



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

**RAIMUNDA DE SOUZA DAMIÃO**

**VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA: DESAFIOS PARA OS PROFISSIONAIS  
DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL  
(CREAS) – CAPISTRANO.**

**FORTALEZA- CE**

**2017**

**RAIMUNDA DE SOUZA DAMIÃO**

**VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA: DESAFIOS PARA OS PROFISSIONAIS  
DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL  
(CREAS)– CAPISTRANO.**

Monografia submetida à aprovação do curso de bacharelado em Serviço Social pela Faculdade Teológica Ratio, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Ms. Virzangela Paula Sandy Mendes

**FORTALEZA-CE**

**2017**

**RAIMUNDA DE SOUZA DAMIÃO**

**VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA: DESAFIOS PARA OS PROFISSIONAIS  
DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL  
(CREAS) – CAPISTRANO.**

Monografia submetida à Coordenação do Curso de Graduação em Serviço Social da Faculdade Ratio, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Aprovada em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Ms. Virzangela Paula Sandy Mendes  
(Orientadora)

---

Prof.<sup>a</sup> Esp. Marcela Barroso Maciel

---

Prof.<sup>a</sup> Ms. Rosa Ângela de Brito Falcão

Dedico esta monografia a meus pais Margarida e Francisco (in memória), aos meus amigos, pelo apoio incondicional. Enfim a todos que de alguma forma tornaram este caminho mais fácil de ser percorrido.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, por estar sempre presente em minha vida, dando-me força e coragem a cada dia, por tranquilizar meu coração nas angustias e ansiedades que senti durante esse período; por isso, obrigado Senhor, por sua presença e por me permitir senti-lo ao meu lado.

À minha querida mãe, que me fez perceber 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.

Ao meu esposo Antônio Alberto, que esteve comigo ao longo dessa caminhada com seu apoio, incentivo e muita paciência. Obrigada pelo carinho, amor e compreensão.

À Assistente Social Carla Alcyone (supervisora de campo), por sua amizade, incentivo e dedicação.

À minha orientadora Virzangela Paula Sandy Mendes, pela dedicação, disponibilidade e valiosa contribuição em minha formação.

Agradeço a todos os professores e mestres do curso de Serviço Social da Ratio, por sua contribuição no meu aprendizado acadêmico.

À minha equipe de trabalho da Unidade Básica de Saúde da Localidade de Pesqueiro-Capistrano, em especial à minha amiga Ana Michele e a Enfermeira Sibebe, pelo seu apoio, incentivo, dedicação, compreensão e disponibilidade, por acreditar em mim e me ajudar no que fosse necessário. A todos obrigada.

A banca examinadora pela disponibilidade e valiosa contribuição em minha formação acadêmica.

Agradeço a Lúcia de Fátima, uma grande companheira de estudo pela disponibilidade, carinho, apoio e dedicação por me ajudar nesse trabalho, a ela o meu muito obrigado, sem ela nada seria possível.

Enfim, agradeço aos meus irmãos, em especial ao Isaias pela disponibilidade, carinho, apoio, por estarmos juntos, e conseguirmos ter a cumplicidade de poder nos ajudar mutuamente. Quero que saibam que vocês residem em meu coração. Amo vocês.

Por último, e não menos importante, as nossas colegas e companheiras de curso que nos suportaram, motivaram e também nos ensinaram a ultrapassar este grande obstáculo que aqui termina em nossa convivência acadêmica, mas continua, todas elas, para sempre, em nossas vidas.

## SER IDOSO OU SER VELHO

“Idoso é quem tem muita idade; velho é quem perdeu a jovialidade.

A idade causa degeneração das células; a velhice, a degeneração do espírito.

Você é idoso quando se pergunta se vale a pena;

Você é velho quando, sem pensar, responde que não.

Você é idoso quando sonha;

Você é velho quando apenas dorme.

Você é idoso quando ainda aprende;

Você é velho quando já nem ensina.

Você é idoso quando se exercita;

Você é velho quando apenas descansa.

Você é idoso quando ainda sente amor;

Você é velho quando só sente ciúmes.

Você é idoso quando o dia de hoje é o primeiro do resto de sua vida;

Você é velho quando todos os dias parecem o último da longa jornada.

Você é idoso quando o seu calendário tem amanhã;

Você é velho quando ele só tem ontens.

O idoso se renova a cada dia que começa; o velho se acaba a cada noite que termina, pois, enquanto o idoso tem os olhos postos no horizonte, de onde o sol desponta e ilumina a esperança, o velho tem sua miopia voltada para as sombras do passado.

O idoso tem planos; o velho tem saudades.

O idoso curte o que lhe resta da vida;

o velho sofre o que o aproxima da morte.

O idoso leva uma vida ativa, plena de projetos e preche de esperança.

Para ele o tempo passa rápido, mas a velhice nunca chega.

Para o velho suas horas se arrastam destituídas de sentido.

As rugas do idoso são bonitas, porque foram marcadas pelo sorriso;

as rugas do velho são feias, porque foram vincadas pela amargura.

Em suma, idoso e velho podem ter a mesma idade no cartório,  
mas tem idades diferentes no coração.

Que você, idoso, viva uma longa vida, mas não fique velho nunca”

**Jorge R. Nascimento**

## RESUMO

A violência contra o idoso constitui-se num problema de ordem mundial. Pode-se dizer que são múltiplos os fatores que condicionam essa violação e envolve todas as classes sociais, podendo ocorrer em qualquer ambiente familiar, nos órgãos públicos, nos centros de convivência, enfim nos mais diversos espaços sociais em que homens e mulheres, considerados idosos, vivem e convivem. Considerando este contexto, o objetivo geral deste trabalho foi de compreender como se dá a atuação dos profissionais do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de Capistrano no combate a violência contra a pessoa idosa, e tem como objetivos específicos: Entender os desafios postos aos profissionais e identificar os principais instrumentais utilizados pelos profissionais no atendimento aos idosos vítima de violência. Para o desenvolvimento deste estudo, adotamos uma metodologia de abordagem qualitativa, com pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. As interlocutoras da pesquisa foram a assistente social e a psicóloga. Na pesquisa de campo, as técnicas e os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram: a entrevista semiestruturada, com observação simples. Os resultados deste estudo apontaram que, diante das inúmeras demandas institucionais, o número de profissionais é insuficiente para a eficácia dos atendimentos ali realizados. 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-chaves:** Violência Contra o Idoso. Políticas Públicas. CREAS.

## ABSTRACT

Violence against the elderly is a global problem. It can be said that there are multiple factors that condition this violation and involve all social classes, and can occur in any family environment, public agencies, social centers, and in the most diverse social spaces in which men and women, considered elderly, live and live together. Considering this context, the general objective of this work was to understand how the professionals of Capistrano's Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS) work in the fight against violence against the elderly, with the following specific objectives: To understand the challenges professionals and identify the main instruments used by professionals in the care of the elderly victims of violence. For the development of this study, we adopted a methodology of qualitative approach, with bibliographical research and field research. The interviewees were the social worker and the psychologist. In field research, the techniques and instruments used to collect data were: the semi-structured interview, with simple observation. The results of this study indicate that, given the numerous institutional demands, the number of professionals is insufficient for the effectiveness of the services performed there. In addition, in this study, the fragility of the social assistance networks was highlighted, as well as the lack of material resources, which also makes the work of these professionals more effective.

**Keywords:** Violence Against the Elderly. Public Policies. CREAS.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ABEPSS** – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
- BPC** – Benefício de Prestação Continuada
- CF/88** – Constituição Federal de 1998
- CFESS** – Conselho Federal de Serviço Social
- CRAS** – Centro de Referências de Assistência Social
- CREAS** – Centro de Referência Especializado de Assistência Social
- IAP**- Instituto de Aposentadoria e Pensão
- IAPAS** – Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social
- IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- INPS** – Instituto Nacional de Previdência Social
- IPEA** – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
- LOAS** – Lei Orgânica de Assistência Social
- MDS** – Ministério do Desenvolvimento Social
- NOB/RH** – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
- OMS** – Organização Mundial de Saúde
- ONU** – Organização das Nações Unidas
- PAEFI** – Proteção e Atendimento Especializado a Família e Indivíduos
- PNAS** – Política Nacional de Assistência Social
- PNI** – Política Nacional do Idoso
- PSB** – Proteção Social Básica
- PSE** – Proteção Social Especial
- RMV** – Renda Mensal Vitalícia
- SUAS** – Sistema Único de Assistência Social
- UECE** – Universidade Estadual do Ceará
- TCLE** – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2. A TRAJETÓRIA DA PESQUISA</b> .....	19
2.1- A aproximação com o objeto.....	19
2.2- A inserção em campo e as interlocutoras da pesquisa.....	21
<b>3. ENVELHECIMENTO POPULACIONAL, VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA E OS SEUS DIREITOS SOCIAIS</b> .....	24
3.1. Discussão sobre velhice e o processo de envelhecimento da população .....	24
3.2. A violência contra os idosos no Brasil.....	28
3.3. Os direitos sociais da pessoa idosa.....	32
<b>4. O TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DO CREAS NO ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA O IDOSO</b> .....	39
4.1. Apresentando a política de Assistência Social.....	39
4.2. Compreendendo o trabalho dos profissionais no CREAS-Capistrano nas demandas do cotidiano.....	43
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	50
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	52
<b>APÊNDICE</b> .....	56
<b>ANEXO</b> .....	59

## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho contempla o tema acerca da violência contra a pessoa idosa e os desafios para os profissionais do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) – Capistrano. Existem muitos casos no Brasil de idosos vítima de exclusão social. Isso tem causado preocupação nas instituições de defesa dos direitos da pessoa idosa. Acreditamos que devemos entender que cada vez mais a pessoa idosa está precisando dos cuidados da família, do Estado e da sociedade, pois, a população idosa está crescendo e os cuidados e responsabilidade com essas pessoas devem ser reavaliados pelas autoridades competentes.

Estudos realizados pela Organização das Nações Unidas (ONU), no ano de 2015, estimam que, em 2025, o Brasil vai ocupar o sexto lugar em número de idosos no mundo. Hoje os idosos representam um quarto da população mundial projetado, ou seja, cerca de 2 bilhões de indivíduos (no total de 9,2 bilhões).

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2010), o número de pessoas idosas tem aumentado em todo os países. Estima-se que no Brasil as pessoas de 60 anos em 2025 serão em torno de 40 milhões de pessoas colocando o Brasil no 6º lugar com mais idosos no mundo.

Em outra pesquisa do IBGE (2010), observa-se que a expectativa de vida no país aumentou cerca de três anos em 1999 e 2014. A nova expectativa do brasileiro é de 75,2 anos. No período avaliado, a expectativa de vida feminina passou de 78,6 anos para 78,8 anos. Entre os homens, passou de 71,3 para 71,6 anos. Em 2013, a expectativa de vida ao nascer no país para ambos os sexos era de 74,9 anos, ou seja, houve incremento de 3 meses em 2014.

Assim, o envelhecimento e, conseqüentemente o acelerado crescimento da população idosa, nos faz refletir sobre os direitos humanos previstos na Constituição Brasileira em que o fundamental é viver, mas viver com dignidade e qualidade, garantindo assim direitos fundamentais e sociais.

A consagração do amparo ao idoso tem seu alicerce na Constituição Federal (art.230), segundo a qual “a família, a sociedade e o Estado tem o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida”.

Desse modo, a Constituição Federal de 1988 determina que “a família, a sociedade e o Estado têm o dever de assegurar ao idoso todos os direitos da cidadania, garantindo sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem estar e o direito à vida”. Portanto, a constituição de 1988 representa um grande avanço do Estado na proteção dos idosos, e no art. 299 quando afirma “[...] os filhos maiores têm o dever de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade”, confirma ainda que a família é a principal responsável pelos cuidados com os idosos, indicando o domicílio familiar como lugar mais adequado para se dispensarem os cuidados necessários ao idoso. Como também diz o parágrafo 1º do art. 230 da Constituição Brasileira: “Os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em seus lares” (BRASIL, 1988).

