

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO**

Patrícia Augusta Pospichil Chaves Locatelli

**AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A VELHICE E OS
REFLEXOS NOS PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS DE UMA
INSTITUIÇÃO DE LONGA PERMANÊNCIA DE PORTO ALEGRE**

PORTO ALEGRE

2012

Patrícia Augusta Pospichil Chaves Locatelli

**AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A VELHICE E OS
REFLEXOS NOS PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS DE UMA
INSTITUIÇÃO DE LONGA PERMANÊNCIA DE PORTO ALEGRE**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Neusa Rolita Cavedon

PORTO ALEGRE

2012

CIP - Catalogação na Publicação

Locatelli, Patrícia Augusta Pospichil Chaves

As representações sociais sobre a velhice e os reflexos nos processos de gestão de pessoas de uma instituição de longa permanência de Porto Alegre / Patrícia Augusta Pospichil Chaves Locatelli. -- 2012. 229 f.

Orientadora: Neusa Rolita Cavedon.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Programa de Pós-Graduação em Administração, Porto Alegre, BR-RS, 2012.

1. Velhice. 2. Instituições de longa permanência para idosos. 3. Processos de gestão de pessoas. 4. Representações sociais. I. Cavedon, Neusa Rolita, orient. II. Título.

Patrícia Augusta Pospichil Chaves Locatelli

AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A VELHICE E OS
REFLEXOS NOS PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS DE UMA
INSTITUIÇÃO DE LONGA PERMANÊNCIA DE PORTO ALEGRE

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Cláudia Simone Antonello – EA/UFRGS

Profa. Dra. Elaine Di Diego Antunes – EA/UFRGS

Prof. Dr. Johannes Doll – FACED/UFRGS

Profa. Dra. Neusa Rolita Cavedon – EA/UFRGS (Orientadora)

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, a Deus pelo dom da vida e por ter guiado meus passos durante essa trajetória. Agradeço pelas oportunidades e conquistas que obtive até aqui e pelas que certamente virão.

À Profa. Neusa Rolita Cavedon, minha orientadora, por ter acreditado na viabilidade deste estudo e por ter sido um norte além das questões acadêmicas.

Ao meu marido por seu amor e companhia ao longo dos anos e por ser meu maior incentivador.

Aos meus pais, Ricardo e Augusta, que me deram todo o apoio que tinham condições de oferecer.

Aos familiares e amigos pela amizade e apoio.

À Janaína, colega de trabalho e amiga, por ter “segurado as pontas” sempre que precisei.

Ao Rodrigo, (colega de trabalho, de inglês, de mestrado e de SIC) que me acompanhou nesta etapa com muito bom-humor.

À Anne, Roberta, Nádia e Luana, colegas de mestrado, que considero amigas queridas.

À Dani Fontoura pela troca de ideias, indicações referentes ao tema e, principalmente, pelo empréstimo do *Handbook of Theories of Aging*.

Ao Prof. Johannes Doll por sua receptividade, disponibilidade e contribuições durante todo o processo.

As Profas. Elaine e Cláudia pelas preciosas contribuições na etapa de defesa da dissertação.

À “Instituição Porto-Alegrense para Idosos” pela abertura deste espaço para investigação.

Aos participantes desta pesquisa, gestores e funcionários pela acolhida e aos idosos pela confiança em relatar suas experiências e histórias de vida.

Ao Prof. João Edgar Schmidt, Pró-Reitor de Pesquisa, e Bruno Cassel Neto, Vice-Pró-Reitor de Pesquisa pela liberação parcial que viabilizou o desenvolvimento desta pesquisa.

A todos, muito obrigada!

RESUMO

Nas últimas décadas, o envelhecimento da população brasileira tem demandado atenção, principalmente, no que tange ao cuidado para com o público idoso. Apesar de a legislação brasileira estabelecer que o principal responsável pelo cuidado ao idoso é a família, a dinamicidade do contexto social e a atual fluidez dos relacionamentos familiares tem reconfigurado essa prerrogativa. Neste contexto, com a finalidade de suprir essa demanda oferecendo ao público longevo serviços de assistência social e à saúde, principalmente, em casos em que o idoso não possui família ou esta não apresenta condições para assumir a responsabilidade pelo seu cuidado, surgem as denominadas Instituições de Longa Permanência para Idosos – ILPIs, objeto deste estudo. Partindo-se do entendimento de que a forma como os funcionários de uma ILPI são geridos e a prestação de serviços conduzida está diretamente relacionada às representações sociais de gestores, funcionários e dos próprios idosos sobre a velhice, este estudo objetivou identificar e analisar como as representações sociais sobre a velhice na ótica dos usuários e daqueles que trabalham em uma instituição de longa permanência para idosos se refletem nos processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas dessa instituição. Para isso, esta pesquisa, de abordagem qualitativa e natureza exploratório-descritiva, adotou como estratégia o estudo de caso e como técnicas de coleta de dados: observação simples e participante, realizadas de setembro de 2011 a fevereiro de 2012; entrevistas semiestruturadas com 18 indivíduos, sendo quatro gerentes, nove funcionários e cinco idosos; classificação de fotos; pesquisa documental. Os resultados deste estudo apontaram para a heterogeneidade das representações sociais de gestores, funcionários e usuários da instituição pesquisada a respeito da velhice, que perpassaram não apenas o contexto de institucionalização, mas também os dois modelos predominantes de velhice, um com foco nas perdas e outro com foco nos ganhos. A análise dessas representações sociais permitiu ainda o desvelamento de questões pertinentes à dinâmica organizacional como as relacionadas a gênero, relações de poder, mecanismos de controle da velhice e mecanismos de resistência. Quanto aos processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas, identificou-se que as representações sociais a respeito da velhice influenciam na condução das ações relacionadas aos processos de captação, internalização e desenvolvimento de pessoas, se desdobrando na filosofia de atendimento da ILPI pesquisada e no comportamento de seus gestores e funcionários.

Palavras-chave: Velhice – Instituições de Longa Permanência para Idosos – Representações Sociais – Processos de Gestão de Pessoas.

ABSTRACT

In recent decades, the aging of the Brazilian population has been attracting more and more attention, mainly in what regards elderly care. Despite Brazilian legislation provisioning that it is mainly the family's role to take care of their elderly, the dynamics of the social context and the present fluidity of family relations has reshaped this claim. Therefore, the Long Term Care Institutions for Elders – LCIF, the focus of this study, appear in order to meet this demand, by offering social welfare and health services to this long-living public – mainly when the elder has no family or they do not offer the conditions to take on the responsibility for such care. Assuming that the way LCIF employees are managed and the services they provide are directly connected with the social representation perceived by managers, employees and the very elders in regards to old age, this study aimed at identifying and analyzing how such social representations, as perceived by the users of and those who work at these institutions, impact on their movement and development processes. In order to accomplish that, this qualitative and exploratory-descriptive research employed the strategy of case study; for acquiring data, it employed the following procedures: simple and engaged observations, taken place over the period of September, 2011, through February, 2012; semi-structured interviews with 18 individuals (four managers, nine employees, and five elders); classification of photographs; and document research. Results revealed a heterogeneity in the social representations perceived by managers, employees and users of the institution studied in regards to old age. These perceptions involved not only the institutionalization context, but ranged between two predominant models, one focusing on loss, and the other on gain. The analysis of these social representations also allowed for the unveiling of issues regarding the organizational dynamics, such as those related to gender, power relations, mechanisms of old age control, and resistance mechanisms. Concerning the processes of movement and development of people, there could be identified that the social representations on old age influence the decisions related to the processes of reception, internalization and development of people, unfolding into the philosophy of service at the LCIF studied here, as well as in its managers' and employees' behavior.

Keywords: Old Age – Long Term Care Institutions for Elders – Social Representations – Human Resources Management Processes

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Relação entre os temas	21
Figura 2 – ‘STK_000616’ - autoria de Zé Carlos Barreta	103
Figura 3 – ‘Idoso com bengala’ - autoria de Patrícia Locatelli	103
Figura 4 – ‘Mulheres invisíveis’ - autoria de Deltafrut.....	104
Figura 5 – ‘Idoso só’ - autoria de Patrícia Locatelli.....	104
Figura 6 – ‘Velhice’ - autoria de Luciano Osorio.....	105
Figura 7 – ‘Sem título’ - autoria de Danilo Mancha.....	105
Figura 8 – ‘Casal na praia’ - autoria de Patrícia Locatelli	106
Figura 9 – ‘História estampada’ - autoria de Bruno Farias	106
Figura 10 – ‘Senhora’ - autoria de Alexandre B.....	107
Figura 11 – ‘Summer happiness’ - autoria de Diogo Nunes	107
Figura 12 – ‘Idoso’ - autoria de Patrícia Locatelli.....	108
Figura 13 – ‘Sem título’ - autoria de Danilo Mancha.....	108
Figura 14 – ‘Trabalho na velhice’ - autoria de Patrícia Locatelli	109
Figura 15 – ‘O tempo avança [...]’ - autoria de Carlos Oliveira Reis.....	109
Figura 16 – ‘Sem título’ - autoria de Danilo Mancha.....	110
Figura 17 – ‘Sem título’ - autoria de Rony Costa.....	110
Figura 18 – ‘Idoso na praça’ - autoria de Patrícia Locatelli.....	111
Figura 19 – ‘Vida: um caminhar...’ - autoria de Jânio Melo	111
Figura 20 - Imagem representando a relação dos idosos com os animais	137
Figura 21 - Imagem representando o idoso ativo	148
Figura 22 - Imagens representando as relações amorosas	153
Figura 23 - Imagem representando o idoso acamado.....	157

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Categorias do processo de movimentação	65
Quadro 2 - Licença Creative Commons de cada imagem	113
Quadro 3- Artigos publicados no ENANPAD relacionados ao tema envelhecimento	219
Quadro 4 - Artigos publicados no ENGPR relacionados ao tema envelhecimento	220
Quadro 5 - Artigos publicados no ENEO relacionados ao tema envelhecimento....	220
Quadro 6 - Artigos publicados no ENAPG relacionados ao tema envelhecimento	220
Quadro 7 - Artigos Publicados na RAE relacionados ao tema envelhecimento	221
Quadro 8 - Artigos publicados na RAC relacionados ao tema envelhecimento	221
Quadro 9 - Artigos publicados na RAP relacionados ao tema envelhecimento	221
Quadro 10 - Artigos publicados no Cadernos EBAPE.BR relacionados ao tema envelhecimento	221
Quadro 11 - Artigos publicados na READ relacionados ao tema envelhecimento ..	222
Quadro 12 - Artigos publicados na RAUSP relacionados ao tema envelhecimento.	222

LISTAS DE TABELAS

TABELA 1 - EXPECTATIVA DE VIDA MUNDIAL (ANOS).....	23
TABELA 2 - EXPECTATIVA MUNDIAL DE VIDA SAUDÁVEL EM 2007 (ANOS).....	24
TABELA 3 - ESPERANÇA DE VIDA AO NASCER – 1980/2009	27
TABELA 4 - EXPECTATIVA DE VIDA NO BRASIL (ANOS).....	27
TABELA 5 - NÚMERO DE ILPIS IDENTIFICADAS POR REGIÃO NO BRASIL	52
TABELA 6 - RELAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS ENTREVISTADOS.....	98
TABELA 7 - RELAÇÃO DE GESTORES ENTREVISTADOS	99
TABELA 8 - RELAÇÃO DE IDOSOS ENTREVISTADOS	100
TABELA 9 - FUNCIONÁRIOS POR SETOR DE ATUAÇÃO.....	125

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	REVISÃO DA LITERATURA	21
2.1	VELHICE	23
2.1.1	Dados gerais sobre a velhice no Brasil	24
2.1.2	Dados gerais sobre a velhice no Rio Grande do Sul.....	28
2.1.3	Velhice e sociedade.....	30
2.1.4	A velhice e suas marcas: foco nas perdas.....	32
2.1.5	De velhice à terceira idade: foco nos ganhos.....	38
2.1.6	As diferentes fases da velhice	43
2.1.7	Idoso institucionalizado	45
2.2	INSTITUIÇÕES DE LONGA PERMANÊNCIA PARA IDOSOS	48
2.2.1	Origem, definição e função das ILPIs	49
2.2.2	As ILPIs no Brasil	52
2.2.3	Dados gerais sobre as ILPIs no Rio Grande do Sul	54
2.2.4	Preconceitos associados às ILPIs	55
2.3	GESTÃO DE PESSOAS.....	61
2.3.1	Breve contextualização sobre modelos de Gestão de Pessoas	61
2.3.2	Processos de Gestão de Pessoas.....	63
2.3.3	Processo de movimentação	64
2.3.4	Processo de desenvolvimento	69
2.4	TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS	73
2.4.1	Contextualizando o universo das representações sociais	73
2.4.2	Origem, diversidade e circularidade das representações sociais	75
2.4.3	A função das representações sociais.....	77
2.4.4	Os processos de ancoragem e objetivação	81
2.4.5	A análise das representações sociais	83
2.5	ESTIGMA	85
3	PERCURSO METODOLÓGICO	90
3.1	ABORDAGEM METODOLÓGICA	90
3.2	NATUREZA DA PESQUISA.....	91
3.3	ESTRATÉGIA DE PESQUISA: ESTUDO DE CASO.....	92
3.4	TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS.....	94
3.4.1	Observação simples e participante.....	94
3.4.2	Entrevistas	96

