



**FACULDADE TEOLÓGICA E FILOSÓFICA RATIO**  
**CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

**JUCILEUDA PEREIRA DE SOUSA**

**AS AÇÕES REALIZADAS PELO CENTRO DE REFERÊNCIA  
ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) EM  
FORTALEZA-CE NA GARANTIA DOS DIREITOS SOCIAIS DA  
POPULAÇÃO IDOSA**

Fortaleza - CE  
2015.

**JUCILEUDA PEREIRA DE SOUSA**

**AS AÇÕES REALIZADAS PELO CENTRO DE REFERÊNCIA  
ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) EM  
FORTALEZA-CE NA GARANTIA DOS DIREITOS SOCIAIS DA  
POPULAÇÃO IDOSA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora do Curso de Serviço Social da Faculdade Teológica e Filosófica Ratio, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, sob a orientação da Prof<sup>a</sup> M<sup>ê</sup>. Virzângela Paula Sandy Mendes.

Fortaleza – CE.

2015.

J91a Sousa, Jucileuda Pereira de.

As Ações Realizadas pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) em Fortaleza-Ce na Garantia dos Direitos Sociais da População Idosa. / Jucileuda Sousa. Fortaleza, 2015.  
88 fls. Enc.

Orientador(a): Profa. M<sup>º</sup>. Virzângela Paula Sandy Mendes.

Monografia (Graduação) – Faculdade Ratio, Curso Serviço Social.

1. Política de Assistência Social 2. Direitos Sociais - violação 3. Idoso I. Profa. M<sup>º</sup>. Virzângela Paula Sandy Mendes II. Faculdade Ratio, Graduação em Serviço Social III. Título

CDD 361  
CDU 364

**JUCILEUDA PEREIRA DE SOUSA**

**AS AÇÕES REALIZADAS PELO CENTRO DE REFERÊNCIA  
ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) EM  
FORTALEZA-CE NA GARANTIA DOS DIREITOS SOCIAIS DA  
POPULAÇÃO IDOSA.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora do Curso de Serviço Social da Faculdade Teológica e Filosófica Ratio, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, sob a orientação da Prof<sup>a</sup> M<sup>ª</sup>. Virzângela Paula Sandy Mendes.

Aprovado em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. M<sup>ª</sup>. Virzângela Paula Sandy Mendes (Orientadora)  
Universidade Estadual do Ceará e Faculdade Ratio

---

Prof<sup>a</sup>. M<sup>ª</sup>. Ana Paula da Silva Pereira.  
Universidade Estadual do Ceará e Faculdade Ratio

---

Prof<sup>a</sup>. M<sup>ª</sup>. Kelly Maria Gomes Menezes  
Universidade Estadual do Ceará e Faculdade Ratio

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho a minha querida e amada Mãe, Lucineide de Sousa Pereira, que sempre foi um exemplo de vida para mim. Aos meus queridos irmãos, Jucileuton, Jucicleuta e Jessicleuda, que sempre me apoiaram com palavras de motivação.

Ao meu amor, Lucas Henrique, que sempre se mostrou paciente e compreendeu todos os momentos em que estive ausente, dedicando-me, exclusivamente ao curso de Serviço Social.

## AGRADECIMENTO

Primeiramente agradeço a Deus, que sempre foi e será meu alicerce, meu tudo, e que a cada dia me ajuda a superar os desafios que me foram colocados na vida, e em especial nesse último semestre, por tranquilizar meu coração nas angústias e ansiedade que senti durante todo este período; por isso, obrigada, Senhor, por sua presença e por me permitir senti-lo ao meu lado! Só assim percebi que conseguiria vencer mais esta batalha, mesmo diante dos obstáculos que tive que enfrentar.

E, não posso deixar de expressar meu agradecimento a minha família, que também esteve sempre comigo, me apoiando e me fortalecendo, incessantemente, com palavras de motivação. Obrigada a você minha querida Mãe, que me fez observar que nada na vida é fácil, mas que, com esforço, conseguimos atingir nossos objetivos. Sempre levo comigo suas palavras de motivação em meu coração, e me orgulho de ser sua filha, pois sua história de superação me faz cada vez mais não desistir de lhe dar alegrias.

Obrigada aos meus queridos irmãos pelo apoio e incentivo, por estarmos juntos, mesmo que distante dos olhos, e ainda assim, conseguimos ter a cumplicidade de poder nos ajudar mutuamente. Quero que saibam que vocês residem em meu coração. Amo vocês!

Ao meu querido e amado, Lucas Henrique, que constantemente esteve ao meu lado e não mediu esforços pra me ajudar quando precisei de sua compreensão e dedicação. Obrigada, meu amor, pelo apoio, pelas palavras de motivação e por ser muito mais que um namorado; você é o amigo e companheiro de todas as horas que toda mulher gostaria de ter ao lado. Obrigada, Amor, por sua paciência e por acreditar que sou capaz, e compreender que todo esforço foi válido. Te Amo!

A minha querida amiga Rafaela Sampaio, que acompanhou toda a minha trajetória desde o meu ingresso à Faculdade; com ela pude compartilhar minhas angústias, tristezas e alegrias. Nossa! Foram muitas as coisas que vivenciamos juntas e, com a ajuda de Deus, conseguimos superar todos os desafios que apareceram no decorrer dessa caminhada. A ela, só tenho a agradecer pelo carinho e pela amizade sincera e verdadeira, e que assim seja para todo o sempre.

Não poderia deixar de agradecer, também, as minhas amigas Edna Claudia e Sílvia Rafaela, pela amizade sincera e pelo companheirismo.

A minha querida professora e orientadora Virzângela Paula Sandy Mendes, que me acolheu com todo carinho, a quem oferto minha eterna gratidão pela paciência e ter se portado como uma verdadeira mãe para mim, motivando-me a cada passo em que precisei de suas tão prestimosas orientações.

Às Assistentes Sociais do CREAS, Luciana e Stefhane, que me receberam muito bem, e se mostraram dispostas em ajudar, mostrando empenho e dedicação; também pude vivenciar o trabalho que ambas realizam na unidade, e isso enriqueceu muito minha pesquisa.

Ao curso de Serviço Social que me proporcionou adquirir um olhar crítico e diferenciado em meio a uma sociedade que nos revela tantas desigualdades e injustiças sociais; por outro lado mostrou-me que é possível lutar para garantir e ampliar direitos sociais em igualdade de condições a todos, sem distinção de origem social, seja ela de que natureza for.

Para concluir, agradeço a todos que estiveram comigo e puderam contribuir, de forma direta ou indiretamente, para a conclusão dessa trajetória, pois não foi nada fácil finalizar toda essa etapa; afinal, o Trabalho de Conclusão de Curso requer dedicação, determinação, foco, fé e muito amor. Obrigada a todos!

*O envelhecimento é um direito personalíssimo e a sua proteção um direito social, nos termos da Lei e da legislação vigente.*

*(Artigo 8 – Estatuto do idoso)*

## **RESUMO**

O presente trabalho de conclusão de curso tem a finalidade de analisar as ações realizadas pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social do Bairro Luciano Cavalcante em Fortaleza-Ce. A unidade atende sob a política de assistência social, que tem como objetivo efetivar os direitos sociais dos idosos e de quem dela necessitar. O objetivo deste trabalho foi pesquisar as demandas recebidas pela instituição direcionadas ao público idoso, analisar o trabalho dos profissionais da unidade e identificar as ações utilizadas por esses profissionais para garantir ao público idoso seus direitos sociais. Trata-se de estudo de natureza quali-quantitativa, no qual participaram alguns profissionais da unidade. Na pesquisa de campo, as técnicas e os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram: a entrevista semiestruturada, observação direta não participativa, análise documental das denúncias registradas na instituição, diário de campo, roteiro de entrevista e registro de voz, seguindo assim com os procedimentos éticos através do termo de consentimento livre e esclarecido. Os resultados procedentes deste estudo, diante das inúmeras demandas institucionais, bem como do quantitativo de denúncias de violação de direitos da pessoa idosa, apontaram que o número de profissionais é insuficiente para a eficácia dos atendimentos ali realizados, o que compromete a concretização dos direitos sociais dos idosos. Além disso, foi destacado, neste estudo, a fragilidade das redes socioassistenciais, além da insuficiência de recursos materiais, o que também dificulta a efetivação do trabalho desses profissionais.

Palavras-chave: Política de Assistência Social. Direitos Sociais. Violação. Idoso.

## **ABSTRACT**

This course conclusion work aims to analyze the actions taken by the Specialized Reference Center Social Neighborhood Luciano Cavalcante Assistance in Fortaleza-Ce. The unit meets under the social welfare policy, which aims to give effect to the social rights of the elderly and those who need it. The objective of this study was to investigate the demands received by the institution directed to the elderly population, review the work of the unit staff and identify the actions used by these professionals to ensure the elderly public their social rights. It is a study of qualitative and quantitative nature, attended by some professionals of the unit. In the field research, the techniques and instruments used for data collection were: a semi-structured interview, not participative direct observation, document analysis of complaints registered in the institution, diary, interview script and voice record, thus following with ethical procedures through the free and informed consent. The results coming from this study, given the numerous institutional demands and the quantity of complaints of violation of rights of the elderly, they pointed out that the number of professionals is insufficient for effective consultations held there, which compromises the achievement of social rights the elderly. Moreover, it was highlighted in this study, the fragility of social assistance networks, and insufficient material resources, which also hampers the effectiveness of the work of these professionals.

**Keywords:** Social Assistance Policy. Social Rights. Violação. Idoso.

## **LISTA DE SIGLAS**

**BPC** - Benefício de Prestação Continuada

**CEDI-CE** - Conselho Estadual dos Direitos do Idoso Ceará

**CIAPREVI** - Centro Integrado de Atenção e Prevenção à Violência Contra a Pessoa Idosa

**CNDI** - Conselho Nacional dos Direitos do Idoso

**CRAS** - Centro de Referência de Assistência Social

**CREAS** - Centro de Referência Especializado de Assistência Social

**FONSEAS** - Fórum Nacional de Secretários(as) de Estado da Assistência Social

**FRD** – Ficha de Registro de Denúncias

**FUNCI** – Fundação da Criança e da Família Cidadã

**IBGE** - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

**ICICT** - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde

**ILPIs** - Instituições de Longa Permanência para Idosos

**IPEA** - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

**IPECE** - Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará

**LA** - Liberdade Assistida

**LOAS** - Lei Orgânica da Assistência Social

**MDS** - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a fome

**MP-CE** - Ministério Público do Ceará

**MPE** - Ministério Público Estadual

**NASF** – Núcleo de Apoio à Saúde Familiar

**NOB-RH** – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos.

**OMS** - Organização Mundial de Saúde

**ONU** – Organização das Nações Unidas

**PAEFI** - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

**PIA** - Plano Individual de Atendimento

**PNAS** - Política Nacional de Assistência Social

**PNI** - Política Nacional do Idoso

**PRODIDE** - Direitos do Idoso e do Portador de Deficiência

**PSC** - Prestação de Serviços à Comunidade

**RENADI-CE** – Rede Nacional de Proteção e Defesa dos Direitos do Idoso no Ceará

**SETRA** – Secretaria do Trabalho, Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

**SUAS** - Sistema Único de Assistência Social

**SUS** – Sistema Único de Saúde

**UECE** – Universidade Federal do Ceará

**UNIFOR** – Universidade de Fortaleza

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1. Crescimento do Envelhecimento Populacional.....	13
1.2. Objetivo da Pesquisa. ....	18
1.3. Metodologia.....	19
<b>2. OS DIREITOS DA PESSOA IDOSA NA CONTEMPORANEIDADE.....</b>	<b>23</b>
2.1. Trazendo a Discussão dos Conceitos de Idoso, Velho e Terceira Idade .....	23
2.2. Política Nacional do Idoso (PNI).....	28
2.3. O Estatuto do Idoso x Direitos da Pessoa Idosa.....	33
<b>3. A VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA E A POLITICA DE ASSISTENCIA SOCIAL. ....</b>	<b>40</b>
3.1. Tipologias das Violências Cometidas Contra o Idoso .....	40
3.2. O que é o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)? .....	46
3.3. Principais Demandas Recebidas pelo CREAS Referente ao Idoso: Um Relato dos Dados de Campo.....	51
3.4. O Trabalho realizado por alguns profissionais do CREAS .....	56
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>66</b>
<b>5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>68</b>
<b>6. APÊNDICES.....</b>	<b>76</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>80</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

### **1.1.Crescimento do Envelhecimento Populacional.**

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2000), em 2050, a previsão de idosos no mundo será de um quinto da população brasileira. Esse crescimento mundial é um fenômeno que está ocorrendo, gradativamente, no decorrer dos anos. Em 1950, eram cerca de 204 milhões de idosos no mundo; já no ano de 1998, quase cinco décadas depois, este público alcançava 579 milhões, o que registrou um crescimento de quase 8 milhões de pessoas idosas, por ano. As estatísticas apontam que, em 2050, a população idosa será de 1.900 milhões; esse quantitativo refere-se à população infantil com idade entre 0 e 14 anos. Uma das justificativas para esse fenômeno é o aumento verificado desde 1950.

As estatísticas do IBGE mostram, claramente, portanto que, nos dias atuais, uma em cada dez pessoas tem 60 anos ou mais de idade; em 2050 essa relação demonstrará que para cada cinco pessoas, uma será idosa, no mundo todo, e que, entre os países desenvolvidos, teremos uma pessoa idosa em cada três viventes. Segundo as pesquisas, o número populacional de idosos com 100 anos de idade ou mais, aumentará 15 vezes; com isso a estatística realizada em 1999 de que havia 145.000 pessoas idosas, passará para 2,2 milhões em 2050. Essa população centenária, no Brasil, equivalia a 13.865 no ano de 1991; já em 2000 equivalia a 24.576 pessoas centenárias, representando, portanto, àquela época, um aumento de 77%. O estado de São Paulo tem o maior número de pessoas com 100 anos ou mais de idade (4.457), na Bahia (2.808), em Minas Gerais (2.765) e no Rio de Janeiro (2.029).

A população idosa, do Brasil, poderá ultrapassar os 30 milhões nos próximos 20 anos, que deverá representar quase 13% da população ao final desse período. Segundo o censo do ano de (IBGE, 2000), a população de 60 anos ou mais, era de 14.536.029, diferente dos dados do ano de 1991, que era de 10.722.705. Isto significa que, no início da década, a população idosa representava 7,3%, e no ano de 2000, a estatística já atingia 8,6%. Vale ressaltar que o número da população idosa vem crescendo

rapidamente, comparado com a proporção de crianças. No ano de 1980, existiam cerca de 16 idosos para cada 100 crianças; no ano de 2000 esse número praticamente dobrou, passando para quase 30 idosos para cada 100 crianças. A principal responsável pela queda desta taxa foi a fecundidade, onde o número de crianças reduziu consideravelmente, enquanto que pela busca de uma qualidade de vida cada vez melhor, a população idosa aumenta progressivamente. Um exemplo interessante é o grupo das pessoas de 75 anos ou mais; estes tiveram o maior crescimento relativo (49,3%), isso nos últimos dez anos, no que se refere à população total de idosos. No Brasil, em média, as mulheres vivem oito anos mais que os homens por se preocuparem mais com a saúde, já os homens só procuram atendimento médico quando realmente precisam.

A tendência do envelhecimento populacional brasileiro consolidou-se, mais uma vez, na nova pesquisa do IBGE (2010). Nessa pesquisa, 23,5 milhões dos brasileiros têm 60 anos ou mais, o dobro registrado no ano de 1991, quando a faixa etária avaliava 10,7 milhões de pessoas neste contexto. Comparando com o ano de 2009 (última pesquisa divulgada) e 2011, o grupo das pessoas idosas aumentou 7,6%; portanto, mais de 1,8 milhões de pessoas; há dois anos, esse número era igual a 21,7 milhões.

No Ceará, a população de idosos com 60 anos ou mais, aumentou 61% em dez anos; isso porque os dados do censo 2010 confirmam que esse contingente etário está em 1,063 milhão de pessoas. No ano 2000, esse valor era de 658,9 mil. O último estudo do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), que avalia as condições de funcionamento e infraestrutura das instituições de longa permanência para idosos (ILPIs), no Brasil, elaborado entre os anos de 2007 e 2008, aponta que, no Ceará, só havia 30 instituições com esses pré-requisitos. É importante salientar que nessas instituições estavam abrigados 929 idosos, quando a capacidade total das instituições era de, no máximo, 816 idosos abrigados. Os 929 acolhidos representavam 0,1% da população de idosos, e, de acordo com a pesquisa do (IBGE), no ano de 2007, referia-se a 733 mil pessoas. Quatro anos depois, esse número populacional cresceu 45%, alcançando 1,063 milhão, e a quantidade de ILPIs continua a mesma, mas o número de abrigados foi reduzido.

De acordo com o Conselho Estadual dos Direitos do Idoso (CEDI-CE), esse contingente está em 887, porém, ainda excede a capacidade. Conforme o coordenador do Núcleo de Defesa do Idoso e Pessoa com Deficiência do Ministério Público do Ceará (MP-CE), Francisco Nildo Façanha Abreu, o contexto é preocupante, pois há um número crescente de violência e maus-tratos contra a pessoa idosa devidamente certificado pelo Ministério Público Estadual (MPE), no ano de 2007.

Segundo o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE), os dados estatísticos do ano de 2008 mostram que existem 914.514 idosos no Estado, o que equivale a 10,8% da população de idosos, demonstrando um crescimento significativo de pessoas idosas.

Juntamente com o crescimento da população idosa, temos também o aumento da violência contra elas, revelando um fenômeno que cresce cada vez mais na sociedade; tanto isto é verdade, infelizmente, que foram registradas 1.050 denúncias de violência contra a pessoa idosa no Estado do Ceará (Tribuna do Ceará, 2012), e as vítimas mais comuns são mulheres com mais de 60 anos, e as principais violências são: abuso financeiro, violência psicológica e a negligência, que ocorre mais comumente no âmbito familiar. É perceptível o crescimento da violência, tanto que se tornou um fato preocupante e problemático para as autoridades, como por exemplo, a saúde pública.

De acordo com um levantamento divulgado pelo Conselho Estadual dos Direitos do Idoso (CEDI-CE), no ano passado 27,5% dos casos registrados de violação de direitos são referentes à violência patrimonial, em seguida aparecem os casos de negligência com 19,8%, e em terceiro lugar, o abandono, que representa 16,5%.

A última pesquisa realizada pelo censo (IBGE, 2010), aponta que o Estado do Ceará tem, ao todo, 909.475 pessoas com mais de 60 anos, o que equivale a 10,76%, do número de seus habitantes. Até maio deste ano, o Centro Integrado de Atenção e Prevenção à Violência Contra a Pessoa idosa (CIAPREVI), registrou 2.360 denúncias, uma média de 50 casos por mês.

Esses dados se projetam em um contexto onde o idoso é reconhecido como um cidadão de direitos. O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003),

regulamenta os direitos assegurados a todos os cidadãos a partir dos 60 anos de idade estabelecendo, também, deveres e medidas de punição a quem descumpri-lo. É a forma legal de maior potencial da perspectiva de proteção e regulamentação dos direitos da pessoa idosa.

A partir do Sistema de Informação do Programa Nacional de Imunizações (SI-PNI) (1994), um conjunto de instituições passou a atuar conjuntamente na defesa do direito dos idosos. Destacamos o Centro de Referência de Assistência Social (CREAS), como uma política de assistência social que tem como objetivo atender e assegurar os direitos sociais dos idosos.

A presente pesquisa teve como propósito abordar a efetivação dos direitos sociais para o público idoso que ainda é considerado escasso na sociedade; no entanto, a importância de buscar a efetivação dos direitos sociais por meio de políticas de assistência social é mostrar, para o idoso, quais são seus direitos como cidadão e seus direitos como idoso, pois percebemos que ainda existe um grande preconceito com essa população na sociedade.

Existem inúmeros casos de preconceitos, de maus-tratos e exclusão social aos idosos, por isso as políticas de assistência social vêm com caráter de tentar mudar essa realidade social, mostrar que o idoso não é um objeto e sim um ser humano com sentimentos, e com direitos e deveres, assim como qualquer outra pessoa. A importância da pesquisa, para a sociedade, é mostrar que o idoso deve ser respeitado, independentemente de suas diferenças, e assegurar a efetivação dos seus direitos sociais. Há, também, o Estatuto do Idoso (Lei Nº 10.741, de 01/10/2003), que tem o objetivo de concretizar os direitos sociais do público idoso perante a sociedade e fazer com que os idosos tenham uma segurança maior de seus direitos.