A Constituição Federal, portanto, estabelece, assim como o faz em relação à criança e ao adolescente, princípios protetores dos direitos dos idosos, levando por conseguinte, à elaboração de Lei específica para tratar e disciplinar as relações e deveres da sociedade para com o maior de 60 anos. No entendimento de Rulli Neto (2003, p. 58), a constituição é apenas o primeiro passo rumo à conquista da verdadeira cidadania:

A Constituição Federal de 1988 trouxe em seu texto, expressamente, direitos e garantias fundamentais, mas, apesar disso, há a necessidade de vontade política para o implemento da norma – direcionamento das políticas públicas para a proteção do ser humano, sempre que não for autoaplicável o dispositivo constitucional ou no caso de depender de implementação de políticas públicas.

Com base nessas definições legais, é certo dizer que a proteção ao idoso é toda, no nosso ordenamento jurídico, como prioridade, e, como tal, cabe ao Estado estabelecer mecanismos severos de repressão aquela que atentem contra os interesses e direitos das pessoas idosas, pois o idoso quase sempre não é tratado como cidadão, o realizado obrigou o constituinte a ser bem claro no texto, estabelecendo meios legais para que o mesmo deixe de ser discriminado e receba o tratamento que lhe é devido. Com base nessa ideia, Moraes afirma que:

Mais do que reconhecimento formal é obrigação do Estado para com os cidadãos da terceira idade, que contribuíram para seu crescimento e desenvolvimento, o absoluto respeito aos direitos humanos fundamentais dos idosos, tanto em seu aspecto individual como comunitário, espiritual e

social, relaciona-se diretamente com a previsão constitucional de consagração da dignidade da pessoa humana. (2006, p.759).

Deste modo, não basta apenas existir legislação, é necessário também verificar o seu cumprimento. E o que se vê é um descaso, abandono e até violência contra os idosos, quer seja por parte do governo, sociedade e família. O que se observa são os inúmeros casos de denúncias que são apresentadas diariamente através dos meios de comunicação, procurando informar os idosos dos seus direitos, bem como despertar as autoridades competentes para que possam agir no sentido de cumprir a lei.

Diante do acelerado crescimento no número de idosos no país e por não estar preparado para as consequências desse súbito aumento na expectativa de vida, a violência contra os idosos, cada vez mais lidera os casos de vitimização do idoso. São múltiplas as formas de violência contra o idoso, sendo mais comuns os maus tratos (físicos e psicológicos), as ameaças, o abuso financeiro, a negligência e o mais constante o abandono.

Segundo a Rede Internacional de prevenção aos maus tratos contra idosos – (INPEA), adotou a seguinte definição de violência “uma ação única ou repetida, ou ainda a ausência de uma ação devida, que cause sofrimento ou angústia, e que ocorra em uma relação em que haja expectativa de confiança” (QUEIROZ, 2002).

Em geral, esses comportamentos humanos estão associados a múltiplos fatores. Por outro lado, a lei de proteção ao idoso existe, embora não haja por parte do Estado um acompanhamento ao idoso no sentido de verificar os ambientes familiares ou externos o tratamento que eles têm recebido, se estão sendo bem tratados ou não.

No Brasil, 65% dos idosos consideram como violência a forma preconceituosa como são tratados pela sociedade em geral: os baixos valores das aposentadorias, o desrespeito nos transportes públicos, a falta de leitos hospitalares e o abandono por parte das famílias (CAMARANO,2002).

De acordo com os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), a violência é um grande problema enfrentado pelos idosos, sobretudo no Brasil as violências e os acidentes constituem 3,5% de óbitos de pessoas idosas, ocupando o sexto lugar na mortalidade, depois das doenças do aparelho circulatório, das neoplasias, das enfermidades respiratórias, digestivas e endócrinas. São muitos

os casos de morte, cerca de 13 mil idosos por acidentes e violência por ano, significando, por dia, uma média de 35% óbitos, dos quais 66% são de homens e 34% de mulheres.

Conforme dados do canal da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (Disque 100) são muitos os casos de denúncias de maus tratos, de agressões e violência contra o idoso. São inúmeras denúncias recebidas durante o ano. Em 2016 de Janeiro a abril, por exemplo, foram registrados 12.454 casos, comparando ao mesmo período do ano anterior, o número de denúncias aumentou 20,54%. Os números revelam que as violações mais comuns são: 77% por negligência; 51% por violações psicológicas; 38% por abuso financeiro e econômico ou violência patrimonial; 26% por violência física e maus tratos (MARÇAL, 2016).

A partir desse contexto, o presente estudo tem como objetivo geral compreender como se dá a atuação dos profissionais do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de Capistrano no combate a violência contra a pessoa idosa. E tem como objetivos específicos; identificar a rede de proteção aos direitos da pessoa idosa no município de Capistrano; entender os desafios postos aos profissionais na defesa dos direitos da pessoa idosa e identificar os principais instrumentais utilizados pelos profissionais no atendimento aos idosos vítima de violência.

É possível perceber na rede de proteção oferecida pelo município a existência do Conselho Municipal do Direito da Pessoa Idosa, Promotoria e o atendimento mais específico na saúde. Essa rede de proteção não é específica para a pessoa idosa mais conta com esse aparato. Atua diretamente, porém é uma rede ainda em processo de construção e indeficiência contando principalmente com o CREAS. No que tange à questão da violência, o CREAS é o principal órgão que trabalha com as denúncias e acompanhamento desses familiares, hoje atende idosos a partir de 60 anos de idade que sofreram violência doméstica e/ou intrafamiliar. De acordo com os dados do serviço, a maioria das pessoas atendidas nessa perspectiva, são idosos entre 70 e 80 anos.

De forma geral, tendo em vista todo esse contexto da violência contra o idoso e o atendimento destes casos pelo CREAS – Capistrano, mais especificamente pelos profissionais somos levados a refletir como vem sendo desenvolvida a atuação desses profissionais, e quais as dificuldades enfrentadas diante dessa problemática.

Para o desenvolvimento dessa pesquisa adotamos a abordagem qualitativa, pois os objetivos foram relacionados com as questões subjetivas por meio de observação e entrevista com os sujeitos participantes. O conceito de pesquisa qualitativa, de acordo com Minayo (2010, p.21), “responde a questões subjetivas, ou seja, as questões particulares, ela se ocupa nas ciências sociais como um fato que não pode e não deveria ser substituído pelo método quantitativo, este trabalha com os resultados, diversidade de opiniões, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes”.

Essa junção de fenômenos deve ser entendida como parte da realidade social, pois os seres humanos são e agem de forma diversificada, ou seja, se distinguem não só por agir, mas por pensar sobre suas ações, sobre o que fazem, e pela interpretação que faz dentro da realidade social compartilhada com seus semelhantes. Nesse sentido, utilizou-se de pesquisa bibliográfica que consiste no uso de artigos científicos e livros que embasaram a temática em estudo, pois como afirma Fonseca:

Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém pesquisas científicas que só baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta. (2002, p. 32).

Para a realização desta pesquisa nos fundamentamos nos seguintes autores: Papaléo Neto (2002), Mascaro (2004), Beauvoir (1990), Minayo (2003), Faleiros (2005), Souza (2004), Debert (1999), Braga (2005), Bobbio (1992), etc. Além disso para um melhor entendimento do assunto, nos embasamos nas seguintes políticas: Constituição Federal (1988), Política Nacional do Idoso (1994), Política Nacional de Assistência Social (PNAS,2005), Estatuto do Idoso (2003), Lei Orgânica da Assistência Social(1993), dentre outros.

Nesta trajetória optamos pela a realização de uma pesquisa de campo, no qual possibilitou um contato direto com o objeto de estudo permitindo uma aproximação com o mesmo. Para Gonçalves:

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre,

ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas (2001, p.67).

Assim, a pesquisa foi realizada no Centro de Referência Especializado de Assistência Social localizado na Rua José Saraiva Sobrinho, S/N na cidade de Capistrano – Ceará. Segundo a definição expressa na Lei nº 12.345/2011, o CREAS é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel constituir-se em lócus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no SUAS, as famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social por violação de direito. Foi implantado em nosso município em 05 de Novembro de 2010, como resultado do interesse da gestão municipal de Assistência Social em organizar as ações voltadas aos grupos vítimas de violência que, não poderiam ser atendidas na esfera da proteção social básica, devido às particularidades de cada situação.

Tem por meta organizar a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado, contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, o fortalecimento de potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos. Seus objetivos são: Prestar serviços especializados e continuados a indivíduos com seus direitos violados, direcionando o foco das ações para as famílias, fortalecer os vínculos familiares e comunitários para a efetividade da ação protetiva para a família.

Para efeito desse estudo, as interlocutoras da pesquisa foram as profissionais que atuam no CREAS, pertencentes a categorias diferenciadas assistente social e Psicóloga. São profissionais que atuam a mais de um ano no serviço que aceitaram participar da pesquisa.

Para a coleta de dados utilizamos a técnica da observação simples, onde o pesquisador é mais um expectador que um ator. Conforme Gil (1995, p. 105): “A observação simples é a técnica em que o pesquisador, permanecendo alheio a comunidade, grupo ou situação que pretende estudar, observa de maneira espontânea os fatos que ali ocorrem”. Outra técnica foi a entrevista semi estruturada, onde Marconi e Lakatos (2010) explica que “a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. A

técnica da entrevista semi estruturada, foi relevante para nossa pesquisa, pois ela nos deu a oportunidade de acrescentar mais perguntas durante a entrevista, além das perguntas previstas no roteiro (Apêndice A).

No início do processo da pesquisa de campo, foi enviado um ofício (ANEXO A), para a coordenadora do equipamento, solicitando a autorização para realizar a pesquisa. Após a autorização da Coordenação do CREAS, os participantes após aceitarem participar da pesquisa assinaram o referido Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), no qual todas as informações foram asseguradas a elas e esclarecidos os seus direitos e dúvidas e tiveram liberdade de desistir da pesquisa a qualquer momento.

Diante disso, o trabalho ficou dividido em três capítulos. No primeiro capítulo está descrito o percurso metodológico com os seguintes subtópicos: A trajetória da pesquisa, aproximação com o objeto, a inserção em campo e as interlocutoras da pesquisa.

No segundo capítulo abordamos o envelhecimento populacional, a violência contra a pessoa idosa e os seus direitos sociais com os seus respectivos subitens: Discussão sobre velhice e o processo de envelhecimento, a violência contra os idosos no Brasil e os direitos sociais da pessoa idosa.

No terceiro e último capítulo está descrito o trabalho dos profissionais do CREAS e o enfrentamento da violência contra o idoso, no qual detalhamos os resultados da pesquisa de campo com as seguintes classificações: apresentando a Política de Assistência Social e compreendendo o trabalho dos profissionais do CREAS nas demandas do cotidiano.

## **2 A TRAJETÓRIA DA PESQUISA**

### **2.1 A aproximação com o objeto**

Inicialmente a intenção da minha<sup>1</sup>pesquisa foi abordar a temática abandono ao idoso pela família. Embora nesse momento eu ainda não tivesse um campo definido para a realização da pesquisa, o meu interesse em pesquisar a temática da violência contra o idoso, se deu a partir de duas experiências em estágio: uma como técnica de Enfermagem e outra como Estagiária em serviço social.

Como técnica de Enfermagem no ano de 2005, no Lar Torres de Melo, localizado na Rua Júlio Pinto 1832, Bairro Jacarecanga, Fortaleza-ce. Neste período de estágio foi perceptível o descaso e abandono com este público, onde percebi inúmeros casos de violência contra os mesmos na referida instituição. Muitos deles viviam na solidão abandonados por seus familiares sem quaisquer vínculos afetivos e outros viviam lá por opção por chegarem à velhice e não querer dar trabalho à família mesmo assim alguns diziam-se felizes e sonhavam viver uma vida longa ao lado dos seus familiares.