3.4.3	Classificação/ordenação de fotos ou gravuras	101
3.4.4	Pesquisa documental.....	114
3.5	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS.....	115
4	CONTEXTO INSTITUCIONAL DA ILPI PESQUISADA	117
4.1	A INSTITUIÇÃO PORTO-ALEGRENSE PARA IDOSOS - IPAI	117
4.2	INFRAESTRUTURA FÍSICA	118
4.3	PERFIL DOS MORADORES.....	120
4.4	SERVIÇOS OFERECIDOS	122
4.5	CUSTOS E FONTES DE FINANCIAMENTO	123
4.6	RECURSOS HUMANOS DISPONÍVEIS	125
5	REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A VELHICE	128
5.1	O IDOSO COMO VÍTIMA DE ABANDONO.....	128
5.2	O IDOSO É CARENTE E PRECISA DE ATENÇÃO.....	132
5.3	O IDOSO COMO CUIDADOR	136
5.4	O IDOSO COMO MEMBRO DA FAMÍLIA	138
5.5	O IDOSO “NÃO ENVELHECE E VIRA SANTO!”	141
5.6	OS IDOSOS “VIRAM UMAS CRIANÇAS DE NOVO”.....	145
5.7	OS IDOSOS “BRIGAM POR QUALQUER FRESCURA”.....	146
5.8	ALGUNS IDOSOS SÃO ATIVOS, “ATÉ FAZEM ALGUMA COISA”	148
5.9	O IDOSO AINDA TEM “ESSA COISA DE PAIXÃO”	152
5.10	IDOSO ACAMADO, SOLITÁRIO E DEPRIMIDO	156
5.11	O IDOSO TEM MUITO A ENSINAR.....	161
5.12	A REPRESENTAÇÃO DE SI.....	163
6	PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS E REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A VELHICE	167
6.1	CAPTAÇÃO DE PESSOAS.....	169
6.2	INTERNALIZAÇÃO DE PESSOAS	179
6.3	AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	184
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	196
	REFERÊNCIAS.....	205
	APÊNDICE A – ARTIGOS SOBRE ENVELHECIMENTO PUBLICADOS NA ADMINISTRAÇÃO.....	218
	APÊNDICE B – QUESTÕES NORTEADORAS PARA ENTREVISTA.....	223
	APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	227

1 INTRODUÇÃO

As mudanças no perfil etário da população mundial são notórias. De acordo com dados divulgados pela Organização Mundial de Saúde – OMS – a expectativa de vida aumenta a cada ano. No Brasil a situação não é diferente, uma vez que o país encontra-se no grupo dos dez países com maior índice de idosos, ocupando atualmente a oitava posição, e há projeções de que, em 2025, ocupe a sexta posição. Em âmbito nacional, tem-se presenciado nas últimas duas décadas, não apenas um aumento no número de pessoas que passam a integrar o segmento idoso – formado por indivíduos com idade igual ou superior a 60 anos, conforme Estatuto do Idoso (2003) – mas o crescimento do grupo de sujeitos com 80 anos ou mais, considerado muito idoso.

Os resultados do CENSO 2010, divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, vêm ao encontro dessa afirmação ao revelar que o estado do Rio Grande do Sul apresentou a menor taxa de crescimento populacional do Brasil. Em contrapartida, em 50 anos – de 1950 a 2000 – o número de pessoas idosas vivendo no Estado passou de 188.263 para 1.065.484 (CAMARANO, 2008).

Os veículos de comunicação e a mídia de negócios muito têm abordado as características dos idosos nas sociedades contemporâneas, que deixaram de depender do cuidado dos filhos, tornando-se mais independentes, assumindo o papel de público-alvo na sociedade de consumo. Ainda tem sido apontado que está ocorrendo um rejuvenescimento desse grupo evidente no estado de saúde, na vitalidade, nas atividades desenvolvidas e na aparência física.

Esta mudança de perfil certamente é perceptível, mas não contempla a realidade de toda a população idosa que apresenta diferentes expectativas e necessidades devido a sua heterogeneidade, fruto de diferentes histórias de vida, diferentes idades (ao se considerar que esta etapa inicia aos 60 anos podendo atingir em média 90 anos ou, em alguns casos, até 100 anos, tem-se um intervalo de 30 a 40 anos), diferentes condições biológicas, psicológicas, sociais, culturais, econômicas e políticas.

Essa mudança também não elimina o atual paradoxo que permeia o envelhecimento, pois a velhice que por um lado é valorizada por representar a superação de desafios, a experiência de vida, a maturidade e por manter viva a memória e os valores de uma coletividade, por outro, se vê desvalorizada por não atender as exigências sociais atuais quanto à agilidade, produtividade e independência dos indivíduos.

Nesta sociedade capitalista, onde a mercadoria apresenta maior valor que o indivíduo, despreza-se o velho que ao atingir determinada idade, depois de ter transmitido seus conhecimentos para as gerações mais jovens e não apresentando mais condições produtivas, deixa de ter com o que “contribuir”. O indivíduo passa a ser considerado descartável, especialmente se apresenta perdas físicas e mentais e se pertencente a uma baixa classe social, pois, como afirma Barros (1998), o poder isenta o indivíduo (ocupante de posições superiores na vida política, intelectual ou artística) de acusações e de rotulações estigmatizantes de velhice.

A fase do envelhecimento está frequentemente associada a estereótipos negativos e a papéis sociais de baixo *status*. Muitas pessoas associam esta etapa da vida à inatividade, à improdutividade, à incapacidade, chegando a considerar o idoso como um fardo para suas famílias (ZANELLI; SILVA; SOARES, 2010). Essa visão, na verdade, é reflexo do ageísmo cultivado pela sociedade brasileira de modo geral. O próprio termo ‘velho’ tem uma conotação negativa, pois é utilizado para expressar decadência, incapacidade laboral, falta de *status* social e exclusão social (ALCÂNTARA, 2004; DEBERT, 1999; FERREIRA; CUNHA; MENUT, 2008; PEIXOTO, 1998). Sendo assim, a maioria das pessoas não aceita ser identificada como velha, por sentir-se desqualificada e inútil (FERREIRA; CUNHA; MENUT, 2008).

Pode-se afirmar que as condições físicas e a classe social são fatores impactantes na construção de uma visão positiva ou negativa a respeito do público idoso, pois o grupo de indivíduos enquadrados no conceito de terceira idade (DEBERT, 1999; GROISMAN, 1999), ou seja, o ‘idoso’, termo mais respeitoso ao se falar da pessoa que envelhece, é comumente representado por indivíduos ativos, saudáveis, com tempo livre e poder de consumo para realizar novos projetos e

usufruir de atividades de lazer (ALCÂNTARA, 2004; DEBERT, 1999; FERREIRA; CUNHA; MENUT, 2008; PEIXOTO, 1998).

O expressivo crescimento da longevidade aponta para a necessidade de se compreender a velhice e suas consequências, nos âmbitos individual e social (JUNQUEIRA, 1998). Dentre essas consequências, pode-se citar o processo de institucionalização. Por conseguinte, a busca por essa compreensão deve ser estendida às instituições destinadas ao acolhimento de idosos.

O superenvelhecimento da população brasileira, associado a fenômenos como a mobilidade das famílias; a reestruturação dos arranjos familiares, no que se refere a tamanho (cada vez com menos filhos ou que optam por não ter filhos), divórcios, recasamentos ou pessoas que nunca se casam; a alteração no papel social da mulher, que ao ingressar no mercado de trabalho e dar mais atenção à carreira não dispõe de tempo livre para o cuidado de familiares dependentes, apenas para citar alguns exemplos, tem reflexo direto no aumento da demanda por cuidados institucionais.

Neste contexto, as Instituições de Longa Permanência para Idosos – ILPIs – surgem com a finalidade de suprir essa demanda oferecendo ao público longevo serviços de assistência social e à saúde, principalmente, em casos em que o idoso não possui família ou esta não apresenta condições (econômicas, emocionais, estruturais, entre outras) para assumir a responsabilidade pelo seu cuidado.

Conforme definição da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA¹ – as instituições de longa permanência para idosos são instituições governamentais ou não governamentais, de caráter residencial, destinada a domicílio coletivo de pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, com ou sem suporte familiar, em condição de liberdade, dignidade e cidadania. As ILPIs enquanto instituições híbridas, geralmente, oferecem aos idosos: moradia, alimentação, assistência à saúde e atividades de ocupação e lazer. Para o atendimento em todas essas frentes as ILPIs precisam contar, além de recursos financeiros, com profissionais preparados.

¹ Resolução da Diretoria Colegiada – RDC/ANVISA n° 283, de 26 de setembro de 2005.

A fim de compreender as demandas e as mudanças que vêm ocorrendo no mundo do trabalho, a Administração se constitui mediante a aplicabilidade de Ciências como a Psicologia, a Sociologia, a Antropologia, dentre outras, que dão sustentação teórica ao fazer administrativo. Estando situada na interface individual e coletiva a teoria das representações sociais apresenta caráter interdisciplinar e desperta o interesse em todas as ciências humanas (SPINK, 1993).

Conforme apresentado por Moscovici (2003), as representações sociais tem a função de tornar familiar elementos não familiares. Para isso, determinada sociedade classifica e enquadra em categorias ou modelos já conhecidos as pessoas, objetos e eventos a fim de que possam ser explicados. Em outras palavras, as representações sociais correspondem às significações atribuídas aos objetos, pessoas e situações construídas em diferentes ocasiões e lugares onde os indivíduos se encontram, circulam e se comunicam (FRUTOS; CRUCIOL, 2008). A contribuição da teoria das representações sociais consiste na interpretação do universo social pelo qual o sujeito é rodeado, além de servir como instrumento para que ele se relacione com os demais indivíduos e com o próprio mundo (MORAIS *et al.*, 2008).

Partindo-se do entendimento de que a forma como os funcionários de uma ILPI são geridos e a prestação de serviços conduzida está diretamente relacionada às representações sociais de gestores, funcionários e dos próprios idosos sobre a velhice, surge a questão de pesquisa: “Como as representações sociais sobre a velhice na ótica dos usuários e daqueles que trabalham em uma instituição de longa permanência para idosos se refletem nos processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas dessa instituição?”.

A justificativa para este estudo reside no fato de que o envelhecimento representa um dos temas que mais ganharam importância nos últimos anos. Percebe-se, a partir dos anos 1980, uma acentuada proliferação das iniciativas direcionadas para o seu atendimento (ALCÂNTARA, 2004; MOTTA, 1998; STUCCHI, 1998). A transformação da velhice em objeto de interesse científico desencadeia uma série de discussões que envolvem múltiplas dimensões como: desgaste físico, prolongamento da vida, desequilíbrio demográfico, custo financeiro

das políticas sociais, entre outros (DEBERT, 1998). Essa pluralidade de abordagens gerontológicas² e especialistas não impede a constituição de um campo de saber delimitado. Pelo contrário, na opinião de Debert (1998), é possível que cada disciplina contribua a sua maneira, pois esta última etapa da vida representa uma idade autônoma, com propriedades específicas, resultantes do próprio avanço da idade e que requer tratamentos especializados. Além do que, no trabalho de racionalização e de justificação de decisões político-administrativas e do caráter de atividades voltadas a um contato direto com os idosos, o discurso gerontológico representa um dos elementos fundamentais (DEBERT, 1998).

A velhice e, por conseguinte, as instituições de longa permanência, tem sido objeto de interesse de pesquisas realizadas nas mais diversas áreas: educação, antropologia, psicologia, medicina, saúde coletiva, educação física, serviço social, fisioterapia, entre outras, onde se tem sinalizado uma preocupação em conhecer e compreender o processo de envelhecimento, a realidade do idoso, suas características e potencialidades; propor melhorias para esse grupo específico; e gerar conhecimentos, mas na área da Administração esse interesse revela-se ainda incipiente.

Em consulta realizada no Diretório de Grupos de Pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq³, em dezembro de 2011, verificou-se que ao termo 'envelhecimento' estão associados 441 grupos de pesquisa, vinculados a instituições de pesquisa e ensino superior em todo o País. Deste total, apenas dois grupos são ligados à Administração: 'Estudos Organizacionais e de Gestão com Pessoas', coordenado pela Profa. Dalila Alves Correa da UNIMEP⁴ e 'Terceira Idade: comportamento, gênero e estilo de vida', coordenado pela Profa. Vera Lúcia Barreto Motta da UEPB⁵.

² Gerontologia – ciência que estuda a velhice, visando à assistência integral do idoso (NOVAES, 1997).

³ Disponível em: <http://dgp.cnpq.br/buscaoperacional/>. Acesso em 11/12/2011.