Diante desse contexto, nosso estudo se concentra em identificar se os direitos da população idosa estão sendo efetivados ou se violados, e quais as maiores dificuldades que a política de assistência social enfrenta para garantir esses direitos. Vale, então, indagar: quais as ações realizadas pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) do Bairro Luciano Cavalcante em Fortaleza-ce, na garantia dos direitos sociais da população idosa? A pesquisa é direcionada, especificamente, para

a instituição citada, localizada no Município de Fortaleza-Ce, na Rua Dr. Thompson Bulcão, nº 853, Bairro Luciano Cavalcante. Essa instituição foi escolhida para mostrar as ações realizadas para a efetivação do direito social da pessoa idosa, posto que a mesma é um instrumento que tem como objetivo garantir os direitos sociais dos idosos.

1

Esta pesquisa, resguardadas suas limitações, pretende contribuir para o debate acadêmico, pois toda coleta de dados e informações referentes ao tema ficará na Faculdade como material de consulta para outras pessoas terem acesso, com o fim de fazer com que as mesmas conheçam mais sobre essa lamentável realidade que, muitas vezes, passa despercebida aos nossos olhos, e ainda como forma de passar conhecimentos sobre os direitos da população idosa.

A grande questão é: o que são as políticas de assistência social e de que maneira as mesmas contribuem para efetivação dos direitos sociais dos idosos, e como essa população pode buscar essas políticas com objetivo de concretizar seus direitos, conforme o Estatuto do Idoso, em Fortaleza-ce.

O despertar do tema dessa pesquisa se deu a partir de um trabalho realizado com uma amiga chamada Rafaela Sampaio; houve, então, a oportunidade de participarmos juntas de uma pesquisa cujo tema era: “Por que a violência patrimonial contra o idoso cresce a cada dia no âmbito familiar?” Este tema compunha a disciplina de Pesquisa em Serviço Social I, na Faculdade Ratio, no primeiro semestre do ano de 2013, do qual encantamo-nos a cada descoberta e conhecimento que absorvia tal tema no decorrer da pesquisa; daí a decisão de pesquisar, também, sobre a pessoa idosa, contudo num outro contexto, o de falar da concretização dos direitos sociais do público idoso e procurar conhecer mais a fundo as políticas de assistência social, como funcionam, e de que maneira beneficiam a pessoa idosa; além disso, compreender como essa população é orientada a encontrar os pontos positivos e negativos dessas políticas, entender de que

---

<sup>1</sup> Posteriormente abordaremos mais sobre o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), para conhecermos o trabalho e a atuação da mesma para benefício dos seus usuários.

forma acontece a verdadeira efetivação dos direitos do idoso e como é feito o acompanhamento de alguma problemática que vier a violar o direito e o bem-estar da pessoa idosa.

Mas, o motivo mais relevante e verdadeiro desta pesquisa é a curiosidade em saber se realmente os direitos do público idoso estão sendo concretizados, e se não estão, encontrar onde estão as falhas e procurar soluções para as mesmas. Obviamente, as políticas de assistência social que estão ativas serão denotadas, bem como a maneira como funcionam e seus objetivos; só assim obteremos a certeza de que os encaminhamentos estão sendo direcionados para os locais que estão em funcionamento diário. É preciso encontrar uma forma adequada de divulgação dessas políticas com o intuito de atender a população que vier a precisar da utilização das mesmas, com foco direto ao público idoso, suprimindo, assim, suas dúvidas, orientando-os e mostrando-lhe, o que tais políticas têm a oferecer, ou seja, a oferta daquilo que lhe é direito.

## **1.2.Objetivo da Pesquisa.**

O objetivo geral deste trabalho foi pesquisar as demandas direcionadas ao público idoso na busca da efetivação de seus direitos sociais na instituição Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Os objetivos específicos visam: a) analisar o trabalho dos profissionais do CREAS com o público idoso na cidade de Fortaleza-Ce; b) identificar as formas de encaminhamentos para as políticas públicas, realizados pelos profissionais da instituição para efetivação dos direitos sociais da população idosa; e, c) estudar as ações desenvolvidas pelos profissionais da instituição para garantir ao público idoso seus direitos sociais.

Considerando os objetivos propostos, é necessário apontar a metodologia a ser adotada para obter a coleta das informações de forma precisa e coerente, por isso foi necessário todo um cuidado no caminho percorrido na busca das informações. A seguir, a descrição de todas as técnicas utilizadas para esta pesquisa.

### **1.3. Metodologia.**

Na perspectiva de MINAYO (2000, p.16), “a metodologia é o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade, ocupando sempre um lugar central no interior das teorias e sempre a elas se referem”. A pesquisa, segundo MINAYO (1993, p.23), define-se como uma atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados.

Realizar uma pesquisa científica requer dedicação e curiosidade sobre o tema escolhido, pois todo caminho para adquirir as informações será de imensa importância para a pesquisa. Como afirma GOLDENBERG (2004, p.68), “o trabalho de pesquisa deve ser instigante, mesmo que o objeto não pareça ser tão interessante. O que o verdadeiro pesquisador busca é o jogo criativo de aprender como pensar e olhar cientificamente”.

Foi realizada uma pesquisa de natureza quali-quantitativa que, de acordo com Martinelli (1999), pode ser definida como a tentativa de um entendimento e compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas no campo da pesquisa. A pesquisa quantitativa utiliza-se de um universo e amostra, cujos resultados possam ser apresentados de forma concreta, por isso é necessário um estudo estatístico para definir a amostragem. A autora relaciona as seguintes pesquisas, não como opostas, mas de complementaridade e de articulação, ou seja, ambas se relacionam independentemente de suas especificidades.

Ao se referir à pesquisa quantitativa, o objetivo foi coletar a quantidade de atendimento que a instituição recebe mensalmente, quais suas maiores demandas, e o número de denúncias recebidas; após a coleta destes dados poder-se-á analisá-los e verificar se os casos de violação dos direitos da pessoa idosa estão aumentando ou diminuindo. As informações serão coletadas na própria instituição, através de seus indicadores e documentações registradas diariamente.

O tipo de pesquisa foi de campo para um melhor conhecimento de como a instituição trabalha com o público idoso que está em situação de vulnerabilidade social, assim utilizamos o diário de campo para ser descrito cada vivência no objetivo de conseguir coletar todos os detalhes, que estão no universo da pesquisa. Será utilizada, também, a pesquisa bibliográfica, ou seja, a de livros, artigos, revistas, jornais, vídeos, internet e etc., baseando-se em autores que, segundo Andrade (2004, p.21), nos garante melhor compreensão do assunto em pauta.

Essas denominações se referem muito mais ao ambiente onde se realizam do que ao tipo ou característica da pesquisa. Nesse sentido, a pesquisa bibliográfica pode ser um trabalho independente ou constituir-se no passo inicial de outra pesquisa.

A instituição pesquisada foi o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) em Fortaleza-ce, no Bairro Luciano Cavalcante, com o intuito de:

- a) adquirir informações de como a instituição recebe os idosos;
- b) averiguar quais medidas são realizadas para o direcionamento dessas pessoas para concretização dos seus direitos sociais;
- c) conhecer como são feitos os acompanhamentos às vítimas e aos seus familiares logo após serem encaminhados para as políticas públicas com o objetivo da concretização dos seus direitos sociais;
- d) saber como são realizados os atendimentos;
- e) saber de que forma são orientadas;
- f) saber quais profissionais recebem essas vítimas; e,
- g) saber que tipo de atendimento inicial as mesmas recebem.

A pesquisa foi realizada com alguns profissionais que fazem da instituição que trabalham diretamente com os usuários, desde o atendimento inicial, acompanhando tanto a pessoa idosa como os familiares destes. A pretensão foi averiguar quais tipos de denúncias, normalmente, a instituição recebe; e, após essas denúncias, de que maneira se dá a atuação da instituição e quais são as medidas tomadas a respeito, quais serão as etapas até chegar à pessoa idosa que está com seus direitos violados e se existe algum tipo de capacitação, tais como grupos focais, palestras e oficinas, tanto para os idosos como para seus familiares.

Foi necessário utilizar técnicas de observação direta, não participativa, para uma melhor apuração dos fatos vistos em campo; pretende-se, também, utilizar a técnica da entrevista semiestruturada que, de acordo com May (2004) apud. Cedro (2011), a diferença central é o seu caráter aberto, ou seja, o entrevistador responde às perguntas dentro de sua concepção, contudo, não se trata de deixá-lo falar livremente, pois o pesquisador não deve perder de vista o seu foco.

Vale salientar que a entrevista é de extrema importância para a pesquisa, afinal é através dessa coleta de dados que conseguiremos transcrever toda vivência em campo e poder transmitir a experiência e contato obtidos com os entrevistados. De acordo com Haguette (1997), “o processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado”.

Baseando-se na leitura de Boni e Quaresma (2005), o entrevistador precisa obter uma linguagem de fácil entendimento para o entrevistado não ficar constrangido e compreender o real objetivo da pesquisa; é preciso deixá-lo à vontade e mostrar interesse e atenção, e o quanto sua fala será importante para a pesquisa, mostrando que isso tudo será mantido em sigilo, pois o entrevistado precisa ter confiança no entrevistador, dessa forma o entrevistado passará as informações de maneira simples e completa.

Outros instrumentos utilizados foi um roteiro de entrevista juntamente com registro de voz, uma vez que a pretensão foi fazer as entrevistas com os profissionais da instituição, apurando cada caso que recebem, baseando-se em análises estatísticas de quantos atendimentos diários eles recebem na instituição, e quais dificuldades encontram para direcionar essas pessoas para concretização dos seus direitos sociais.

Verificamos, juntamente com os profissionais da instituição, se as políticas públicas são de fácil acesso a esse público, mesmo com o direcionamento da instituição, saber quais as dificuldades encontradas para efetivação dos direitos sociais do público idoso que procurou a instituição na busca da concretização dos seus direitos sociais, conforme está descrito no Estatuto do Idoso; afinal, as políticas públicas estão voltadas ao bem-estar do idoso.

Os principais autores que servirão de base para a análise de dados serão: Minayo (2000); Martinelli (1999); Andrade (2004) e May (2004); Goldenberg (2004); Boni e Quaresma (2005); Haguette (1997). A análise será feita com leitura das obras dos autores, baseando-se na realidade vivenciada no campo da pesquisa, colocando, sempre, em pauta, cada vivência, correlacionando-as com as ideias dos autores lidos.

A apresentação dos resultados desse estudo está dividida em três capítulos distintos. No primeiro capítulo será abordado, em linhas gerais, sobre o processo de envelhecimento, o vasto crescimento da população idosa, objetivos da pesquisa, e produção da proposta investigativa e da metodologia.

No segundo capítulo serão tratados os direitos sociais da pessoa idosa na contemporaneidade; traremos, ainda, uma discussão sobre os conceitos de “Ser Idoso”, “Velho e Terceira Idade”. Em seguida, abordamos o objetivo da implementação da Política Nacional do Idoso, e também a importância do Estatuto do Idoso para efetivação de políticas públicas e garantia dos direitos sociais dessa população.

O terceiro capítulo trará as tipologias das violências sofridas pela população idosa, dando ênfase às políticas de assistências social para a efetivação desses direitos. Em sequência apresentaremos o que é o CREAS, qual o objetivo dessa instituição, qual o trabalho que a equipe multiprofissional realiza com os usuários, e quais as principais demandas recebidas pela instituição que se refere à pessoa idosa, de acordo com o relato dos dados de campo.

## **2.OS DIREITOS DA PESSOA IDOSA NA CONTEMPORANEIDADE**

No desenvolvimento deste capítulo, iniciaremos abordando o conceito de “idoso, velho e terceira idade”, suas dimensões e o processo natural e cultural da vida, suas limitações, a exclusão social, e seus direitos sociais. Fazemos uma discussão a partir das diferentes percepções dos autores sobre a velhice. Nesse capítulo também abordaremos sobre o objetivo da Política Nacional do Idoso, e a inserção de políticas públicas e políticas de assistência social, para atender a essa população garantindo, assim, seus direitos sociais na sociedade contemporânea. Ressalte-se a necessária atenção para a implementação dessas políticas diante da questão social que é a violação dos direitos sociais da população idosa. Destacamos a importância do Estatuto do Idoso para a população idosa, o preconceito que a pessoa idosa sofre na sociedade e a luta para a efetivação dos direitos sociais do idoso, e sua cidadania.

### **2.1.Trazendo a Discussão dos Conceitos de Idoso, Velho e Terceira Idade**

Para Mascaro (2004), a velhice é um processo que faz parte do ciclo da vida, ou seja, nascer, crescer, amadurecer, envelhecer e morrer. Esse ciclo acontece gradualmente no dia a dia, são transformações do próprio organismo humano, não sendo possível reverter esse processo. Portanto, a vida são momentos diversos e acontecimentos que nos revelam cada fase em que estamos inseridos, e temos que tentar nos reconhecer e se ver nesse processo natural. Para uma melhor compreensão desse processo natural da vida, o autor Papaléo Netto, (2002) apud Rodrigues e Soares (2006), coloca a seguinte citação, sobre o conceito de envelhecimento:

O envelhecimento (processo), a velhice (fase da vida) e o velho ou idoso (resultado final) constituem um conjunto cujos componentes estão intimamente relacionados. [...] o envelhecimento é conceituado como um processo dinâmico e progressivo, no qual há modificações morfológicas, funcionais, bioquímicas e psicológicas que determinam perda da capacidade de adaptação do indivíduo ao meio ambiente, ocasionando maior vulnerabilidade e maior incidência de processos

patológicos que terminam por levá-lo à morte. (PAPALÉO NETTO, 1996). [...]. Às manifestações somáticas da velhice, que é a última fase do ciclo da vida, as quais são caracterizadas por redução da capacidade funcional, calvície e redução da capacidade de trabalho e da resistência, entre outras, associam-se a perda dos papéis sociais, solidão e perdas psicológicas, motoras e afetivas. (PAPALÉO NETTO, 2002, p.10).

Nesse sentido, o autor descreve o processo natural da vida no qual, muitas vezes, não nos vemos inseridos nele, porém, temos a noção que ele existe, pois um dia chegaremos a esse último estágio da vida, onde surgem às limitações, a incapacidade de realizar algumas coisas sozinhos, a dependência, enfim; inúmeras situações que algumas delas podem ser vistas como negativas, mas que nem por isso podemos deixar nossos idosos excluídos do meio social; ao contrário, nosso dever é respeitá-los e compreender suas limitações, visto que precisam muito da ajuda e do carinho da família e daqueles que os rodeiam, e não podemos esquecer que os idosos têm muito a nos ensinar através das experiências por eles vivenciadas.

É preciso ter consciência e deixar de lembrar que foram os idosos que cuidaram de nós no exercício de seus papéis de mãe, pai e avós, e é esse o momento de retribuir o que fizeram por nós na infância, ou seja, cuidar deles para que essa população não seja negligenciada, e também lutar por seus direitos sociais ao seu lado, no objetivo de impedir a violação dos seus direitos.

Segundo Capodiece (2000), dificilmente as pessoas têm a sensibilidade de um olhar diferenciado às limitações geradas pelo envelhecimento, pois, culturalmente, a velhice é taxada como doença, como se a velhice tornasse as pessoas incapazes de fazer algo; é tanto que a ciência busca vários tipos de remédios para combater “a doença”, não a encarando como um processo natural da vida. Associar o envelhecimento à doença não significa, necessariamente, que o seja, é preciso, antes de tudo, separar o que realmente é doença e o que são os distúrbios psicológicos do envelhecer.

Assim, percebemos que os autores têm um olhar bem peculiar ao se referir à velhice; enquanto um se refere a ela como sendo um processo natural, que num momento da vida, um dia, todos chegarão a essa face, e o que precisamos é nos vermos

inseridos nesse processo de envelhecimento, o outro autor traz uma concepção antagônica, revelando que algumas pessoas rejeitam a face do envelhecimento e, por isso, procuram recursos científicos, negando o processo natural da vida. Hoje em dia é comum observar que nem todas as pessoas aceitam esse processo como algo que seja bom, mas sim como algo negativo. A velhice tornou-se, para muitos, sinônimo de doença, não a aceitando, e tentam obter uma qualidade de vida que, com certeza é possível; mas, sim, negam-na e acreditam retardar o processo com medicamentos, recursos médico-cirúrgicos, etc.

O medo da velhice é perceptível na sociedade em que estamos inseridos, porque as pessoas não conseguem encará-la como algo natural, não conseguem compreender que, mesmo sendo idoso, é possível ter qualidade de vida. Na concepção de Loureiro (2000, p. 40), o ser humano tenta “esquecer o fato de que será velho, pois, como já se viu, acredita-se que a velhice, assim como a morte, só chega para os outros. Os problemas do idoso, ele, hoje, maduro ou jovem, pensa não os terá quando for velho”.

A sociedade contemporânea mostra várias formas de vivenciar e interagir nos grupos sociais em “foco formas diferenciadas de interação social na velhice, não apenas distinguidas pelas faixas etárias, mas pela emergência de formas de interações ‘fabricadas’ por agentes da gestão da velhice, como os grupos de convivência”; (BARROS, 2006, p. 119). Afinal, quando o idoso está inserido em alguma atividade com pessoas da mesma idade, eles interagem bem melhor com a sociedade, não se deixando excluir, obtendo uma qualidade de vida melhor e se relacionando bem com todos a sua volta.

A nova imagem do idoso não oferece instrumentos capazes de enfrentar a decadência de habilidades cognitivas e controles físicos e emocionais que são fundamentais na nossa sociedade para que o indivíduo seja reconhecido como um ser autônomo, capaz de um exercício pleno dos direitos de cidadania. (DEBERT, 2004, p.15).

Percebemos, frente à literatura discutida, a necessidade de ter uma visão diferenciada do público idoso, um olhar com mais respeito, com solidariedade, com dignidade, encarar essa geração como algo naturalizado, considerando que chegar à velhice é um privilégio. É preciso ter um cuidado maior com a pessoa idosa, a atenção a

essas pessoas é fundamental, de forma a não deixarmos que seus direitos sejam violados, mas sim lutar para efetivação desses direitos sociais.

Na sociedade contemporânea observamos a quantidade de idosos excluídos do meio social pelo simples fato de ele ser velho; e, muitos dos idosos que já são aposentados e ainda estão inseridos no mercado de trabalho, sofrem o mesmo preconceito e padecem com a exclusão social; infelizmente estamos imersos em uma sociedade injusta e desigual que ainda não se deu conta do valor que a pessoa idosa tem e o quanto nós, jovens, temos a apreender com essa geração. Assim o autor Clemente crítica:

O idoso, não sendo mais produtivo economicamente, pois o mercado de trabalho não lhe oferece chances dignas para produzir, perdeu o seu lugar e passou a ser considerado como algo descartável, sendo tratado como elemento decadente e incompetente. Diante da pessoa idosa, a sociedade atual tem um olhar muito vago e reforçado pela situação de exclusão, que o conduz a carregar o estigma de ser improdutivo, porque para o sistema capitalista o idoso não tem mais força de trabalho, ou seja, não é mais lucrativo. O mercado de trabalho não lhe oferece chances dignas de produzir, sendo tratado como elemento descartável, decadente e incompetente, apesar de toda a experiência que possui. (2007, p. 74).

Analisando a assertiva, observamos o quanto a sociedade ainda precisa evoluir nas suas percepções ao se referir ao idoso, independentemente de suas limitações, ele tem muitos conhecimentos a serem repassados à juventude. Mas, essa juventude é preconceituosa e não respeita essa fase da vida como algo natural. Assim, o idoso, ao se desvincular do mercado de trabalho se torna, para a sociedade, alguém que deixou de produzir. Entretanto, é necessário compreender que a vida tem suas fases e que os momentos são diversos, e não é porque o idoso deixou de trabalhar que não será útil. Salientamos que não estamos tratando de um objeto que ficou obsoleto, mas sim de um ser humano que possui direitos e deveres, que está vivenciando um processo natural da vida podendo, ainda, realizar inúmeras atividades na sociedade e em prol dela, uma vez que ser idoso não é sinônimo de doença, mas sim de experiência.