No ano de 2017 fiz o estágio supervisionado no CREAS, localizado na rua José Saraiva Sobrinho, S/N na cidade de Capistrano-Ce, para minha surpresa, fui informada que na instituição havia muitas demandas de violência contra a pessoa idosa em especial a negligência e a patrimonial. Neste período, me recordo muito bem de um caso em que juntamente com a assistente social acompanhei uma visita domiciliar a um idoso onde foi perceptível tamanha negligência por parte da família do idoso. Ao chegar na residência notei que o mesmo morava sozinho em péssimas condições de sobrevivência e higiene, pois naquele momento ao redor da casa existia um mato enorme cobrindo a casa, dificultando assim o acesso do idoso ao banheiro que ficava do lado de fora, o telhado da casa precisava ser trocado, juntamente com a madeira que estava sendo destruída pelos cupins. Ao adentrar a casa encontrei o idoso, deitado em uma rede, sem nenhuma higienização, cabelos e unhas enormes. O mesmo se alimentava porque a vizinha ia deixar sua comida e água. Neste dia a vizinha nos relatou que o filho só aparecia uma vez no mês para deixar alguns mantimentos para o seu pai.

---

<sup>1</sup> Aqui peço licença para dirigir-me na primeira pessoa, uma vez que este capítulo trata do percurso metodológico e da construção do objeto.

Desse modo, dialogando com o idoso foi possível notar o quanto ele sentia falta de sua família, porque abandonar os pais é não reconhecer o que eles fizeram para dar a vida aos filhos e nem recompensar o que eles fazem por eles. É fundamental na trajetória de vida do idoso e no processo do seu envelhecimento, que a família o ampare, pois cuidar da pessoa idosa especialmente doente e dependente, é um ato de amor e solidariedade. Sabemos que essa tarefa pode ser às vezes cansativa, que necessita de muita paciência e dedicação, mas o amor familiar pelos idosos supera qualquer sacrifício.

Segundo o documento carta aos anciãos, do papa João Paulo II (2000, p. 22) [...] o lugar mais natural para viver a condição de ancianidade contínua a ser aquele ambiente onde ele é 'de casa' entre parentes, conhecidos e amigos, e onde pode prestar ainda algum serviço [...] é urgente promover esta cultura de uma ancianidade acolhida e valorizada, não marginalizada.

Neste contexto, a família é ou deveria ser um apoio de grande relevância na vida dos idosos, já que acrescenta a essa categoria o valor de cuidados e proteção, porém, a realidade não condiz totalmente com essa situação, uma vez que a convivência com gerações distintas, dentre outros problemas, pode levar a conflitos Inter geracionais.

O fato dos filhos adultos não quererem viver com os pais e cuidar deles, ou dos filhos trabalharem e não poder deixar os pais sozinhos desencadeia a violência e o abandono. Segundo os dados do Instituto Brasileiro de Ciência Criminais (2010), dentre dados de pesquisa sobre violência, o idoso aparece como uma das principais vítimas de abusos e agressões, pois se torna uma vítima fácil, para tais violências, e em caso de denúncias, órgãos responsáveis pela coleta de informações afirmam que a família é considerada como uma das maiores agressoras de direito da pessoa idosa, tornando-se um ambiente de traumas, sofrimentos e até frustrações para os idosos.

Enquanto estudante de Serviço Social, essa temática me instigou querer saber mais, ir além do que está posto na superficialidade. Sempre tive curiosidade em saber como viviam os idosos, isso contribuiu para a escolha do tema, pois os idosos precisam de políticas públicas que o ampare e garanta os seus direitos. A seguir, abordaremos os passos de como a pesquisa foi feita bem como a inserção em campo e as interlocutoras da pesquisa.

## 2.2 A inserção em campo e as interlocutoras da pesquisa.

Para falar sobre a minha inserção em campo é oportuno explicar que está aconteceu em dois momentos: o primeiro momento aconteceu quando da minha experiência enquanto estagiária e o outro foi para a realização da pesquisa em campo. Em relação ao primeiro momento da atividade em campo, este aconteceu no dia 19 de Abril de 2017 quando comecei o estágio no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), localizado na sede no município de Capistrano. Foi necessário levar toda a documentação para que tivesse a autorização para estagiar. Assim, de posse da autorização em mãos, combinei os dias e os horários com a assistente social para começar o estágio na referida instituição. Ao chegar a instituição percebi que a entrada precisa de adaptação para pessoas com mobilidade reduzidas. Vejamos a seguir a imagem em relação a entrada do equipamento.

Figura 1: Fachada da entrada do CREAS



Fonte: pesquisa de campo

Ao adentrar no local, neste primeiro momento a assistente social me apresentou os profissionais e a instituição, fui bem recebida pelos mesmos. Observei que a estrutura por dentro precisa de alguns reparos, deparei também com uma equipe incompleta, uma vez que não havia ali a presença de um advogado e um coordenador, foi um ponto negativo que impactou nas demandas recebidas na instituição, pois de acordo com a NOB-RH / SUAS (2006), para os municípios de

pequeno porte a equipe de referência do CREAS deve ser composta pelos seguintes profissionais: 1 coordenador, 1 Assistente Social, 1 Psicólogo, 1 Advogado, 2 profissionais de nível superior ou médio e 1 auxiliar administrativo. Nesse sentido o advogado é o profissional responsável pelas orientações jurídicas e pois isso é fundamental na instituição.

Nas visitas em campo verifiquei que as demandas são inúmeras para uma equipe mínima, e elas mesmas expressam que isso é uma das dificuldades enfrentadas, pois uma equipe incompleta impacta bastante nas demandas recebidas pela instituição que precisa da intervenção exclusiva do profissional que está em falta, no caso, o advogado. Nesse sentido o advogado é o profissional responsável pelas as orientações jurídicas e por isso é fundamental na Instituição.

Durante minha prática em campo enquanto estagiária, tive a oportunidade de vivenciar uma visita domiciliar realizada pelas profissionais sobre uma denúncia de negligência que sofria o idoso pela própria filha. Percebi que no decorrer da visita o idoso estava sendo bem tratado, o mesmo nos relatou que a casa não precisava ser adaptada para a sua acessibilidade, pois para ele sua morada está em perfeito estado para sua locomoção. E a filha nos relatou que o pai estava sendo bem cuidado tomando suas medicações corretamente, e levando o mesmo quando necessário para as consultas, e sobre fazer adaptações na casa a mesma falou que se tivesse que reformar era melhor construir outra. Afirmou também sobre a administração e utilização da aposentadoria do mesmo, que o dinheiro era utilizado para comprar remédios, alimentação, pagamentos de viagens para suas consultas em Fortaleza e para pagamento do cuidador. Após a realização da visita domiciliar a assistente social encerrou o prontuário, pois a violação de direito não foi percebida e as orientações foram realizadas. Foi a partir desse momento que veio a ideia de questionar a violação contra a pessoa idosa. Percebi que a instituição tinha pouco suporte, com uma equipe incompleta, um número insignificante de prontuários, e apresentava algumas dificuldades para atender essa demanda. Por esse motivo fiquei sensibilizada com a situação em que diversos direitos eram violados, e foi a partir daí que surgiu o interesse da pesquisa.

O segundo momento se deu no dia 07 de novembro de 2017. Ao retornar ao campo para a realização da pesquisa, o atendimento se deu pela assistente social e psicóloga, foi necessário levar um ofício explicando as mesmas o objetivo da pesquisa de campo. As entrevistadas foram receptivas a prestar todas as

informações necessárias, não se restringiram em falar do trabalho que realizam na instituição, mostraram-se gentis ao cooperar, em relação a documentos caso fossem necessários e as informações internas.

Antes de passar para as análises de dados é necessário apresentar as interlocutoras da pesquisa, conforme acordado com as entrevistadas elas foram identificadas pela inicial dos seus nomes. As profissionais entrevistadas na instituição traçam o seguinte perfil: a Assistente Social C, tem 28 anos, trabalha no equipamento há mais de três anos, formada em 2011, especialista em Serviço Social, Políticas Públicas e Direitos Sociais pela Universidade Estadual do Ceará (UECE) em 2013, já teve algumas experiências na área do Serviço Social no CRAS e como técnica de gestão na cidade de Guaiuba-Ceará. Também trabalhou no Instituto Servir.

A Psicóloga M, tem 30 anos, trabalha no equipamento há um ano, formada em 2016, em Psicologia pela Universidade Católica de Quixadá-Ceará, também possui formação na área de pedagogia e especialista em Psicopedagogia. Teve como primeira experiência profissional atuando na área de educação como professora durante os anos de 2013 a 2016 e atuou como agente administrativo durante um ano na cidade de Baturité-Ceará.

No decorrer da pesquisa tive acesso a todos os instrumentais que as profissionais utilizam para desenvolver seu trabalho no equipamento, desde o atendimento inicial, até os registros das denúncias, as visitas domiciliares, encaminhamentos, relatórios e os acompanhamentos aos usuários e famílias que tiveram seus direitos violados.

A atuação do CREAS é de suma importância no processo de defesa dos direitos da pessoa idosa. No capítulo a seguir, abordaremos a questão do envelhecimento populacional, a violência contra a pessoa idosa e os seus direitos sociais.

### **3. ENVELHECIMENTO POPULACIONAL, VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA E OS SEUS DIREITOS SOCIAIS**

#### **3.1 Discussão sobre velhice e o processo de envelhecimento**

O envelhecimento pode ser conceituado como um processo dinâmico e progressivo, no qual acontecem modificações morfológicas, funcionais, bioquímicas e psicológicas, essas modificações determinam a perda da capacidade de adaptação do indivíduo ao meio ambiente, podem ocasionar maior vulnerabilidade maior incidência de processos patológicos que terminam por leva-lo a ficar muito debilitado podendo até chegar a morte. (PAPALÉO NETO,2002).

Nesse aspecto, compreendemos que o processo do envelhecimento é algo natural, que acontece desde o nascimento, e em consequência a isso, percebemos que essa questão relacionada ao envelhecimento é algo progressivo e não estático. A autora ainda afirma “envelhecer é, desse modo, um processo inerente à vida, com todo o seu ímpeto criador, constitutivo e produtivo”. Em outras palavras é um processo natural, inerente ao homem no decorrer de sua existência. (PITANGA, 2006). Sobre o processo de envelhecimento Beauvoir acrescenta:

O envelhecimento é um processo natural e inevitável, sendo assim, a velhice é uma fase que, como a infância, a adolescência e a juventude, faz parte do ciclo biológico e natural da vida. No entanto, trata-se de uma construção social devido as várias formas pelas quais o processo de envelhecimento é entendido vivido nas diferentes sociedades (1990, p.15).

Desse modo, percebemos que a velhice é considerada para uns como o último ciclo da vida, que independe de saúde e hábitos de vida, é individual, e que pode vir acompanhada de perdas psicomotoras, sociais, culturais e etc.: já para outras pessoas têm outro pensamento e acreditam que a velhice é uma experiência subjetiva e cronológica. Acreditamos que a velhice seja ela como uma construção social que cria diversas formas diferentes de se entender o mesmo fenômeno, dependendo de cada cultura.

O envelhecimento deve ser entendido como um processo natural da vida que traz consigo algumas alterações sofridas pelo organismo, consideradas normais

para esta fase. Envelhecemos desde o momento em que nascemos. Logo Messy (1999.p.18), “se envelhece conforme se vive”.

Mascaro (2004, p.9) “define a velhice como sendo uma das etapas de um ciclo natural de 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, sobre o envelhecimento ressalta:

O envelhecimento (processo), a velhice (fase da vida) e o velho ou idoso (resultado final) constituem um conjunto cujos componentes estão intimamente relacionado. [...] 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 incidência de processos patológicos que terminam por leva-lo à morte. (Papaléo Netto, 1996). [...] Às manifestações somáticas da velhice, que é a última fase do ciclo da vida, a quais são caracterizada 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. (2002, p. 10).

