVida consiste numa central telefónica, onde faz a gestão das chamadas recebidas.

- Sistema PABX
- Possui uma base de dados;
- Faz análise estatística de dados;
- Possui um sistema de medição do fluxo da demanda dos utentes;
- Pode ser programada para fazer mensagem de texto(SMS)
- Pode ser programada para gravar as conversas para posterior avaliação

Responder em tempo real as dúvidas da população em geral sobre Saúde. Simultaneamente faz-se um levantamento das principais dúvidas da população para alimentar a estratégia de actuação do FDC/MISAU na área de prevenção e mitigação de doenças bem como na produção de material IEC, assim como traçar extratégias de advocacia.

Para além de chamadas, o serviço faz o envio de SMS's de alerta e ou promoção de saúde para os utentes

Neste momento conta com 20 Atendentes e faz o esclarecimento nas seguintes áreas :

- ITS/HVI/SIDA;
- Cancro do colo de Útero;
- Ebola;
- Circuncisão Masculina;
- VGB;
- Geriatria (Doenças do Idoso);
- Nutrição
- S S R;
- Cólera;
- Malária;
- Fistula Obstétrica;
- Cancro da Próstata;
- Raiva
- Corona Vírus

- É Anónimo e gratuito (*a gratuidade do serviço é a única forma de garantir um acesso generalizado onde haja telefone*);
- “Não-presencial” (*permitindo que questões de foro íntimo sejam colocadas, já que não é face-a-face*);
- Oferece esclarecimento em línguas nacionais feito por 14 profissionais treinados para o efeito;
- Colhe dados genéricos que podem ser úteis para outros serviços, dando informação sobre o nível e qualidade de conhecimento sobre o HIV, Malária e outras doenças;
- É acessível em todo o país, em tempo real, sendo a informação providenciada de forma consistente, constante e com qualidade fiável

- Português
- Inglês
- XiChangana
- Bitonga
- XiChope
- Emacua
- XiSena
- Elómwè
- CiShona
- Echuabo
- CiNhandja



The screenshot shows a web browser window with the URL `192.168.10.2:8081/alovida/home.jsf?jfwid=Q0eUy_ZMT134rIO7O5TFprLZkFmC6L5C8fVRPS2_0`. The page title is "Registrar Nova Chamada". A sidebar on the left contains navigation items: Chamadas, Administração, Relatórios, and Utilizadores. The main content area displays a registration form with the following fields:

- Número de Telefone\*: +258
- Género: N/A
- Provincia: --- Seleccione ---
- Distrito: --- Seleccione ---
- Estado Civil: N/A
- Faixa Etária: N/A
- Filhos?: N/A
- Empregado?: N/A
- Nível Acadêmico: N/A
- Fonte de Informação: N/A

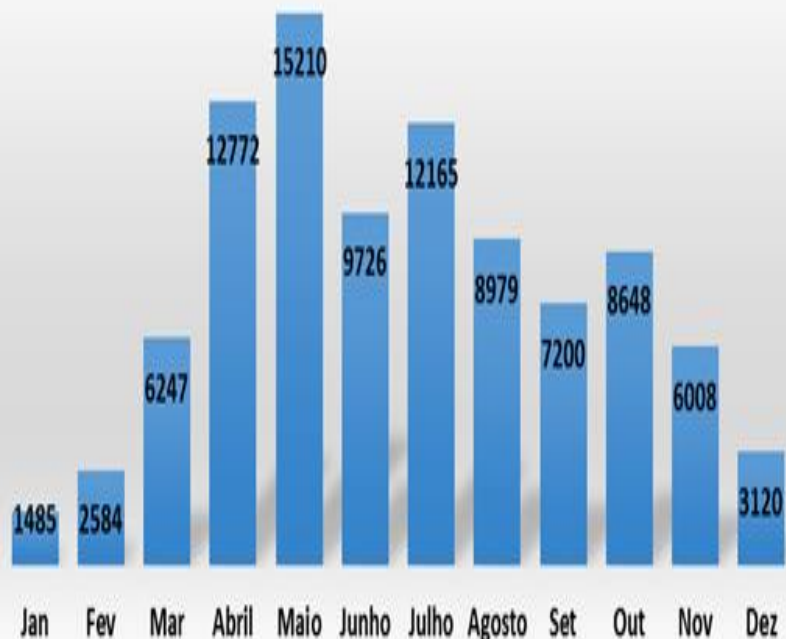
Below the form is a search box labeled "Pergunta" with the text "Nenhuma Questão encontrada". At the bottom, there is an "Observações" field and an "Activate Windows" watermark.