Para fins desse estudo, adotamos como conceito de idoso aquela pessoa acima de 60 anos, como um sujeito de direitos; pessoa essa que possui um conhecimento cultural

amplo, e por isso tem uma vasta experiência, digna do respeito de todos, que possui um Estatuto onde está escrito todos os seus direitos, não podendo ser violados, sendo, portanto, protegidos por lei, sendo aplicadas punições àquelas pessoas que vierem a violar esses direitos conquistados.

Por outro lado, conforme a autora Debert (2011), as expressões “Terceira Idade” e “Idoso” são as mais usadas em nossa sociedade, pois quando utilizamos a nomenclatura “velho”, pode ser visto como ofensa ou desrespeito para com o interlocutor. Outra expressão bem utilizada pelos anúncios de clubes frequentados por pessoas acima de 60 anos é a “melhor idade”, que se encaixa em uma nova forma de interagir, respeitosamente, com esse público.

Salientamos que essa expressão “Terceira Idade”, surgiu na França, na década de 1970, quando foi institucionalizada uma Universidade para a Terceira Idade, acontecendo modificações no que entendemos por velhice, deixando, desta forma, de ser algo negativo.

Ainda sobre a concepção da autora, essa fase deve ser exaltada, afinal nem todas as pessoas terão o privilégio de chegar a esse momento da vida, momento este passível de desfrutar de viagens, lazer, participar de grupos com atividades livres, saindo da pressão que é a vida profissional, por isso a ideia da expressão “melhor idade. Porém, infelizmente, esse conceito não se aplica à sociedade capitalista em que estamos inseridos, nem todos os idosos têm os mesmos privilégios, pois vivenciam realidades diferenciadas, onde as limitações existentes perpassam o próprio eu. Por outra perspectiva, não é o envelhecer que o limita de fazer algo, mas sim a realidade em que está inserido, ou seja, uma sociedade que se revela desigual para todos.

Considerando que vivemos em uma sociedade marcada pelo preconceito e pela exclusão social, ressaltamos que o importante, mesmo, é respeitar a população idosa, independente das nomenclaturas que lhe for imposta.

Nesse contexto, surgem as políticas públicas para garantir os direitos sociais da pessoa idosa com intuito de mudar essa realidade. Com a finalidade de assegurar ao idoso os seus direitos de cidadão, a implantação da Política Nacional do Idoso, com o

objetivo de criar condições de autonomia e participação efetiva no meio social para os idosos, assunto que abordaremos a seguir.

## **2.2. Política Nacional do Idoso (PNI)**

A partir da constituição de 1988 tivemos um novo redirecionamento no que se refere aos direitos sociais, o papel do Estado e também da própria sociedade. Quando nos referimos à cidadania, logo vem o pensamento de ter direitos, ou seja, direito a ter direitos, independente de nossas diversidades ou de quem somos, se pertencemos à grupos sociais diversos ou não. A cidadania é universal, assim, somos iguais perante a lei exercendo os mesmo direitos e deveres.

Cidadania também refere-se à participação do cidadão na sociedade, como por exemplo, exercer seu direito de votar, de cumprir as leis, entre outras. E, conforme está descrito na Constituição Brasileira de 1988, Artigo 1º, “em um Estado democrático todos têm direitos à cidadania e à dignidade humana”, Complementado pelo artigo 5º que relata que “somos iguais perante a lei”; e, sendo assim, temos direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, direitos esses que não podem ser violados.

Nossa perspectiva é mostrar que, independente de sermos idosos ou não, possuímos, sim, os mesmos direitos e, em se tratando especialmente da pessoa idosa que já contribuiu muito em nossa sociedade, não podemos deixá-lo excluído do meio social, como se o idoso não fizesse mais parte da sociedade, pois o idoso surge como um novo protagonista social em meio a uma sociedade que está envelhecendo gradativamente.

No que se refere aos direitos da pessoa idosa, de acordo com a Constituição Federal de 1988, “é dever do Estado, da sociedade e da família amparar e assegurar a participação da pessoa idosa na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar social, ou seja, garantindo-lhe o direito à vida”. (Art. 230).

A política pública emerge como uma proteção à pessoa idosa, e é através dela que são fornecidos alguns benefícios, um deles é o Benefício de Proteção Continuada (BPC) que se constitui na garantia de renda básica no valor de um salário mínimo que contempla idosos com idade superior a 65 anos e pessoas com deficiência.

De acordo com Guzmán (2002, p.20) apud Camarano e Pasinato (2004), “o acesso à renda permite, além da garantia de padrões mínimos de qualidade de vida, a ajuda às gerações mais jovens e a adoção de uma posição mais altruísta que lhes dá um maior sentido as suas vidas”. Ressalte-se que, para a contemplação do benefício ser efetivada, a pessoa idosa precisa comprovar que sua renda é inferior a um ¼ do salário mínimo, não obtendo meios para adquirir uma qualidade de vida.

Ao falar de políticas públicas, correlacionamo-nos com a cidadania, ou seja, indivíduos livres que expressam opiniões diversas, definida pelos direitos civis (Neri, 2005). Quando falamos de cidadania pensamos em direitos e deveres, mais precisamente pela conquista de nossos direitos, ou seja, lutamos para ter direitos iguais na sociedade. É perceptível notar o quanto o idoso é excluído e seu direito de ser cidadão, verificando-se uma grande quantidade de idosos abandonados, abduzindo, desta feita, os direitos de que ele tenha uma boa alimentação, boa moradia, bom atendimento médico, entre outras assistências, daí a importância de ser um cidadão e ter direitos concretizados e não violados.

Podemos afirmar que ser cidadão significa ter direitos e deveres, ser súdito e ser soberano. Tal situação está descrita na Carta de Direitos da Organização das Nações Unidas (ONU), de 1948, que tem suas primeiras matrizes marcantes nas cartas de Direitos dos Estados Unidos (1776) e da Revolução Francesa (1798). Sua proposta mais profunda de cidadania é a de que todos os homens são iguais, ainda que perante a lei, sem discriminação de raça, credo ou cor [...] (COVRE, 1995, p.9).

O autor traz uma discussão de cidadania, com isso pautamos que, ser cidadão, é ser respeitado na sociedade, independentemente de nossas diferenças culturais, religiosas, étnicas, etc., ou seja, nossa diversidade, uma vez que, autonomamente, somos iguais perante a lei, possuímos os mesmos direitos e deveres, e por isso é necessário, de fato, que nossa sociedade seja mais justa e trate a todos em pé de igualdade.

A Política de Assistência Social tem um foco relevante, ela coloca em pauta a cidadania da população e, conseqüentemente, melhores condições de vida, concretizadora dos direitos sociais básicos de crianças, idosos, deficientes ou de quem dela necessitar, não sendo focalista, mas sim humanizadora visando, sempre, o bem-estar social da população.

A fim de materializar os direitos da pessoa idosa, em 1994 foi sancionada a Lei nº 8.842 que trata da Política Nacional do Idoso. O foco dessa política é desenvolver ações voltadas a atender as necessidades básicas dessa população nas dimensões sociais, familiar e também nas entidades governamentais e não-governamentais, conforme descrito no artigo 10 da PNI.

A Política Nacional do Idoso (PNI), consiste no objetivo de garantir e assegurar à pessoa idosa os seus direitos sociais, viabilizando esses direitos através de políticas públicas, minimizando, cada vez mais, a exclusão dessa população na sociedade para uma integração nas novas gerações, dando ênfase a seu papel na sociedade como um cidadão que possui direitos e deveres. A Política Nacional do Idoso, Lei 8.842/94, recomenda que sejam realizados programas educativos para essa população com orientações diversas sobre seus direitos, e também para conhecerem mais sobre o processo de envelhecimento.

Destaque-se, aqui, que essa lei foi efetivada para promover e garantir recursos para os direitos sociais dos idosos serem efetivados através das políticas públicas e políticas de assistência social, programas e projetos direcionados para essa população com o objetivo de evitar a violação dos direitos sociais dos idosos e garantir sua efetivação na sociedade.

Quando usamos o termo 'política', trata-se da forma de expressar a arte de governar, ou seja, quando existem vários objetivos e ideologias que formam determinado projeto de ação governamental que colocam em prática sua execução. Política pública, na década de setenta, era chamada de planejamento estatal; atualmente nos meios oficiais e nas ciências sociais utilizamos somente o termo Políticas Públicas. Borges, (2002).

Souza (2006) afirma que as políticas públicas estão ligadas, diretamente, ao Estado, pois o mesmo é que fornece os recursos a serem usados para beneficiar o cidadão através de seus impostos, que são acumulados e devem ser investidos nessas políticas com o real objetivo de efetivar os direitos sociais e tornar uma sociedade mais justa e igual para todos.

Na concepção de Verza (2000), há uma visão diferenciada de política pública que faz referência à sociedade pós-moderna. A globalização é algo que abrange o mundo todo, tornando-se num caminho sem volta, e a forma como se manifesta é totalmente excludente, gerando, desta maneira, conflitos, vários tipos de violências e, hoje, o maior desafio que circunda a globalização é criar e mostrar uma política solidária tendo, por base, um olhar mais humano direcionado a todos os seres humanos.

De acordo com Meksenas (2002), as políticas públicas não são instrumentos utilizados pelo Estado para dar assistência aos excluídos da sociedade, mas sim utilizadas pelo capital, permanecendo cada vez mais no poder para a classe menos favorecida não reivindicar por seus direitos, escamoteando as tensões da sociedade. Observe-se no trecho seguinte, o que diz Mesksenas (2002):

O conceito de políticas públicas aparece vinculado ao desenvolvimento do Estado capitalista e esse às relações de classe. No século XX, as políticas públicas são definidas como um mecanismo contraditório que visa à garantia da reprodução da força de trabalho. Tal aspecto da organização do Estado nas sociedades industriais, não traduz um equilíbrio nas relações entre o capital e o trabalho. (MEKSENAS, 2002 p.77).

O Estado precisa agir na sociedade através das políticas públicas para tentar diminuir os conflitos na sociedade; é necessário uma abordagem diferenciada, atendendo aos cidadãos de acordo com suas necessidades, isto é, garantir seus direitos e tentar a efetivação dos direitos sociais. A esse respeito, Muller e Surel (2004, p. 11) abordam:

[...] a ação do Estado pode ser considerada como o lugar privilegiado em que as sociedades modernas, enquanto sociedades complexas, vão colocar o problema crucial de sua relação com o mundo através da construção de paradigmas ou de referências, sendo que este conjunto

de matrizes cognitivas e normativas intelectuais determina, ao mesmo tempo, os instrumentos graças aos quais as sociedades agem sobre elas mesmas e os espaços de sentido no interior das quais os grupos sociais vão interagir. (MULLER e SUREL, 2004, p.11).

Para a efetivação dos direitos sociais, as políticas públicas vêm com o objetivo de tornar os direitos sociais iguais para todos, independentemente de raça, cor, crença, gênero, idade; dado que, perante a lei, somos todos iguais independentemente de nossas diferenças sociais.

Trazemos para este trabalho alguns dos princípios descritos na lei para compreendermos um pouco mais sobre os direitos da pessoa idosa. Um desses princípios afirma que o conhecimento sobre o envelhecimento é fundamental para a sociedade, visto que é através das informações repassadas para todos que conseguiremos evitar alguns constrangimentos ou violação de direitos contra a pessoa idosa. Destarte, a proteção à pessoa idosa é essencial, não tendo, ela, que sofrer nenhum tipo de discriminação, seja pelas diferenças econômicas, sociais ou regionais. (Art. 3º da PNI).

A Política Nacional do Idoso, conforme expresso em seus princípios, tem como finalidade proteger a população idosa através das políticas públicas, garantindo, assim, a cidadania do idoso na sociedade civil, assegurando seus direitos sociais, e promovendo, ainda, condições de autonomia e participação ativa no meio social, desenvolvendo através da Assistência à saúde, o trabalho; à justiça; à habitação; à educação; à cultura e ao esporte e lazer. (Art. 1º da PNI).<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Colocamos em pauta que os direitos conquistados pela população idosa foram adquiridos através de muitas lutas, mas, mesmo com a conquista da PNI, em 1996, ocorreu uma tragédia na Clínica Santa Genoveva (Clínica privada, custeada por recursos públicos de saúde), localizada no Rio de Janeiro, onde se deu a morte de 94 idosos no curto espaço de dois meses por negligência, descaso da estrutura, falta de tratamento adequado aos pacientes, além da não higiene hospitalar e a falta de atenção no cuidado dos pacientes. Algo que repercutiu pelo mundo todo, e poderia ser evitado pelo sistema público de saúde. (Revista ISTOÉ, 12 de Junho de 1996).

Logo, diante desse problema, o olhar das autoridades governamentais se intensifica em mobilizações na concretização de políticas específicas para a população idosa que estava esquecida e excluída da sociedade.

Como afirma Bobbio:

Com efeito, o problema que temos diante de nós não é filosófico, mas jurídico, e num sentido mais amplo, político. Não se trata de saber quais e quantos são esses direitos, qual é sua natureza e seu fundamento, se são direitos naturais ou históricos, absolutos ou relativos, mas sim qual é o modo mais seguro para garanti-los, para impedir que, apesar das declarações solenes, sejam continuamente violados... Com efeito, pode-se dizer que o problema do fundamento dos direitos humanos teve na solução atual na Declaração Universal dos Direitos do Homem aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em 10 de Dezembro de 1948. (Rio de Janeiro: Campus, 1992. BOBBIO, Norberto. Pg. 25-26).

Analisando a citação acima, percebemos que a verdadeira importância é lutar para garantia dos direitos sociais seja qual for a demanda apresentada, visto que as políticas de assistência social vêm com o caráter de ampliar e de garantir os direitos sociais do cidadão, impedindo sua violação.

Mesmo com a implantação da Política Nacional do Idoso, viu-se a necessidade de um Estatuto para os idosos, pelo motivo de não se aplicar nenhuma medida de penalidade àqueles que viessem a violar os direitos dos idosos, conforme, hoje, é estabelecido na lei 8.842/94. Por outro lado não houve a efetivação de políticas públicas para garantir e assegurar aos idosos seus direitos sociais. (Promotoria de Defesa dos Direitos do Idoso e do Portador de Deficiência (PRODIDE, 2004)), No tópico a seguir, abordaremos mais sobre a importância do Estatuto do Idoso.

### **2.3.O Estatuto do Idoso x Direitos da Pessoa Idosa**

Para compreender o processo histórico do surgimento do Estatuto do Idoso, colocaremos a finalidade pelo qual houve a necessidade de implementá-lo para complementar a Política Nacional do Idoso, objetivando facilitar a garantia dos direitos sociais do idoso, através da efetivação de políticas públicas, e proteção a essa população

por meios legais, estabelecendo penalidades cabíveis a quem violar ou vier realizar atos de violência contra a pessoa idosa.

Outro ponto positivo que o Estatuto define é a punição para os crimes cometidos contra a pessoa idosa; antes, nenhuma legislação lhes assegurava este privilégio. Caso o idoso sofra algum tipo de discriminação, a pena para quem a praticou será de seis meses a um ano de reclusão; e, em caso de abandono afetivo ao idoso por parte de seus familiares, caberá a punição com detenção de seis meses a três anos, além de multa que poderá variar de R\$ 500,00 a R\$ 3.000,00, de acordo com a Promotoria de Defesa dos Direitos do Idoso e do Portador de Deficiência (PRODIDE, 2004).

O Estatuto do Idoso, Lei 10.741/03, foi instituído em 1º de outubro de 2003, com princípios constitucionais que garantem os direitos dos cidadãos idosos, sem nenhum tipo de discriminação de origem, raça, sexo, cor e idade, de acordo com o artigo 3º - IV, da Constituição da República Federativa do Brasil.

O Estatuto traz consigo, também, uma grande responsabilidade para as entidades que atendem aos idosos, com as punições legais a quem violar os direitos sociais da pessoa idosa. Dessa forma, com o amparo do Estado mediante a regulamentação da lei, a garantia desses direitos, conforme descrito na legislação, ganha força e rigorosidade.

Apesar de todo ser humano possuir direitos e deveres, existe uma grande dificuldade para a efetivação dos direitos sociais, principalmente quando se trata do público idoso, por se tratar de uma população que precisa de mais atenção e respeito da sociedade em geral. E, com base neste princípio, instituiu-se, então, o Estatuto do Idoso para que os direitos da população acima de 60 anos, sejam assegurados. Além disso, o Estatuto do Idoso determina, ainda, que a família, a comunidade, a sociedade e o poder público têm obrigação de amparar a pessoa idosa, garantindo-lhe o direito à vida, com absoluta prioridade, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e ao bom convívio no âmbito familiar e social. (Art. 1º: Estatuto do Idoso).

Portanto, o Estatuto do Idoso veio como uma ferramenta de proteção à pessoa idosa perante a sociedade, e isto foi um grande avanço social. Por outro lado, existem as

dificuldades e desafios quanto a sua implementação. Os casos de maus-tratos e desrespeito aos idosos acontecem frequentemente na sociedade; inúmeros são esses acontecimentos e muitos deles passam despercebidos aos nossos olhos. Muitas vezes são mostrados até como algo natural de acontecer.

Exemplificamos aventando que, uma das dificuldades comum é a falta de compreensão de algumas pessoas referente à prioridade dos idosos nas filas dos bancos ou em atendimento médico. Percebemos que ainda existe uma certa rejeição para com esse direito, ou seja, muitos se negam, muitas vezes, a aceitar essa priorização; até mesmo ceder um assento no transporte público para um idoso se tornou incômodo, mesmo sabendo que é direito da pessoa idosa e que há lugares, no transporte público, destinados, exclusivamente, às pessoas nestas condições; é nosso dever ceder o assento destinados aos idosos, pois as limitações deles são bem maiores do que as de uma pessoa com idade inferior a 60 anos. Esses são alguns dos exemplos que cansamos de vivenciar no nosso cotidiano, ou seja, alguns desafios que o idoso enfrenta para garantir a efetivação de seus direitos.

Um dos mecanismos para que o Estatuto funcione é o acompanhamento e avaliação que o Conselho Nacional dos Direitos do Idoso (CNDI) realiza para concretização dessas políticas, propondo modificações nas Políticas de Assistência ao Idoso, promovendo campanhas educativas para garantir a efetivação dos direitos à pessoa idosa.

O (CNDI) foi implementado em 2002 na estrutura básica do Ministério da Justiça, por meio do decreto nº 4.227. O Conselho, inicialmente, foi instituído com caráter igualitário, consultivo e permanente. Os Conselhos têm a função de promover e controlar a implementação das políticas públicas voltadas à pessoa idosa. O foco principal da execução das políticas fomentadas pelo Estado é atender as necessidades da população de acordo com a problemática apresentada. Apesar da relevância do CNDI, Faleiros comenta:

Resta ainda pressionar o Governo para que o Conselho Nacional dos Direitos do Idoso (CNDI) tenha reais condições de funcionamento, com uma Secretaria Executiva provida de recursos e de pessoal competente. Cabe à Secretaria Especial dos Direitos Humanos da

Presidência da República prover o apoio administrativo e os meios necessários à execução dos trabalhadores do CNDI, das comissões permanentes e dos grupos temáticos (2006, p.91).

O Estado, portanto, tem o dever de tornar os direitos sociais da pessoa idosa em ações concretas que estejam voltadas a garantir a criação de meios que venham concretizar o que rege a legislação. Isto significa que o Estado deve estar com suas ações ativas para atender, de forma real e efetiva, os direitos sociais desse público. Sobre a concretização dos direitos sociais, Azevedo faz sua crítica ao se referir que “de nada valem essas leis estarem descritas no papel, se na prática não funcionam”.

[...] se não for entendida como obrigatória a criação dos conselhos do idoso nos municípios, qual sentido teria estarem eles tão bem definidos, com competências tão bem determinadas e funções tão essenciais e relevantes em diversas leis? (PINHEIRO, 2006, p.43).

Diante da percepção do autor nota-se a importância dos Conselhos, posto que é através dos mesmos que os direitos sociais estarão garantidos; esses Conselhos têm como objetivo apoiar e avaliar os conselhos municipais, estaduais e federais, para propor mudanças que melhor atendam aos idosos.

Assim, todo cidadão deve ter conhecimento pleno de seus direitos e deveres, pois dessa forma poderá argumentar a efetivação dos seus direitos sociais como cidadão, e exercer sua cidadania. Na sociedade o idoso deve ser visto como um cidadão consciente e orientado de seus direitos, e como nos ensina o autor, “ser cidadão é ter consciência de seus direitos e deveres civis e políticos, participando das decisões que interferem na vida de cada um, com um sentimento ético e consciência de cidadania”. (DUARTE, 1991, p.51).

A cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade ou dentro do grupo social. (DALLARI, *Direitos Humanos e Cidadania*. São Paulo: Moderna, 1998. p.14).

Estamos inseridos em uma sociedade preconceituosa, tanto que percebemos, a todo o momento, o quanto o idoso é excluído na sociedade e taxado como ‘algo’ inútil, que não possui nenhum valor, sendo deixando de lado seus direitos como cidadão, o que leva à violação de seus direitos sociais.

Nesse contexto, vale ressaltar alguns dos artigos descritos no Estatuto do Idoso para conhecimento, uma vez que essa lei já vigora há mais de 10 anos e ainda é desconhecida por muitos idosos. Um dos direitos previstos no Estatuto do Idoso é assegurar os direitos às pessoas acima de 60 anos. Aborda-se, também, no Estatuto do Idoso, a obrigação e o cuidado que a família, a comunidade, a sociedade e o Poder Público devem ter com o objetivo de garantir a essa população absoluta prioridade, concretização do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e no meio social, como já foi colocado anteriormente.

Regulamenta, além disso, o Estatuto, que qualquer violação do direito à pessoa idosa, tais como negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, ou qualquer outra natureza de transgressão ao idoso, incorrerá em punição legal. Destaca-se que é obrigação do Estado garantir a efetivação de políticas sociais públicas com o objetivo de promover um envelhecimento saudável, com condições dignas, dando proteção à vida e à saúde dos idosos, complementadas com a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a Política Nacional do Idoso e o Sistema Único de Saúde (SUS), como diretrizes de assistência social prestada aos idosos de forma a garantir os direitos sociais dessa população.

O Estatuto traz, também, o Benefício de Prestação Continuada (BPC), para aqueles idosos acima de 65 (sessenta e cinco) anos que não possuam nenhum tipo de benefício, ou meio de subsistência; o benefício contempla o usuário com 1 (um) salário-mínimo, nos termos da Lei Orgânica da Assistência Social – Loas.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> A lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) – 8.742/93 segue alguns requisitos; um deles é a não obrigatoriedade da contribuição para a seguridade social, independente disso, será assegurado a todos que

De acordo com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2013), como qualquer outra lei, o Estatuto do Idoso, tem seus avanços e contradições, pois após sua aprovação, essa lei se posiciona na realidade econômica e demográfica da sociedade para as implementações de políticas de assistência social à população acima de 60 anos. Portanto, é notório que essa implementação ainda é falha; os recursos são escassos demais, por isso o Estatuto enfrenta grandes desafios para assegurar os direitos sociais dos idosos. Sabe-se, todavia, que estamos inseridos em uma sociedade para todas as idades, não existindo um olhar diferenciado àqueles que são excluídos da sociedade com medidas para inseri-los nesse meio social através das políticas de assistência.

Art. 8º: O envelhecimento é um direito personalíssimo e a sua proteção um direito social, nos termos desta Lei e da legislação vigente.

Art. 9º: É obrigação do Estado, garantir à pessoa idosa a proteção à vida e à saúde, mediante efetivação de políticas sociais públicas que permitam um envelhecimento saudável e em condições de dignidade. (Estatuto do Idoso – Direitos Fundamentais - Lei 1.741/2003).

Cabe ressaltar que seria interessante que a sociedade não se esquivasse ao evidenciar algum tipo de negligência, mas sim, que sinalizasse às autoridades competentes qualquer tipo de abuso ou violência à pessoa idosa, para serem tomadas as medidas providenciais a respeito. Em caso de presenciar ou evidenciar algum tipo de violência à pessoa idosa, a população dispõe do “disque 100” como um veículo para denunciar a violação dos direitos sociais dos idosos. A partir da denúncia feita, o departamento da ouvidoria faz o registro, avalia e examina o contexto do problema para fazer os devidos encaminhamentos e resolver as tensões e conflitos da situação colocada em pauta; nesses casos o Ministério Público se posiciona para garantir os direitos do idoso.

No âmbito de uma sociedade que idealiza a velhice como algo negativo, a construção do Estatuto do Idoso é de fundamental importância para a desmistificação

---

dela vier a necessitar; assim, tentando atender às necessidades básicas da população através de políticas de assistência social e das políticas públicas.

desses pensamentos preconceituosos, pois o conhecimento sobre seus direitos faz com que os idosos exerça-os e também possam reivindicá-los.

A seguir, abordaremos sobre as tipologias das violências mais sofridas pelo público idoso e a importância das políticas de assistência social para combater a violação de direitos. Traremos à tona os dados coletados em campo referente ao quantitativo de denúncias recebidas pela instituição, o trabalho da equipe multidisciplinar do CREAS, e as informações internas sobre a unidade.

### **3. A VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA E A POLITICA DE ASSISTENCIA SOCIAL.**

Neste capítulo traremos os principais resultados de nossa pesquisa de campo, que procurou analisar o trabalho que os profissionais do CREAS realizam com a população idosa. Iniciaremos pela exposição das tipologias das violências sofridas pela pessoa idosa, descreveremos as tipologias de cada violência, destacando as mais frequentes. Em seguida abordaremos o objetivo das Políticas de Assistências Sociais para população idosa com ênfase ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), apresentando o trabalho que a instituição oferece aos usuários e coletamos dados do quantitativo de atendimento que a instituição realiza mensalmente, bem como as demandas mais frequentes recebidas pela instituição. Apresentaremos o trabalho realizado por alguns profissionais da instituição com a pessoa idosa para garantia de seus direitos. Analisaremos, ainda, se existe algum acompanhamento da equipe junto aos seus usuários como a visita domiciliar, encaminhamentos, entre outros. Serão colocadas, também, as principais demandas recebidas pela instituição ao se referir ao idoso.

#### **3.1. Tipologias das Violências Cometidas Contra o Idoso**

Conforme já mencionamos anteriormente, a sociedade contemporânea está envelhecendo gradativamente, e já entendemos que o motivo desse crescimento da população idosa, é a busca da melhoria da qualidade de vida, pois a expectativa de vida que era de 75 anos em 2013 aumentará para 81 anos em 2060, enfatizando que as mulheres vivem, em média, 84 anos, e os homens, 78 anos. Frente à expectativa de um vasto crescimento da população idosa, o Governo Federal se posiciona a garantir políticas que venham melhorar o bem-estar dos idosos, de acordo com Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (ICICT, 2014).

Considerando que a sociedade de hoje possui um número bem maior de idosos do que de jovens, essa população envelhecida ainda sofre grande exclusão social, pois

nossa conjuntura atual mostra uma vasta expansão do mercado, juntamente com um consumo exacerbado, e esse consumo é totalmente voltado para a autoimagem, ou seja, o belo, o bonito, o jovem, e a mídia enfatiza bem isso. A população idosa, cada vez mais, é deixada de lado, daí rejeitarem essa fase da vida, vendo-a como algo negativo.

Diante desse contexto, o preconceito com a população idosa é perceptível, acontecendo, portanto, inúmeros casos de violência com os idosos. No Brasil, 3,5% dos óbitos de pessoas idosas se referem à violência ou acidentes, ocupando o sexto lugar na taxa de mortalidade depois de outras doenças de causa natural. Infelizmente, as denúncias de violências sofridas por idosos, cada vez mais, se tornam comuns no Brasil, tanto que nos anos de 2011 e 2012 o número de denúncias chegou a triplicar. Em 2012 o ‘disque 100’ registrou mais de 21 mil denúncias, e no ano de 2011 foram 7 mil, ou seja, uma quantidade que chega a ser de quase 200% a mais. (Jornal O POVO online, 2013).

No estado do Ceará registrou-se 27.525 ligações de denúncias, uma média de 655 ocorrências por mês, o que o tornou o 2º estado nordestino a registrar o maior número de violência, ficando atrás, somente, do estado da Bahia. Essas denúncias são realizadas através das principais ferramentas de denúncias contra a violação dos direitos humanos, o ‘disque 100’. (Jornal O POVO online, 2014).

As denúncias mais frequentes são de violência física ou psicológica, negligência, abandono e maus-tratos, e outra bem relevante é a violência patrimonial, onde os familiares se apropriam da pensão, aposentadoria ou benefício do idoso, pois quem deve administrá-lo é o próprio idoso, o contrário só é permitido por lei se o mesmo não consegue fazê-lo em decorrência de suas condições físicas e ou mentais e, neste caso, obrigatoriamente, nomeia-se um responsável para fazê-lo, contudo este responsável deverá fazer com que a pessoa idosa usufrua do benefício recebido para que ele obtenha uma qualidade de vida saudável, suprimindo suas necessidades básicas.

Diante de inúmeras denúncias, o ‘disque 100’, analisa o quantitativo das violências mais comuns direcionadas à pessoa idosa, quais sejam:

✓ negligência (68,7%);

- ✓ psicológica (59,3%) e,
- ✓ abuso financeiro ou patrimonial com (40,1%).

Essas denúncias totalizaram 77.059 casos de violação dos direitos humanos contra a população idosa no ano de 2011 até o 1º trimestre do ano de 2014. Vale ressaltar que 50% dos infratores são os próprios filhos dos idosos, isso referente ao ano de 2013, e no ano de 2014 esse número cresceu para 53%.

Para uma melhor compreensão das tipologias de agressão à pessoa idosa, descreveremos, aqui, as mais praticadas. De acordo com Minayo (2005):

- a) **O abuso físico, maus-tratos físicos ou violência física:** refere-se ao uso da força física, para reprimir o idoso, não o deixando fazer algo que desejam, podendo feri-los, ocasionando dor, sofrimento, incapacidade ou até mesmo a morte.
- b) **Abuso psicológico, violência psicológica ou maus-tratos psicológicos:** compreendem-se como agressões gestuais ou verbais, aterrorizando o idoso com algum objeto, humilhando, isolando e coagindo o mesmo e excluindo-o do convívio social.
- c) **Abuso sexual, violência sexual:** diz respeito à força física ou ameaças, refere-se ao ato sexual, visando obter excitação e práticas eróticas por meio de aliciamento.
- d) **Abandono:** é quando a família e o Estado se ausentam do meio que o idoso vive, não prestando nenhum tipo de amparo ou proteção.
- e) **Negligência:** essa violência é uma das formas da irresponsabilidade da família ou das instituições que se omitem ao cuidado para com a pessoa idosa, gerando, portanto, múltiplas dependências que se manifestam nos traumas físicos, emocionais e sociais.
- f) **Abuso financeiro e econômico:** consiste no uso não consentido pelo idoso, de seus bens patrimoniais e recursos financeiros. Esse tipo de violência acontece no âmbito familiar.

- g) **Autonegligência:** acontece quando o próprio idoso não aceita cuidados para cuidar da sua saúde e da sua segurança, ameaçando, destarte, sua própria vida.

Nesse sentido, a violência é verdadeiro ultraje dos direitos humanos, cabendo a devida repreensão legal se desejarmos uma sociedade mais justa e igual para todas as idades. O público idoso merece respeito, e deve ser tratado com dignidade. Na conquista do Estatuto do Idoso, a essa população é assegurado seus direitos sociais, e o mesmo deve manter o foco e contribuir para a delação dos inúmeros tipos de violências a que estão sujeitos ou se submetem no meio social, seja no âmbito familiar, na sociedade ou em instituições.

De acordo com as percepções de Minayo (2003), a violência contra a pessoa idosa, se mostra de duas maneiras: a visível e a invisível. As visíveis são as lesões e a morte, e as invisíveis são aquelas que provocam sofrimento através de pressões psicológicas, sem machucar o corpo, oprimindo a vítima, deixando-a com medo, depressiva, entre outras.

A autora Araneda (2007), faz uma análise da violência no âmbito familiar, uma vez que, na maioria das vezes, a violência ocorre através dos próprios parentes; por conseguinte, conseguir contato direto com essas famílias é muito complicado, pois existe a rejeição e o receio da vítima (o idoso) de denunciar seus agressores. Araneda afirma que:

Muitas pessoas idosas se culpabilizam pela violência sofrida ou então acham que é normal da idade sofrer a violência. Agrava essa situação a crença existente nos próprios idosos de que a violência sofrida é consequência da educação mal sucedida que eles promoveram aos seus filhos, e, portanto, eles são também os responsáveis pelo desrespeito, agressões, abusos e negligências sofridas. (2007, p.24).

Portanto, nenhum tipo de violência se justifica partindo do pressuposto que a pessoa idosa, independentemente de suas limitações e dificuldades, possui direitos sociais como qualquer outra pessoa, pois se trata de direitos humanos. O idoso necessita

de cuidados especiais, e a família é crucial nesse momento, por isso devem ser denunciados os familiares que maltratam a pessoa idosa, violando seus direitos sociais.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS) (2002):

A violência contra o idoso, é uma ação de acometimento ou omissão, podendo ser intencional ou involuntário. Os maus tratos contra o idoso podem ser de ordem financeira ou material, e qualquer que seja o tipo de abuso, com certeza será transmitido como sofrimento desnecessário, ocasionando dor ou lesão, dessa forma acontece à violação dos direitos humanos o que reduz na qualidade de vida da pessoa idosa.

Sousa (2004), afirma que é de grande importância a implementação de leis que venham amparar e garantir os direitos sociais da população idosa que está se ampliando cada vez mais. Assim, é dever do Estado e da família lutar para que estas leis sejam efetivadas para que se conquiste uma velhice digna, principalmente no âmbito familiar. Continua a autora a indagar que a família deve ser orientada para se conscientizar sobre o seu papel em relação ao apoio em meio à tutela jurídica e ao amparo do idoso, uma vez que, certamente, o Estado não conseguirá, sozinho, oferecer amparo e proteção a essa população.

Mesmo com o avanço obtido com a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), as dificuldades surgiram, pois a política acabou levando a desresponsabilização do Estado devido à conjuntura em que se mostrava um Estado mínimo, que não interferia na economia, ou seja, o neoliberalismo impedindo, assim, de garantir os direitos socioassistenciais. Assim, no período de 20 a 22 de setembro de 2004, foi aprovada a Política Nacional de Assistência Social (PNAS, para complementar a LOAS e normatizar os serviços, a saber:

[...]socioassistenciais, qualidade no atendimento, criação de indicadores de avaliação e resultados, nomenclatura dos serviços e da rede socioassistenciais e também os eixos estruturantes que são definidos como: matricialidade sociofamiliar, descentralização político-administrativa e territorialização, novas bases para relação entre Estado e sociedade civil, financiamento, controle social, desafio da participação popular/cidadão usuário, política de recursos humanos e informações, monitoramento e avaliação[...], (conforme definição do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). (MDS, 2009).

O Fórum Nacional de Secretários(as) de Estado da Assistência Social (FONSEAS), destaca que, no Ceará, o Governo Federal tem algumas parcerias com Municípios e Estados para promover algumas políticas de assistência para os idosos, a qual foi abordada anteriormente, Política de Assistência Social e a Lei Orgânica da Assistência Social (Loas/93), concretizadas pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS)<sup>4</sup> que asseguram os direitos sociais e a proteção da pessoa idosa, juntamente com a Assistência e cobertura nacional da proteção social básica, com 7.607 Centros de Referência de Assistência Social (CRAS); para a garantia da proteção social especial, conta com 2.155 Centros de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS), e também com 1.712.341 idosos inseridos no Benefício de Proteção Continuada (BPC), e 393 mil carteiras de idosos emitidas. Vale ressaltar que o censo SUAS 2010, afirma que 72% dos CREAS oferecem atendimento especializado especificamente voltados para situações de violências físicas, psicológicas, abandono e negligência, contra a população idosa.<sup>5</sup>

Vale ressaltar que a proteção social se define em dois tipos, a básica e a especial, se classificando como média e alta complexidade, sendo direcionadas para os Centros de Referências da Assistência Social (CRAS) e para os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) e Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome, (MDS, 2009).

Os Centros de Referências da Assistência Social (CRAS), presta serviços socioassistenciais de proteção básica. Através do desenvolvimento do atendimento, objetiva-se prevenir as situações de ocorrências e riscos sociais, e também fortalecer os vínculos sociais e familiares, garantindo a ampliação dos direitos da cidadania.

---

<sup>4</sup> O SUAS é “um sistema público não-contributivo, descentralizado e participativo que tem por função a gestão e organização da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios da política de assistência social em todo o território nacional”. (MDS, pág. 06).

<sup>5</sup> Para orientação deixo em anexo algumas referências dos Serviços de Proteção Especial para Pessoas Idosas e suas famílias em Centros Especializados de Assistência Social (CREAS) no Ceará conforme Rede Nacional de Proteção e Defesa dos Direitos do Idoso no Ceará (RENADI-CE).

Os CRAS são unidades públicas estatais que atendem programas de transferência de renda, como Bolsa família; Renda Cidadã; Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Programa de Capacitação para o Trabalho. Já o Centro de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS) presta serviços de proteção social especial oferecendo apoio e orientação especializados aos usuários e às famílias vítimas de maus-tratos, violência física, violência psicológica ou sexual, negligência, abandono, ameaça, e outras discriminações sociais. (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome, (MDS, 2009)).

A diferença entre ambos é que os CRAS tem como objetivo prevenir as situações de riscos e as ocorrências, antes que se estabeleçam; o CREAS trabalha com os usuários no qual as situações já estão estabelecidas, ou seja, que tiveram seus direitos profanados através de alguma violência, ou discriminações sociais. Falaremos com mais detalhes sobre o trabalho do CREAS no tópico que se segue:

### **3.2.O que é o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)?**

Conforme estabelecido na Lei 12.435 de 2011, o CREAS é uma instituição pública que abrange as redes Municipais, Estaduais e Regionais; tem por finalidade prestar serviços familiares ou individuais àqueles que estejam em situações de risco pessoal ou social, isto é, aqueles que tiveram seus direitos transgredidos, por isso a necessidade de profissionais especializados realizando técnicas de mediação e intervenções especiais para a proteção social. (LOAS. art. 6º, § 2º).

O papel do CREAS é subsidiar e ofertar serviços específicos para famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados através da assistência de profissionais que realizam atendimentos humanizados, visitas domiciliares, escuta qualificada, evoluções, relatórios, estudo social, ficha de cadastros, diagnóstico socioeconômico, monitoramento e avaliação do serviço, e orientação e encaminhamentos para as redes de serviços locais, gerando uma articulação dos serviços socioassistenciais e, também, articulando os serviços com outras políticas públicas setoriais para a garantia de direitos, construção de plano individual ou familiar dos atendimentos realizados para

estimular o convívio no âmbito familiar, atendimento psicossocial, orientação sociofamiliar, orientação jurídico-social sobre defesa de direitos, apoio às famílias na função protetiva, acesso à documentação pessoal, identificação de família extensa ou ampliada, estratégias para incentivar o exercício da cidadania, entre outros serviços. (MDS, 2011).

O CREAS trabalha com o fortalecimento dos vínculos familiares que passaram por alguma situação de conflito, rupturas ou tensões. Sua grande importância dá-se à atenção especializada para os usuários que estão com seus direitos violados, ou por violência física e sexual, psicológica ou negligência, abandono ou situação de rua, trabalho infantil, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, e afastamento do convívio familiar que fragilizam os vínculos familiares, comunitários e sociais. (MDS, 2011).

A proteção social especial divide-se nas categorias de média e alta complexidade. Nas demandas de média complexidade há um acompanhamento que, muitas vezes, é realizado individualmente em razão do grau de complexidade do risco pessoal ou social vivenciado pelo indivíduo ou pela família. Neste caso, haverá uma análise para se conhecer a necessidade de encaminhamento para as redes que estão devidamente articuladas. À proteção de alta complexidade cabe fortalecer o vínculo familiar daqueles indivíduos que estão temporariamente afastados, como os serviços de acolhimento institucional, serviços de acolhimento em família acolhedora e serviços de proteção em situação de calamidades públicas e de emergência. O CREAS é uma unidade que trabalha em prol do bem-estar e garantia dos direitos sociais do indivíduo e da família. (MDS, 2011).

O público atendido no CREAS é aquele que teve seus direitos ultrajados, que estão em situação de risco social ou pessoal, e que também sofreram algum tipo de violência, como já mencionamos anteriormente. Esse público diz respeito às famílias e aos indivíduos, quais sejam, adolescentes que cumprem medidas socioeducativas de liberdade assistida e que prestam serviços à comunidade, pessoas em situação de rua, crianças e adolescentes que foram exploradas sexualmente, trabalho infantil, pessoas com deficiência, idosos e seus familiares.