Diante deste exposto, o autor descreve o processo no qual todas as pessoas são acometidas, a velhice. Todos nascemos, vivemos e morremos um dia e essa última fase da vida deve ser entendida de forma natural. A família é considerada extremamente importante na vida de seus idosos, principalmente dando-lhe carinho, afeto, é nosso dever respeitá-los independentemente das limitações que eles possuem, pois um dia também podemos vivenciar essa etapa da vida.

Neste sentido, é necessário termos consciência e deixar de lembrar que foram os idosos que cuidaram de nós ao longo de sua vida nos 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.

A velhice, na visão de Mascaro (2004,), é uma fase natural da vida e não há como fugir desse ciclo. Não há como determinar a idade em que uma pessoa pode

ser considerada idosa. Para o autor essa é uma tarefa difícil, pois isso vai depender de um contexto histórico, social e de acordos sociais, onde uma pessoa pode ser considerada idosa aos 70 anos, aos 60, ou até mesmo aos 40. A esse respeito, o autor acrescenta:

Vejamos alguns exemplos: em nossos dias, uma pessoa aos 60 anos, saudável, interessada na vida, produtiva, pode ser considerada velha? Você também não conhece idosos que aos 80 anos e tantos estão integrados na família e na sociedade, satisfeitos, alegres? Mas por outro lado, quantas pessoas aos 40 ou 50 anos já está desgastadas, doente e parecem tão velhas! (p.35).

De acordo com a citação de Mascaro entendemos que a velhice, também é um “acordo social”, e que o mesmo depende e é variável para cada indivíduo. Entretanto, sabemos que a Constituição Federal de 1988 considera como idoso o sujeito que possui idade igual ou superior a 60 anos.

Conforme Manzano (2012), o termo “idoso” foi criado na França em 1962, e pode ser designado às pessoas com idade igual ou acima de sessenta anos, esse termo substitui os termos “velho”, foi reconhecido no Brasil logo depois. A autora ainda cita que os idosos são sujeitos do envelhecimento.

Por outro lado, há autores que discordam dessa definição, pois acham que existem várias formas de envelhecer, e o conceito de idoso ou velhice só os estigmatiza. Roldão (2005) cita em um dos seus artigos que “atualmente não podemos falar em ‘a velhice’ ou ‘o idoso’ em nosso país, na verdade o que existe hoje são diferentes formas de envelhecer”.

Segundo Roldão (2005) sobre as diferentes formas de envelhecer pode estar relacionada com as questões psicológicas e culturais, pois no que envolve as questões subjetivas da sociedade contemporânea, apesar dos anos que foram vivenciados, há quem não se reconheça com nenhum dos termos citados, por esse motivo concordamos com a autora, quando ela diz que há diferentes formas de envelhecer.

Por outro lado segundo Peixoto, o termo idoso não é uma palavra de muito uso, apesar de fazer parte do vocabulário português, “velho” e “idoso” podem se confundir, mas o termo “idoso” segundo a autora ressoa como algo mais respeitoso e o termo velho tem uma conotação mais negativa ao designar. Por esse motivo, a

autora conclui “a categoria idoso invade todos os domínios e o termo “velho” passa a ser sinônimo de decadência, sendo banida dos textos oficiais” (2000.p.77).

Quanto a questão da perspectiva de vida, ainda de acordo com o IBGE (2010), a estimativa para os 20 anos indicam que a população idosa poderá exceder 30 milhões de pessoas ao final desse período, chegando a representar 13% da população.

De acordo com Lima (2011), o envelhecimento é um fenômeno global. Essa mudança demográfica é consequência do acentuado declínio na taxa de fertilidade e do aumento da expectativa de vida. Atualmente, os especialistas no estudo do envelhecimento referem-se a três grupos de pessoas mais velhas: Os idosos jovens, os idosos velhos e os idosos mais velho. O termo idoso jovem geralmente se refere a pessoas de 65 a 74 anos, que costumam estarem ativas cheias de vida e vigorosas. Os idosos velhos, de 75 a 84 anos, e os idosos mais velhos, de 85 anos ou mais, são aqueles que têm maior tendência para a fraqueza e para a enfermidade, e podem ter dificuldades para desempenhar algumas atividades da vida diária.

Assim, tem-se verificado principalmente nos últimos anos, um aumento significativo da população de idosos, que a expectativa de vida mais se eleva, necessitando por conseguinte, uma adaptação a essa nova realidade. Desse modo, a velhice é um processo no qual todas as pessoas são acometidas. Todo mundo envelhece de modo natural. Mascaro (2004, p.9), salienta que “a velhice é, portanto, uma fase natural da vida e não há como fugir deste, ciclo: nascimento, crescimento, amadurecimento, morte [...] o processo de envelhecimento é a fase de velhice que fazem parte de nossas experiências de ser vivo. Além disso, os idosos são “personagens” reais e também fictícios em nossa vida pessoal, afetiva e intelectual”.

Assim, compreendemos que à medida que a população envelhece alguns fatores ganham visibilidade como é o caso da violência. A violência aos idosos não é um fato isolado e sim um reflexo da violência na sociedade como um todo. A seguir, trataremos sobre essa questão.

### 3.2 A violência contra os idosos no Brasil

Estudos revelam que os maus tratos contra as pessoas idosas foram descritos pela primeira vez em 1975, na forma de “espancamento de avós”, por dois pesquisadores ingleses. No Brasil, este assunto entrou na pauta apenas nas duas últimas décadas, o que tem a ver com o aumento do número exponencial da população idosa no país (mas de 25 milhões atualmente). Entretanto, o tema se tornou uma questão pública por meio da assinatura de convenções internacionais e movimentos nacionais preocupados com a relevância sócio demográfica dessa população e pelo protagonismo dos idosos em suas associações de aposentados, conselhos, movimentos sociais e por direitos. Tais ações repercutiram tanto na promulgação da Política Nacional do Idoso em 1994 como do Estatuto do Idoso em 2003 (MINAYO, 2013),

Segundo a Organização Mundial da Saúde (2002), a violência contra a pessoa idosa consiste em ações ou omissões cometidas uma vez ou muitas vezes, prejudicando sua integridade física e emocional e impedindo o desempenho de seu papel social. A violência acontece como uma quebra de expectativa por parte das pessoas que a cercam sobretudo, filhos, cônjuges, parentes, cuidadores e comunidade.

O Estatuto do Idoso declara que a violência contra o idoso é qualquer ação ou omissão, praticada em local público ou privado, que lhe cause morte, dano ou sofrimento físico e psicológico (Estatuto do Idoso, cap. IV, art. 19, § 1º). Segundo a Lei, art. 19, § 1º, estabelece que os casos de suspeita ou confirmação de maus tratos contra idoso serão obrigatoriamente comunicados pelos profissionais de saúde a quaisquer dos seguintes órgãos:

- I – Autoridade Policial;
- II – Ministério Público;
- III – Conselho Municipal do Idoso;
- IV – Conselho Estadual do Idoso;
- V – Conselho Nacional do Idoso.

A referida Lei cita-se como exemplo o espaço da saúde que em casos de suspeita de violação de direitos os profissionais da saúde podem denunciar nos referidos órgãos, além desses existem os centros de referência, que são espaços legitimados de combate a violação contra os direitos da pessoa idosa.

Para Faleiros (2005), a violência é um processo social relacional complexo e diverso. É um processo relacional, pois deve ser entendido na estruturação da própria sociedade e das relações interpessoais, institucionais e familiares. Entende que a sociedade se estrutura na relação de acumulação econômica e de poder, nas contradições entre os grupos e classes dominantes e dominados, bem como por poderes de sexo, gênero, etnias, simbólicas, culturais, institucionais, profissionais e afetivas.

De um modo geral, a violência familiar contra o idoso é a que mais preocupa os estudiosos, pois é na família que a pessoa idosa encontra laços fraternais, o seu habitat, a sua história, uma segurança como forma de proteção humana. O idoso se sente protegido por permanecer sobre a companhia daqueles parentes que ele ajudou a evoluir sua geração, são rostos conhecidos que representam a continuidade de sua existência.

Porém, vale salientar que a família é a base da sociedade como está previsto no art. 226 da Constituição Federal, deduzindo-se assim que se existe violência social é por que já se presume existir a violência intrafamiliar, como afirma Minayo (2005, p. 14) “a natureza das violências que a população idosa sofre coincide com a violência social que a sociedade brasileira vivencia e produz nas suas relações e introjeta na sua cultura”.

Segundo Souza (2004), a violência doméstica ou intrafamiliar pode-se afirmar que é toda e qualquer ação ou omissão que restringe a dignidade, o respeito, a liberdade, a integridade física e psicológica e o pleno desenvolvimento por parte de um membro familiar. A pessoa que pratica essa agressão pode ser da família como presente ou pessoa que exerce a função parental sem haver laços sanguíneos.

Conforme a Política Nacional de Redução de Acidentes e Violência do Ministério da Saúde (2007) no que se refere a tipologia, as violências contra a pessoa idosa são caracterizada em:

**Violência interpessoal:** refere-se as interações e relações cotidianas; é a violência sofrida em silêncio, na maioria das vezes praticadas por filhos, cônjuges, netos, irmãos ou vizinhos próximos, conhecidos das vítimas.

**Abuso físico, maus-tratos físicos ou violência física:** São expressões que se referem ao uso da força física para compelir os idosos a fazerem o que não desejam, para feri-los provocar-lhes dor, incapacidade ou morte.

**Abuso sexual, violência sexual:** São termos que se referem ao ato ou jogo sexual de caráter homo ou hetero relacional, utilizando pessoas idosas. Esses abusos visam a obter excitação, relação sexual ou práticas eróticas por meio de aliciamento, violência física ou ameaças

Esses abusos físicos podem vir acompanhados por outro tipo de violência como a psicológica. Na verdade a violência psicológica é praticada por meios como humilhação, insultos, chantagem, agressões verbais ou gestuais, que provocam ao idoso sentimento de raiva, choro, desvalorização ou até amedrontam. Esse tipo de violência gera nos idosos sentimento de frustração que os impedem de fazer coisas normais em seu cotidiano como ficar sem se alimentar.

**Abandono:** É uma forma de violência que se manifesta pela ausência ou deserção do responsáveis governamentais, institucionais ou familiares de prestarem socorro a uma pessoa idosa que necessita de proteção e assistência.

**Negligência:** Refere-se à recusa ou omissão de cuidados devidos e necessários aos idosos por parte dos responsáveis familiares ou institucionais. A negligência é uma das formas de violência mais presente no país. Ela se manifesta, frequentemente, associada a outros abusos que geram lesões e traumas físicos, emocionais e sociais, em particular, para as que se encontram em situação de múltiplas dependência ou incapacidade.

O abandono é caracterizado pela falta de atenção para atender às necessidades do idoso, como o não provimentos de alimentos adequados, roupas limpas, moradia segura, descuido com a saúde, segurança e higiene pessoal. O abandono ocorre quando o idoso é deixado em instituição de longa permanência, hospital, ou em qualquer outra para se livrar da presença na casa.

Estes tipos de agressões deixam o idoso desprotegido em diversos aspectos como na alimentação, no zelo e na saúde, e geralmente os agressores tratam os idosos de forma hostil por não terem paciência em ouvir o que eles querem dizer, sobretudo, quando estes contam histórias repetidas ou “inventam” algo, que é produzido por sua mente confusa. Já o abuso financeiro e econômico consiste na exploração imprópria ou ilegal dos idosos ou ao uso não consentido por eles de seus recursos financeiros e patrimoniais. Esse tipo de violência ocorre, sobretudo, no âmbito familiar.

De um modo geral, o abuso financeiro ou também chamado de abuso econômico é uma das ações mais praticadas pelos membros da família, por conta dos problemas de locomoção ou incapacidades psíquicas que os idosos apresentam, de controlarem seus rendimentos e patrimônios. Nesse sentido, os idosos passam a ter as suas economias e benefícios previdenciários apropriados por

outros, constituindo em uma exploração ilegal e indevida daquilo que seria próprio para o seu benefício material como de direito.