Número de chamadas recebidas :

- De 2001 à 2010 o Serviço atendeu mais de **3650,356 utentes (Alcançados na FDC)**
- De 2012 à Setembro de 2019 o Serviço atendeu a cerca de **432.2321 utentes (Alcançados no MISAU)**
- Esclarecidas **167. 354** dúvidas de utentes da plataforma PENSA
- Enviou **225.245** SMS's para os utentes com os seguintes conteúdos temáticos: HIV, TB, Malária, Circuncisão Masculina, promoção do AlôVida, Fistula Obstétrica, Raiva



**Fig.1 - Número de chamadas recebidas pelo serviço (N=94.144)**



**Fig.3- Número de chamadas de acordo com a faixa etária do Utente (N= 94.144)**

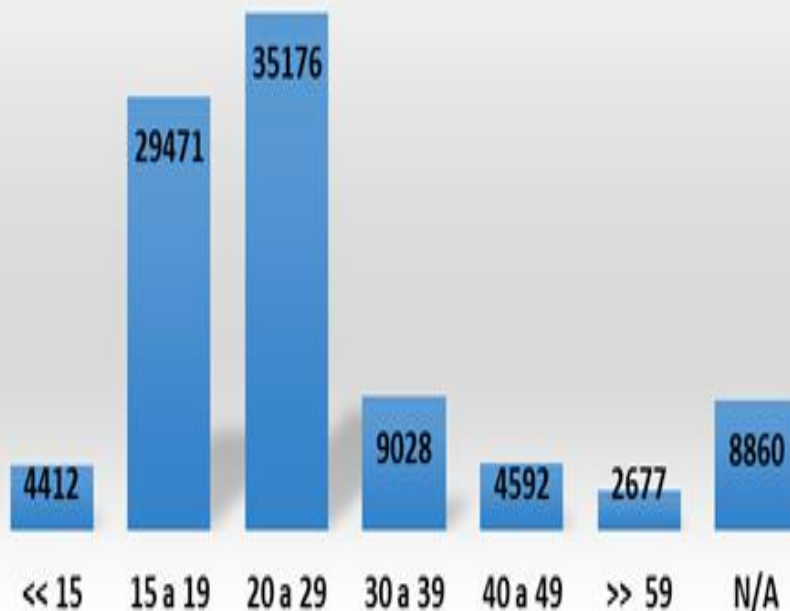




Fig. 4-Número (%), de ligações de acordo com o sexo do Utente (N=94.144)