Para cada demanda existe uma equipe responsável para acompanhar esses indivíduos. Existe o serviço de abordagem, que tem o objetivo de realizar uma busca ativa nos territórios para identificar a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes e pessoas em situação de rua, entre outros. Essa busca é realizada nas ruas, praças, terminais de ônibus, entre outros locais onde possam visualizar usuários como crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos(as) e famílias que estão em situação de vulnerabilidade social que utilizam esses espaços públicos como moradia, como meio de sobrevivência.

Quando o CREAS identifica essas demandas. As atividades que realiza, inicialmente, é conhecer o território, usar a comunicação passando as informações sobre a defesa de direitos, a escuta e orientações para realizar os devidos encaminhamentos para as redes de serviços locais, com o objetivo de obter bons resultados com a articulação entre as redes de serviços socioassistenciais, os serviços de políticas públicas setoriais e com os órgãos do sistema de garantia de direitos, que é de fundamental importância. Também são realizados relatórios direcionados, (MDS, 2011).

A equipe responsável pelo serviço de proteção social, especial para pessoas com deficiência, idosos e suas famílias, busca contribuir para a qualidade de vida desses usuários, promove a autonomia e a inclusão social destes. E, as atividades que são implementadas para os usuários são a acolhida e a escuta qualificada, informações sobre seus direitos e comunicação e, se necessário, angariar articulação entre as políticas públicas setoriais, rede de serviços socioassistenciais e os demais serviços do sistema de garantia de direitos para direcionar os devidos encaminhamentos a esses serviços. São realizadas atividades de convívio e de organização da vida cotidiana, são repassadas orientações sociofamiliar e, nos atendimentos, são construídos planos individuais ou familiar para um desenvolvimento no convívio social, grupal e na família, cuidados pessoais, acesso à documentação pessoal e estudo social. (MDS, 2011).

O outro serviço é o de proteção social aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC). Adolescentes de 12 a 18 anos incompletos e jovens de 18 a 21 anos que cumprem a medida socioeducativa de LA ou PSC, aplicada pela Justiça da Infância

e da Juventude ou na ausência da mesma, é aplicada pela Vara Cível. A atividade realizada com esses usuários e suas famílias é, inicialmente, a elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA), no qual são feitos atendimentos com os adolescentes individualmente e em grupo; esses atendimentos também se fazem com as famílias, articulando os profissionais que acompanham o serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); depois, a atenção se volta à frequência da escola que o adolescente está matriculado, bem como seu acompanhamento, colocando em relatórios que são elaborados pelos profissionais assistenciais e, ao final, esses relatórios são encaminhados para o Poder Judiciário e o Ministério Público, necessário à articulação com as redes. (MDS, 2011).

O serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), também é ofertado pelo CREAS. Esse serviço é realizado com apoio e orientações às famílias e indivíduos que estão em situação de risco social ou pessoal, que tiveram seus direitos violados. Seu objetivo maior é o fortalecimento do vínculo familiar e proteção às famílias que estão em situação de vulnerabilidade social. De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome:

O atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias. O serviço articula-se com as atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos. Deve garantir atendimento sistemático, continuado e providências necessárias para a inclusão da família e seus membros em serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, de forma a qualificar a intervenção e ampliar o acesso a direitos. (MDS, p. 34).

Assim, são realizadas algumas atividades do PAEFI com essas famílias e indivíduos que estão em situação de risco social ou pessoal, tais como as entrevistas de acolhida e avaliação inicial, atendimento psicossocial, individual, grupal e familiar. Após tais entrevistas, é construído um plano de acompanhamento individual e/ou familiar abrangendo orientações jurídico-social, elaboração de relatórios técnicos sobre o acompanhamento realizado, ações de mobilização e enfrentamento, acompanhamentos

dos encaminhamentos, visitas domiciliares e articulação com as redes envolvidas. (MDS, 2011).

Para o desenvolvimento dessas atividades é necessário que haja profissionais especializados. Assim, a equipe do CREAS deve ser composta por um Coordenador, um Assistente Social, um Psicólogo, um Advogado, dois profissionais de nível superior ou médio, tudo para as abordagens dos usuários, e ainda um auxiliar administrativo quando se tratar de caso em município de pequeno e médio porte, onde a capacidade de atendimento e acompanhamento gira em torno de 50 casos (famílias/indivíduo).

Nos municípios de grande porte, que têm capacidade para atender e acompanhar 80 casos (famílias/individuais), a equipe deve ser composta por um Coordenador, dois Assistentes Sociais, dois psicólogos, um Advogado, quatro profissionais de nível superior ou médio (abordagens aos usuários), e dois auxiliares administrativos. (MDS, 2011).

Dessa forma, exige-se do profissional que atua no CREAS, uma qualificação técnica para lidar com todas as demandas que são apresentadas no cotidiano, faz-se necessário que a instituição tenha um atendimento humanizado e qualificado. Os profissionais precisam ter ética, manter sigilo e conhecer sobre as demandas recebidas na unidade, entre outras técnicas fundamentais para a efetivação dos direitos sociais.

Essa política de assistência social, como afirma Sposati (2009), tem o caráter de preservar, antes de tudo, a dignidade humana, a defesa da vida e os direitos sociais, ou seja, garantir ao cidadão a efetivação de seus direitos sociais.

Nessa perspectiva, a intervenção do Estado é de extrema importância para efetivação dessas políticas que buscam a concretização dos direitos sociais e o fortalecimento do convívio familiar. A esse contexto, afirma Jaccoud (2009, p.58), que “a proteção social pode ser definida como um conjunto de iniciativas públicas ou estatalmente reguladas para a provisão de serviços e benefícios sociais visando a enfrentar situações de risco social ou de privações sociais”; conclui-se, então, que a intervenção estatal é necessária para garantir o bem-estar dos cidadãos.

Na concepção de Castel (2005, p.92), a proteção social é um processo a ser construído no meio social, ou seja, conquistar uma “sociedade de semelhantes: um tipo de formação social no meio da qual ninguém é excluído”, pois, o direito a ter direito é de todos, e as políticas de assistência social é de quem dela necessitar; quer dizer, sem meios contributivos de toda a sociedade que vier a necessitar de um serviço socioassistencial.

A seguir, exporemos as principais demandas recebidas do CREAS no Bairro Luciano Cavalcante, em Fortaleza-Ce, abordando a metodologia utilizada para coletar as informações internas da instituição momento que aproveitamos para descrever sobre algumas percepções vivenciadas no campo da pesquisa.

### **3.3.Principais Demandas Recebidas pelo CREAS Referente ao Idoso: Um Relato dos Dados de Campo**

A inserção no campo de pesquisa se deu a partir da aprovação do projeto pela Secretaria do Trabalho, Desenvolvimento Social e Combate à Fome (SETRA), (conforme em anexo 2, deste trabalho). Foi necessário levar um ofício da Faculdade Ratio, que constasse o objetivo da pesquisa para que tivéssemos autorização e respectivo acesso aos profissionais e à documentação imprescindível a esse estudo. Assim, de posse de autorização específica em mãos, agendamos dia e horário com a Assistente Social para nos dirigirmos até instituição.

Ao chegarmos à instituição deparamo-nos com uma fachada totalmente decadente, sem cor, na qual o nome quase não se lê; aparentemente parecia não funcionar. Ao adentrar o local, uma recepcionista nos recebeu e, observando a estrutura, por dentro, a percepção obtida foi a de um lugar bem organizado e bem estruturado, diferente da percepção externa que tivemos.

O atendimento se deu por duas Assistentes Sociais, momento em que foram expostos os motivos da visita, bem como o desta pesquisa. Foi explicado às Assistentes Sociais que o objetivo era o de conhecer como os profissionais do CREAS, contribui para a efetivação dos direitos sociais da população idosa.

Inicialmente, as assistentes sociais pareciam um pouco contidas e demonstravam um certo receio de algumas coisas que poderíamos ou não fazer na unidade, mas foi até compreensível a atitude das mesmas impondo, o tempo todo, sua ética profissional; contudo, não se restringiram em falar do trabalho que realizam na instituição e, por fim, mostraram-se bem acessíveis a cooperar, com relação ao acesso a documentos e informações internas.

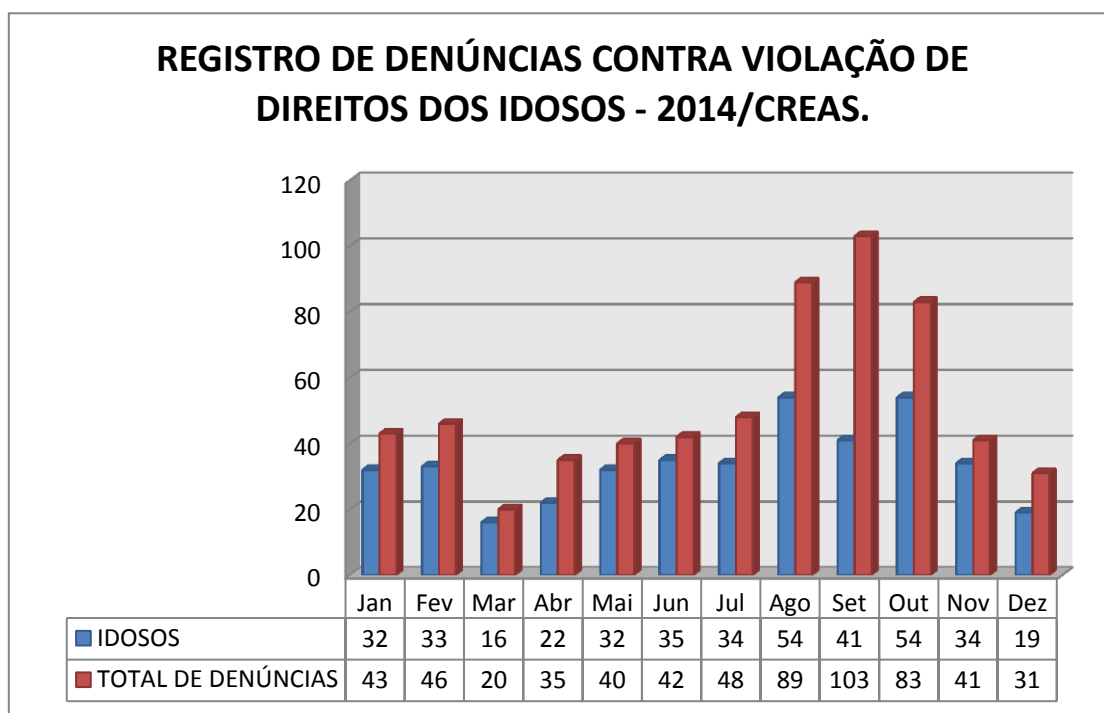
Antes de passar para as análises dos dados coletados em campo, faz-se necessário apresentar os sujeitos da pesquisa, conforme acordado com as entrevistadas elas serão identificadas pela inicial se seus nomes. As profissionais entrevistadas na instituição traçam o seguinte perfil: a Assistente Social *L*, tem idade entre 30 a 40 anos, trabalha na unidade há mais de um ano, formada em 2002, pela Universidade Estadual do Ceará (UECE), e já teve algumas experiências na área do Serviço Social nos CRAS, na Fundação da Criança e Família Cidadã (FUNCI), Associação Barraca da Amizade, e atualmente no CREAS. A Assistente Social *E*, tem idade entre 30 e 35 anos, trabalha na unidade há mais de um ano, formada em 2005 na UECE, já vivenciou algumas experiências com crianças/adolescentes com medidas de proteção e abrigo por quase cinco anos, e também atuou na saúde, atenção básica, equipe núcleo de apoio à saúde da família (NASF), durante três anos e meio. A Advogada *V*, com idade entre 30 a 35 atua no CREAS há quase dois anos, formada em 2006, pela Universidade Fortaleza (Unifor); antes de trabalhar na unidade, atuou no escritório de advocacia Meireles & Arruda no ano de 2008 a 2010; é Advogada autônoma desde de 2007 e, hoje, faz parte da equipe da instituição referenciada pela Secretária do Trabalho, Desenvolvimento Social e Combate à Fome (SETRA), Prefeitura de Fortaleza, com início de suas atividades no local em 2014.

Passado essa impressão inicial, tivemos acesso a todos os instrumentais que as profissionais utilizam para desenvolver seu trabalho na unidade, desde o atendimento inicial, até os registros das denúncias, as visitas domiciliares, encaminhamentos, relatórios e os acompanhamentos aos usuários e famílias que tiverem seus direitos violados.

Para a coleta de dados das demandas recebidas na instituição, tivemos acesso a uma planilha que é alimentada mensalmente com os tipos de violências, que são as ocorrências, a origem da denúncia registrada inicialmente, e o usuário que sofreu a violação do direito, especificando se idoso, criança, mulher, homem, deficiente, entre outros.

Traz-se, aqui, alguns dados que mostram os registros da violação dos direitos sociais no ano de 2014, no CREAS, e vemos, claramente, o crescimento da transgressão sofrida por idosos, conforme gráfico abaixo:

Gráfico do Registro de Denúncias Contra Violação de Direitos dos Idosos



Fonte: Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS, 2014).

Podemos observar que a maioria dos registros de violação de direitos é contra a pessoa idosa; em alguns meses chegam a ultrapassar mais da metade das denúncias registradas no geral e, neste demonstrativo, chega-se à conclusão o quanto a população idosa precisa de um olhar diferenciado, um cuidado com mais eficácia à regulamentação das leis, que elas não fiquem somente no papel, e que mudem essa realidade, que é cruel demais.

Observemos que essa relação é somente do ano de 2014, e os números são cada vez maiores, conforme nos apontam os poucos profissionais que compõem essa equipe multidisciplinar nesta instituição. Para esclarecimento da atuação dos profissionais, diante das inúmeras demandas apresentadas, realizamos uma entrevista individual com as duas assistentes sociais e a advogada. Nos deparamos, então, com uma equipe incompleta, uma vez que não havia, ali, a presença de um psicólogo, um ponto negativo que só impacta nas demandas recebidas na instituição.

Nas visitas de campo observamos que as demandas são inúmeras para um contingente pequeno de profissionais, e elas mesmas expressam que isso é uma das dificuldades enfrentadas, pois a equipe multidisciplinar incompleta impacta bastante em algumas demandas recebidas numa instituição que necessita da intervenção inclusiva do profissional que está em falta, no caso, o psicólogo. A equipe é formada somente por assistentes sociais e advogados; a atuação deste último acontece em casos necessários. O acompanhamento direto aos usuários e famílias através das visitas domiciliares é função das assistentes sociais que são, apenas, duas. Por outro lado, vale ressaltar que, durante as visitas no campo, detectamos a presença de mais uma assistente social inserida na equipe do PAEFI, algo positivo para o CREAS.

Toda denúncia registrada na instituição passa pelas assistentes sociais que a analisa, verificando os dados do usuário que sofreu a violação do direito, por quem foi feita a denúncia, como essa denúncia chegou até o CREAS, que tipo de violação de direito o usuário sofreu e quem é o possível violador. Após essa análise, é realizada a visita domiciliar com o objetivo de detectar se a denúncia é verdadeira, conhecer o usuário e seu contexto familiar, e obter a percepção do meio em que vive para, assim, realizar os devidos encaminhamentos, de acordo com a demanda apresentada, na busca de efetivar o direito da pessoa idosa.

Durante inserção desta pesquisa em campo, houve a oportunidade de vivenciar uma visita domiciliar com uma das assistentes sociais; mas, infelizmente, essa visita foi frustrante pelo motivo de a idosa oriunda da visita ter falecido há um mês, no Hospital Frotinha da Messejana, diagnosticada com insuficiência respiratória e pneumonia. A idosa tinha 87 anos. A violência que sofria era a financeira, e foi negligenciada pelo

próprio filho. Conforme a descrição da denúncia, o fato ocorria há cerca de cinco meses, diariamente, na casa da vítima. Na exploração financeira, o suspeito ficava com o cartão da vítima e gastava em benefício próprio. Devido a essa situação, a alimentação e higiene da idosa eram inadequadas. A mesma morava sozinha e tinha dificuldade de locomoção, e ainda estava com feridas no corpo.

Destaque-se, aqui, que essa denúncia foi realizado no dia 18/06/2014 no Ministério Público, e essa visita domiciliar ocorreu somente no dia 28/04/2015, quando já eram passados 10 meses da denúncia, quase um ano depois, algo que “chocou” drasticamente os princípios pelos quais vimos alertando. Lembramos que essa denúncia, após ser registrada no Ministério Público, é enviada ao SETRA e, em seguida, para o CREAS, torando o processo burocrático demais e, além de toda essa burocracia, a quantidade de profissionais é ínfima para atender a todas as demandas, uma vez que todos os dias são registradas várias denúncias contra a violação de direitos da pessoa idosa, e esta, lamentavelmente, é a realidade que encontramos.

Assim, conversamos com a neta da idosa falecida que estava morando na casa visitada, atualmente, e ela afirmou que cuidava da avó, e que ela, a idosa, nem andava mais sozinha, e nos confirmou a violência financeira que sua avó havia sofrido, e pudemos constatar a veracidade dos fatos; a neta expôs, ainda, as dificuldades que passou para cuidar da avó, uma vez que era, também, desprovida de condições financeiras para comprar fraldas geriátricas, alimentação e produtos de higiene pessoal de que sua avó necessitava, e que houve até um certo conflito familiar, pois o filho da vítima era bem resistente e não ajudava o suficiente para os devidos cuidados para com a idosa. Depois de ter tido esta conversa com a neta, fomos até a casa do filho para tentarmos pegar uma cópia do atestado de óbito da idosa, porém, fomos muito mal recebidas; o filho da idosa falecida foi grosseiro e não quis falar muito sobre o assunto, inclusive se recusou a dar-nos uma cópia do atestado de óbito, juntamente com sua esposa, que a exemplo de seu marido se comportou, também, de forma resistente e grosseira. Sem argumentos, a assistente social deixou o contato a cargo CREAS para os devidos esclarecimentos.

A outra visita que fizemos foi a de um idoso que tinha 60 anos. A denúncia foi sobre a negligência que sofria pela própria filha. De acordo com o relato da denúncia, isso já vinha acontecendo há nove meses na casa da vítima. Nas negligências, o idoso vivia em situação de abandono, não recebia os devidos cuidados com a alimentação, a higiene era precária e a casa estava constantemente suja. Além disso, a vítima era hipertensa e não recebia nenhum tipo de assistência médica. A vítima também era responsável por cuidar dos netos que foram abandonados pela suspeita. Essa denúncia foi realizada dia 08/04/2013, através do ‘disque 100’, e essa visita só foi feita em 28/04/2015, dois anos depois; então, o que pensar e dizer? A frustração foi ainda maior que no primeiro caso relatado neste no parágrafo anterior deste trabalho; a tristeza nos arrebatou. E o pior, infelizmente, não tivemos sucesso nessa visita, pois não havia ninguém em casa.

Finalizamos essa experiência com total consternação, pois através da vivência em campo, dessa pesquisa, percebemos, de fato, que as políticas de assistência social são falhas demais, e que as leis existentes que protegem a população idosa, muitas vezes, ficam somente no papel, tanto que a realidade mostra a redução de profissionais para atender as demandas que crescem cada vez mais.

No tópico a seguir, abordaremos a ação da equipe multidisciplinar do CREAS no Bairro Luciano Cavalcante, em Fortaleza-Ce. Para conhecermos a atuação de cada profissional mediante as demandas apresentadas na unidade, os desafios e dificuldades que se revelam no cotidiano, tais como suas ações, práticas e técnicas utilizadas para efetivação dos direitos sociais da população idosa, o faremos através dos serviços socioassistenciais.

### **3.4.O Trabalho realizado por alguns profissionais do CREAS**

Inicialmente abordaremos a dinâmica utilizada pelas profissionais que foram entrevistadas no CREAS do Bairro Luciano Cavalcante, em Fortaleza-ce, e o serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), no qual as mesmas são responsáveis na unidade. Vejamos o depoimento a seguir:

Quando a denúncia chega à instituição, primeiramente essa denúncia é averiguada, no qual identifica-se como denúncia espontânea (pela própria vítima), anônimas (por telefone, caso não queira se identificar), denúncias oriundas do Ministério Público e da rede socioassistencial, como os CRAS, escolas, UPAS, ou de qualquer outra instituição, mas basicamente são essas, que são as portas de entrada para o PAEFI. A partir dessa porta de entrada tem uma ficha de registro de denúncia (FRD). Nessa FRD contém todos os dados da denúncia da pessoa que está sendo violado os direitos, contendo seu nome; após, a gente faz as visitas, e a partir dessa visita domiciliar que é feito o encaminhamento desse usuário e família. (E, Assistente Social).