**Auto-negligência:** Diz respeito à conduta da pessoa idosa que ameaça sua própria saúde ou segurança, pela recusa de prover cuidados necessários a si mesma.

Violência emocional e social: Refere-se a agressão verbal crônica, incluindo palavras depreciativas que possam desrespeitar a identidade, dignidade e autoestima. Caracteriza-se pela falta de respeito à intimidade; falta de respeito aos desejos, negação do acesso a amizades, desatenção a necessidades sociais e de saúde.

A auto negligência e a violência emocional e social é muito praticada pelos familiares quando impede ao idoso o convívio social e também quando lhe é negado tratamento de saúde e alguns direitos básicos para a sua vivência no dia a dia. Já a violência medicamentosa é a administração por familiares, cuidadores e profissionais dos medicamentos prescritos, de forma indevida aumentando, diminuindo ou excluindo os medicamentos. Essa violência deixa o idoso sem os cuidados necessários no que se refere a sua saúde.

No Brasil os idosos consideram como violência a forma preconceituosa como são tratados pela sociedade em geral: os baixos valores das aposentadorias, o desrespeito nos transportes públicos, a falta de leitos hospitalares e o abandono por parte das famílias. (CAMARANO e MACHADO, 2006, P. 10). Segundo os autores, destacam alguns fatores de risco no caso da violência doméstica contra idosos: a história de violência intrafamiliar, cuidador portador de algum transtorno mental, usuário de álcool ou drogas, idoso dependente, cansaço causado pelo ato de cuidar, questões econômicas ou física e emocionais, e o isolamento do agressor.

Deste modo, as diversas formas de violência impostas aos idosos no ambiente doméstico não podem, no entanto, ser interpretadas como uma temática exclusiva do espaço privado. O lar é o lócus onde essas violências ocorrem, mas é preciso reconhecer que a sociedade contemporânea colocou novas demandas na vida familiar que alteram os papéis sociais tradicionais e as estruturas que sustentam os modos de vida em família.

Até há poucas décadas, o papel de cuidadora atribuído à mulher podia ser desempenhado sem o acúmulo de tarefas que hoje é lhe imposta. Familiares próximos deixaram de ser cuidadores principais das gerações precedentes, e o que

se verifica hoje é que grande parte das violências contra idosos ocorre em casos em que diferentes gerações convivem na mesma unidade doméstica, uma evidencia de que o convívio plurigeracional não pode ser visto como garantia de velhice bem sucedida, e nem mesmo sinal de relações mais amistosas entre as sucessivas gerações (DEBERT, 1999).

Nesse sentido, podemos perceber que o convívio entre as gerações tem sido imposto pelo empobrecimento da população, pela estrutura e crescimento desorganizado das cidades, fatores que se associam à ausência de políticas públicas voltadas para a saúde e a assistência, contribuindo para que a população idosa fique à mercê da violência social, física e psicológica. Sendo assim, a precariedade social e econômica tem contribuindo de forma contundente na construção e na constituição do fenômeno da violência.

A Organização das Nações Unidas (ONU) e a Rede Internacional de Prevenção à violência contra a pessoa idosa declararam o dia 15 de Junho o dia mundial de conscientização da violência contra a pessoa idosa, tendo sido celebrado pela primeira vez em 2006, com realização de campanhas por todo o mundo. A violência contra a pessoa idosa é, e deve ser entendida como uma grave violação dos direitos humanos (BRASIL, 2009).

Por fim, Souza (2004), ressalta a importância do desenvolvimento de leis que atendam às necessidades e garantam os direitos dessa população que está se ampliando. É dever do Estado e da família, continua a autora, colaborar para a conquista de uma velhice digna, preferencialmente no âmbito familiar. Desse modo, esse assunto requer atenção e participação dos órgãos do poder público para solucionar o problema e garantir os direitos da pessoa idosa, assunto que trataremos no capítulo seguinte.

### **3.3 Os direitos sociais da pessoa idosa.**

De acordo com Braga (2005, p. 108), “a Constituição Federal de 1988 desencadeou um debate, que contou com a participação de aposentados empenhados na luta por suas reivindicações”. Inaugurou-se, assim, por parte dos idosos, uma notória atitude de organização e reivindicações de direitos, que foi amplamente divulgada pelos meios de comunicação e que lhes deu visibilidade social.

A autora também destaca que, quando se trata do idoso, o direito à vida engloba não apenas longevidade, mas ao envelhecimento com dignidade, respeito, proteção e inserção social. No que se refere ao direito à liberdade, deve ser propiciado ao idoso por meio de providências reais por parte do Estado e da sociedade, previdenciárias e assistenciais eficazes. Já o direito à igualdade, deve resguardar aos idosos as mesmas condições das demais pessoas, que vivem em sociedade. Quanto ao direito à cidadania, sua importância está em possibilitar ao idoso conservar a capacidade de analisar e compreender a realidade política e social, criticá-lo e atuar sobre ela.

Acrescenta ainda que o direito do trabalho é uma garantia constitucional que necessita estender-se ao idoso de forma eficaz, principalmente para que a pessoa possa prover o próprio sustento. Em se tratando da integridade física, sugere que sua garantia se dê de todas as formas possíveis, incluindo a conscientização da população no que tange às particularidades do envelhecimento até a educação social para o resgate das boas maneiras no trato com idosos. Ou seja, “deve ser efetivamente assegurado a todo idoso, o direito de associação e convívio, garantindo a participação no processo de produção, reelaboração e fruição dos bens culturais, educacionais e sociais”. (BRAGA, 2005 p. 134).

Por outro lado, compreendemos que o idoso nem sempre foi tratado como cidadão. A realidade nos mostra que a preocupação com o idoso aconteceu somente quando se percebeu o ritmo acelerado de envelhecimento mundial da população idosa, fato esse que gerou preocupação aos governos e entidades públicas, no sentido de garantir aos mesmos uma maior assistência, criando leis que complementasse a promoção da proteção desses seres.

Vale ressaltar que foi a partir da Constituição Federal de 1988, que deu um maior destaque para as pessoas idosas, englobando os direitos e garantias fundamentais, como o princípio da dignidade humana entre outros e criou os artigos 229 e 230 que descrevem especialmente o dever do amparo a essas pessoas.

No artigo 299, a Constituição Federal afirma que “os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores, e os filhos maiores têm o de ver de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade” (BRASIL, 1988). Neste artigo, já é abordada a questão do cuidado ao idoso, prevendo que essa ajuda e amparo devem ser tidos por parte dos filhos maiores.

Ainda com relação aos direitos da pessoa idosa, entendemos que os direitos fundamentais nascem com os indivíduos. São direitos proclamados, e não uma concessão estatal como pensam muitos. Eles existem para que cada indivíduo como ser humano, possa exigir que a sociedade e os demais respeitem sua dignidade e que garantam-se as necessidades básicas de cada um. Com base nisto, Bobbio afirma que os direitos:

Não está em saber quais, quantos são esses direitos, qual a sua natureza e o 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 solenes declarações, eles sejam continuamente violados. (1992, p. 30).

Diante deste exposto, o autor declara que não importa quais e quantos são esses direitos dos idosos porém, chama atenção para a necessidade de assegurá-los sem que jamais seja violados, pois não basta conhecer os direitos que nos são garantidos perante a Lei. É fundamental a efetivação dos mesmos no nosso cotidiano.

Do ponto de vista legal, pode-se dizer que foi com o advento da Constituição Federal de 1988 que destacou no texto constitucional a referência ao idoso. Essa foi, de fato, a primeira vez que uma constituição brasileira assegurou o direito à vida e à cidadania: a família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem estar e garantindo-lhe o direito à vida. – 1º Os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em seus lares. – 2º Aos maiores de 65 anos é garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos (CF, art.230,1988).

Já no ano de 1990 foi instituído o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o qual passou a substituir o INPS e os IAPAS, objetivando recolher e cumprir benefícios e serviços assegurados e dependentes. Após a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), 1993, nº8.742, de 7 de Dezembro, a RMV foi eliminada e a Lei passou a assegurar o BPC (Benefício de Prestação Continuada), que é a garantia de um salário mínimo mensal à pessoa com 65 anos ou mais que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção e nem tê-la provida por sua família. Este benefício pode ser adquirido junto ao Instituto Nacional do Seguro Social.

Em 1994, foi aprovada a Lei nº 8.842 que estabelece a Política Nacional do Idoso, o objetivo dessa Lei é assegurar direitos sociais que garantam a promoção da autonomia, a integração e a participação efetiva do idoso na sociedade, de modo a exercer sua cidadania. Estipula o limite de 60 anos ou mais, de idade, para uma pessoa ser considerada idosa.

Diante do exposto, podemos perceber que as políticas públicas voltadas aos direitos dos idosos, tiveram um grande retrocesso, pois para a efetivação dos direitos sociais, as políticas públicas têm como 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.

Abordaremos neste trabalho alguns dos princípios descritos na Lei para melhor compreender 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”. Assim sendo, 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 de 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; a habitação; à educação; à cultura e ao esporte e lazer”. (Art. 1º da PN!).

Desse modo, o olhar das autoridades governamentais se intensifica em mobilizações na concretização de políticas específicas para a população idosa que estava esquecida excluída da sociedade. Assim nos diz 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 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, p.25-26).

Desta maneira, entendemos que a verdadeira importância é lutar pela 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.

Desse modo, mesmo com a implantação da Política Nacional do Idoso, notamos a necessidade de um Estatuto para os idosos, pelo motivo de não se aplicar nenhuma medida de penalidade aqueles que viessem a violar os direitos dos idosos, conforme, hoje, é estabelecido na Lei nº8.842/94. Para melhor entendermos o processo histórico do surgimento do Estatuto do Idoso, apresentaremos a finalidade pelo qual houve a necessidade de introduzi-lo para acrescentar 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.

Vale ressaltar um outro fator relevante na criação do Estatuto do Idoso que é a punição para os crimes cometidos contra a pessoa idosa; pois, nenhuma legislação lhes assegurava este privilégio. “Caso o idoso sofra algum tipo de discriminação, a pessoa para quem praticou será de seis 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).

A Lei nº 10.741/2003, que dispõem sobre o Estatuto do Idoso, prevê nos dois primeiros títulos os direitos fundamentais inerentes à pessoa idosa. Pretende-se expor e analisar esses direitos fundamentais, percebendo-se o idoso, como pessoa humana que é, e que possui os mesmos direitos inerentes a outros cidadãos. Diante disso abordaremos alguns direitos fundamentais estabelecidos em seu título I dentre outros. Portanto, em seu artigo primeiro, delimita a pessoa idosa sendo aquela com idade igual ou superior a 60 anos(sessenta), ficando evidente o público alvo a quem se destina as metas previstas na lei.

Em seu Art.3º, assim como no Art.230 da CF/1988, “concedeu à família, à comunidade, a sociedade e o Poder Público de assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação 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 comunitária”. É relevante observar, que tanto no Estatuto como também na Constituição, “a família aparece como protetora de seus idosos, lhes assegurando o princípio da dignidade humana, como o direito à vida, à liberdade, à saúde, à educação, a segurança, a habitação, a moradia dentre outros, desta maneira a família deve amparar os membros da família valorizando a afetividade e o seu respeito mútuo”.

Conforme o Art.4º, “nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da Lei”. §1º É dever prevenir ameaça ou violação aos direitos do idoso. §2º As obrigações previstas nesta Lei não excluem da prevenção outras decorrentes dos princípios por ela adotados.

Já no Art.10º, afirma que “é obrigação do Estado e da Sociedade, assegurar à pessoa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis”. O §1º do Art.10º, “garante como direito à liberdade de ir, vir, e estar, a opinião e expressão, a prática de esportes e diversões, a participação na vida familiar, comunitária e na vida política, a faculdade de buscar refúgio, auxílio e orientação”.