⁴ Universidade Metodista de Piracicaba

⁵ Universidade Estadual da Paraíba

Considerando-se que a consulta apresentou dentre os resultados grupos de pesquisa de áreas como Engenharia Mecânica, de Materiais e Metalurgia, onde o termo 'envelhecimento' é utilizado sob um enfoque diferente, a pesquisa foi refeita com os termos: 'velhice' (44); 'idoso' (268); 'idosa' (25); 'terceira idade' (69), sendo novamente referenciado, apenas neste último termo, o grupo da UEPB.

Buscas realizadas com os termos 'instituição de longa permanência', 'instituições asilares' e 'asilo' retornaram, respectivamente, três grupos, sendo dois ligados à área de Saúde Coletiva e um à Enfermagem; um grupo ligado à Fisioterapia e Terapia Ocupacional; dois resultados ligados às áreas de Direito e Medicina. Estes resultados reforçam a afirmação de Camarano *et al.* (2010) de que o Brasil conta com poucas pesquisas sobre as modalidades de cuidado não familiares para a população idosa.

A escassa produção científica sobre o tema 'envelhecimento' na Administração também se revelou por meio de uma pesquisa preliminar (Apêndice A) realizada nos anais de alguns dos principais eventos (ENANPAD⁶, ENGPR⁷, ENEO⁸ e ENAPG⁹), e periódicos científicos da área (RAE¹⁰, RAC¹¹, RAP¹², Cadernos EBAPE.BR¹³, READ¹⁴ e RAUSP¹⁵). A consulta, que utilizou como termos de busca: 'envelhecimento', 'velhice', 'velho (a)', 'idoso (a)', 'terceira idade', 'quarta idade' e 'aposentadoria', foi realizada em dezembro de 2010 e refeita em dezembro de 2011.

⁶ Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração.

⁷ Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho.

⁸ Encontro de Estudos Organizacionais.

⁹ Encontro de Administração Pública e Governança.

¹⁰ Revista de Administração de Empresas, publicada pela Fundação Getúlio Vargas.

¹¹ Revista de Administração Contemporânea, publicada pela Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração.

¹² Revista de Administração Pública, publicada pela Fundação Getúlio Vargas.

¹³ Revista publicada pela Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas.

¹⁴ Revista Eletrônica de Administração, publicada pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

¹⁵ Revista de Administração da Universidade de São Paulo.

Dentre os estudos publicados nos anais do Enanpad – de 1997 a 2011 – foram encontrados 26 artigos relacionados ao tema envelhecimento. A maioria dos trabalhos está concentrada na área de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho (11), seguidos da área de Marketing (9). As demais publicações são oriundas das áreas de Administração Pública (2), Gestão de Agronegócios (1), Gestão de Ciência Tecnologia e Inovação (1), Comportamento Organizacional (1) e Teoria das Organizações (1). Na área de Gestão de Pessoas, a aposentadoria tem predominado como foco de interesse das pesquisas sobre envelhecimento (8 artigos). Já na área de Marketing, a totalidade dos estudos publicados versa sobre a temática: comportamento do consumidor (LOCATELLI; FONTOURA, 2012).

Assim como no Enanpad, as pesquisas sobre aposentadoria corresponderam à maioria das publicações nos anais do ENGPR onde três dos quatro artigos encontrados tratam deste tema. No Encontro de Estudos Organizacionais, até o ano de 2010, não foram publicados artigos sobre envelhecimento. Já no ENAPG pode-se encontrar, em 2008, um único artigo sobre políticas públicas.

Em relação aos periódicos científicos pesquisados, a RAC publicou dois estudos, um vinculado à área de Gestão de Pessoas, tendo por foco o processo de aposentadoria gerencial e outro da área de Marketing, sobre satisfação do consumidor. A RAP, a READ e a RAUSP apresentaram apenas um artigo cada. Em contrapartida, a RAE e o Cadernos EBAPE.BR não tiveram nenhuma publicação.

Como se pode verificar, as possibilidades de pesquisas sobre envelhecimento e, mais ainda, sobre instituições de longa permanência para idosos, no campo da Administração, são amplas, visto estas últimas tratarem-se de *locus* ainda não explorado pela área. Tomando-se por base o item 4.6.3 da Resolução n° 283/2005 da ANVISA¹⁶, que determina que a busca pelo aprimoramento técnico de seus recursos humanos¹⁷, por meio de atividades de educação permanente na área de gerontologia, é de responsabilidade das ILPIs, e, considerando-se a possibilidade de abertura de um nicho de investigação no campo de Gestão de Pessoas, este estudo

¹⁶ Resolução da Diretoria Colegiada – RDC/ANVISA n° 283, de 26 de setembro de 2005.

¹⁷ Neste estudo, o termo “recursos humanos” é adotado como sinônimo de “profissionais”.

privilegiou investigar os processos de gestão de pessoas da Instituição Porto-Alegrense para Idosos - IPAI¹⁸, mais especificamente, os processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas.

Para isso, o seguinte objetivo geral foi delimitado: *Identificar e analisar como as representações sociais sobre a velhice na ótica dos usuários e daqueles que trabalham em uma instituição de longa permanência para idosos se refletem nos processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas dessa instituição.*

Os objetivos específicos correspondem a:

- descrever o contexto institucional;
- identificar as representações sociais dos gestores e dos funcionários sobre a velhice;
- identificar as representações sociais dos usuários sobre sua condição de idoso;
- identificar convergências, divergências e suas implicações nos processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas.

Esta dissertação está estruturada em sete capítulos, sendo o primeiro esta introdução. O segundo capítulo, destinado ao referencial teórico, é iniciado com a exposição de um mapa conceitual que tem por finalidade apresentar ao leitor as principais teorias utilizadas neste estudo: (1) velhice; (2) instituições de longa permanência para idosos – ILPIs; (3) processos de gestão de pessoas; (4) representações sociais; (5) estigma; bem como a maneira como foram relacionadas a fim de atender aos objetivos propostos. Após, cada tema é apresentado separadamente.

As escolhas metodológicas são apresentadas no terceiro capítulo. Para este estudo de abordagem qualitativa e natureza exploratório-descritiva, utilizou-se a estratégia de estudo de caso. A coleta de dados foi efetuada em uma instituição de longa permanência para idosos, localizada na cidade de Porto Alegre. As técnicas de coleta utilizadas foram: observação simples e participante, entrevistas semiestruturadas, classificação de imagens e análise documental.

¹⁸ Foram criados nome e sigla fictícios, com vistas a preservar a identidade da instituição pesquisada.

No quarto capítulo apresenta-se o contexto institucional da ILPI pesquisada no que tange a sua infraestrutura física, perfil dos usuários, serviços oferecidos, custos, fontes de financiamento e recursos humanos disponíveis. A identificação e análise das representações sociais de gestores, funcionários e idosos institucionalizados sobre a velhice e os reflexos destas representações nos processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas, realizados na instituição, correspondem ao quinto e sexto capítulos respectivamente. Por fim, o último capítulo apresenta as considerações finais deste estudo, bem como sugestões para o avanço de pesquisas sobre o tema.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo tem como objetivo apresentar a discussão teórica deste estudo, distribuída em cinco temas: velhice, instituições de longa permanência para idosos – ILPIs –, representações sociais, estigma e processos de gestão de pessoas. O mapa conceitual, exposto na Figura 1, reflete como foi pensada a interligação entre os principais eixos teóricos e como esse referencial pode ser articulado a fim de atender aos objetivos propostos.

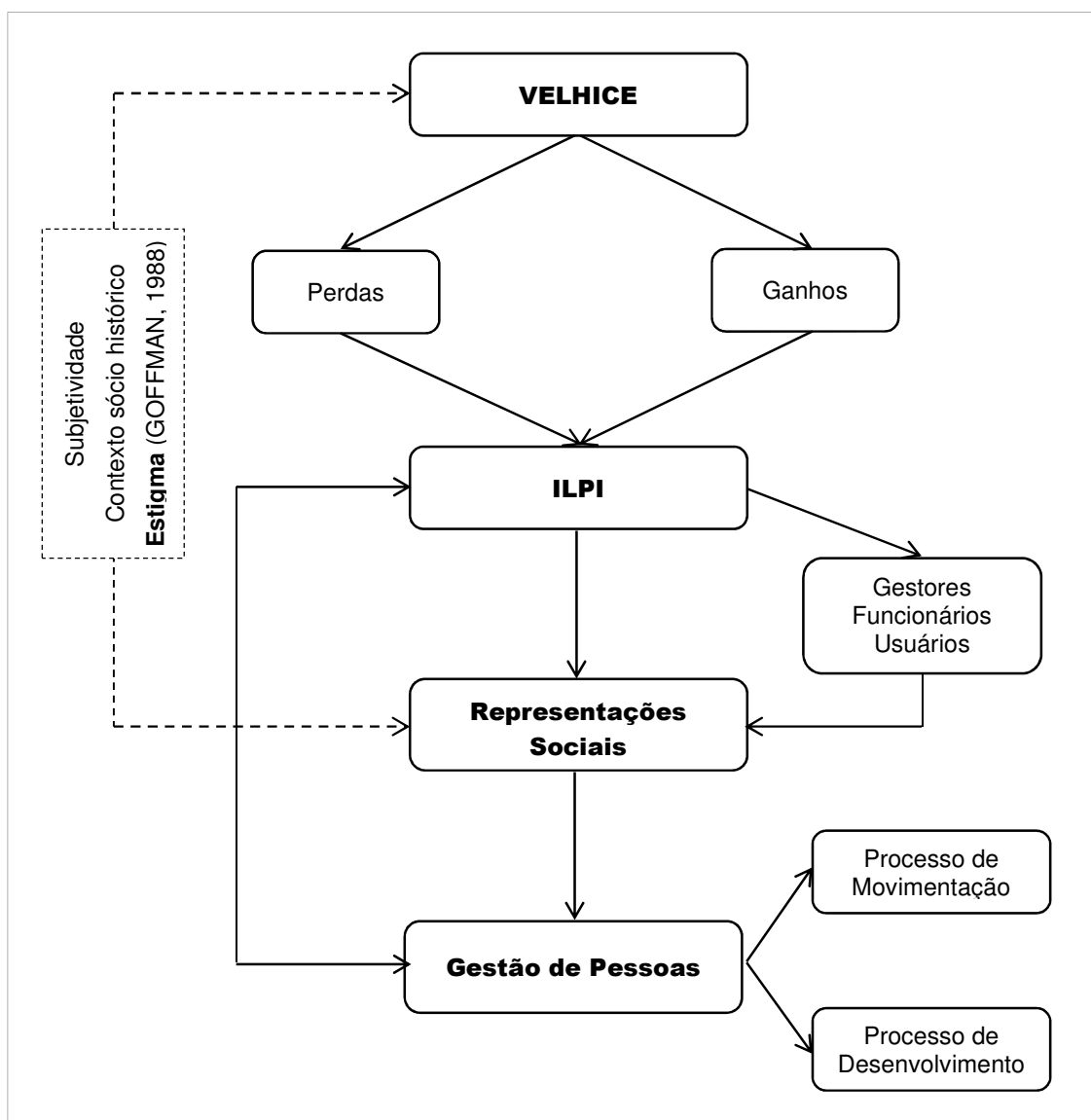


Figura 1 - Relação entre os temas
Fonte: Elaborado pela autora

Conforme se pode verificar no Mapa Conceitual (Figura 1), este estudo parte de uma contextualização sobre a velhice na sociedade contemporânea, apresentando uma breve exposição de dados relacionados ao envelhecimento em nível mundial, mas com principal interesse nos contextos brasileiro e gaúcho. A discussão sobre o envelhecimento, que perpassa questões sociais, culturais e históricas, é abordada, neste estudo, a partir de dois prismas, sendo o primeiro focado nas perdas advindas deste processo e o segundo com foco nos ganhos.

Como resultado do aumento da longevidade populacional e da reformulação das estruturas familiares, tradicional cuidadora de idosos, verifica-se um acréscimo na demanda por cuidados institucionais e, conseqüentemente, uma necessidade de ampliação do conhecimento a respeito do universo das instituições de longa permanência para idosos - ILPIs. Considerando que a velhice e as instituições que a acolhem caracterizam os principais objetos deste estudo, ambos os temas são apresentados em destaque no Mapa Conceitual, porém, não em mesmo nível, evidenciando que o segundo é originado pelo primeiro.

A partir dessas duas temáticas principais, insere-se a Teoria das Representações Sociais, a fim de compreender as interpretações, ideias, imagens e visões que gestores, funcionários e usuários, sujeitos envolvidos no contexto institucional de uma ILPI, possuem a respeito da velhice. Partindo da ideia de que as representações sociais dos indivíduos não podem ser descoladas do contexto social em que estão inseridos, e que elas influenciam seu comportamento e suas ações, no Mapa Conceitual, criou-se uma ligação entre instituição e sujeitos pesquisados, que, por sua vez, foram ligados à teoria das representações.