Podemos compreender melhor o que é o PAEFI através da fala da outra Assistente Social L, a seguir:

O PAEFI é um serviço que trabalha diretamente com a situação da violação de direitos, a gente trabalha na atenção especial, que são casos de direitos já violados, a gente recebe a denúncia de violação, vai ao local para averiguar essa denúncia, e tomamos as medidas necessárias. (L, Assistente Social).

Destacamos que em todas as denúncias recebidas pela unidade, fazem-se as visitas domiciliares para que as profissionais obtenham um olhar com mais exatidão do problema, atraindo, para si, percepções peculiares através da escuta qualificada para poderem realizar suas evoluções, relatórios e os devidos encaminhamentos, respeitando a demanda apresentada, com o objetivo de efetivar o direito social do usuário e da família.

Portanto, a visita domiciliar é de grande relevância para o olhar do profissional, visto que a aproximação no âmbito familiar e a percepção vivenciada no cotidiano do usuário é de grande importância; é através dessas observações que o assistente social consegue fazer uma análise e detectar “as interações familiares, a vizinhança, a rede social e os recursos institucionais mais próximos”. (AMARO, 2003).

A autora Amaro (2003), afirma que a visita domiciliar tem uma finalidade bem específica que é a de acompanhar e observar as condições sociais em que o usuário se encontra para realizar os devidos relatórios sobre o histórico do usuário, tirando conclusões para a resolução da demanda apresentada.

No decorrer da entrevista, foi perguntado às assistentes sociais a quantidade de profissionais que compõem a equipe multidisciplinar do CREAS. A profissional, afirma que a equipe é formada apenas por:

Duas profissionais assistentes sociais; estamos recebendo mais uma hoje (22/04/2015), somando, portanto, três assistentes sociais no PAEFI. Na equipe ideal do CREAS é para haver o psicólogo, mas, no momento, o CREAS do Luciano Cavalcante, não tem. Ao precisar do olhar desse profissional, nós contamos com a psicóloga das medidas socioeducativas, muitas vezes nos recorremos ao CAPS. Nós também temos o jurídico, quando precisamos da intervenção podemos contar com dois advogados na unidade. (L, Assistente Social).

Posto desta maneira, observa-se a primeira dificuldade apresentada pela profissional; uma equipe desfalcada, faltando um profissional que traga uma análise psicossocial. Isso, diante de inúmeras demandas recebidas na instituição, só faz com que exista falha ou a demora nos atendimentos que vier necessitar da intervenção de um profissional específico da área. Observa-se, claramente, na fala de uma outra profissional, a semelhança das dificuldades encontradas na unidade, que tem a seguinte percepção:

Na verdade, nossa equipe não está completa, nós só temos assistentes sociais, e temos advogados que também dão suporte muito grande para o PAEFI; no CREAS só tem uma psicóloga que trabalha nas medidas socioeducativas, mas quando temos um caso grave que está fugindo do nosso entendimento, a gente pede uma ajuda pra ela, mas como a demanda é muito grande fica meio complicado, pois é somente uma psicóloga, no qual atua nas medidas socioeducativas e não no PAEFI; a intervenção do psicólogo é feita somente em casos extremos no PAEFI. Por exemplo, atendi uma usuária que estava com reação suicida, aí o quê que eu quanto assistente social posso fazer? Nesse caso pedi para a psicóloga das medidas socioeducativas pra conversar com essa usuária; ela fez a análise e a usuária foi encaminhada para o CAPS. (E, Assistente Social).

Como pautado na citação da fala acima, a instituição também tem o setor jurídico que, quando necessário, as assistentes sociais podem contar com a intervenção e análise do caso por um advogado. Vejamos na fala da profissional jurídica, um pouco sobre sua atuação na equipe multidisciplinar, onde são responsáveis pelo serviço do PAEFI:

O meu trabalho como advogada é compor a equipe de referência do CREAS, atendendo as famílias e indivíduos que encontram-se em situação de risco pessoal ou social por violação de direitos. A função do jurídico do CREAS não é de interpor ações judiciais individuais, mas de avaliar o caso, orientar o usuário e encaminhá-lo à autoridade competente e aos órgãos da rede local, como varas da infância, defensoria pública, ministério público, etc.; também há um acompanhamento processual, quando necessário e, muitas vezes, a articulação é direta junto à Promotoria do Idoso. Podem haver atendimentos individuais, mediações com famílias em conflito, interlocução com os entes judiciais, num papel de assessoramento. (V, Advogada).

O olhar de cada profissional é essencial para articulação de informações sobre as demandas apresentadas; a interação de cada profissional é essencial nas demandas que são postas. No caso do advogado, percebemos isso através de sua fala. Uma equipe incompleta foge totalmente dos parâmetros definidos pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS, 2006), que define a necessidade da intervenção de uma equipe multidisciplinar completa nas demandas apresentadas nas instituições, de acordo com os municípios de pequeno/médio porte ou de grande porte.

Como afirma Pinho (2006), a interação dos profissionais em equipe, é a forma de os mesmos mostrarem suas visões diferenciadas, no rastreio de solucionar os problemas que se revelam no cotidiano com suas ações diversas, priorizando a comunicação e respeitando a opinião de cada profissional, contudo, avaliando cada percepção e articulando as ações de cada um com o objetivo de qualificar e promover soluções às demandas apresentadas. Acompanhe a afirmação da Advogada que faz parte da equipe do CREAS a respeito deste assunto:

A interação com os técnicos de assistência social é imprescindível para a realização do trabalho. São eles que identificam as situações de risco que o usuário se encontra, observam e dão seu parecer social sobre eventos como abandono, negligência, violência psicológica, entre outras violações. O relato e a percepção dos assistentes sociais é que vai embasar todas as ações que decorrerem da visita. Ao identificar uma situação que necessite de intervenção jurídica, o caso é repassado aos advogados e em um estudo em conjunto são decididos os passos que possam de maneira mais efetiva proteger os direitos das famílias ou indivíduos em situação de risco, especialmente a população idosa. Também de suma importância é a parceria entre o

jurídico e assistência social no sentido de articular com a rede de serviços local, devido à expertise desses profissionais. (V, Advogada).

Vale ressaltar que as assistentes sociais acompanham tanto o usuário que teve seu direito violado como também a família do mesmo. Além das visitas domiciliares serem realizadas pelas profissionais, são realizados os encaminhamentos para as políticas públicas, buscando, sempre, a concretização dos direitos sociais dos usuários. Assim surgiu-nos a seguinte indagação: após o usuário ser encaminhado para as redes de proteção à pessoa idosa, os direitos sociais da população idosa estão sendo concretizados? Observe o que a Assistente Social responde:

Cada caso é um caso. Em alguns casos sim, a gente consegue reverter aquela situação de violação até sanar o problema. Em outros casos a gente sabe que não. É difícil, varia muito de caso pra caso, por causa de vários fatores, da família do idoso que está motivando aquela situação; em alguns casos conseguimos sanar a violação concretizando o direito do idoso, em outros casos não. (L, Assistente Social).

Por outro lado, nem sempre a efetivação do direito da pessoa idosa depende do profissional, pois o contexto apresenta-se com inúmeras demandas e poucos profissionais para acompanhar os problemas sociais; as demandas são muitas, mas as políticas públicas são mínimas e falhas.

Como afirma Vieira (2004, p. 59), “sem justiça e sem direitos, a política social não passa de ação técnica de medida burocrática, de mobilização controlada ou de controle da política quando consegue traduzir-se nisto”; o que Vieira que nos dizer é que de nada adianta os encaminhamentos se os direitos não forem, de fato, efetivados, como também não há como prever a escassez das políticas públicas diante de inúmeras demandas. E o autor complementa: “na realidade, não existe direito sem sua realização; do contrário, os direitos e a política social continuarão presa da letra da lei irrealizada”.

Conseguimos visualizar bem essa realidade na fala da Assistente Social *E*, que aborda sobre sua vivência e concepção sobre a grande falha existente para a concretização dos direitos sociais da população idosa, mesmo com encaminhamentos gerados pela instituição CREAS.

Na íntegra, os direitos sociais da população idosa não são sempre efetivados, porque, assim, você falar de encaminhamento é complicado, porque encaminhamento na minha visão não é só dar um papel para o usuário e ele está encaminhado, não, não é. O encaminhamento é até você dar um papel para o usuário, mas você também tem que ter a parte do profissional nesse processo, indo até a instituição para visualizar como está sendo realizado o acompanhamento na instituição, fazendo as visitas; porém, como as demandas são muitas, nem sempre conseguimos fazer esse acompanhamento aos usuários atendidos. Poderia lhe dizer que está tudo lindo maravilhoso, mas essa não é a realidade, a gente não consegue, mas tentamos, é tanto que têm alguns casos que estamos acompanhando sim. (Assistente Social E).

Diante dessa afirmação, detecta-se a dificuldade existente para efetivação dos direitos sociais, e também a importância do encaminhamento que as profissionais realizam com objetivo de efetivar esses direitos, pois “os direcionamentos das políticas públicas estão, intrinsecamente, vinculados à própria qualidade de vida dos cidadãos”, e a articulação com as redes socioassistenciais é essencial para acompanhar a resolução da problemática com o objetivo de assegurar e garantir que o direito seja concretizado após o desenvolvimento do devido encaminhamento. (Dirce Koga (2003, p. 25)).

Observe a afirmação da Advogada, ao se referir à concretização dos direitos sociais da população idosa, e como se contrapõe à fala das Assistentes Sociais:

Em muitos casos conseguimos sucesso na efetivação dos direitos sociais dos idosos após os encaminhamentos realizados. Articulações com a família próxima ou remota, mediações entre os familiares, acordos de ajustes na conduta com o idoso, encaminhamento para audiência no Ministério Público, vaga para abrigo, articulação para obtenção do aluguel social, articulando com os postos de saúde e CAPS para o atendimento ao idoso, atendimento domiciliar e acompanhamento direto com o usuário, todos são exemplos de encaminhamentos dos assistentes sociais no CREAS que efetivam os direitos da pessoa idosa. (V, Advogada).

De acordo com Godinho (2007, p. 7), “tratar do reconhecimento dos direitos dos idosos significa, antes de tudo, considerar que o ordenamento jurídico se vale do critério etário para outorgar ou limitar de direitos, ou seja, a idade serve como parâmetros para aquisição, modificação, ou extinção de direitos”. Entendemos com isso que os direitos

sociais da pessoa idosa não devem ser limitados, como são em alguns casos, por isso o número de violação contra os direitos da pessoa idosa vem crescendo cada vez mais.

Além da dificuldade de concretização dos direitos sociais exposta pelas Assistentes Sociais, as mesmas expõem alguns empecilhos existentes na unidade que dificultam o trabalho delas na instituição, observe a afirmação:

Nossa maior dificuldade é a questão estrutural, recursos materiais, nosso carro, o nosso transporte, se tivéssemos dois ou mais carros, nosso trabalho teria uma efetividade bem melhor, e também a questão da equipe completa, nós não temos psicólogo na equipe, temos somente o olhar do serviço social nos relatórios. Falta a visão do psicólogo, afinal é muito interessante esses diversos olhares do profissional. (E, Assistente Social).

Para a efetivação do trabalho na unidade, os recursos são essenciais, porém são mínimos, como podemos observar bem na assertiva acima, e isto impacta demais no trabalho dos profissionais. O posicionamento da gestão deveria ser diferenciado, pois, com o aumento dos recursos, e da equipe, as dificuldades diminuiriam e a qualidade do trabalho dos profissionais iriam melhorar, significadamente, com o propósito de atender com rapidez as demandas recebidas na instituição. Na concepção da Advogada V, as maiores dificuldades existentes para efetivar seu trabalho na instituição são:

Infelizmente, como a maioria dos órgãos públicos, a assistência social tem sofrido com problemas estruturais que dificultam a realização de um trabalho mais abrangente e efetivo. A falta de um número maior de profissionais e o transporte para as visitas podem ser citados como problemas internos que enfrentamos atualmente. Em relação à rede, a carência de profissionais da saúde nos postos e CAPS e o número insuficiente de vagas para abrigamento em instituições de idosos são exemplos. (V, Advogada).

Vale ressaltar que no CREAS contém outras equipes que ficam responsáveis pelas medidas socioeducativas com adolescentes/jovens e a equipe de abordagem de rua, por isso os recursos são mínimos para inúmeras demandas recebidas na instituição. A falta de mais um carro na unidade impacta de forma negativa nos atendimentos, gerando atraso, principalmente nas visitas domiciliares, que é o início de todo o

acompanhamento ao usuário e às famílias. Complemento às dificuldades apresentadas, estão presentes na fala de uma das profissionais; vejamos:

Primeira coisa é a equipe reduzida para demanda muito grande. Nós atendemos muitos territórios, cada território é muito populoso; a gente recebe muitas denúncias de cada um desses territórios. Nós temos uma equipe pequena, temos apenas um carro para realizar essas visitas, porque a primeira coisa é a visita domiciliar, é como a gente consegue verificar se a denúncia é verdadeira ou não, e também da efetivação dos encaminhamentos, porque nem sempre que é realizado um encaminhamento, aquele encaminhamento é efetivado. Não sei se é por conta da demanda que é grande demais a rede socioassistencial não consegue dar conta; mas, nem todas as vezes que nós fazemos o encaminhamento é efetivado, pelo menos no tempo hábil. (L, Assistente Social).

Observamos que as dificuldades abordadas por cada profissional são as mesmas, mas nas últimas afirmações da Assistente Social L e da Advogada V, a dificuldade maior é a falha das redes socioassistenciais, a qual, mesmo com o encaminhamento, o direito do usuário, por algumas vezes, não é efetivado, e é aí que a Assistente Social L, se questiona, não sabendo o porquê deste fato, e pressupõe ser motivo a demanda, que é grande demais. Assim, chegamos à conclusão que, infelizmente, os direitos sociais da população idosa nem sempre estão sendo concretizados, mesmo com as denúncias realizadas na instituição. Porém, a ação e o objetivo da equipe multidisciplinar do CREAS é buscar a efetivação e garantir os direitos sociais da população idosa, mesmo diante destes inúmeros obstáculos. Observe-se a afirmação na fala a seguir:

É nas visitas domiciliares que orientamos essa população sobre seus direitos sociais e também realizamos os encaminhamentos para efetivação deles. Nós não temos trabalho de grupo com esse público, pois a rede socioassistencial responsável é os CRAS que realiza o trabalho preventivo; assim orientamos de acordo com a demanda. Caso, por exemplo, exista uma demanda jurídica, nós pedimos orientação ao jurídico da instituição, porque não é função dos advogados fazer visitas domiciliares, mas se for um caso extremo, eles vão sim. Os advogados são bem flexíveis. (S, Assistente Social).

Analisamos, entretanto, que as profissionais utilizam de várias técnicas e instrumentais para efetivarem seu trabalho com êxito, com a estimativa de alcançar a

concretização do direito do idoso, garantindo o bem-estar do usuário e da família.

Vejamos as técnicas e instrumentos utilizados pela Advogada da instituição:

Cada caso demanda seus encaminhamentos específicos. Desde de uma mediação com a família, conscientizando-os dos direitos dos idosos previstos em lei que devem ser efetivados pela família, uma orientação jurídica encaminhando a família para algum órgão judicial, acompanhando junto ao Ministério Público, relatórios sociais elaborados e enviados aos órgãos solicitantes, visitas sociais periódicas, etc. (V, Advogada).

Diante das inúmeras dificuldades apresentadas, foi questionado às profissionais, quais sugestões indicariam para facilitar a atuação das mesmas no CREAS? vejamos a afirmação de cada uma delas:

São tantas coisas. Como se a gente pudesse ter mais um carro para dividimos as visitas, se tivéssemos uma equipe maior, pelo menos a equipe ideal que a política preconiza já ajudaria muito; uma rede socioassistencial que funcionasse realmente com mais oferta de serviços, basicamente isso. (L, Assistente Social).

Nossa maior dificuldade aqui é a falta de carro, porque temos somente um carro para os três serviços ofertados no CREAS, além desses três serviços, tem o jurídico, o administrativo e a coordenação; a gente se organiza da maneira que der para todos utilizarem, fazemos escalas colocando dias e horários para o carro ficar à disposição de cada serviço, nós nos ajudamos e tentamos sempre priorizar o caso mais urgente. Nós cobramos a gestão, mas sempre temos retornos negativos. (E, Assistente Social).

Um maior investimento na rede de oferta de serviços, como por exemplo, mais vagas para abrigamento de idosos que não têm condições de permanecer com sua família, mais profissionais dentro dos CREAS para atender a grande demanda, maior estrutura de transporte para as visitas, etc. (V, Advogada).

Diante das afirmações das profissionais, analisamos que ainda há muita coisa para ser ajustada na política de assistência social, para atingirmos uma eficácia nos acompanhamentos aos usuários, garantindo, de fato, a efetivação dos direitos sociais da população idosa, que necessita tanto de um olhar diferenciado no meio social.

Vale ressaltar que identificamos, claramente, na fala de cada uma das entrevistadas, que as sugestões dadas por elas são semelhantes e se complementam, o que nos leva a crer que se trata de algo que precisa de mudanças urgentes, posto que a tendência é, cada vez mais, as demandas se acumularem, como um efeito de uma bola de neve, e nada se faz para reverter essa situação que é nítida na rotina dos profissionais do CREAS, do Bairro Luciano Cavalcante.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do que foi pautado no decorrer da pesquisa, percebemos que o envelhecimento populacional cresce gradativamente, haja visto os números das estatísticas destacadas. Devido a essa problemática, é notório que não existe um olhar com mais exatidão para essa população, pois a exclusão que o idoso sofre no meio social é gigantesca, e o preconceito está presente no âmbito familiar e em todo o contexto social.

É relevante destacar que o objetivo principal da pesquisa foi analisar as ações utilizadas por alguns profissionais do CREAS na incessante procura de efetivar os direitos sociais da população idosa. Identificamos as formas que os profissionais atuam para garantir o direito da pessoa idosa, e para isso valemo-nos de uma observação direta não participativa na instituição, pesquisa documental e entrevista com os profissionais concernentes.

Com várias informações adquiridas no campo da pesquisa, deparamo-nos com uma realidade até então desconhecida por muitos, pois, devido aos preconceitos existentes na sociedade, a violação dos direitos sociais contra a pessoa idosa vem crescendo cada vez mais, apesar da existência da Política Nacional do Idoso e do Estatuto do Idoso. Essas políticas, infelizmente, não são eficazes em muitos casos, ou seja, nem sempre o direito dos idosos é concretizado, algo que não dá para compreender o porquê de tanta falha.

O vasto número de denúncias identificadas contra a pessoa idosa na instituição pesquisada, é assustador e pudemos constatar quão o idoso é esquecido e excluído do meio social. É imperiosa a necessidade de um cuidado maior com essa população, uma vez que nem todos os idosos têm consciência ou conhecem seus direitos; muitos deles não compreendem as leis existentes para assegurar seus próprios direitos. O essencial seria uma divulgação através de campanhas em escolas, faculdades, redes sociais e na mídia de um modo geral, sobre as leis que contemplam e asseguram aos idosos todos os direitos que podem beneficiá-los, com o objetivo de alcançarmos a diminuição dos

maus-tratos que as denúncias retratam ou mesmo a eliminação delas, e fazer prevalecer o bem-estar, o respeito e a cidadania dos nossos idosos que, são os jovens de hoje; é sempre bom lembrar disto.

Vale ressaltar que as políticas de assistência social existentes são mínimas para atender as inúmeras demandas que surgem. Além disso, os profissionais existentes não conseguem dar suporte a essa população devido ao pequeno número de profissionais que trabalham diretamente com essa problemática.

O ideal, mesmo, seria que o Estado se posicionasse para aumentar os recursos das redes socioassistenciais, contemplando a política de assistência social com recursos materiais suficientes para qualificar o atendimento aos usuários, e também aumentar o número de profissionais para atender, prontamente, as demandas que surgirem, no dia a dia, na finalidade que as denúncias registradas, na instituição não sejam demoradas, para serem iniciadas o acompanhamento necessário, mas sim mediante a denúncia logo começar iniciar as ações utilizadas pelos profissionais, com o objetivo de sanar a violação dos direitos, garantindo assim a efetivação deles.