A Lei também cuidou de tutelar o direito à vida, estabelecidos no capítulo IV, ao longo dos Art.15º a 19º, nos aspectos mais relevantes, tais como: “ao idoso será assegurado à atenção integral à saúde, por intermédio do Sistema Único de Saúde que garantirá o acesso universal e igualitário, em conjunto articulado e contínuo das ações e serviços, para a promoção, proteção e recuperação da saúde, incluindo a atenção especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos”. (Art.15º). De acordo com o Art.15º, § 2, nota-se que “é dever do Poder Público fornecer aos idosos, gratuitamente medicamentos, especialmente os de uso contínuo, bem como as próteses e outros recursos necessários ao tratamento, habilitação e reabilitação”.

Ainda no Art.15º, o § 3 do estatuto é vedada a “discriminação do idoso nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em razão da saúde”. O Estatuto do Idoso, além de reafirmar direitos básicos de cidadania, trabalha com a

noção de discriminação positiva: propõe atendimento preferencial, imediato e individualizado para o idoso em órgãos públicos e privados, preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas; destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas à proteção; criação de formas alternativas de participação, ocupação e convívio com as demais gerações; priorização do atendimento na família, em detrimento do atendimento asilar, salvo situações de execução.

Assim, o Estatuto do idoso, além dos direitos fundamentais declarados que resguarda garantia de vida digna, elenca uma série de medidas de proteção ao idoso, com destaque para os princípios humanos, eliminando quaisquer tipos de preconceitos, acentuando a dignidade da pessoa humana enquanto cidadão com 60 anos ou mais.

Conforme dissemos ao longo deste capítulo, uma das políticas públicas que atendem a pessoa idosa é a PNAS. No tópico a seguir, abordaremos a PNAS bem como o trabalho dos profissionais do CREAS no município de Capistrano. A fim de compreendemos a atuação dos profissionais mediante as demandas na unidade, os desafios e dificuldades do cotidiano, tais como suas ações, práticas, e técnicas utilizadas para efetivação dos direitos sociais da pessoa idosa.

## 4. O TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DO CREAS NO ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA O IDOSO

### 4.1. Apresentando a Política de Assistência Social (PNAS)

A Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004 p. 38), “é fruto da disponibilidade de diversos atores sociais empenhados em 39rocu-la como uma política pública de Estado, seguindo as diretrizes da Lei orgânica de Assistência Social – LOAS”. Para isso, foi necessário construir a política, por meio da implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS (2005), “na perspectiva de integrar o Governo Federal com Estados, Distrito Federal e Municípios, de acordo com as diretrizes estabelecidas na Constituição Federal de 1988 e na LOAS”.

De acordo com o artigo primeiro da LOAS (1993), “a assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é política de seguridade social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas”.

Em seu texto, a PNAS (2005, p. 32) apresenta princípios semelhantes ao já contidos na LOAS, em seu artigo 4º:

- I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;
- II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;
- III – Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;
- IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;
- V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo poder público e dos critérios para sua concessão.

Em consonância com a LOAS, e, por conseguinte, com a CF de 1988, a PNAS (2005, p. 34) apresenta suas diretrizes:

- I – Descentralização político-administrativa, cabendo à coordenação e as normas à esferas federal e a coordenação e execução dos respectivos programas às esferas estaduais e municipais, bem como as entidades

beneficentes e de assistência social, garantindo o comando único das ações em cada esfera de governo, respeitando-se as diferenças e as características socioterritoriais locais;

II – Participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis;

III – Primazia da responsabilidade do Estado na condução da Política de Assistência Social em cada esfera de governo;

IV – Centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos.

Desse modo, compreendemos que a Política de Assistência Social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, considerando as desigualdades socioterritoriais, visando seu enfrentamento à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender às contingências sociais e à universalização dos direitos sociais.

Sob essa perspectiva, a PNAS tem como objetivo: Promover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica ou especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitem, contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários a grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbanas e rurais, assegurar que as ações no âmbito da Assistência Social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária.

O Sistema Único de Assistência Social – SUAS (2005), “Consolida a PNAS, bem como organiza e estrutura as funções assistências no que tange a proteção social, a vigilância social e a defesa dos direitos socioassistenciais”. O SUAS (2005), define e organiza os elementos essenciais e imprescindíveis à execução da política de assistência social possibilitando a normatização dos padrões nos serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultado, nomenclatura dos serviços e da rede socioassistencial e, ainda, os eixos estruturantes e de subsistemas conforme aqui descritos: Matricialidade Sóciofamiliar, Descentralização político-administrativa e territorialização, novas bases para a relação entre Estado e sociedade civil, financiamento, controle Social, o desafio da participação popular / cidadão usuário, a política de recursos humanos, a informação, o monitoramento e a avaliação.

Desta forma, compreendermos que o SUAS foi mais uma conquista no campo social, pois criou e determinou as bases do processo de descentralização, definindo com mais clareza as ações Inter setoriais e finalidades da assistência social, além

do papel e responsabilidade da gestão compartilhada e seu financiamento para as ações do SUAS.

Com a aprovação da Política Nacional de Assistência Social, da norma operacional básica (NOB), e a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a política de assistência divide-se em: proteção social básica e proteção social especial.

A proteção social básica, oferta um conjunto de serviços, programas projetos e benefícios da assistência social que visa prevenir situações de vulnerabilidade e riscos pessoais e sociais, por violação de direitos, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

O Centro de Referência de Assistência Social –CRAS é a unidade estatal, descentralizada, responsável pela organização e oferta de serviços de Proteção Social Básica. É a referência, no seu território de abrangência, da oferta da atenção às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social no âmbito do SUAS. Deve estar localizado nos municípios e no Distrito Federal em áreas de fácil acesso a estas famílias e indivíduos. Todo CRAS, obrigatoriamente, desenvolve “a gestão da rede socioassistencial de proteção social básica do seu território” (MDS,2009, P.11) E oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à família- PAIF. Em conformidade com a Tipificação Nacional de Serviços Sociassistenciais, além do PAIF, outros serviços podem ser ofertados ou referenciados ao CRAS.

Considerando os níveis de agravamento, a natureza e a especificidade do trabalho social ofertado, a atenção na proteção social Especial organiza-se sob dois níveis de complexidade: Proteção Social Especial de Média Complexidade e Proteção Social Especial de Alta Complexidade. A Proteção Social Especial de alta complexidade deve afiançar acolhimento e desenvolver atenções sócio assistenciais a famílias e indivíduos para possibilitar a reconstrução de vínculos sociais e conquistar maior grau de independência individual e social. Já a proteção de média complexidade organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado que requerem maior estruturação técnica e operativa, com competências e atribuições definidas, destinados ao atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Devido à natureza e ao agravamento destas situações, implica acompanhamento especializado, individualizado, continuado e articulado com a rede.

O público alvo do CREAS são famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados, que estão em situação de risco social ou pessoa, e que sofreram algum tipo de violência, como já falamos anteriormente. Este público diz respeito mulher, adolescentes e crianças que foram exploradas sexualmente, pessoas com deficiência, idosos e seus familiares, que vivenciam violação desses direitos por decorrência de violação física, psicológica e negligência, violência sexual, abuso ou exploração, tráfico de pessoa, vivência de trabalho infantil, afastamento de convívio familiar, abandono, discriminação em decorrência de orientação sexual e de raça / etnia, aplicação de medida sócio educativa com medida de proteção e outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminação/submissão a situação que provocam danos e agravos a sua condição de vida.

Ao ser identificados essas demandas, as atividades realizadas 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 serviço 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.

No que se refere aos serviços ofertados no CREAS para o idoso, podemos destacar o Serviço de Proteção Social, Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias este serviço busca contribuir para a qualidade de vida desses usuários, promover 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 sóciofamiliar 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). É válido ressaltar que o principal programa desenvolvido no CREAS é o PAEFI. De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009, p,19), o PAEFI é definido como:

Serviço de apoio, orientação e acompanhamento à famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que a vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

Neste sentido o PAEFI orienta as ações do CREAS, com o intuito de fortalecer não só o ambiente onde está inserido o idoso, tanto familiar quanto comunitário, como também o próprio sujeito, como cidadão de direitos, de forma que saibam procurar-los quando forem violados.

A seguir, apresentaremos os dados coletados no Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS no município de Capistrano, através da aplicação de entrevista semi-estruturada feita à Assistente Social e Psicóloga desta instituição.

#### **4.2. Compreendendo o trabalho realizado pelos profissionais do CREAS nas demandas do cotidiano**

Inicialmente abordaremos a dinâmica utilizada pelas profissionais entrevistadas no CREAS de Capistrano. A primeira temática abordada foi sobre um dos serviços prestado no equipamento que é o Serviço de proteção visando compreender o trabalho dessas profissionais nas demandas do cotidiano. No primeiro momento, elas nos relataram sobre o que é o PAEFI e como a denúncia chega até o CREAS. Vejamos o relato à seguir:

Após o recebimento da denúncia na instituição, primeiramente é averiguada, no qual identifica-se como denúncia espontânea (pela própria vítima), anônima (por telefone, caso não queira se identificar), denúncias oriundas do Ministério Público e da rede sócioassistencial, como os CRAS, escolas, hospital, ou outra instituição, mas basicamente são essas, as portas de entrada para o PAEFI. Em seguida, nós realizamos as visitas e a partir dessa visita domiciliar é feito o encaminhamento desse usuário e família ao serviço. (Assistente Social, C)

A Assistente Social C também destaca que: “O PAEFI é um serviço que trabalha diretamente com a situação da violação de direitos, trabalhamos na atenção especial, que são casos de direitos já violados”.

Recebemos a denúncia que chega através de ofício do Ministério Público ou denúncias realizadas no próprio equipamento, porém, grande parte dos casos são encaminhados diretamente pelo Ministério Público. De acordo com as especificações do caso descritos no ofício, vamos até o local para averiguar essa denúncia e tomamos as medidas necessárias (Assistente Social, C).

Conforme a entrevistada, vimos que a atuação da Assistente Social está pautada no que dispõe o Código de Ética da Profissão, respeitando os indivíduos e atuando no processo de transferência de direitos, bem como valendo-se do disposto na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº8.662/93), que em seu art.3º estabelece que um dos deveres do(a) Assistente Social “é desempenhar suas atividades profissionais, com responsabilidade, observando a legislação em vigor”.

Ressaltamos que todas as denúncias recebidas pelo equipamento, de acordo com a entrevistada é necessário a realização da visita domiciliar para que a profissional obtenha um olhar com mais exatidão do problema através da escuta qualificada para poder realizar sua evolução, relatório e o devido encaminhamento, com o objetivo de efetivar o direito social do usuário e da família. Por outro lado, a Assistente Social C acrescenta que um dos instrumentais utilizados é a visita domiciliar que tem como objetivo identificar as formas como se dá a violência contra o idoso.

A autora Amaro(2003), acrescenta 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. Desse modo, a visita domiciliar não pode prescindir da observação e da escuta sensível, para que o maior número de elementos e fenômenos sejam desvendados no conhecimento da situação vivida pela família. De acordo com Sperotto (2009, p,34), a escuta sensível, é chamada também de escuta reflexiva.

Permite identificar outras situações de vulnerabilidade que não são apresentadas inicialmente pelo usuário. Muitas vezes o usuário busca o serviço para superar uma situação de risco social e nem mesmo identificar que existe uma multiplicidade de questões que agravam as condições de vida.

Salientamos que a observação e a escuta sensível nos atendimentos realizados pela a equipe, propiciam a realização de uma prática reflexiva junto a família. Isto possibilita que a intencionalidade ética, intrínseca a toda ação

profissional se materialize, no enfrentamento das expressões da questão social vivenciadas coletivamente pela classe trabalhadora.