Estas representações sociais exercem influência na área de gestão de pessoas, mais especificamente, nos processos de movimentação e de desenvolvimento de pessoas, temáticas delimitadas neste estudo, e direta ou indiretamente na ILPI como um todo. A ligação do tema 'velhice' a 'representações sociais', por meio do traçado pontilhado, indica que o primeiro por si só corresponde a um fenômeno que gera representações sociais, cuja elaboração é influenciada pela subjetividade dos indivíduos, pelo contexto sócio histórico em que se encontra situado e pelo conceito de *estigma* (GOFFMAN, 1988) e que volta atuar na noção do que vem a ser velhice numa via de mão dupla. Considerando-se todas as conexões

apresentadas, acredita-se que esse referencial oferece o embasamento necessário para a compreensão do fenômeno estudado.

2.1 VELHICE

O número de pessoas idosas¹⁹ tem aumentado em todo o mundo apresentando a longevidade humana como um desafio. O envelhecimento, ao mesmo tempo em que é fato estrutural, também é estruturante da sociedade (LOPES, 2007), pois o idoso atua simultaneamente como um agente de mudança e como um produto dessa sociedade. As últimas décadas tem revelado um aumento significativo na longevidade e na qualidade do envelhecimento humano (BALTES; SMITH, 2006), no que tange aos cuidados com a saúde, práticas de atividades físicas, oportunidades de lazer e de convívio social, serviços oferecidos, entre outros. Em função disso, a população idosa tem apresentado um crescimento mais elevado em comparação aos demais grupos etários (CAMARANO, 2006).

Dados divulgados pela Organização Mundial de Saúde (2010) revelam que a expectativa de vida mundial aumenta a cada ano, conforme se pode verificar na Tabela 1. Já a expectativa mundial de vida saudável de homens, mulheres e ambos os sexos é apresentada na Tabela 2.

TABELA 1 - EXPECTATIVA DE VIDA MUNDIAL (ANOS)

ANO	HOMENS	MULHERES	AMBOS OS SEXOS
1990	62	66	64
2000	64	68	66
2008	66	70	68

Fonte: WHO, 2010.

¹⁹ Considera-se idoso o indivíduo com sessenta anos ou mais, conforme disposto no Estatuto do Idoso - Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003.

TABELA 2 - EXPECTATIVA MUNDIAL DE VIDA SAUDÁVEL EM 2007 (ANOS)

HOMENS	MULHERES	AMBOS OS SEXOS
58	61	59

Fonte: WHO, 2010.

A estimativa para o final do século passado era a de que 590 milhões de indivíduos enquadrar-se-iam na faixa etária considerada idosa. As projeções para 2025 e 2050 são de 1,2 bilhão e 2 bilhões, respectivamente (FRANÇA, 2007; FREITAS, 2006). No Brasil a situação não é diferente, uma vez que, atualmente, o país encontra-se no grupo dos dez países com maior índice de idosos e as projeções para os próximos anos apresentam um aumento significativo no número de indivíduos idosos.

2.1.1 Dados gerais sobre a velhice no Brasil

Existem projeções de que um contingente de aproximadamente 30,9 milhões de pessoas alcançarão 60 anos ou mais em 2020 no Brasil (BELTRÃO; CAMARANO; KANSO, 2004) e que em 2025 o país esteja classificado como a sexta maior população de idosos do mundo (CARVALHO, 2009; FERREIRA; CUNHA; MENUT, 2008; NOVAES, 1997; TOSIM; MOREIRA; SIMÕES, 2009). A previsão da Organização das Nações Unidas – ONU – é de que, em poucas décadas, o Brasil se torne o país mais envelhecido da América Latina (MOTTA, 1998). Camarano (2009; 2006) confirma estes dados ao apresentar o aumento do segmento idoso brasileiro pelo crescimento da participação da população maior de 60 anos no total da população nacional, de 4,1% em 1940 para 8,6% em 2000, o que corresponde, respectivamente, a 1,7 milhão e 14,5 milhões de pessoas.

De acordo com Camarano *et al.* (2011), foi entre os anos de 1950 e 1970 que a população brasileira atingiu suas maiores taxas de crescimento, em torno de 3% ao ano (a.a.). A partir deste período, estas taxas apresentaram declínio acentuado, alcançando o valor de 1,6% a.a. na década de 1990, como resultado da redução da fecundidade, iniciada em meados dos anos 1960.

Nas últimas décadas, a taxa brasileira de fecundidade passou de aproximadamente 6,0 filhos por mulher, para 1,8. Conforme recentes projeções populacionais, as taxas de crescimento populacional para as décadas de 2010-2020 e 2030-2040 corresponderão, respectivamente, a 0,7% a.a. e negativa (CAMARANO *et al.*, 2011).

Até os anos 1980, o Brasil podia ser considerado um país com população predominantemente jovem, porém esse perfil vem se alterando gradativamente nas últimas décadas (VENTURI, BOKANY, 2007). Além da redução do crescimento populacional, a dinâmica demográfica levou o Brasil a deixar de ser um país de jovens (CAMARANO *et al.*, 2011). Os dados apresentados por Irigaray (2004, p. 55) já revelavam essa fase de transição:

O aumento significativo do número de pessoas com 60 anos ou mais retrata uma nova realidade. O Brasil deixou de ser um país tipicamente “jovem” [...] e passou a ser um país “adulto”. [...] No período de 1950 a 1999, enquanto o percentual de jovens diminuiu de 42% para 29,4%, o percentual de idosos (acima de 60 anos) mais que dobrou, passou de 4% para 9%.

O alto índice de fecundidade observado nos anos 1950 e 1960²⁰ e a redução da mortalidade em todas as idades em curso no país, desde este período, são responsáveis pelo crescimento da população idosa ‘vis a vis’ ao dos demais grupos etários. Esses processos resultaram na alteração da composição etária e contribuíram significativamente para o processo de envelhecimento populacional (CAMARANO *et al.*, 2011).

O rápido envelhecimento da população brasileira é resultado da combinação de processos como: a redução da taxa de natalidade, a redução da mortalidade de pessoas idosas e o aumento da expectativa de vida (IRIGARAY, 2004; VENTURI; BOKANY, 2007). Para Freitas (2006), o envelhecimento de uma população é fruto da ocorrência de duas situações: o aumento da proporção de idosos e a redução do número de jovens. O mesmo afirma Camarano *et al.* (2011, p. 2): “sob o ponto de vista demográfico, o envelhecimento populacional é o resultado da manutenção por um período de tempo razoavelmente longo das taxas de crescimento da população idosa superiores às da população mais jovem”.

²⁰ Período pós-guerra conhecido como *baby boom*, marcado pelo grande número de nascimentos de crianças.

Autores como Bulla e Mediondo (2010); Feltes (2010) e Junqueira (1998) atribuem a uma série de fatores o aumento da expectativa de vida e, conseqüentemente, da população idosa em países em desenvolvimento como o Brasil: desenvolvimento das ciências da saúde; avanços científicos e tecnológicos; processos de conscientização; adoção de um modo de vida mais saudável; práticas preventivas e controle em relação às doenças; melhores condições de higiene, incluindo saneamento básico.

Além dos avanços na tecnologia médica que resultaram na melhoria da saúde e das condições de vida em geral, Camarano (2006) aponta as políticas econômicas e sociais como fator de sucesso no aumento da expectativa de vida. Já Baltes e Smith (2008) atribuem o maior número de centenários às melhores condições de vida dos idosos em termos ambientais, sociais e tecnológicos.

De acordo com Carvalho (2009), o aumento da esperança de vida ao nascer deve-se, principalmente, à evolução da medicina, à ampliação dos programas de saneamento básico e ao avanço da tecnologia. Dados apresentados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE comprovam essa realidade, uma vez que em 2009 a esperança de vida ao nascer no Brasil alcançou os 73,17 anos. Em relação ao ano de 2008 houve alta de 3 meses e 22 dias e, entre 1980 e 2009, alta de 10 anos, 7 meses e seis dias. Assim, ao longo de 29 anos, esse indicador teve um crescimento médio anual de 4 meses e 12 dias e, segundo projeções populacionais, poderá chegar a 81,29 anos em 2050. A Tabela 3 apresenta a expectativa de vida ao nascer no Brasil, no período de 1980/2009, para ambos os sexos.

TABELA 3 - ESPERANÇA DE VIDA AO NASCER – 1980/2009

ANO	ESPERANÇA DE VIDA AO NASCER	ANOS	MESES	DIAS
1980	62,57	62	6	25
1991	66,93	66	11	5
2000	70,46	70	5	16
2001	70,75	70	9	-
2002	71,04	71	-	14
2003	71,35	71	4	6
2004	71,66	71	7	28
2005	71,95	71	11	12
2006	72,28	72	3	11
2007	72,57	72	6	25
2008	72,86	72	10	10
2009	73,17	73	2	1

Fonte: IBGE, 2010

Ao se analisar os dados apresentados pela Organização Mundial de Saúde em relação à expectativa de vida no Brasil nas últimas duas décadas (Tabela 4), observa-se que de 1990 a 2008 a expectativa de vida dos brasileiros de ambos os sexos aumentou 6 anos, diferentemente da variação em nível mundial onde a expectativa de vida de ambos os sexos aumentou 4 anos (ver Tabela 1).

TABELA 4 - EXPECTATIVA DE VIDA NO BRASIL (ANOS)

ANO	HOMENS	MULHERES	AMBOS OS SEXOS
1990	63	70	67
2000	67	74	70
2008	70	77	73

Fonte: WHO, 2010.

Nas últimas duas décadas, a população idosa também envelheceu, ou seja, o grupo 'muito idoso', de 80 anos ou mais, foi o que mais cresceu. Em médio prazo, pode-se esperar um superenvelhecimento da população brasileira (CAMARANO *et al.*, 2011; CAMARANO; KANSO, 2009), pois se vislumbra a continuidade da redução da mortalidade em todas as idades, em especial, nas idades mais avançadas onde se encontra maior incidência de doenças crônico-degenerativas, também chamadas doenças crônicas não transmissíveis (DCNTs), e dificuldade em lidar com as

atividades do cotidiano (CAMARANO, 2006; LEBRÃO; DUARTE, 2007) o que, conseqüentemente, faz com que este grupo requeira cuidados especializados.

A continuidade do aumento da população brasileira muito idosa alterará a composição etária dentro do próprio grupo, pois todas as projeções têm apontado para uma desaceleração no ritmo de crescimento populacional e para um processo acelerado de envelhecimento (CAMARANO, 2006; CAMARANO; KANSO, 2009). Esse fenômeno já pode ser identificado na região Sul aonde o envelhecimento populacional vem superando a média nacional, com destaque para o Rio Grande do Sul que, no último Censo, apresentou o menor percentual de crescimento populacional.

2.1.2 Dados gerais sobre a velhice no Rio Grande do Sul

No ano de 2000, havia na região Sul aproximadamente 25 milhões de habitantes, sendo 2,3 milhões com 60 anos ou mais, o que corresponde a 9,2% do total da população, proporção acima da média brasileira, de 8,6% à época. Nos últimos 50 anos, a população total da região aumentou três vezes, enquanto que a população idosa passou a ser sete vezes maior. Essa proporção elevada na região revela um processo de envelhecimento populacional mais acelerado que a média nacional (CAMARANO, 2008).

Em 2007, o segmento idoso da região Sul ultrapassou os 2,4 milhões de pessoas, o que representou à época cerca de 9% da população total. Dentre os estados da região, o Rio Grande do Sul foi o que apresentou a maior proporção de idosos em relação à população total (10,4%) (CAMARANO, 2008).

De acordo com os números divulgados pelo IBGE, referentes ao Censo 2010, o crescimento da população brasileira no período foi de 12,3% inferior ao observado na década anterior (15,6% entre 1991 e 2000). Em dez anos, a taxa de crescimento da população brasileira foi de 1,17%, sendo que os destaques foram verificados no Amapá (40,18%), Roraima (39,10%) e Acre (31,44%). Por outro lado, os menores

percentuais ocorreram no Rio Grande do Sul (4,98%), Bahia (7,28%) e Paraná (9,16%) (IBGE, 2010).

O número de pessoas idosas vivendo no Rio Grande do Sul passou de 188.263 para 1.065.484, no período de 1950 a 2000 (CAMARANO, 2008). Os dados apresentados destacam o Estado no cenário nacional, uma vez que em 2008 era a unidade federal com a segunda maior população de idosos (CAMARANO, 2008). O processo de envelhecimento populacional gaúcho apresenta ainda o crescimento acentuado da população com mais de 80 anos, ou seja, idosos muito idosos. Se em 1950 este grupo correspondia a 8% do total de idosos, em 2000 passou a representar 12% dessa população (CAMARANO, 2008).