A ampliação de políticas públicas para idosos também se faz necessária e urgente, pois durante a pesquisa de campo, uma das principais dificuldades encontradas é a efetivação dos direitos dos idosos mediante os encaminhamentos para as políticas públicas na busca de efetivar seus direitos e conseguir sanar a violação desses direitos.

Gostaríamos de deixar, aqui, o nosso desejo de, um dia, que não seja muito longínquo, poder vivenciar uma realidade diferente desta que expusemos neste trabalho durante essa pesquisa, ou seja, ansiamos por uma sociedade mais justa e igual para todas as idades, onde os direitos sociais sejam, de fato, concretizados, e que a violência contra a pessoa idosa seja abolida do meio social e do âmbito familiar.

## 5.REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALVES, Andréa. **A Construção Social da Violência Contra os Idosos**. Disponível em <[http://www.observatorionacionaldoidoso.fiocruz.br/biblioteca/\\_artigos/1.pdf](http://www.observatorionacionaldoidoso.fiocruz.br/biblioteca/_artigos/1.pdf)>. Acesso em mar. 2015.

AMARO, Sarita. **Visita Domiciliar: Guia para uma abordagem complexa**. Porto Alegre: AGE, 2003.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ARANEDA, N.G. **Violência contra pessoa idosa: orientações gerais**. Secretaria de Saúde, Coordenação de Desenvolvimento de Programas e Políticas de Saúde – CODEPPS. São Paulo: SMS, 2007.

BARROS, Mirian Moraes Lins. **Trajetória dos estudos de velhice no Brasil**.

Sociologia; 2006. Disponível em <

<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/spp/n52/n52a06.pdf>>. Acesso em nov. 2014.

BEAUVOIR, Simone de. **A velhice**. Disponível em

<[http://www.4estacoes.com/biblioteca\\_espec/out\\_2007/Envelhecimento.pdf](http://www.4estacoes.com/biblioteca_espec/out_2007/Envelhecimento.pdf)>. Acesso em set. 2013.

BOBBIO, Norberto. **Teoria política e direitos humanos**. Disponível em <

<file:///C:/Users/user/Downloads/rf-1795.pdf>>. Acesso em set. 2014.

BONI, Valdete; QUARESMA, Jurema. **Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevista em Ciências Sociais**. Disponível em <

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/viewFile/18027/16976>>. Acesso em set. 2014.

BORGES, Christina Maria Marchiori. **Gestão participativa em organizações de**

**idosos: instrumento para a promoção da cidadania**. In: FREITAS, E. V. de. et al.

Tratado de geriatria e gerontologia. Rio de Janeiro: Guanabara, 2002. Cap.124, p.1037-1041.

BOSCHETTI, Ivanete; BEHRING, Elaine. **Política Social: Fundamentos e História**.

São Paulo: Cortez, 2010.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Secretaria Nacional de Assistência Social: Perguntas e Respostas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Disponível em:

<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/secretaria-nacional-de-assistencia-social-snas/cartilhas/perguntas-e-respostas-centro-de-referencia-especializado-de-assistencia->

social-creas/03-livreto-perguntas-respostascreas-impressao-2012\_editado.pdf.pagespeed.ce.9bE518Hh99.pdf. Acesso em: Abr. 2015.

BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – **MDS. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Disponível em <<http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf>>. Acesso em: abr. 2015.

CAMARANO, Ana Amélia. **Estatuto Do Idoso: Avanços Com Contradições**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA 2013. Disponível em <[http://imguol.com/blogs/52/files/2013/06/td\\_1840.pdf](http://imguol.com/blogs/52/files/2013/06/td_1840.pdf)>. Acesso em: mar. 2015.

CAMARANO, Ana Amélia; PASINATO, Maria Tereza. **O envelhecimento populacional na agenda das políticas públicas**. Disponível em <<http://www.ucg.br/ucg/unati/ArquivosUpload/1/file/Envelhecimento%20Populacional%20na%20Agenda%20das%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%ABlicas.pdf>>. Acesso em set. 2013.

CAPAVERDE, Leonia; KAEFER, Carin. **Trabalho e aposentadoria: as repercussões sociais na vida do idoso aposentado**. Disponível em <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/957/737>>. Acesso em set. 2013.

CAPODIECI, S. **A idade dos sentimentos: amor e sexualidade após os sessenta anos**. Trad. Antonio Angonese. Bauru: EDUSC, 2000.

CASTEL, Robert. **A insegurança social: o que é ser protegido?** Petrópolis: Rio de Janeiro: Vozes, 2005.

CEDENHO, Antônio Carlos. **O idoso como novo personagem da atual sociedade: o Estatuto do Idoso e as diretrizes para o envelhecimento no Brasil**. Disponível em <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/RFD/article/viewFile/5250/4342>>. Acesso em: mar. 2015.

CEDRO, Marcelo. **Pesquisa social e fontes orais: particularidades da entrevista como procedimento metodológico qualitativo**. Disponível em <<http://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/percsoc/article/viewFile/2341/2193>>. Acesso em set. 2013.

CICERO, M. T. **Saber envelhecer seguido de a Amizade**. Porto Alegre: L&PM, 1997.

CLEMENTE, Márcia da Silva; AFONSO, Cilene dos Santos Baia; SILVA, Silvana Figueiredo da (Org.) **A Morte Social do Idoso: combata esse mal**. Recife: Baraúna, 2007.

COUTO. B. R.; YAZBEK, M. C.; RAICHELIS, R. **A política nacional de assistência social e o SUAS: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos**. In:

- COUTO, B. R. et al. (Org.). **O sistema único de assistência social no Brasil: uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez, 2010.
- COVRE, Lourdes Manzini. **O que é cidadania**. 3ª.ed. São Paulo: Brasiliense, 1995.
- CREUTZBERG, Marion; SANTOS, Beatriz. **Famílias cuidadoras de pessoa idosa: relação com instituições sociais e de saúde**. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v56n6/a06v56n6.pdf>>. Acesso em set. 2013.
- DALLARI. **Direitos Humanos e Cidadania**. São Paulo: Moderna, 1998.
- DAVIDOFF, Linda L. **Introdução à Psicologia**. São Paulo: Pearson Makron Books, 2001.
- DEBERT, Guita. **A construção e a reconstrução da velhice: família, classe social e etnicidade**. Disponível em <<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=287997&indexSearch=ID>>. Acesso em set. 2013.
- DEBERT, Guita. **A invenção da terceira idade e a rearticulação de formas de consumo e demandas políticas**. Disponível em <[http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs\\_00\\_34/rbcs34\\_03](http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_34/rbcs34_03)>. Acesso em set. 2013.
- DEBERT, Guita. **Pressupostos da reflexão antropológica sobre a velhice**. Disponível em <<http://www.mirelaberger.com.br/download/td13-guita.pdf>>. Acesso em set. 2013.
- DUARTE, Maria Jalma Rodrigues Santana. **Internação Institucional do Idoso: Assistência à Saúde em Geriatria no Setor Público**. Tese de Doutorado em Saúde Pública, ENSP Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro: 1991.
- DUCA, Giovâni; SILVA, Marcelo; HALLAL, Pedro. **Incapacidade funcional para atividades básicas e instrumentais da vida diária em idosos**. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v43n5/653.pdf>>. Acesso em set. 2013.
- FALEIROS, Vicente. **Cidadania e direitos da pessoa idosa**. Disponível em <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/8353/1/ARTIGO\\_CidadaniaDireitosPessoaIdosa.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/8353/1/ARTIGO_CidadaniaDireitosPessoaIdosa.pdf)>. Acesso em set. 2013.
- FALEIROS, Vicente. **O que é política social**. São Paulo: Brasiliense, 2006.
- FERNANDES, Maria; SANTOS, Sergio. **Políticas públicas e direitos do idoso: desafios da agenda social do Brasil contemporâneo**. Disponível em <<http://www.ucg.br/ucg/unati/ArquivosUpload/1/file/Artigos%20e%20Cap%C3%ADtu%20de%20Livros/Pol%C3%ADticas%20P%C3%ABlicas%20e%20Direitos%20do%20Idoso.pdf>>. Acesso em set. 2013.
- FONSECA, Maria; GONÇALVES, Hebe. **Violência contra o idoso: Suportes legais para a intervenção**. Disponível em <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs-2.2.4/index.php/psicologia/article/viewFile/3230/2592>>. Acesso em set. 2013.

GODINHO, Robson Renaut. A proteção processual dos direitos dos idosos. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 2007.

GOLDENBERG, Mirin; **A arte de Pesquisar: Como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. Rio de Janeiro São Paulo: Record, 2004.

GUERRA, Ana Carolina; CALDAS, Célia. **Dificuldades e recompensas no processo de envelhecimento: a percepção do sujeito idoso**. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232010000600031&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232010000600031&script=sci_arttext)>. Acesso em set. 2013.

HADDAD, Eneida. **A ideologia da velhice**. Disponível em <<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=97804&indexSearch=ID>>. Acesso em set. 2013.

HADDAD, Eneida. **O direito a velhice: os aposentados e a previdência social**. Disponível em <<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=302133&indexSearch=ID>>. Acesso em set. 2013.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias Qualitativas na Sociologia**. 5ª edição. Petrópolis: Vozes, 1997.

IBGE. **Perfil dos Idosos Responsáveis pelos Domicílios: Comunicação Social**. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/25072002pidoso.shtm>>. Acesso em mar. 2015.

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada: **Conselho Nacional de Direitos do Idoso**. Disponível em <<http://www.ipea.gov.br/participacao/conselhos/conselho-nacional-de-combate-a-discriminacao-lgbt/132-conselho-nacional-dos-direitos-do-idoso/266-conselho-nacional-de-direitos-do-idoso>>. Acesso em: mar. 2015.

JACCOUD, Luciana de Barros. **Proteção Social no Brasil: debates e desafios**. In Concepção e Gestão da Proteção Social não contributiva no Brasil. Brasília: MDS/UNESCO, 2009.

JORNAL O POVO: Ceará é o segundo estado do Nordeste em denúncias. Ceará, jul. 2014. Disponível em <<http://www.opovo.com.br/app/opovo/cotidiano/2014/12/06/noticiasjornalcotidiano,3358799/ceara-e-o-segundo-estado-do-nordeste-em-denuncias.shtml>>. Acesso em: mar. 2015.

KOGA, Dirce. **Medidas de cidades: entre territórios de vida e territórios vividos**. São Paulo: Ed. Cortez, 2003.

LOUREIRO, Altair Macedo. **A Velhice, o Tempo e a Morte**: Subsídios para possíveis avanços do estudo. Brasília: Editora da UnB, 2000.

- MACHADO, Rosângela; VELASCO, Fermin; AMIM, Valéria. **O Encontro da Política Nacional da Educação Ambiental com a Política Nacional do Idoso.** Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v15n3/13.pdf>>. Acesso em set. 2013.
- MARTINELLI, Maria Lúcia. **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio.** São Paulo: Veras, 1999.
- MASCARO, Sônia A. **O que é velhice.** São Paulo, Brasiliense, 2004.
- MEKSENAS, Paulo. **Cidadania, Poder e Comunicação.** São Paulo ed. Cortez, 2002.
- MENDES, Marcia; GUSMÃO, Josiane; FARO, Ana Cristina; LEITE, Rita. **A situação social do idoso no Brasil: uma breve consideração.** Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n4/a11v18n4.pdf>>. Acesso em set. 2013.
- MINAYO, Cecília; RODRIGUES, Eugênia; MARTINS, João; MENDONÇA, Jurilza; SALGADO, Marcelo; RAMOS, Paulo; ARAÚJO, Roberto. **Direitos Humanos e Cidadania: Plano de Ação para o Enfrentamento da Violência contra a pessoa Idosa.** Disponível em <<http://www.saudeidoso.icict.fiocruz.br/pdf/PlanodeAcaoParaoEnfrentamentodaViolenciaContraaPessoaIdosa.pdf>>. Acesso em mar. 2015.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade.** 16. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.
- MINAYO, Maria Cecília. **O desafio do Conhecimento.** São Paulo: Hucitec, 1993.
- MINAYO, Maria Cecília. **Violência contra idosos: o avesso do respeito à experiência e à sabedoria.** Cartilha da Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2ª edição, 2005.
- MINAYO, Maria Cecília. **Violência contra os idosos: O avesso do respeito à experiência e à sabedoria.** Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2º edição, 2005.
- MORALES, Maria Regina. **Violência Contra a Pessoa Idosa.** Disponível em <<http://www2.esporte.gov.br/arquivos/sndel/esporteLazer/cedes/vivendoEnvelhecendo.pdf#page=80>>. Acesso em mar. 2015.
- MOTA, Ana Elizabete. **O mito da assistência social: Ensaio sobre Estado, Política e Sociedade.** São Paulo: Cortez, 2010.
- MULLER, Pierre & SUREL, Yves; [traduzido por] BAVARESCO, Agemir & FERRARO, Alceu R. **A análise das políticas públicas.** Pelotas: EDUCAT, 2004.
- NERI, Marina. **Velhice bem-sucedida: aspectos afetivos e cognitivos.** Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712004000100015&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712004000100015&script=sci_arttext)>. Acesso em set. 2013.
- NETTO, Matheus. **Gerontologia: a velhice e o envelhecimento na visão globalizada.** Disponível em <<http://bases.bireme.br/cgi->

bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=342975&indexSearch=ID>. Acesso em set. 2013.

NOGUEIRA, Caroline; FREITAS, Maria Célia; ALMEIDA, Paulo. **Violência contra idosos no município de Fortaleza, CE: uma análise documental**. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rbgg/v14n3/v14n3a14.pdf>>. Acesso em: mar. 2015.

OMS – **Organização Mundial da Saúde**. Relatório mundial sobre violência e saúde. Geneva, 2002.

PAZ, Serafim; GOLDMAN, Sara. **O Estatuto Do Idoso**. Disponível em <[http://www.nupess.uff.br/antigo/images/stories/modelos/artigos\\_serafim/Artigo\\_sobre\\_o\\_Estatuto\\_do\\_Idoso\\_PDF.pdf](http://www.nupess.uff.br/antigo/images/stories/modelos/artigos_serafim/Artigo_sobre_o_Estatuto_do_Idoso_PDF.pdf)>. Acesso em: mar. 2015.

PEREIRA, Célia. **Envelhecimento com dependência: responsabilidades e demandas da família**. Disponível em <<http://www.scielo.org/pdf/csp/v19n3/15880.pdf>>. Acesso em set. 2013.

PINHEIRO, Naide Maria. **Estatuto do idoso comentado**. Campinas: LZN, 2006.

PINHO, Márcia Cristina Gomes. **Trabalho em equipe de saúde: limites e possibilidades de atuação eficaz**. Ciência & Cognição, Rio de Janeiro, v. 8, 2006.

PORTELA, Graça. **Saúde do Idoso: país começa a ser reconhecido por suas políticas públicas**. Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnologia em Saúde. Disponível em <<http://www.icict.fiocruz.br/content/sa%C3%BAde-do-idoso-pa%C3%ADs-come%C3%A7a-ser-reconhecido-por-suas-pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-0>>. Acesso em: abr. 2015.

**REVIVA A PRODIDE: O Estatuto do Idoso em foco**. Distrito Federal: Conselho Editorial Vandir da Silva Ferreira e Sandra de Oliveira Julião, 2004. Disponível em: <<http://www.mpdf.mp.br/pdf/unidades/promotorias/prodide/revista.pdf>>. Acesso em: mar. 2015.

RODIGUES, Lizete; SOARES, Geraldo. **Velho, Idoso e Terceira Idade na Sociedade Contemporânea**. Revista Ágora, Vitória, n.4, 2006. Disponível em <<http://www.ucg.br/ucg/unati/ArquivosUpload/1/file/Artigos%20e%20Cap%C3%ADtulos%20de%20Livros/Velho,%20idoso%20e%20terceira%20idade%20na%20sociedade%20contempor%C3%A2nea.pdf>>. Acesso em fev. 2015.

RODRIGUES, Laura; CARVALHO, J. A. **O rápido processo de envelhecimento populacional do Brasil: sérios desafios para as políticas públicas**. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rbepop/v23n1/v23n1a02>>. Acesso em set. 2013.

SANCHES, Ana; LEBRÃO, Maria; DUARTE, Yeda. **Violência Contra Idosos: uma questão nova?** Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v17n3/10>>. Acesso em mar. 2015.

SANTINI, Maristela; KOMATSU, Maria Cristina. **Mudanças na assistência ao idoso após promulgação do Estatuto do Idoso segundo profissionais de hospital geriátrico.** Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v42n1/04.pdf>>. Acesso em set. 2013.

SILVA, S. R. M. **Visita/Entrevista Domiciliar.** In: O Serviço Social no Poder Judiciário de Santa Catarina: construindo indicativos/organização da assessoria psicossocial. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas, 2001.

SILVA, Vanessa; ARAUJO, Vera Nícia. **A Efetivação Da Política De Assistência Social Com Ações Da Proteção Social Básica Do Sistema Único De Assistência Social-Suas Na Atenção À Pessoa Idosa.** Disponível em <[http://www.egem.org.br/arquivosbd/basico/0.232731001296753559\\_protecao\\_social\\_baixa\\_na\\_assistencia\\_social.pdf](http://www.egem.org.br/arquivosbd/basico/0.232731001296753559_protecao_social_baixa_na_assistencia_social.pdf)>. Acesso em: mar. 2015.

SILVA, Viviane; MEDEIROS, Bartolomeu; BRITO, Ana. **Um olhar sobre o processo do envelhecimento: a percepção de idosos sobre a velhice.** Disponível em <[http://revista.unati.uerj.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-98232006000200003&lng=pt&nrm=iso](http://revista.unati.uerj.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-98232006000200003&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em set. 2013.

SILVESTRE, Jorge; NETO, Milton. **Abordagem do idoso em programas de saúde da família.** Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v19n3/15887.pdf>>. Acesso em set. 2013.

SOUSA, A. M. V. **Tutela Jurídica do Idoso: a assistência e a convivência familiar.** Campinas: Alínea, 2004.

SOUZA, Celine. **Políticas Públicas: uma revisão da literatura.** Sociologias, Porto Alegre, ano 8, n. 16, jul/dez 2006, p. 20-45. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16>>. Acesso em nov. 2014.

SOUZA, Edinilsa; MINAYO, Maria Cecília. **Inserção do tema violência contra a pessoa idosa nas políticas públicas de atenção à saúde no Brasil.** Disponível em <<http://www.scielosp.org/pdf/csc/v15n6/a02v15n6.pdf>>. Acesso em mar. 2015.

SOUZA, Lizete; SOARES, Geraldo. **Velho, Idoso e Terceira idade na sociedade contemporânea.** Disponível em <<http://www.ucg.br/ucg/unati/ArquivosUpload/1/file/Artigos%20e%20Cap%C3%ADtu%20de%20Livros/Velho,%20idoso%20e%20terceira%20idade%20na%20sociedade%20contempor%C3%A2nea.pdf>>. Acesso em set. 2014.

SOUZA, A. S. et al. **Fatores de risco de maus-tratos ao idoso na relação idoso/cuidador em convivência familiar.** Textos sobre envelhecimento, Rio de Janeiro, v.7, n. 2, 2004.

SPOSATI, Aldaiza, 1994. **Modelo Brasileiro de Proteção Social não Contributiva: Concepções Fundantes.** In Concepção e Gestão da Proteção Social não contributiva no Brasil. Brasília: MDS/UNESCO, 2009.

TELLES, Vera. **Direitos sociais: afinal do que se trata?** Disponível em <<http://www.marque1gol.org.br/portal/images/stories/geral/3texto%20direitossociaisafinaldoquesetrata.pdf>>. Acesso em set. 2013.

**Vade Mecum do Serviço Social** /Organizado por LOPES, Cinthia Fonseca; CRUZ, Erivânia Bernardino. 4<sup>o</sup> edição, Fortaleza: Premium, 2013.

VERAS, Renato. **Envelhecimento populacional contemporâneo: demandas, desafios e inovações.** Disponível em <<http://www.scielosp.org/pdf/rsp/v43n3/224.pdf>>. Acesso em set. 2013.

VERZA, Severino Batista. **As Políticas Públicas de Educação no Município.** Ijuí ed. UNIJUÍ, 2000.