No decorrer da entrevista foi perguntado as participantes sobre a relevância das profissionais no combate ao enfrentamento da violência contra o idoso, “É garantir a qualidade, os direitos e a efetividade dos serviços socioassistenciais, no fortalecimento dos vínculos familiares, reparando os danos causados pela violação de direitos”. (Psicóloga M). E a Assistente Social C acrescentou:

Os profissionais de nível superior que são os técnicos de referência do equipamento, como Assistente social, psicóloga, nós trabalhamos conjuntamente no enfrentamento a todo tipo de violação, então essa importância não tem uma importância individual, mas é a visão desses profissionais, que faz a gente conseguir alcançar mais êxito para intervir nesse tipo de violação. A mesma ainda ressalta, que o serviço social não é um trabalho individual e acaba que esse trabalho em conjunto faz com que a gente consiga enfrentar esse tipo de violação que seja contra a mulher, crianças e idoso.

O relato das profissionais vai ao encontro do que afirma Silva e Cezar (2013, p.13):” promover a reflexão acerca do aprimoramento e mudanças do trabalho que deve ser desenvolvido pelos profissionais no CREAS, favorecer a compreensão da complexidade das situações atendidas, buscando discutir os referenciais teóricos, metodológicos, bem como as estratégias de intervenção que poderão ser planejadas e efetivadas de acordo com as diferentes demandas.

Ainda quando questionada sobre os desafios que enfrentam para solucionar as demandas na instituição, a Assistente Social C relatou:

Que são vários, pois a quantidade de profissionais que compõem a equipe é mínima, composta pelos seguintes profissionais: uma assistente social e uma psicóloga, 2 orientadores sociais, 1 auxiliar administrativo, recepcionista e auxiliar de serviços gerais, no momento estamos sem o advogado, coordenação. E no equipamento não existe um transporte o mesmo é compartilhado com as secretarias.

Neste sentido, de acordo com as leis e as resoluções que norteiam os serviços assistenciais a equipe técnica do CREAS deve ser composta:

Além de psicólogos, assistentes sociais e advogados, os serviços a serem ofertados no CREAS podem contar, em suas equipes, com outros profissionais de nível superior ou médio, cuja área de formação e perfil (conhecimentos teóricos, habilidades metodológicas, postura profissional)

devem ser definidas com base nos serviços existentes, observado o disposto na Resolução CNAS nº17/2011 (BRASIL C.2014).

A fala da participante deixa explícito que um dos maiores problemas enfrentados pelo equipamento, é a falta de profissionais para suprir tal necessidade e o transporte, uma vez que sobrecarga as profissionais, dificultando as demandas de visitas domiciliares, tornando o trabalho menos efetivo, do que de fato deveria ser. Quando questionada sobre o trabalho em rede a Psicóloga falou:

Há dificuldade do trabalho em rede, às vezes os atendimentos ofertados se resumem a um trabalho solitário, com encaminhamentos burocratizados e que param em outras repartições, a desarticulação entre as redes e a não compreensão dos trabalhos oferecidos pelo equipamento, também se tornam empecilho para uma melhor eficácia entre os órgãos de assistência e a população.

Para um melhor entendimento, de acordo com o MDS (2009, P.21), o trabalho em rede pode ser compreendido como: “um processo que cria e mantém conexões entre diferentes organizações, a partir da compreensão do seu funcionamento, dinâmicas e papel desempenhado, de modo a coordenar interesses distintos e fortalecer os comuns”.

Diante do exposto, compreendemos que o trabalho em rede pressupõe a articulação entre instituições e agentes que atuam em um determinado território e compartilham objetivos e propósitos comuns. É importante que exista um processo contínuo de circulação de informação, com abertura para o diálogo permanente, e capacidade para rever processos e fluxos de trabalho, compromisso com o fazer coletivo.

Vale lembrar que as profissionais acompanham tanto o usuário que teve seus direitos violados como também a família dos mesmos. Além das visitas domiciliares serem realizados pelos profissionais, são realizados os encaminhamentos para as políticas públicas, buscando sempre a concretização dos direitos sociais dos usuários.

Desta forma, a Assistente Social C nos falou: “nem sempre a efetivação do direito da pessoa idosa depende do profissional, já que o contexto apresenta-se com inúmeras demandas e poucos profissionais para acompanhar os problemas sociais, visto que as demandas são muitas, mas as políticas públicas são mínimas e falhas”.

Segundo 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 políticas quando consegue traduzir-se nisto”; sendo assim, Vieira quis nos dizer 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.

Retomando as entrevistas, quando perguntadas sobre o papel delas nos atendimentos, que tipo de violência teve maior frequência e se a gestão tem dado suporte necessário ao equipamento para o enfrentamento da violência contra o idoso, a Psicóloga M nos informou: “que o seu papel é fortalecer os usuários, reparando a situação de vulnerabilidade vivida, garantindo a convivência familiar e comunitária; ofertar e referenciar serviços especializados e garantir os direitos violados”. E o tipo de violência mais frequente é a negligência e a patrimonial. Já em relação a gestão, a mesma é clara e objetiva quando afirma:

Os gestores não têm dado suportes necessários para as demandas do CREAS, pois as visitas domiciliares assim como as condições de trabalho não estão sendo realizadas como deveriam ser, como por exemplo: na instituição não existe um transporte disponível ,o mesmo é compartilhado com as outras secretarias, falta material de expediente e uma copa equipada para a preparação dos alimentos dos funcionários, da ausência de um telefone para a realização dos encaminhamentos e contatos com outras parcerias para a efetivação das visitas domiciliares dentre outros.

Sobre esse relato percebemos que as profissionais enfrentam inúmeras dificuldades para desempenhar o seu trabalho no equipamento, passando principalmente pela falta de recursos humanos, e de uma rede com serviços estruturados, que torne possível a materialização da intersetorialidade. De acordo com a Lei de Regulamentação da profissão, o Assistente Social identifica as demandas presentes na sociedade, visando formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre o público e o privado. (ABEPSS,1996).

São essas competências que permitem ao profissional realizar a análise crítica da realidade para, a partir daí, estruturar seu trabalho e estabelecer as competências e atribuições específicas necessárias ao enfrentamento das situações e demandas sociais que se apresentam em seu cotidiano.

Quanto ao papel da assistente social nos atendimentos: a Assistente social C salientou que: “A Assistente Social é responsável pela formalização da denúncia, faz a visita, procura o agressor, faz o encaminhamento e o acompanhamento da questão”. Dessa forma, a Assistente Social exerce um papel de fundamental importância, por ser conhecedora do caso em sua essência e formuladora de providências conforme a denúncia, podendo aplicar sua instrumentalidade da maneira que está sendo necessitada. Sobre o assunto a Assistente Social C, com base no Conselho Federal de Serviço Social CFESS afirma que:

O Assistente Social contribui para a promoção e defesa dos idosos com a participação em conselhos de direito, fóruns e demais espaços de discussão da temática. Realizamos o resgate da condição de sujeito diante da situação apresentada e a inclusão da família na reflexão dos encaminhamentos direcionados.

Diante das inúmeras dificuldades encontradas, foram questionadas as profissionais, sobre quais soluções deveriam ser adotadas para facilitar o trabalho delas no CREAS a Assistente social C nos respondeu:

São tantas coisas. Se a equipe pudesse ter um carro só para as demandas da instituição para a realização de visitas domiciliares já ajudaria muito; uma rede sócioassistencial que funcionasse realmente com mais oferta de serviços e uma equipe completa com advogado, pois existem demandas que muitas vezes é necessário a intervenção do mesmo. Nós cobramos a gestão, mas sempre temos retornos negativos.

A partir das afirmações da entrevistada, percebemos 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.

A Assistente Social C afirma: “que não existe um perfil fechado para o tipo de agressor. Em geral, são familiares, homens e mulheres que viveram relações de conflitos na família e muitos filhos justificam essa violação ao sofrimento vivido no passado e que segundo eles esses idosos hoje, recebem o que merece”. Em relação ao trabalho em equipe, ela destaca a importância do trabalho coletivo, onde todos colaboram efetivamente no desempenho das funções, visando combater a violência contra a pessoa idosa.

Por fim, afirma ser o CREAS uma instituição de grande relevância para a sociedade como um todo, pois, apesar das dificuldades enfrentadas para a realização de suas funções, tem diariamente buscado desenvolver um trabalho de acompanhamento ao idoso vítima de violência, garantindo-lhe o direito de ter uma qualidade de vida melhor. Para isso, desenvolve reuniões com a família, criando um plano de ação para a solução dos problemas, fundamentados no caderno do Suas.

Constatamos que as profissionais utilizam de várias técnicas e instrumentais para efetivarem seu trabalho com êxito, com o intuito de alcançar a concretização do direito do idoso, garantindo o bem estar do usuário e da família. Vejamos as técnicas e instrumentos utilizados pela assistente social da instituição:

Cada caso demanda seus encaminhamentos específicos. Desde uma visita domiciliar para averiguar a denúncia, ficha de atendimento para conhecer a demanda do usuário, ficha de evolução utilizada para evoluir os atendimentos ou os casos do PAEFI, que ainda não estão sendo utilizados no prontuário do SUAS, ficha de encaminhamentos que é um instrumental desenvolvido para acompanhar os encaminhamentos realizados, solicitação de atendimento, solicitação de comparecimento, avaliação educacional, denúncia, visita realizada, relatório mensal etc. (C, assistente social).

Vale ressaltar que identificamos, claramente, nas falas de cada entrevistada, que as demandas são muitas e isso nos leva a perceber que precisa de mudanças urgentes, posto que, a tendência é cada vez mais, as demandas se acumularem, como o efeito de uma bola de neve, e nada se faz para reverter essa situação que é nítida na rotina dos profissionais do CREAS.

Assim, verificamos que embora o equipamento apresente algumas falhas, isso não impede as participantes ampla autonomia no exercício de sua profissão, não sendo obrigadas a prestar serviços profissionais incompatíveis. Vimos também, que tanto a Assistente Social como a Psicóloga tem liberdade na realização de seus estudos e pesquisas resguardando os direitos de participação de indivíduos ou grupos envolvidos em seus trabalhos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizarmos percebemos que diante do acelerado crescimento no número de idosos no país e por não estar preparado para as consequências desse súbito aumento nas expectativas de vida, a violência contra os idosos, cada vez mais lidera os casos de vitimização do idoso. As formas de violência vão desde os maus tratos (físicos e psicológicos) as ameaças, o abuso financeiro, a negligência e o mais agravante, o abandono.

Por este estudo foi possível entender que envelhecer é um fenômeno universal, normal e natural, sendo resultante não apenas de fatores biológicos, porém influenciado por múltiplos fatores tais como ambientais, sociais, hábitos cultivados ao longo da vida. E nesse contexto, percebe-se que a família exerce um papel de grande relevância, visando manter o equilíbrio emocional e afetivo do idoso. Entretanto, esta não parece ser uma realidade concreta, pois muitas vezes a família se constitui nos principais agressores dos idosos.

Constatou-se que devido à falta ou a ausência de disponibilidade para prestar os cuidados diários requeridos pela pessoa idosa, assim como a preocupação excessiva com o controle do idoso ou a carga que ele representa, são indícios de que a relação familiar tem sido conflituosa. Estudos sobre a violência contra idosos mostram que os autores principais dessa violação são em geral adultos maduros, mas comumente filhos e netos das vítimas.

O cuidado com estas pessoas é algo que deve ser cada dia mais valorizado, uma vez que é o necessário para uma vida saudável e sem transtornos. Neste contexto, a aplicação do princípio constitucional da dignidade humana e do princípio da efetividade foram ressaltados no presente trabalho, em razão de que a sua aplicação e respeito possibilitam uma vida digna ao idoso, ao passo que, quando há ausência de tais princípios dentre outros começam a surgir problemas e conflitos, podendo incidir então no abandono afetivo ou material do idoso por parte de sua família. Portanto, verifica-se que a violência familiar contra a pessoa é um problema complexo e social, pois desafia o exercício dos órgãos públicos de combate as agressões desumanas e indignas praticadas contra o mesmo. O empecilho que o idoso expõe ao proteger seu agressor familiar, por medo de denunciá-lo, em virtude de muitas vezes, temer por sofrer represálias ou piorar o seu convívio, retarda a

efetivação de seus direitos defendidos pela Constituição Federal e pelo Estatuto do Idoso.