Conforme dados do Censo Demográfico de 2010, a população da cidade de Porto Alegre corresponde a 1.409.351 habitantes, ou seja, 13,2% da população do Rio Grande do Sul (10.693.929 habitantes) (IBGE, 2010). Em relação ao Censo realizado em 2000 percebe-se um aumento de 32% no grupo porto-alegrense com 60 anos ou mais que, em números absolutos, passou de 160.540 para 211.896 pessoas (OBSERVAPOA, 2011). Paralelamente ao envelhecimento, a taxa de crescimento populacional de Porto Alegre foi de 0,35% ao ano, caracterizando a cidade como a capital brasileira que cresce em ritmo mais lento, sendo necessários 200 anos para que duplique a população atual (IBGE, 2010).

O processo de envelhecimento, que não se limita à modificação de pesos de uma determinada população, adquire uma dimensão muito mais ampla, pois altera a vida dos indivíduos, as estruturas familiares, a demanda por políticas públicas além de afetar a distribuição de recursos na sociedade (CAMARANO *et al.*, 2011; CAMARANO; KANSO, 2009). Apesar do significativo aumento no número de idosos e deste fenômeno ser conhecido mundialmente, não há unanimidade de opiniões e de ações em relação a esta etapa da vida, pois cada sociedade pode apresentar visão e valores diferentes tendo por base sua cultura e seu contexto histórico.

2.1.3 Velhice e sociedade

Segundo Moreira (1996), a velhice corresponde a um julgamento social, pois ser velho é sinônimo de ser considerado velho pelos outros. A partir desta ideia, existiria uma idade social ou uma definição social da idade, onde cada sociedade, em cada época da história, atribuiria um sentido, um valor e um conceito social diferente à velhice, decorrentes de sua visão do mundo. Logo, a velhice corresponde a uma categoria social produzida socialmente (DEBERT, 1998). Corroborando com Debert (1998) e Moreira (1996), Groisman (1999, p. 69) afirma que “as formas com que são distribuídas e significadas as diferenças etárias, na sociedade, variam de acordo com o tempo e a cultura”. Em outras palavras, as representações sobre a velhice, a posição que os velhos ocupam na sociedade e a forma como são tratados refletem os diferentes contextos históricos, sociais e culturais (DEBERT, 1998).

Bosi (2003) afirma que a velhice é uma categoria social, além de ser o destino de cada indivíduo. Reforçando a ideia de Moreira (1996), Bosi (2003) e Loureiro (1998) afirmam que a velhice, ou seja, esse declínio biológico enfrentado pelo homem, é vivida de forma diferente a depender de cada sociedade, assim como sua aceitação ou rejeição. Na China, por exemplo, onde esta etapa da vida não era considerada um flagelo, os indivíduos mais antigos eram valorizados por sua sabedoria e experiência. Na visão do povo judeu, a velhice era considerada a recompensa máxima da virtude (LOUREIRO, 1998).

Debert (1998) ressalta que apesar de as categorizações de idade serem construções culturais e mutáveis historicamente isso não significa que não tenham efetividade, pois estas categorias constituem realidades sociais específicas, uma vez que recortam o todo social, definindo direitos e deveres diferenciais em uma dada população, estabelecendo as relações entre as gerações e distribuindo poder e privilégios. Tais grupos de idade impõem uma visão de mundo social, contribuindo para a manutenção ou a transformação das posições ocupadas por cada um em espaços sociais específicos (DEBERT, 1998).

Apesar de, no passado, o Brasil ser considerado um país de jovens, Irigaray (2004) declara que, antigamente, na época em que existia menos idosos, o velho

brasileiro desempenhava um papel de maior poder e respeito. Segundo a autora, o cenário atual revela que, apesar deste número ter aumentado significativamente, o papel social dos idosos diminuiu, pois eles não têm suas opiniões tão ouvidas e valorizadas, o que faz com que quase desapareçam socialmente. Segundo Loureiro (1998), na discussão, a opinião dos idosos não conta mais. Corroborando com esta ideia, Carvalho (2009) afirma que apesar dos avanços científicos e tecnológicos e das pessoas atingirem uma longevidade muito maior que há alguns anos atrás, ao longo da história a sociedade brasileira construiu uma imagem deteriorada do idoso.

Segundo Lopes (2007, p. 144), “a cultura se torna co-responsável por boa parte dos sofrimentos dos mais idosos”, pois o modelo de velhice, ainda presente na sociedade brasileira, induz a uma representação social e a uma imagem que enquadram os mais idosos em uma situação de fragilidade e de dependência. O foco está nas perdas e não no processo de desenvolvimento (LOPES, 2007).

Geralmente, a velhice é considerada como sinônimo de senilidade e, como declara Bosi (2003, p. 77), “a sociedade rejeita o velho”. Loureiro (1998) afirma que ao envelhecer nessa sociedade, o homem se fragiliza, fazendo com que nada mais seja possível para ele, isso porque na sociedade da eficácia não há lugar para os fracos. Segundo o autor, o tratamento dispensado ao idoso brasileiro é indecente, pois esta fase da vida é estigmatizada, a ‘ferro e a fogo’, atribuindo ao homem velho o rótulo do entulho, da não serventia e da desconsideração. A sociedade capitalista transforma o indivíduo velho em uma pessoa pacata, conformada, alienada, que aceita com resignação a desconsideração e os estereótipos que lhe são atribuídos por seus filhos, amigos, familiares e patrões (LOUREIRO, 1998).

Os autores Ferreira, Cunha e Menut (2008) citam alguns dos estereótipos aos quais a velhice é associada em nosso país: perda, incapacidade, dependência, impotência, decrepitude, doença, desajuste social, baixos rendimentos, solidão, viuvez, cidadania de segunda classe, entre outros. O idoso é visto ainda como chato, rabugento, implicante, triste, demente e oneroso (FERREIRA; CUNHA; MENUT, 2008).

“Ser velho, na sociedade em que vivemos, é uma representação que associa as mudanças naturais dos corpos físicos a um irreversível processo de decadência

que antecede a morte” (FIGUEIREDO; CAVEDON, 2009). Para Loureiro (1998) a velhice não consiste apenas na idade cronológica, nem nas perdas físicas e mentais. Apesar de ser vista por alguns como um período de vida derradeiro, esta “é apenas uma fase diferente de vida, quem sabe a última, mas ainda vida” (LOUREIRO, 1998, p. 21).

Uma das maiores dificuldades do envelhecimento reside nos estereótipos associados à idade que julga que o idoso deixa de ser produtivo e capaz (ZANELLI; SILVA; SOARES, 2010). Nesta sociedade, em que a mercadoria apresenta mais valor que o indivíduo, é comum desprezar o velho que após ter transmitido seus conhecimentos para as gerações mais jovens, não tem mais com o que contribuir. Ao atingir determinada idade, o indivíduo passa a ser visto como um ser descartável, sem serventia, especialmente se pertencente a uma classe social baixa. Os estereótipos negativos alimentados pela sociedade em que estão inseridos marcam esta etapa da vida, apresentando o idoso como um ser estigmatizado.

2.1.4 A velhice e suas marcas: foco nas perdas

De acordo com Neri (2007), entra-se no campo dos estereótipos quando o critério de idade é utilizado para fazer avaliações negativas, desvalorizar, desqualificar. Os estereótipos com facilidade se transformam em barreiras psicológicas e sociais, dificultando a comunicação entre os diferentes segmentos etários (LOPES, 2007).

Couto, Castro e Matos (2004) afirmam que ao se deparar com o envelhecimento, o pensamento das pessoas já está contaminado por distorções cognitivas e estereótipos negativos. Segundo os autores, por se basearem em concepções preconceituosas e por negarem a individualidade, os estereótipos normalmente são aprendidos de forma distorcida.

Reforçando esta ideia, Figueiredo e Cavedon (2009) afirmam que as relações sociais nas quais participam os idosos são marcadas por preconceito e indiferença,

apesar das transformações que vem ocorrendo em seu papel social. Para Weeks²¹ (2002, citado por COUTO; CASTRO; MATOS, 2004, p. 42):

[...] as pessoas mais jovens tendem a superestimar de forma irreal a frequência e a extensão de problemas relacionados à idade; o grau de adversidade que as pessoas mais velhas sofrem e o que eles próprios, em função destas crenças, podem esperar. Desta forma, a idéia predominante é a de que se tornar velho é algo a ser evitado.

Melo (1994) e Novaes (1997) abordam a questão dos mitos e preconceitos ligados à velhice quando afirma que a sociedade de modo geral e as pessoas individualmente tem uma visão muito restrita e ideias preconcebidas a respeito do envelhecimento, como se essa fase correspondesse a um período tempestuoso e cinzento, chegando a associá-la a um castigo, um tempo difícil que traz alteração para a qualidade de vida, quebra de *status* social e profissional. A aceitação da velhice não é algo natural e espontâneo e, ao ingressar nesta etapa da vida, a pessoa custa a se aceitar como sendo idosa. “Todos exorcizam o fantasma de seu futuro, afastando-se dele ou até ensaiando destruí-lo” (MOTTA, 1998, p. 228), ou seja, o homem procura esquecer o fato de que um dia será velho, pois acredita que a velhice chegará só para os outros, assim como a morte (LOUREIRO, 1998; MOTTA, 1998).

Considerando-se que é o trabalho que faz com que o indivíduo sinta-se integrado à sociedade, pois a atividade profissional traz consigo o sentimento de utilidade e reconhecimento (DOLL, 2007), correspondendo à âncora do *eu* social (NOVAES, 1997), a maioria dos indivíduos associa a fase da velhice à inatividade, à improdutividade, à incapacidade, chegando a considerar o idoso como um fardo para suas famílias (ZANELLI; SILVA; SOARES, 2010). Na sociedade moderna, consumista e imediatista, predominam os valores da juventude como beleza, energia e ativismo. Neste contexto, os velhos são vistos como um peso social que recebem benefícios sem nada retribuir (NOVAES, 1997).

Frequentemente, a aposentadoria traz para o idoso problemas econômicos e perda de *status* profissional. Apesar de ter garantido ao trabalhador o direito à inatividade remunerada, a aposentadoria está associada a uma condição de morte social e ao estigma da improdutividade (DEBERT, 1999). De acordo com Novaes

²¹ WEEKS, D. Sex for the Mature Adult: health, self-esteem and countering ageist stereotypes. **Sexual and Relationship Therapy**. London, v. 17, n. 3, p. 231-240, 2002.

(1997) se o indivíduo não for preparado para esta mudança terá de enfrentar sentimentos de isolamento, insegurança e inutilidade.

A partir dessa associação, a representação do aposentado, ou seja, indivíduo não mais produtivo, passa a ser diretamente vinculada à velhice, independente da idade do sujeito (PEIXOTO, 1998). Apesar de se admitir que, em muitos casos, o indivíduo idoso apresenta a condição de aposentado e que, em estudos como de Faria (2004), os termos “idoso” e “aposentado” são utilizados como sinônimos, convém ressaltar que não somente indivíduos idosos enquadram-se na categoria de aposentados, assim como existem trabalhadores idosos, portanto, as ações destinadas a um grupo não podem ser igualmente reproduzidas em outro (LOCATELLI; FONTOURA, 2012).

Segundo Debert (1999), é a perda dos controles do corpo, dos controles emocionais e das habilidades cognitivas que leva à estigmatização dos idosos e que serve de base aos estereótipos negativos que marcam a experiência desses indivíduos. “A partir do momento que a natureza começa a atacar (envelhecimento biológico) a sociedade ataca também (envelhecimento social)” (FERREIRA; CUNHA; MENUT, 2008, p. 4). Sendo o esforço e a capacidade produtiva o que mensura o valor do homem na sociedade capitalista (CARVALHO, 2009), ao idoso atribui-se a marginalização, a perda do valor social e psicológico, pois se supõe que ele não tem mais o que demandar uma vez que já atingiu os potenciais evolutivos (LOPES, 2007). As limitações oriundas desses preconceitos e estereótipos sociais são acrescidas às limitações físicas naturais (NOVAES, 1997).

Lopes (2007) e Venturi e Bokany (2007) relatam que, de acordo com os resultados da pesquisa “Idosos no Brasil: vivências, desafios e perspectivas na terceira idade²²”, os principais indícios da chegada da velhice, apontados por participantes idosos e não idosos, foram: as doenças ou debilidades físicas seguidos do desânimo (refletido na perda da vontade de viver) e da dependência física. Para os respondentes, apesar de a legislação determinar que seja considerado idoso o indivíduo com 60 anos ou mais, a velhice chega a partir dos 70 anos (LOPES, 2007; NERI, 2007; VENTURI; BOKANY, 2007). Isso porque o comportamento dos

²² Pesquisa desenvolvida pela Fundação Perseu Abramo e SESC.

indivíduos pode ser mais influenciado pela idade psicológica, ou seja, aquela que sentem ter, do que pela idade cronológica e determinações legais.

Figueiredo e Cavedon (2009, p. 6) explicam que, “os estereótipos fixam-se e enraízam-se de forma a constituírem as pseudoverdades que representam a identidade marcada pelo estigma”. A incapacidade de produzir desabilita o idoso para a vida social e reduz o valor de sua existência. Quando associada à decrepitude, à dependência de pessoas mais jovens e a iminência constante do abandono, a velhice se torna sinônimo de sofrimento (FIGUEIREDO; CAVEDON, 2009).