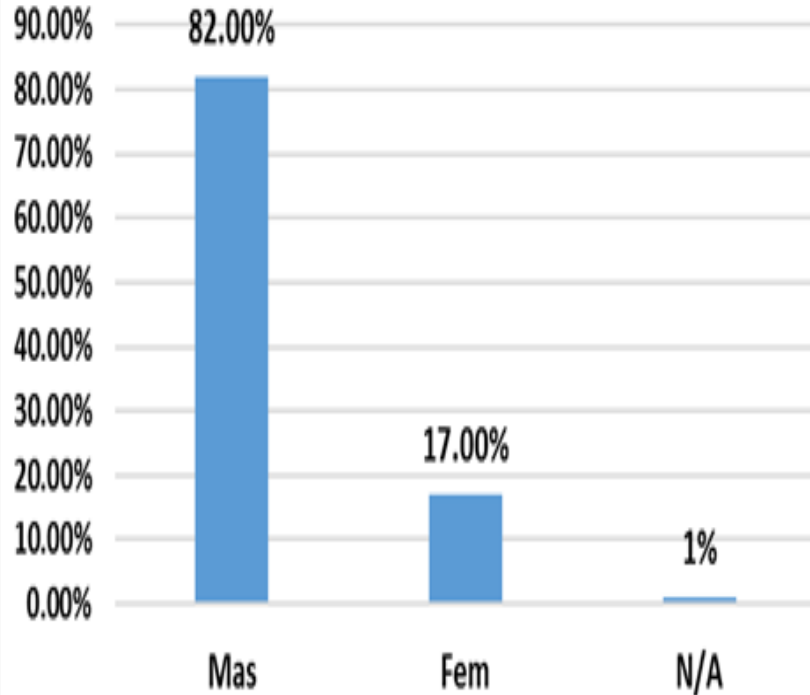
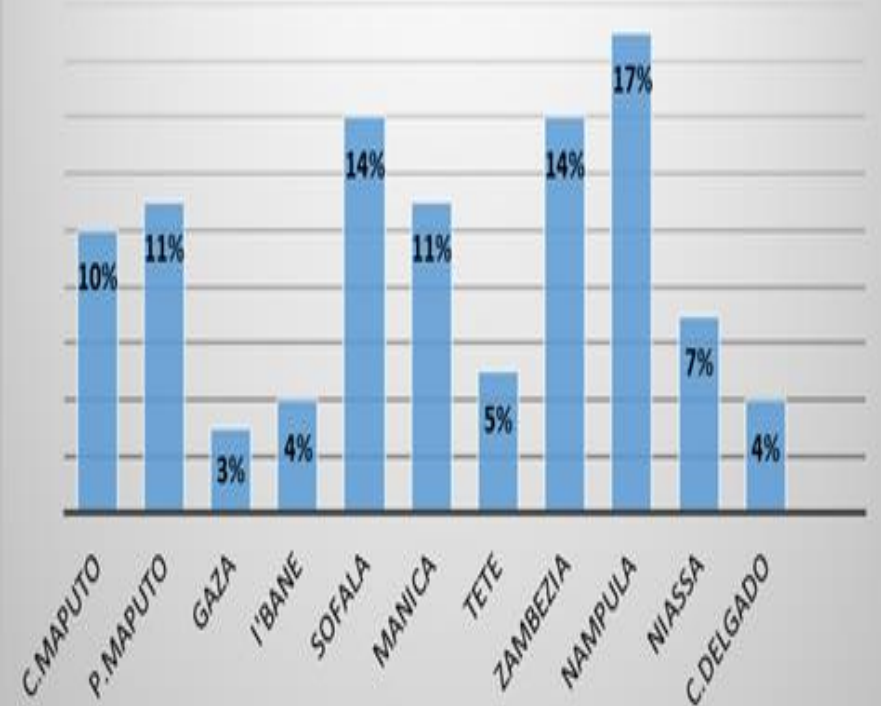
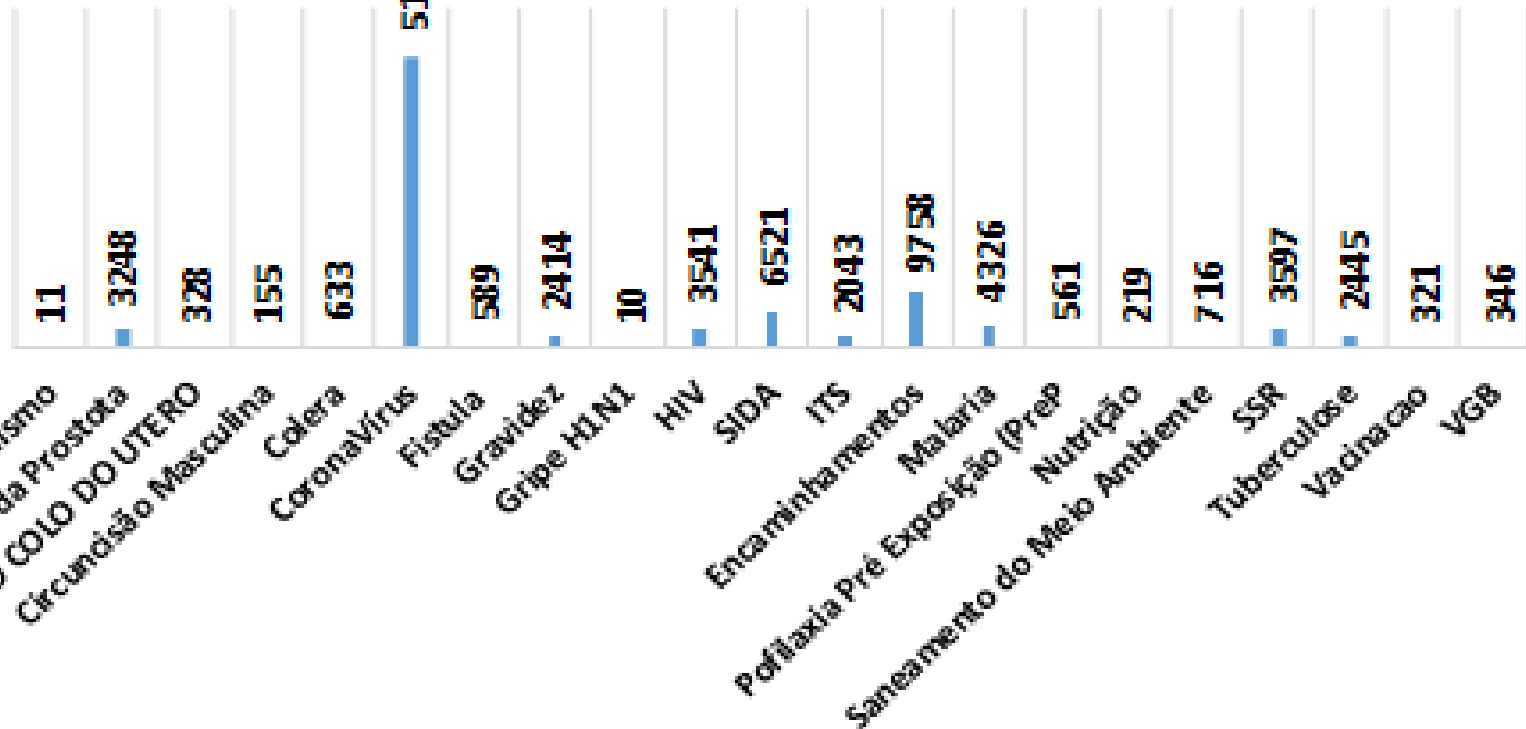


Fig. 6 -Número (%) de chamadas de acordo com a proveniência do Utente (N=94.144)





**Fig 8. Número de ligações de acordo com a preocupação do utente (N=93.423)**







# OBRIGADO