Contudo, diante da resistência do Poder Público em investigar e punir os agressores, a Política Nacional do Idoso se torna uma grande aliada para solucionar essa violência, pondo em prática as políticas públicas e sociais para que assim possa existir uma melhor convivência entre as diferentes gerações tanto no meio social como no familiar.

Assim, podemos citar como exemplo o Centro de Referência Especializado de Assistência Social como o espaço destinado a fazer com que aquele familiar agressor passe por uma reflexão sobre a importância da dignidade humana que a pessoa idosa merece ter, e ao mesmo tempo pode fazer com que a família se torne cada vez mais unida, devido à ação que os profissionais dessa instituição executam no intuito de promover o afeto presente na família como também a paz social. É relevante destacar que o objetivo principal da pesquisa foi de compreender a atuação dos profissionais do CREAS no combate a violência contra a pessoa idosa, na procura incessante de efetivar os direitos sociais da população idosa. Identificando a rede de proteção aos direitos da pessoa idosa e para isso valemos de uma observação simples na instituição, pesquisa bibliográfica e de campo bem como entrevista com as profissionais concernentes. Vimos que as mesmas desempenham suas atividades profissionais com eficiência e responsabilidade, fundamentadas na legislação em vigor.

Por outro lado, destacamos a atuação do CREAS que é de grande relevância no processo de defesa dos direitos da pessoa idosa, no sentido de garantir o exercício de suas competências, tendo sempre como norte uma política de assistência as pessoas que tiveram seus direitos violados.

Vale lembrar que a pesquisa poderá beneficiar o município de Capistrano ao permitir a compreensão das dificuldades enfrentadas pelos profissionais do CREAS no combate a violência, o que conseqüentemente iria refletir numa melhor assistência prestada aos usuários desse Município que foram beneficiadas com a mesma.

## REFERÊNCIAS

- Lei de Regulamentação da Profissão, Lei nº 8662, de Junho de 1993.
- Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do suas, Resolução nº 269 de 13 de dezembro de 2006.
- Política Nacional de Assistência Social, Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004.
- \_\_\_ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social: Orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social. Brasília, 2006.
- \_\_\_ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica – NOB/suas. Brasília, 2005.
- AMARO, Sarita. Visita domiciliar: **guia para uma abordagem complexa**. Alegre: AGE editora, 2003.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL (ABEPSS). Temporalis, Brasília, 1996.
- BEAUVOIR, Simone. A velhice. 3. Ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.
- BOBBIO, Norberto. A era dos direitos. Trad. de: Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Campus, 1992.
- BOSCHETTI, Ivanete; BEHRING, ELAINE. **Política Social: Fundamentos e História**. São Paulo: Cortez, 2010.
- BRAGA, Pérola Melissa Vianna. Direito do Idoso, 1.ed. São Paulo: QUARTIER LATIN, 2005. V.1000,288p.
- BRASIL – **Tipificação dos serviços sócio assistenciais**. Resolução nº 109, de 11/11/2009. Conselho Nacional de Assistência Social 2009.
- BRASIL. Constituição(1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. Lei 10.741/ 2003. Estatuto do Idoso
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Departamento de Gestão do Sistema Único de Assistência Social. Coordenação de Regulação da Gestão Intergovernamental. Total e Porcentagem de Municípios Habilitados em Gestão Inicial, Básica e plena, por Estado, segundo o NOB / Suas – 2005. Brasília, Fev. 2010. Disponível em:<[http:// www.mds.gov.br/suas/](http://www.mds.gov.br/suas/)>. Acesso em: out. 2017.
- BRASIL. Orientações Técnicas. Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília: Ministério da Saúde, 2011 d.

BRASIL. Política Nacional de Assistência Social, Secretaria Nacional de Assistência Social, Brasília, 2004.

BRASIL. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, texto da resolução nº109, Brasília, 2009.

CAMARANO, A. A. **Envelhecimento da população brasileira: continuação de uma tendência.** Revista coletiva, nº 5, p. 15, 2011.

CAMARANO, Ana Amélia. **O envelhecimento da população brasileira:** uma contribuição demográfica. Rio de Janeiro: IPEA,2002.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Código de ética profissional do assistente social. Resolução n. 273, de 13 de março de 1993. Publicada no Diário Oficial da União, Brasília, 30 mar. 1993. Brasília, CFESS, 1997.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Atribuições privativas do(a) Assistente social: em questão. Brasília: CFESS, 2002.

DEBERT, Guita. **A reinvenção da velhice:** Socialização e processos de reprivatização do envelhecimento. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: Fapesp. 1999.

DECLARAÇÃO. **Declaração Universal de Direitos Humanos.** Paris, 10/12/48. Disponível em: <http://www.direitoshumanos/cidadania@vol.com.br>. Acesso em 13 de maio de 2017.

FALEIROS, V. P. **Violência contra a pessoa idosa ocorrências vítimas e agressores.** Brasília: Universa, 2007.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UECE, 2002, apostila.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175p.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciência sociais.** 4 ed. Rio de Janeiro: Record, 2000. 107p.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo demográfico: resultados preliminares. São Paulo. Rio de Janeiro; 2010.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica: ciência e conhecimento científico métodos científicos.** 2 ed. São Paulo: Ática, 1994, 249 p., il.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010. 230p. il.

LIMA; M.F.C. **Estado de Coorte de Idosos de Bambui** (1997- 2008). Cad. saúde pública, 27 (sup 3): S324 – S325. Rio de Janeiro (RJ): 2011.

MANZARO, Simone e Cássia Freitas. **Idoso, velhice ou terceira idade?** 2012. Disponível em: [http://www.portaldoenvelhecimento.com/comportamentos/item/3427-envelhecimento - idoso - velhece - ou - terceira - idade](http://www.portaldoenvelhecimento.com/comportamentos/item/3427-envelhecimento-idoso-velhece-ou-terceira-idade). Acesso em: 2017 out. 2017.

MARÇAL, Priscila. Maus tratos contra idosos no Brasil têm números impressionantes. Anápolis, GO, 2016. Disponível em: <<http://g1.com/hora1/noticia/2016/06/maus-tratos-contra-idosos-no-brasil-tem-numeros-impressionantes.html>. Acesso em: 12 de abril de 2017, às 09:00hs.

MASCARO, S.A. O que é velhice. São Paulo: Brasiliense, 2004.

MESSI, Jack. **A pessoa idosa não existe, uma abordagem Psicanalítica da velhice**. São Paulo: Aleph, 1999.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Violência contra idosos**. Disponível em: [www.mj.gov.br/sedh/ct/endi/eixos\\_temáticas.doc](http://www.mj.gov.br/sedh/ct/endi/eixos_temáticas.doc). Acesso em 01 de Junho de 2017.

MINAYO, Maria Cecilia de Souza. **Violência contra idosos: relevância para um velho problema**. Disponível em: <http://www.seielo.br/pdf/csp/vian3/18551.pdf>. Acesso em 08 de outubro de 2017 às 14:00 hs.

MINAYO. M. C. S. **Violência contra os idosos: o avesso do respeito à experiência e à sabedoria**. Brasília, DF; Secretária Especial de Direitos Humanos. 2004.

MORAES, Alexandre de. Direito constitucional. 21 ed. São Paulo :Atlas, 2007.

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

PAPALÉO NETTO, Matheus Gerontologia- A velhice e o envelhecimento em visão globalizada. 2 ed. São Paulo: Atheneu, 2002.

PEIXOTO, Clarice. Entre o estigma e a compaixão e os termos classificatórios: velho, velhote, idoso, terceira idade. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1998.

QUEIROZ, Zally. P.V. **Violência doméstica contra a pessoa idosa**: orientações gerais. Coordenação de Desenvolvimento de Programas e Políticas de Saúde – CODEPPS. Secretaria de Saúde. São Paulo: SMS, 2007.

RAMOS, Paulo Roberto Barbosa. Fundamentos Constitucionais do Direito à velhice. Florianópolis; Letras contemporâneas, 2002; --Direito à velhice: A proteção Constitucional da pessoa idosa.

REVIVA A PRODIDE: **O Estatuto do Idoso em Foco**. Distrito Federal: Conselho Editorial Valdir da Silva Ferreira e Sandra de Oliveira Julião, 2004. Disponível: <http://www.mdft.mp.br/pdf/unidadespromotorias/prodide/revista.pdf> acesso em: set. 2017.

ROLDÃO, Flavia Diniz. **A pessoa idosa hoje**. Disponível em: <[http:// www.gazeta do povo. Com.br/opinião.com.br/ opinião/artigos /a – pessoa idosa – hoje – a 42c40 wnyrloml pemonbb<mml>](http://www.gazeta do povo. Com.br/opinião.com.br/ opinião/artigos /a – pessoa idosa – hoje – a 42c40 wnyrloml pemonbb<mml>)>. Acesso em 17/set. 2016.

RULLI Neto, Antônio. **Proteção legal do idoso no Brasil**: Universalização da cidadania. São Paulo: Fiuza, 2003.

SOUSA, Ana Maria Viola de. Tutela Jurídica do Idoso: a assistência e a convivência familiar. São Paulo; Alínea, 2004.

SOUSA, Rodrigo. **Origens da Violência**. Disponível em: <http://professorrodrigossouza. Blogspot.com.br/2010/08/origens – da violência. Html>>. Acesso em 13 de set de 2017 às 13:00 hs.

SPEROTTO, Neila. **Instrumentalidade do Serviço Social**. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2009

TRIVINOS. A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: A pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

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

# APÊNDICE

## ENTREVISTA

- 1- Qual a relevância dos profissionais do CREAS no enfrentamento da violência contra o idoso?
- 2- Quais os desafios que os profissionais enfrenta para solucionar as demandas nessa instituição?
- 3- Qual o papel dos profissionais nos atendimentos?
- 4- Qual o tipo de violência tem maior frequência nos atendimentos no CREAS?
- 5- A gestão tem dado suporte necessário, ao equipamento para o enfrentamento da violência contra o idoso?
- 6- Qual o perfil do agressor?
- 7- O trabalho em equipe é importante no que diz respeito a violência contra a pessoa idosa?
- 8- Qual a importância do CREAS para os idosos vítimas de violência?
- 9- Como é a atuação dos profissionais no CREAS?
- 10- Quais os instrumentais utilizados pelos profissionais do CREAS?
- 11- Quais soluções poderiam ser adotadas para facilitar o trabalho das profissionais no CREAS?
- 12- Como é feita articulação em rede?



# **ANEXOS**

**ANEXO A: MODELO DE OFÍCIO PARA ENTRADA EM CAMPO**

À Coordenação do CREAS no Município de Capistrano.

Nesta.

Ilmo. (a) Sra.,

Vimos por meio deste, solicitar uma autorização para que o (a) estudante do Curso de Serviço Social,

\_\_\_\_\_, portadora do RG Nº \_\_\_\_\_, desenvolva uma Pesquisa de Campo para a coleta de dados de seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) cujo título provisório é:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

A referida pesquisa tem como objetivo principal:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Para maior apreciação, uma cópia do projeto.

Fortaleza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

## **ANEXO B: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Declaro, por meio deste Termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente à pesquisa intitulada: Fui informado (a), de que a pesquisa é orientada por, a quem poderei contatar/consultar a qualquer momento que julgar necessário através do Telefone nº xxxxx. Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado (a) do objetivo geral, estritamente acadêmico, do estudo que, em linhas gerais. Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidas às normas éticas destinadas à pesquisa e que minha colaboração se fará de forma anônima. Por meio de entrevista a ser gravada a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo (a) pesquisador (a) e/ou seu (sua) orientador (a). Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desse estudo a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Fortaleza, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

Assinatura do (a) participante:

---

Assinatura do (a) pesquisador(a)

---

Assinatura da testemunha

---