Neste modelo de velhice com foco nas perdas, ao velho não resta outro papel senão o de refugo, de desconsideração, pois não é mais considerado capaz de produzir economicamente. Muitas vezes o que existe não é falta de capacidade do idoso, mas carência de oportunidade e ausência de paciência dos mais jovens que, em sua velocidade juvenil, não consideram as potências plenas de experiência, técnica e afeto dos mais velhos. Assim, o indivíduo idoso desempenha papel subalterno de acordo com as possibilidades concebidas pelo momento e local (LOUREIRO, 1998).

Segundo Neri (2007, p. 44), “a exclusão produzida por atitudes, preconceitos e estereótipos limita o acesso dos idosos aos recursos sociais e lhes acarreta isolamento, senso de inferioridade, baixo senso de auto eficácia e incompetência comportamental”. Essa situação se agrava quando as perdas relacionadas ao envelhecimento aparecem bem mais tarde do que no período sinalizado pela sociedade (NOVAES, 1997), pois, muitas vezes, as imagens negativas às quais são associadas à velhice diferem da expectativa que os idosos têm de si mesmos e obscurecem a imagem deles como pessoas ativas e capazes (FIGUEIREDO; CAVEDON, 2009).

Por esta razão, os indivíduos idosos, sentindo-se diminuídos, reforçam os estereótipos definidos pela classe dominante (BOSI, 2003). O preconceito contra o envelhecimento se fortalece na medida em que os idosos, ao tomarem conhecimento sobre as expectativas a seu respeito (com ideias e imagens de passividade, doença e morte), deixam-se influenciar e comportam-se de maneira a

confirmar tais estereótipos, com condutas e atitudes incapacitantes (LOPES, 2007; ZANELLI; SILVA; SOARES, 2010).

“Crenças, atitudes e valores desencontram-se ao esbarrarem, por exemplo, em preconceitos, estigmas ou mitos, os quais encontram na ordem social e econômica reforço e justificação” (FELTES, 2010, p. 10). Na opinião de Figueiredo e Cavedon (2009), essas noções estereotipadas sobre a velhice, impostas sobre os mais velhos como rótulos estigmatizantes, são aceitas de forma pacífica porque convém à manutenção da ordem social. Esses ‘carimbos’ que se colocam nos idosos contribuem com a visão negativa, depreciativa, da velhice, fazendo com que as características reais destes indivíduos sejam ignoradas e esquecidas (LOUREIRO, 1998).

Os velhos e novos estereótipos sobre a velhice revelam que a sociedade age na tentativa de homogeneizar os grupos etários, limitando os comportamentos e o estado em que as pessoas vivem. Comumente, os indivíduos não idosos apresentam ideias radicais sobre os hábitos dos velhos que ousam agir como os mais jovens, criticando-os por não comportarem-se de “acordo com sua idade”. Por outro lado, se o idoso não busca atualização, é tachado pelos jovens como desatualizado ou “fora de época”. No caso das mulheres essa situação se acentua, pois as que se comportam de acordo com os estereótipos da idade são “velhas” e as que adotam um perfil alegre, cheio de vida, *faceiro* (MOTTA, 1998), livres para circular em ambientes considerados de jovens e de velhos, conforme melhor lhes convém, são apontadas como “assanhadas”.

O estudo realizado por Barros (1998) com um grupo de mulheres idosas que desenvolviam atividades não estritamente domésticas, apontou que dentro do próprio grupo etário existe preconceito em relação aos idosos que se comportam de forma “desviante”. É o caso de algumas idosas, consideradas pelas demais como “velhas inconvenientes” devido à forma como se vestiam e maquiavam.

Na opinião de Herédia, Corteletti e Casara (2010a), se ao idoso for garantida a manutenção de sua heterogeneidade não haverá tanto sofrimento em relação às perdas que esta fase da vida acarreta. Segundo as autoras, é preciso garantir a

liberdade e a heterogeneidade àqueles que envelhecem, restituindo à velhice um pouco de sua humanidade (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010a).

O envelhecimento é um processo que ocasiona perdas que necessitam ser compensadas; entretanto, a sociedade cria mitos e crenças que supervalorizam a visão da velhice como exclusivamente um conjunto de perdas. Essa concepção se opõe a que considera a velhice de um modo mais positivo, exaltando os ganhos que podem ser auferidos nesta etapa da vida (BULLA E MEDIONDO, 2010).

No contexto brasileiro, as novas imagens e formas de gestão da velhice são ativas na revisão dos estereótipos associados ao envelhecimento, desestabilizando imagens culturais tradicionais. Essas novas imagens oferecem ao envelhecimento um quadro mais positivo, passando a ser percebido como uma experiência heterogênea onde a doença e o declínio mental, considerados normais nesta etapa da vida, são redefinidos como condições gerais que podem afetar a qualquer pessoa em qualquer fase (DEBERT, 1999).

A mesma velhice que por um lado se vê desvalorizada por não atender as exigências sociais atuais quanto à agilidade, produtividade e independência dos indivíduos, por outro, representa a superação de desafios, experiência de vida, maturidade e que mantém viva a memória e os valores de uma coletividade. Os veículos de comunicação e a mídia de negócios muito têm abordado as características dos idosos nas sociedades contemporâneas, que deixam de depender do cuidado dos filhos, tornando-se mais independentes, assumindo o papel de público-alvo na sociedade de consumo. Ainda tem sido apontado que está ocorrendo um rejuvenescimento desse grupo, evidente no estado de saúde, na vitalidade, nas atividades desenvolvidas e na aparência física, fruto de uma nova visão onde a velhice é encarada como um período de novas oportunidades e conquistas.

2.1.5 De velhice à terceira idade: foco nos ganhos

A partir de meados do século XIX, a velhice é tratada como um período marcado pela decadência física e pela ausência de papéis sociais. O avanço da idade, encarado como um processo contínuo de perdas e de dependência, é responsável pela associação de um conjunto de ideias negativas à esta etapa da vida (DEBERT, 1999). Até pouco tempo, tratar da velhice nas sociedades industrializadas era sinônimo da perda do *status* social desses indivíduos, pois, com a industrialização, a segurança econômica e as estreitas relações familiares que vigoravam nas sociedades tradicionais teriam sido destruídas e o idoso se transformado em um peso para o Estado e para a família (DEBERT, 1999).

Segundo Baltes e Smith (2006) os dados científicos apresentados sobre a velhice, principalmente a velhice avançada, realçam mais as perdas do que apontam ganhos nesse período. Para os autores, é necessário reconhecer que o envelhecimento apresenta duas faces: as perdas e os ganhos, pois, “a velhice tem muito potencial latente à espera de ativação através de uma melhor cultura material, médica, social e psicológica” (BALTES; SMITH, 2006, p. 9).

O debate sobre o envelhecimento, conforme elaborado por Debert (1999), apresenta dois modelos antagônicos: o primeiro aponta para a pauperização e abandono a que o velho é relegado, o segundo apresenta a ideia de terceira idade. O primeiro modelo é criticado pela autora por reforçar os estereótipos associados à velhice como um período em que o indivíduo se retrai frente à doença e a pobreza, tornando-se dependente e passivo, baseados na visão do idoso como um ser doente, isolado, abandonado pela família e mantido pelos recursos do Estado (DEBERT, 1999).

Apesar de criticá-la, Debert (1999) não rejeita a concepção da velhice como um conjunto de perdas, pois esta ideia foi fundamental para a legitimação de direitos sociais. Entretanto, ao lutar contra os preconceitos, as novas imagens do envelhecimento acentuam os ganhos advindos com o avanço da idade.

Surge então, o segundo modelo que, representado pela ideia de terceira idade, apresenta os idosos como seres ativos e capazes. Como indivíduos que respondem criativamente aos desafios que enfrentam em seu cotidiano, que redefinem sua experiência de forma a se contrapor aos estereótipos ligados à velhice (DEBERT, 1999).

O surgimento deste modelo foi uma tentativa de romper com as imagens negativas atribuídas à velhice desde o início do século. Groisman (1999) relata que no Brasil, os anos 1990 assistiram a uma espécie de 'boom gerontológico', uma vez que o envelhecimento passou a ser matéria de interesse público. Nas últimas décadas, a gerontologia e a geriatria transformaram-se em áreas especializadas do saber, reunindo um crescente número de especialistas dedicados a este público (STUCCHI, 1998).

Sendo muito abordado pela mídia, o tema abriu espaço para um crescente número de especialistas e de serviços voltados para o público idoso. A terceira idade tornou-se uma espécie de modismo, constituindo um mercado de consumo específico. Em decorrência desse consumidor em potencial é que o olhar sobre a velhice começa a ser revisto.

O que difere a terceira idade da velhice é a caracterização de uma fase de vida em que as pessoas aproveitariam seu tempo intensamente, em busca de realizações pessoais (GROISMAN, 1999), uma etapa voltada para a reflexão (NOVAES, 1997) ou ainda a idade do lazer, partindo da imagem de que a vida começa aos 60 anos (STUCCHI, 1998). Neste enfoque, o velho tem perspectivas de futuro alimentando novas oportunidades à medida que conquista o direito de construir novos projetos (LOPES, 2007). Nessas novas representações sociais sobre o envelhecimento estão presentes: o lazer; os cuidados com o corpo e a saúde; a ampliação do círculo social; o exercício da sexualidade. Neste contexto, a 'velhice' passa a ser 'terceira idade' e os 'velhos' tornam-se 'idosos' (GROISMAN, 1999), simbolizando "os velhos respeitados" (PEIXOTO, 1998, p. 81).

Groisman (1999) critica este modelo que, na tentativa de apresentar estereótipos positivos sobre a velhice, nega os problemas físicos e mentais, decorrentes do envelhecimento avançado. Segundo o autor, a maioria dos

programas e instituições voltadas para esse segmento privilegia o idoso jovem, pessoas na faixa de 60 anos e com boas condições de saúde.

Alcântara (2004) enfatiza que o conceito de terceira idade, originário da França, propaga a imagem do velho bem-sucedido ou 'jovens velhos' – indivíduos dinâmicos com tempo e recursos para usufruir de diversão e liberdade, logo, alvos do mercado de consumo. O movimento de redefinição dos conceitos e concepções sobre o envelhecimento veio acompanhado pelo surgimento de um novo mercado de consumo direcionado para pessoas idosas detentoras de certa posição social e que adquirem produtos e serviços especialmente destinados a elas como turismo, produtos de beleza e alimentares, bem como novas especialidades profissionais (PEIXOTO, 1998; STUCCHI, 1998).

Apesar dos indivíduos com este perfil representarem apenas uma parcela privilegiada da população, a sociedade promove e reproduz a ideia de terceira idade, ignorando a realidade social e a heterogeneidade econômica e etária dos idosos (ALCÂNTARA, 2004; PEIXOTO, 1998). Ainda a respeito da terceira idade, na opinião de Junqueira (1998, p. 28):

[...] há a necessidade de tomar cuidado para que não seja atribuída à mesma o significado de categoria específica e tratar os que a ela pertencem como tal e não como indivíduos, pois, em uma sociedade de categorias, os indivíduos devem comportar-se da mesma maneira, pré-estabelecida em suas regras ou estatutos e têm que se adaptar às normas.

Sobre o papel da mídia na propagação da imagem da velhice, Lopes (2007), Novaes (2007) e Stucchi (1998) entendem que, ao apresentar idosos independentes, felizes, em atividades inusitadas, conscientes de seus direitos de cidadania e da sua participação na vida do país, a mídia tem contribuído para a construção de uma nova imagem da velhice na sociedade brasileira, além de possibilitar uma reflexão mais aprofundada sobre este grupo enquanto problemática nacional. “A propaganda, embora vista por alguns como apenas uma ferramenta de consumo, tem sido a que mais alerta para as possibilidades de se viverem velhices distintas daquelas que estão em nosso imaginário” (LOPES, 2007, p. 149).

Debert (1999) acredita que a tendência contemporânea seja a revisão dos estereótipos associados à velhice, pois em substituição à ideia de processo de

perdas surge a consideração de que as etapas mais avançadas da vida são momentos propícios para novas conquistas, para a busca do prazer e da satisfação pessoal.

Para Figueiredo e Cavedon (2009) essa etapa pode ser caracterizada por novas formas de sociabilidade, lazer e produção, mas é necessário que todos, jovens e idosos, invistam na criação de identidades e papéis sociais e na redefinição das relações familiares e com a vida pública. No século XXI, as pessoas idosas tem como missão a conquista de uma vida boa, superando as transformações e as dificuldades impostas pela idade e pela sociedade (CASTRO, 2004), isso porque as maiores dificuldades do envelhecimento estão ligadas à sociedade e não às questões físicas que, cada vez mais, podem ser contornadas com os recursos médicos e tecnológicos disponíveis.

Sobre este paradoxo associado à velhice, Neri (2007, p. 34) declara:

[...]se existe um terreno propício à ambigüidade, esse terreno é a velhice. Nossos sentimentos em relação a ela são carregados de valor e oscilam entre o encanto e o terror, a aceitação e a rejeição, a valorização e a negação, o respeito e a desvalorização, dependendo do que conhecemos a seu respeito [...].