VIEIRA, Evaldo. **Os Direitos e a Política Social.** São Paulo, Cortez, 2004.

## 6.APÊNDICES

### APÊNDICE A

#### ROTEIRO DE ENTREVISTA

##### Perfil Geral

01. Profissão? \_\_\_\_\_

02. A quanto tempo trabalha na instituição?

- a) Até 5 anos
- b) de 5 a 10 anos
- c) de 10 a 15 anos
- d) de 15 a 20 anos
- e) + de 20 anos

03. Idade?

- a) 20 a 25
- b) 25 a 30
- c) 30 a 35
- d) + de 40

04. Você trabalha diretamente com os usuários?

05. Quantos atendimentos a instituição recebe por dia?

- a) Até 5
- b) de 5 a 10
- c) de 10 a 15
- d) de 15 a 20
- e) + de 20

06. Quantos profissionais em média trabalham hoje no CREAS?

07. Qual programa vocês são responsáveis no CREAS? Fale um pouco sobre esse serviço?

08. A equipe multiprofissional é composta por quantos profissionais? E quais são?

09. A instituição faz algum tipo de acompanhamento aos usuários e seus familiares?

10. Como é feita a assistência aos usuários e os encaminhamentos para as políticas públicas?

- a) Entrevistas
  - b) Grupo Focal
  - c) Visita Domiciliar
  - d) Através de Relatórios
  - e) Outros
- Quais:
- 

11. No seu ponto de vista, os direitos sociais do público idoso é concretizado após esses encaminhamentos?

12. A instituição faz algum tipo de trabalho com o público idoso, como orientações sobre o que são as políticas públicas, e de que forma podem buscar a efetivação dos seus direitos sociais?

13. Quais as dificuldades existentes hoje no CREAS para efetivar o trabalho de vocês?

14. Quais as principais dificuldades que você encontra nas demandas recebidas na instituição?

- a) o medo da vítima
  - b) a pressão familiar
  - c) a falha no diálogo
  - d) Outros
- Quais:
-

15. Quais as técnicas que vocês utilizam para conhecer o real motivo que levou a vítima ou o familiar procurar ajuda?

- a) Diálogo
- b) A Escrita
- c) Desenho
- d) Outros

Quais:

---

16. O acompanhamento ao usuário e às famílias é realizado todos os dias? Como é diagnosticado por vocês, a necessidade da visita domiciliar?

17. Após os encaminhamentos, a instituição realiza algum contato com os usuários?

18. Quais técnicas e instrumentos vocês utilizam para efetivar os direitos sociais da população idosa?

19. Quais as principais dificuldades que vocês encontram hoje, para firmar a articulação entre as redes socioassistenciais?

20. Qual demanda recebida no CREAS, lhe chamou mais atenção e por quê?

21. Diante das dificuldades apresentadas, qual sugestão vocês indicariam para facilitar a atuação profissional de vocês no CREAS?



## 7.ANEXOS

## ANEXO 1

## Relação dos CREAS Existente Nos Municípios do Estado do Ceará

	MUNICÍPIO	TELEFONE	ENDEREÇO	E-MAIL
1	AQUIRAZ	(85) 3361 1821/1893	Av. Santos Dumont, 480 – Centro	creasaquiraz@yahoo.com.br
2	ARACATI	(88) 3433 3904	Rua Vila Isaura, 04 – Farias Brito	creasaracati@yahoo.com.br
3	BOA VIAGEM	88) 3527 1283	Rua José Leome Leitão, 260 – Centro	creas@boaviagem.ce.gov.br
4	CRATEÚS	(88) 3691 2090	Rua Padre Macedo, 260	creascrateus@hotmail.com
5	GRANJA	(88) 3624 1372	Rua Pessoa Anta, 136 – Centro	creas_granja@hotmail.com
6	ICO	(88) 3561 1033	CSU / Rua Francisco Maciel, s/n – C.S.U	setasico15@yahoo.com.br
7	MORADA NOVA	(88) 3422 1595	Rua Clóvis Beviláqua, 214 – Centro	creasmoradanova@gmail.com
8	PACAJUS	(85) 3348 3929	Rua Guarany, Nº 650 – Centro	creaspacajus@gmail.com
9	PACATUBA	(85) 3345 2172	Rua Maj. Cícero Franklin, 1991- Centro	creas@pacatuba.ce.gov.br
10	QUIXADÁ	(88) 3414-4664(fax) 3412.1786	Rua João Paulo II, 489 – Campo Velho	creasquixada@yahoo.com.br
11	VIÇOSA DO CEARÁ	(88) 3632 15 44	Rua Loteamento Manoel Joana, s/n – Fatima	creasvicosa@hotmail.com
12	ACARAU	(88)3661.1060/( fax)1325	Rua Cap. Diogo Lopes, 346 – Centro	creasacarau@yahoo.com.br
13	ACOPIARA	(88) 3565 1283/548	Rua Pe Leopoldo Rolim, 381 – Centro	creasacopiara@yahoo.com.br
14	ALTO SANTO	(88) 9272 1488	Av. Edson Guerra, s/n – Centro	sasdealtoalto@yahoo.com.br
15	AMONTADA	(88) 3636 1122	Av. Gal Alípio dos Santos, 1191 – Centro	creasamontada@yahoo.com.br
16	APIUARES	(85) 3356.1503/1515( Fax)1502	Av. Gomes da Silva, 329 – Centro	roberta.araujos@hotmail.com
17	ARACOIABA	(88) 3337 5508	Av. da Independência, s/n - Centro	creas-aracoiaba@hotmail.co
18	ARARIPE	(88) 3530 14 33	Rua Argemiro Alencar Lima, 292 – Centro	stds@ararape.ce.gov.br
19	ASSARÉ	(88) 3535 1452	Rua Pe. Emílio Cabral, 208 – Centro	creas_assaré@hotmail.com
20	BANABUIÚ	(88) 3426 1147	Av. Queiroz Pessoa, 203	creasbanabuiu@hotmail.com
21	BARBALHA	(88) 3532 1632	Rua Rua L. 01, 90 – Círolândia	creas.barbalha@gmail.com.br
22	BATURITÉ	(85) 3347 1565	Av. Fco Braga Filho, s/n, Conselheiro Estelita	creas_baturite@hotmail.com
23	BEBERIBE	(85) 3338 2022(Fax) 1048	Av. Maria Calado, s/n - Centro Adm. José Queiroz	creasbeberibe@yahoo.com.br
24	BELA CRUZ	(88) 3663 1089	Rua 22 de novembro, S/N Centro	creasbelacruz@yahoo.com.br
25	BREJO SANTO	(88) 3531 1375/1080	Rua Manoel Leite, 1044 - Projeto ABC	inesinsmissionaria@yahoo.com.br
26	CAMOCIM	(88) 3621-6694/1530	Rua Engenheiro Privat, 265 – Centro	wilsinarodrigues@hotmail.com
27	CAMPOS SALES	(88) 9274 8342	Rua Júlio Noronha, 269 – Centro	creascsales@hotmail.com
28	CANINDÉ	(88) 3343 2400	Rua Sitônio Monteiro, 999, Santa Luzia	acaosocialcaninde@yahoo.com.br
29	CAPISTRANO	(88) 3326 1323	R. Vereador Fco Luiz do Nascimento, s/n, Centro	creascapistrano@hotmail.com
30	CARIRIACU	(88) 9960 5469	R. José Nogueira de Melo, 185, N.Sra do Carmo	
31	CARNAUBAL	(88) 3650 1111 Ramal 31	Rua Paulo Sarasate, s/n, Shopping Cidadão	creas_carnaubal@live.com
32	CASCAVEL	(85) 3334-1711	Rua Coronel Orácio Oliveira Bessa, 2727, Rio Nono	
33	CAUCAIA	(88) 3342-2814/8093	AV. Edson da Mota Correia, 246, Centro	creas@sas-caucaia.ce.gov.br
34	CEDRO	(88) 3564.0487	Rua Aduato Castelo, 604, Centro	
35	CRATO	(88) 3521-8117/ 3521/8117	Av. Perimetral, s/n - São Miguel CEP: 63.100.00	creascrato@hotmail.com
36	EUSEBIO	(85)3260-4945	Rua Irmã Ambrosina, s/n – Praça do Polo de Lazer	creaseusebio@yahoo.com.br
37	FARIAS BRITO	(88) 3544 1223	Rua Manoel Pinheiro de Almeida, 179 – Centro	creasfariasbrito@hotmail.com
38	FORQUILHA	(88) 3619 1100( Fax) 1396	Av. Criança Dante Valerio, s/n – Centro	creas_forquilha@hotmail.com
39	FORTALEZA ESTADO	(85) 3101 2737/2739	Rua Tabelaão Fabião, 114 - Presidente Kennedy	
40	FORTALEZA MUNICÍPIO	(85) 3223 5273	Rua Dom Lino, 1001- Rodolfo Teófilo	creas135@gmail.com
41	FORTALEZA MUNICÍPIO	(85) 3452 1888	Rua Thompson Bulcão, 853, Luciano Cavalcante	projetosentinelafunci@yahoo.com.br
42	GUAIUBA	(85) 3376 1008	Rua Antonio Accioly, 221	creasguaiuba@hotmail.com
43	GUARACIABA NORTE	(88) 3652 1133	Rua Fco. Bezerra – S/N - CENTRO	creasgba@yahoo.com.br
44	HORIZONTE	(85) 3336-1060/ 6064	Rua Ciro Bilhar, 332 – Centro	creas_horizonte@hotmail.com
45	ICAPUI	(88) 3432 1251	R. 22 de Janieor, 4822, Morro Alto	creas_icapui@hotmail.com
46	IGUATÚ	(88) 3510 1650(Fax) 1650	Eng.º Wilton Correia Lima, s/n- Bairro Prado	keniapaula@yahoo.com.br
47	INDEPENDÊNCIA	(88) 3575 1264/ 1027	Rua da Congregação, 588 – COHAB	pmicreas@hotmail.com
48	IPU			
49	IRAUCUBA	(88)3635 1266	Avenida Jorge Domingues, s/n	ntainanna@hotmail.com
50	ITAITINGA	(85) 3377 2481	Av. Coronel Vigilio Távora, 555 - Centro	ita_social@yahoo.com.br

51	ITAPAGÉ	(88) 3522.1770/1796 /1513		
52	ITAPIPOCA	(85) 3631.4234/4299	Rua João Cordeiro, s/n	<a href="mailto:creasitapipoca.ce@gmail.com">creasitapipoca.ce@gmail.com</a>
53	ITAREMA	(88)3667.1133/36671725 Fax: 14	Av. João Batista Rios, 1247 – Centro	<a href="mailto:creasitarema@yahoo.com.br">creasitarema@yahoo.com.br</a>
54	JAGUARIBE	(88) 3522.1770 e 1796 / (88) 3522	Rua 7 de Setembro, 530 Centro	<a href="mailto:elienediogenes@hotmail.com">elienediogenes@hotmail.com</a>
55	JAGUARUANA	(88) 3510.1650/FAX: 1650/0800	Av. Simões de Góes, 1036 – Centro	<a href="mailto:creasjag@gmail.com">creasjag@gmail.com</a>
56	JARDIM		Rua Leonel Alencar, 44 – Centro	<a href="mailto:creasjardim@hotmail.com">creasjardim@hotmail.com</a>
57	JUJOCA DE JERICOACOAR	(88) 3669-1213	Rua do Alexandre	<a href="mailto:asocial2010@hotmail.com">asocial2010@hotmail.com</a>
58	JUAZEIRO DO NORTE	(88) 3587-3348/3382/3900/1104	Rua Delmiro Golveia, 688	<a href="mailto:hiena1946@hotmail.com">hiena1946@hotmail.com</a>
59	LAVRAS DA MANGABEIRA	(88) 3536.1066	Rua Joaquim Vicente Machado, 128, Vila Bancário	<a href="mailto:creaslavras@hotmail.com">creaslavras@hotmail.com</a>
60	LIMOEIRO DO NORTE	(88) 3423.1518	Rua Coronel Antonio Joaquim -1201 Centro	<a href="mailto:maurineide_holanda@hotmail.com">maurineide_holanda@hotmail.com</a>
61	MARACANAÚ	(85) 3392.8095	Rua Manoel Pereira, 90 – Centro	<a href="mailto:creasmaracanau@hotmail.com">creasmaracanau@hotmail.com</a>
62	MARANGUAPE	(85) 3341.2764/5115	Praça Capistrano de Abreu, s/n – Centro	<a href="mailto:fredqug1@hotmail.com">fredqug1@hotmail.com</a>
63	MARCO	(88) 3664.1029/ 1118	Rua 22 de novembro 245 – Centro	<a href="mailto:creasmarco@hotmail.com">creasmarco@hotmail.com</a>
64	MASSAPÉ	(88) 3643.1304	Rua Major Felinto Aguiar, 23 – Centro	<a href="mailto:creasmassape@hotmail.com">creasmassape@hotmail.com</a>
65	MAURITI	(88) 3552.1079	Rua Chagas Sampaio, 506 – centro	<a href="mailto:creasmauriti@yahoo.com.br">creasmauriti@yahoo.com.br</a>
66	MILAGRES	(88) 3553.1607/1279	Rua Pinto Madeira, 79 – Bairro: Missionárias	<a href="mailto:creasmilagres@hotmail.com">creasmilagres@hotmail.com</a>
67	MISSAÓ VELHA Municipal	(88) 3542.1193	Rua São Francisco, 252 – Centro	<a href="mailto:creasmissaovelha@hotmail.com">creasmissaovelha@hotmail.com</a>
68	MISSAÓ VELHA REGIONAL	(88) 3542.13.62	Av. Cel. José Dantas, s/n – Centro	<a href="mailto:creasregional@hotmail.com">creasregional@hotmail.com</a>
69	MOMBACA	(88) 3583.2037	Rua Antonio Felinto Granjeiro 72, Vila Iracema	
70	MONSENHOR TABOSA	(88) 3696.1240	Av. Antônio Souto, 09 - Centro	<a href="mailto:creasmonshortabosa@gmail.com">creasmonshortabosa@gmail.com</a>
71	MORRINHOS	(88) 3665.1130	Rua Joaquim Cariolano Rocha, 82	<a href="mailto:creasmorinhos@hotmail.com">creasmorinhos@hotmail.com</a>
72	NOVO ORIENTE	(88) 3629.1431	Av. Francisco Rufino, s/n – Centro	
73	OCARA	(85) 3322.1029/1020	Travessa José Correia S/N – Centro	<a href="mailto:creasocara@hotmail.com">creasocara@hotmail.com</a>
74	PARACURU	(85) 3344.8816	Rua Ormezita Sampaio, s/n – Centro	
75	PARAÍPABA	(85) 3363-1156/1440/1211	Rua 03, s/n - Centro (loteamento)	<a href="mailto:desenvolvimento-social@prefeitura.de.paraipaba.ce.gov.br">desenvolvimento-social@prefeitura.de.paraipaba.ce.gov.br</a>
76	PARAMBU		Rua da Matriz, s/n – Centro	<a href="mailto:creasparambu@hotmail.com">creasparambu@hotmail.com</a>
77	PEDRA BRANCA	(88) 3515.2452	Rua Augusto Vieira, 06 – Centro	<a href="mailto:creaspedrabranca@yahoo.com.br">creaspedrabranca@yahoo.com.br</a>
78	PENAFORTE	(88) 3559.1289	Rua do Socorro, 487 – Centro	<a href="mailto:creaspenaforte.ce@hotmail.com">creaspenaforte.ce@hotmail.com</a>
79	PENTECOSTE	(85) 3352.2611 R- 24	Rua N. Sra. de Fátima, s/n -Praça do CSU	<a href="mailto:saspenecostece@hotmail.com">saspenecostece@hotmail.com</a>
80	QUITERIANÓPOLIS	(88) 3557.1005(FAX).1299	Rua Sônia Modesto Lima, s/n Centro	
81	QUIXERAMOBIM	(88) 3444.4515/2510	Rua Virgínio Barbosa, n° 37 – Centro	<a href="mailto:creasquixeramobim@yahoo.com.br">creasquixeramobim@yahoo.com.br</a>
82	REDENÇÃO	(85) 3332.1107	R. Ludgero Guilherme Costa, 92 – Centro	<a href="mailto:sh_costa@hotmail.com">sh_costa@hotmail.com</a>
83	RUSSAS	(88) 3411.8401/1.8413	Rua Araibu, 333 – Centro	<a href="mailto:creasrussas@gmail.com">creasrussas@gmail.com</a>
84	SANTANA DO ACARAU	(88) 3644.1892	Rua João Arcanjo de Maria, S/N Centro	<a href="mailto:femandaam20@hotmail.com">femandaam20@hotmail.com</a>
85	SÃO BENEDITO	(88) 3626-6210	Rua Abdoral Rodrigues, 1000 -Centro	<a href="mailto:assistenciasocial@saobenedito.ce.gov.br">assistenciasocial@saobenedito.ce.gov.br</a>
86	SÃO GONÇALO AMARANT	(85) 3315-4453/4490	Rua Eretides Martins, 112 – Centro	<a href="mailto:creas_sga@gmail.com">creas_sga@gmail.com</a>
87	SENADOR POMPEU	(88) 3449.1353	Rua Fco Leandro, s/n	<a href="mailto:creas.senadorpompeu@hotmail.com">creas.senadorpompeu@hotmail.com</a>
88	SOBRAL	(88) 3695.5200 /1200	Av. Dom José, 2139 – Centro	<a href="mailto:creassobral@gmail.com">creassobral@gmail.com</a>
89	SOLONOPOLE	(88) 9666.5580	Rua Antonio Valterno Nogueira, 07 – Centro	<a href="mailto:creas-solonopole@hotmail.com">creas-solonopole@hotmail.com</a>
90	TABULEIRO DO NORTE		Rua Maia Alarcon, s/n	
91	TAMBORIL	(88) 9479.5983	Rua Padre Raimundo Felix Teixeira, s/n	<a href="mailto:creastamboril@hotmail.com">creastamboril@hotmail.com</a>
92	TAUA	(88) 3695.5216	Av. Cel. Lourenço Feitosa, 191 - Centro	<a href="mailto:creastaua2010@gmail.com">creastaua2010@gmail.com</a>
93	TIANGUA	(88) 3671.1431	Rua Vereador Raimundo Lima, 45 – Centro	<a href="mailto:creastianguace@hotmail.com">creastianguace@hotmail.com</a>
94	TRAIRI	(85) 3351.1721	Rua da Praça da Justiça, s/n	
95	UBAJARA	(88) 3634.1348	Rua Prudencio Furtado, 199 – Centro	<a href="mailto:creasubi@yahoo.com.br">creasubi@yahoo.com.br</a>
96	UMARI	(88) 8805.9354	Rua Manoel Alves, 59	<a href="mailto:creasuman@hotmail.com">creasuman@hotmail.com</a>
97	URUBURETAMA	(85)3353-1094/1019	Praça Cel. Paixão s/n – Centro	<a href="mailto:sec_acaosocialubs@yahoo.com.br">sec_acaosocialubs@yahoo.com.br</a>
98	VARZEA ALEGRE	(88) 3541.1024	Rua Dep. Luis Otacilio Correia, 347 – Centro	<a href="mailto:sas_varzeaalegre@hotmail.com">sas_varzeaalegre@hotmail.com</a>

## ANEXO 2



---

**PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO, DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**

À Coordenação do CREAS Luciano Cavalcante

### **CARTA DE APRESENTAÇÃO**

Apresentamos a aluna **Jucileuda Pereira de Sousa**, graduanda do Curso de Serviço Social da Faculdade RATIO, a realizar pesquisa intitulada "*As ações realizadas pelo CREAS do Bairro Luciano Cavalcante na garantia dos direitos sociais da população idosa*", no Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS Luciano Cavalcante, localizado na Rua Thompson Bulcão, nº 853, no Bairro Luciano Cavalcante, fone: (85) 3278.6636. Declaramos, ainda, estarmos cientes de que o objetivo da pesquisa é analisar as ações desenvolvidas pela equipe multiprofissional desse equipamento para garantir ao público idoso seus direitos sociais. Visando obter as informações necessárias, a estudante fará a análise os dados coletados a partir dos registros de ocorrência da instituição, observação direta não participativa e entrevistas com os profissionais da equipe multidisciplinar.

Fortaleza, 01 de Abril de 2015.

P.P. Marina Loureiro  
Gerente da CESuas