Se por outro lado, a velhice é marcada pelas perdas, sejam elas biológicas, sociais ou psicológicas, que acarretam em dependência e falta de autonomia, gerando sentimentos de solidão, de desvalorização pessoal e profissional, por outro lado é caracterizada pela sabedoria, pela resignificação de valores, pela esperança, pela consciência da finitude (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010b). De acordo com Venturi e Bokany (2007), a pesquisa “Idosos no Brasil” identificou que os melhores aspectos da velhice são: a experiência, a sabedoria, o tempo livre, a proteção familiar, os direitos sociais e a independência. Os piores aspectos apontados foram: as debilidades físicas e doenças, a dependência física e a discriminação social (VENTURI; BOKANY, 2007).

Apesar dos fatores negativos apontados, os participantes da referida pesquisa declararam que “é melhor ser idoso hoje do que há 20 ou 30 anos atrás”. Neri (2007) explica que nas últimas décadas as condições dos idosos brasileiros melhoraram consideravelmente, fruto do progresso social. A visibilidade social dos idosos

também aumentou. A esse fenômeno Neri (2007) atribui dois fatores: o aumento do número de indivíduos idosos e as instituições sociais que passaram a atender a esse segmento, trabalhando em defesa dos seus direitos. Tangidos pela mídia, outras mudanças ocorreram em relação ao bem-estar, à estética e aos comportamentos, criando novos padrões e expectativas sobre a velhice, sinalizando para a sociedade a existência de diferentes formas de envelhecer (NERI, 2007).

Segundo Novaes (1997), não existe um jeito certo de viver a velhice, pois as pessoas envelhecem de maneiras distintas. A autora acredita que um “bom envelhecimento” ocorre quando as pessoas se reorganizam, mantendo uma vida ativa e distraída, desenvolvendo novos projetos e relacionamentos como forma de compensar o que foi perdido em função da idade (NOVAES, 1997).

Neri e Cachioni (1999) contextualizam a velhice bem-sucedida não como a preservação de níveis de desempenho condizentes com indivíduos mais jovens, mas com a ideia de que o requisito principal para uma ‘boa velhice’ é a preservação do potencial para o desenvolvimento individual. Considerando que na velhice o potencial de desenvolvimento fica resguardado dentro dos limites de plasticidade do indivíduo, definida pela idade, pelas condições de saúde, pelo estilo de vida e pela educação, os prejuízos advindos do envelhecimento podem ser minimizados por meio da ativação das capacidades de reserva para o desenvolvimento. Trata-se da manutenção do equilíbrio entre as limitações e as potencialidades individuais. Segundo as autoras, a velhice bem-sucedida não nega as perdas, mas exalta a capacidade de adaptação dos indivíduos tanto nos aspectos biológicos quanto nos psicológicos e sociais.

Sendo assim, mais do que polarizar entre dois modos de entendimento do envelhecimento humano é preciso considerar o contexto socioeconômico no qual os indivíduos estão imersos, pois a visão a respeito do envelhecimento depende da filosofia de vida; valores pessoais e sociais; contextos econômico, histórico, social e cultural (DEBERT, 1999; KELLY; RIBAS; COSTA, 2010; NERI; CACHIONI, 1999).

Para Debert (1999), o acúmulo de experiências vividas e saberes acumulados são ganhos que oportunizam a realização de projetos abandonados em outras etapas e o estabelecimento de relações mais proveitosas com os mais jovens e os

mais velhos. A velhice, com suas perdas e ganhos (JUNQUEIRA, 1998), não pode ser abordada como uma fase homogênea, pois esta etapa apresenta variações de acordo com o contexto econômico, social, cultural, etário e com a trajetória de vida de cada indivíduo.

2.1.6 As diferentes fases da velhice

Seja por meio de velhos ou de novos estereótipos, a sociedade tende a homogeneizar os grupos etários (GROISMAN, 1999). Bulla e Mediondo (2010) destacam a importância de se considerar a heterogeneidade das pessoas idosas e dos grupos sociais a que pertencem, pois existem populações idosas bastante diferenciadas, devido às condições econômicas, sociais e culturais diversas dos indivíduos. Essa grande heterogeneidade inviabiliza que amplas generalizações sejam associadas a toda a categoria (NERI, 2007).

Para Bosi (2003), para ser compreendida, a velhice deve ser analisada em sua totalidade, uma vez que não corresponde apenas a um fato biológico, mas também a um fato cultural. “O homem é um ser multidimensional: aspectos biológicos, sociológicos, psicológicos, culturais, intelectuais e espirituais afetam seu envelhecimento, interferem no seu modo de vida, na sua relação com o meio e na conseqüente repercussão no coletivo” (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010a, p. 18-19).

Camarano (2006), Junqueira (1998) e Novaes (1997) partem da ideia de que a heterogeneidade do segmento idoso se deve a diferentes trajetórias de vida, a visão de mundo, a circunstâncias histórico-culturais, a saúde e a interação entre fatores genéticos e ambientais que vão afetar suas condições de vida na velhice. Essas trajetórias podem ser marcadas pela facilidade ou dificuldade de acumulação de capital humano, social, financeiro e afetivo de cada um, nos estágios anteriores da vida. Junqueira (1998) complementa que o velho brasileiro, enquanto categoria social, não existe. O que existe são as várias realidades de velhice, relativas às diferentes condições de vida.

As diferenças também podem se revelar em função da idade dos idosos, uma vez que esse grupo etário abrange um intervalo de 30 a 40 anos, se considerados os centenários. A fase da velhice ou da terceira idade envolve pessoas na faixa de 60 anos que podem estar em pleno vigor físico e mental, dados os avanços tecnológicos da medicina, bem como pessoas na faixa dos 90 anos, que podem apresentar maior vulnerabilidade física e/ou mental (CAMARANO, 2006). Para esta fase da velhice avançada com a presença de patologia, principalmente, com a prevalência de demências, Baltes e Smith (2006) adotam o termo 'quarta idade', que está mais ligado às mudanças evolutivas do que à idade cronológica.

Ainda no que tange à idade, Herédia, Corteletti e Casara (2010a) agruparam os idosos em dois grupos distintos: 'idosos jovens' e 'idosos mais velhos', onde são apresentados dois extremos do ciclo do envelhecimento, sendo os idosos jovens, de 60 a 69 anos e os de idade mais avançada, de 80 anos em diante. Segundo as autoras, os 'idosos jovens' ainda cumprem com as mesmas atribuições desempenhadas ao longo de sua vida, gerenciam suas obrigações sociais e auxiliam as pessoas de seu convívio com sua presença, experiência, sabedoria, possuem maior autonomia sem necessidade direta de intervenção da família (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010a). Para Bulla e Mediondo (2010) este grupo é formado por pessoas que continuam ativas e autônomas após os 60 anos de idade. Uma definição distinta para 'idosos jovens' é apresentada por Camarano e Kanso (2009), pois enquadram nesta população os indivíduos entre 60 e 79 anos.

Os 'idosos mais velhos', que correspondem aos indivíduos de 80 anos e mais (CAMARANO; KANSO, 2009; HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010), apresentam perdas significativas que os levam à dependência nos aspectos físicos, mentais e emocionais. Conseqüentemente, há uma sobrecarga na família que, devido às suas condições estruturais, acaba utilizando a institucionalização como solução alternativa para esse problema e aos decorrentes dessa situação (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010a). Convém destacar que essas definições apresentam uma tendência, não constituindo regra imutável, pois é possível encontrar idosos jovens em estado de dependência física e/ou mental assim como idosos mais velhos que dispõem de boas condições de saúde. Porém, no item que se segue a abordagem irá recair sobre o idoso que necessita de

cuidados mais intensos ou amparo social e por isso acaba sendo conduzido a uma instituição asilar.

2.1.7 Idoso institucionalizado

Nas duas últimas décadas, a institucionalização de idosos vem merecendo atenção no Brasil devido ao envelhecimento populacional e, conseqüentemente, à busca de alternativas que supram as necessidades advindas deste fenômeno (CORTELETTI; CASARA; HERÉDIA, 2010). O asilamento de idosos, de acordo com Herédia, Corteletti e Casara, (2010a), é reflexo de situações diversas. Algumas impostas pela vida, como a situação socioeconômica e demográfica da família, ou por vínculos que se desfizeram à revelia de sua vontade, como a perda de familiares e amigos, por exemplo. Outras situações são geradas pelo próprio indivíduo institucionalizado, no caso daqueles que não criaram vínculos no decorrer da vida e na velhice não tem garantidos o amparo e a permanência no seio familiar. Cumpre destacar que idosos com poder aquisitivo mais elevado têm a possibilidade de buscar por instituições que ofereçam serviços e cuidados especializados,

Entretanto, a existência de família e de filhos não assegura que o idoso seja amparado no âmbito domiciliar, pois nem todas as famílias estão preparadas para assumir tais obrigações. Esse suporte familiar aos idosos torna-se reduzido por fatores ligados à mobilidade das famílias, ao seu tamanho (cada vez mais com menos filhos) e com o crescente número de divórcios (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010a).

Com a redução na fecundidade, as famílias nucleares passam a ser menores, apesar do aumento da expectativa de vida resultar no aumento de gerações de uma mesma família. Os divórcios e os recasamentos enfraquecem laços entre pais e filhos biológicos e apesar da presença de enteados possibilitar o aumento de membros na família, essas novas configurações nos padrões conjugais e familiares nem sempre criam laços sólidos o suficiente para garantir o cuidado nas idades avançadas (ALCÂNTARA, 2004; CAMARANO *et al.*, 2011; KARSCH, 2003).

A situação da mulher é outro fator que influencia fortemente na estrutura familiar (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010a). O papel social da mulher e os contratos tradicionais de gênero passaram por grandes mudanças, uma vez que a carreira no mercado de trabalho passou a disputar com o casamento, a maternidade e o cuidado de membros dependentes da família (ALCÂNTARA, 2004; CAMARANO *et al.*, 2011).

O fato de a mulher enfrentar o mundo do trabalho em busca das mesmas oportunidades que a sociedade oferece ao homem, fez com que ela repassasse suas funções domésticas a terceiros. Os filhos menores são encaminhados a creches e escolas materno-infantis, e os parentes mais próximos idosos, sem condições de auxiliar nos afazeres da casa e necessitando de cuidado, a instituições asilares. [...] Consequentemente, mudanças nos papéis sociais da família fizeram com que seus idosos perdessem o cuidado direto de seus filhos no enfrentamento diário de seu envelhecimento (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010a, p. 35).

A situação familiar tende a se tornar mais complexa, no momento em que o idoso começa a requerer cuidados especializados, necessitando de atendimento contínuo e intensivo (BULLA; MEDIONDO, 2010). Para Camarano (2006), são dois os principais fatores de dependência dos idosos: a falta de autonomia para realizar as atividades diárias e a ausência de rendimentos.

Nestes casos, devido à escassez de opções oferecidas pela sociedade, a família pode recorrer ao auxílio de cuidadores profissionais ou à institucionalização (BULLA; MEDIONDO, 2010). Complementando esse quadro, Bulla e Mediondo (2010) afirmam que a internação do idoso surge como alternativa a diferentes situações como: estresse e esgotamento físico do cuidador; dificuldade de lidar com doentes; falta de tempo, devido a trabalho fora de casa ou à necessidade de tomar conta de crianças pequenas; intolerância em relação a velhos, entre outros. Para Camarano *et al.* (2011), dentre os motivos mais importantes para a busca de uma instituição estão a carência financeira e a falta de moradia.

Camarano (2008), ao coordenar uma pesquisa a respeito das características das instituições de longa permanência para idosos no Brasil, retratou a preocupação em conhecer esse segmento que cresce rapidamente em quantidade e que abriga idosos sem laços familiares e/ou em situação de vulnerabilidade social. A autora

parte da ideia de que idosos institucionalizados geralmente se encontram em situações desfavoráveis:

As ILPIs, que consistem nas tradicionais instituições asilares, representam uma das modalidades de cuidados de longa duração dirigidos a idosos com algum grau de dificuldade para a execução das atividades da vida diária, sem renda e/ou aqueles cuja família não possui meios financeiros, físicos ou emocionais para a prestação dos cuidados necessários (CAMARANO, 2008, p. 10).

Neste contexto, entende-se que os idosos institucionalizados são pessoas em idade mais avançada, que nunca tiveram ou perderam familiares próximos, que passaram por conflitos familiares e/ou que não possuem condições físicas ou mentais de administrar seu cotidiano nem de garantir seu sustento (CAMARANO, 2007; CAMARANO *et al.*, 2010).

Herédia, Coreteletti e Casara (2010a) confirmam a ideia de Camarano (2008) sobre a condição desses indivíduos, pois, segundo as autoras, cabe às instituições asilares as funções de guarda, proteção e alimentação de idosos que tenham sido rejeitados pelos seus grupos diretos, à medida que sua presença torna-se incômoda, difícil e insustentável, limitando ou impossibilitando sua participação na família e na sociedade. A decisão pela institucionalização não apresenta um padrão único, pois pode partir da família, independente da vontade do idoso; de ambos, quando a família e o idoso decidem juntos; apenas do idoso; do Estado, quando encaminha idosos moradores de rua ou em situação de conflito familiar (CAMARANO; SCHARFSTEIN, 2010).

A estrutura familiar, tradicional cuidadora de idosos, mudou e os cuidados institucionais de longa duração ainda não constituem uma prática generalizada no país (CAMARANO, 2006). A partir do Censo Demográfico de 2000, Camarano (2006) concluiu que 107 mil idosos residiam em instituições de longa permanência, ou seja, menos de 1% da população idosa brasileira.

Comparada aos padrões internacionais, a cobertura de 1% nessa modalidade de cuidado é bastante baixa, o que, segundo Camarano *et al.* (2010), pode ser justificada pelo baixo número de instituições e pelo preconceito em relação às ILPIs e aos serviços por elas prestados. Entretanto, a proporção de idosos institucionalizados tende a crescer na medida em que a idade também avança,

apresentando fragilidades físicas e mentais. Além disso, o sujeito contemporâneo, individualista e focado na sociedade de consumo, tende para a solidão no futuro. Deste contexto surge a necessidade de preparação do social para o acolhimento dessas pessoas.

Esta realidade demanda atenção não apenas à criação de instituições de longa permanência, mas também à forma como são geridas e os profissionais preparados. Com vistas a clarificar o universo das instituições de longa permanência para idosos, a próxima seção contextualiza sua origem, definição e função, suas principais características e os preconceitos enfrentados.

2.2 INSTITUIÇÕES DE LONGA PERMANÊNCIA PARA IDOSOS

O envelhecimento da população brasileira vem acompanhado pelo envelhecimento da própria população idosa e a reestruturação dos arranjos familiares. Para o futuro próximo está previsto o crescimento do grupo de idosos e 'muito idosos', que apesar de apresentarem melhores condições de saúde, tendem a se tornar mais frágeis física e mentalmente refletindo no aumento da demanda por cuidados institucionais (CAMARANO, 2008; 2007; CAMARANO *et al.*, 2011; POLLO, 2008).

O presente cenário, caracterizado pela baixa taxa de fecundidade, baixa taxa de mortalidade infantil, aumento da expectativa de vida e, conseqüentemente, aumento da população idosa, apresenta novos desafios a respeito dos cuidados com os idosos, às responsabilidades do Estado, da sociedade e da família (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010a).

Apesar de a legislação brasileira estabelecer que o principal responsável pelo cuidado ao idoso é a família²³, a queda nos níveis de fecundidade e mortalidade, que vem ocorrendo desde 1970; as mudanças no padrão de nupcialidade, como o adiamento na idade de se casar, os divórcios, recasamentos e pessoas que nunca

²³ Ver Política Nacional do Idoso – Lei 8.842, de 4 de janeiro de 1994 e Estatuto do idoso – Lei 10.741, de 1º de outubro 2003.

se casam; as mudanças nos padrões conjugais e familiares; o aumento da escolaridade feminina; a inserção maciça feminina no mercado de trabalho; as mudanças no papel social da mulher e no sistema de valores representam fatores que podem enfraquecer os laços de solidariedade intergeracionais e alterar a forma de apoio e cuidado aos idosos (ALCÂNTARA, 2004; CAMARANO, 2007; CAMARANO *et al.*, 2011).

De acordo com Alcântara (2004), o amparo do idoso por sua família já é algo esperado, um dever moral arraigado na cultura brasileira. Entretanto, na opinião de Lopes (2007), é preocupante a percepção idealizada com relação à proteção e ao cuidado familiar, presentes na legislação e nos valores sociais atuais, uma vez que as taxas cada vez mais baixas de fertilidade têm transformado as famílias. A tendência é que a próxima geração de idosos apresente um número significativo de indivíduos que não terá filhos, ou seja, ao passo que aumenta o número de idosos, o número de cuidadores tende a diminuir (CAMARANO, 2007; 2006).

À medida que a família se torna indisponível para exercer o papel de cuidadora de seus idosos, o mercado privado e o Estado têm de dividir com a família a responsabilidade no cuidado com os longevos, ampliando seu escopo de atuação, principalmente em casos de atendimento não adequado por parte dos familiares ou de inexistência de familiares próximos (CAMARANO, 2007). Neste contexto, cabe à sociedade e ao Estado adaptar seus espaços sociais para abrigar esse grupo específico (LOPES, 2007). Uma das alternativas para o cuidado não familiar são as instituições asilares renomeadas, no Brasil, para Instituições de Longa Permanência para Idosos (CAMARANO, 2008; CAMARANO *et al.*, 2010), apresentadas no item a seguir.

2.2.1 Origem, definição e função das ILPIs

Segundo Camarano *et al.* (2011; 2010), no Brasil, não há consenso sobre o que seja uma Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI). Sua origem está ligada aos asilos, modalidade mais antiga de atendimento ao idoso fora do convívio familiar (CHRISTOPHE, CAMARANO, 2010), que, no entendimento de Herédia,

Corteletti e Casara (2010a), são instituições totais, criadas para cuidar de pessoas incapazes, dependentes, velhas e sem condições de decisão, ou seja, pessoas que não possuem autonomia nem independência.

Originalmente, essas instituições eram dirigidas à população carente, com necessidade de abrigo. Hoje ainda, muitas instituições brasileiras se autodenominam abrigos, enquanto outras, na tentativa de reproduzir aos residentes um espaço de reprodução da vida familiar ou de suavizar o rótulo discriminatório, se autodenominam lares, casas, recantos, sociedades, comunidades, entre outros (ALCÂNTARA, 2004; CAMARANO *et al.*, 2010; DEBERT, 1999; NOVAES, 1997). Na legislação federal e na literatura pertinente encontram-se referências a ILPIs, casas de repouso e asilos como sinônimos. A maioria das instituições por sua vez, não se autodenomina ILPI (CAMARANO *et al.*, 2010).

Os serviços de assistência social, oferecidos inicialmente pelos asilos, deixaram de ser suficientes no contexto de envelhecimento populacional e aumento no número de pessoas com redução da capacidade física, cognitiva e mental que passou a requerer serviços de assistência à saúde. Na tentativa de definir essas instituições com função híbrida, a Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia (SBGG) adaptou o termo utilizado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), *Long Term Care Institution*, e adotou a denominação Instituição de Longa Permanência para Idoso (CAMARANO *et al.*, 2011; 2010).

A associação das ILPIs às instituições de saúde é comumente encontrada devido aos serviços de saúde serem os principais ofertados pelas ILPIs brasileiras. Entretanto, estas instituições não são apenas voltadas para o atendimento clínico e terapêutico, pois os residentes recebem além da assistência à saúde, moradia, alimentação, vestuário, entre outros (CAMARANO *et al.*, 2010), desta forma, compõem não apenas a rede de assistência à saúde, mas também, a de habitação.

Para Herédia, Corteletti e Casara (2010a) as instituições asilares caracterizam-se, por um lado, como uma comunidade que reside sob o mesmo teto e utiliza os mesmos espaços físicos e, por outro lado, como uma organização formal, funcionalmente estruturada, com hierarquias definidas pela divisão de trabalho interno. Mesmo quando apresentam diferentes denominações, essas instituições

possuem a função de propiciar hospedagem permanente, assistência à saúde (de forma direta ou indireta) e, em menor grau, atividades de ocupação e lazer.

Conforme definição da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA²⁴ - as instituições de longa permanência para idosos são instituições governamentais ou não governamentais, de caráter residencial, destinadas a domicílio coletivo de pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, com ou sem suporte familiar, em condição de liberdade, dignidade e cidadania.

As instituições de longa permanência constituem uma das modalidades²⁵ de cuidado de longa duração dirigida a idosos com algum grau de dificuldade para a realização das atividades cotidianas, sem renda e/ou aqueles cuja família não possui recursos (financeiros, físicos ou emocionais) para a prestação dos cuidados necessários (CAMARANO; MELLO, 2010). De forma resumida, Camarano *et al.* (2010, p. 211) define as instituições de longa permanência como residências coletivas para idosos, administradas por um não idoso, que, além da moradia, oferecem algum tipo de cuidado. Todavia, a afirmação de que a administração das ILPIs é realizada por não idosos não representa uma realidade absoluta no contexto brasileiro onde, em muitos casos, os indivíduos idosos, afastados do mercado formal de trabalho, utilizam esta etapa da vida para a realização de projetos como empreender na abertura de um negócio próprio, e nada impede que seja uma instituição asilar.

O Brasil conta com poucas pesquisas sobre as instituições de longa permanência para idosos (CAMARANO *et al.*, 2010). Até o ano de 2006, o número real de instituições existentes no país e o número de idosos em condição de institucionalização não eram conhecidos (CAMARANO, 2006). Por esta razão, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA – realizou, entre os anos de 2007 e 2009, uma pesquisa de âmbito nacional com o objetivo de mapear as instituições

²⁴ RDC/ANVISA n° 283/2005.

²⁵ Sobre as modalidades de atendimento a idosos ver as Portarias n° 2.8547/2000 e 2.874/2000 da Secretaria de Estado da Assistência Social (SEAS).

de longa permanência para idosos e retratá-las em suas diferentes dimensões²⁶. Os principais resultados obtidos com a pesquisa do IPEA são apresentados no próximo item.

2.2.2 As ILPIs no Brasil

O levantamento nacional de caráter censitário realizado pelo IPEA, no período de 2007 a 2009, localizou 3.548 instituições de longa permanência para idosos no território nacional. Conforme apresentado na Tabela 5, a análise da distribuição das ILPIs pelas regiões brasileiras destaca uma concentração na região Sudeste, aproximadamente dois terços do número total, sendo que no estado de São Paulo, que apresenta a maior proporção da população idosa brasileira, foram identificadas 34,3% das instituições (CAMARANO *et al.*, 2010).

Tabela 5 - NÚMERO DE ILPIs IDENTIFICADAS POR REGIÃO NO BRASIL

REGIÃO	ILPI'S IDENTIFICADAS	ILPI'S IDENTIFICADAS (%)
Norte	49	1,39
Nordeste	302	8,51
Sudeste	2.255	63,56
Sul	693	19,53
Centro-Oeste	249	7,01
Brasil	3.548	100

Fonte: CAMARANO *et al.*, 2010.

Do total de municípios brasileiros, apenas 29,9% estão cobertos com instituições de longa permanência para idosos. Das 3.548 instituições, a maioria é de natureza filantrópica, 65,2%, incluindo as religiosas e leigas. As instituições privadas

²⁶ Os resultados da pesquisa foram divulgados no livro organizado por Ana Amélia Camarano - **Cuidados de longa duração para a população idosa: um novo risco social a ser assumido?** Rio de Janeiro: IPEA, 2010.

correspondem a 28,2% e apenas 6,6% das ILPIs brasileiras são públicas ou mistas (CAMARANO *et al.*, 2011; 2010)²⁷.

Em relação ao porte, as instituições brasileiras abrigam em média 30 idosos. As ILPIs consideradas pequenas, que abrigam menos de 20 residentes, representam 38% do total. No outro extremo, têm-se as ILPIs consideradas grandes, com 50 residentes ou mais. Estas representam 15% do total (CAMARANO *et al.*, 2010).

A caracterização da infraestrutura física considera como indicador a disponibilidade de outros espaços além dos quartos. Mais de 90% das ILPIs brasileiras possuem refeitório, jardim/pátio/quintal e sala de televisão/vídeo. Estes espaços tem a importante função de integração dos residentes, pois permitem que as atividades ligadas à refeição, ao lazer e ao descanso sejam realizadas em conjunto. Aproximadamente 50% das instituições possuem capela ecumênica e 15% dispõe de biblioteca ou sala de leitura²⁸ (CAMARANO *et al.*, 2010).

Quanto aos serviços, apesar de instituições de longa permanência não serem instituições de saúde, Camarano *et al.* (2010) aponta que os serviços de saúde são os principais oferecidos dentro das instituições brasileiras, sendo os serviços médicos e os de fisioterapia os mais citados. A pesquisa do IPEA identificou que o gasto médio mensal de uma ILPI brasileira corresponde a R\$744,10 (setecentos e quarenta e quatro reais e dez centavos) por residente. As instituições vivem principalmente da renda de seus moradores (até 70% do valor total do benefício previdenciário ou de assistência social²⁹ percebido pelo idoso, conforme Estatuto do Idoso). Além desse aporte podem receber financiamento público (principalmente as

²⁷ Considerando que estes dados referem-se apenas às instituições em funcionamento no momento da pesquisa (2007-2009), é possível que muitas principalmente as de natureza privada, tenham sido abertas e que outras tenham encerrado suas atividades ao longo do período (CAMARANO, 2010).

²⁸ Estes dados correspondem às instituições brasileiras participantes da pesquisa (92,8% do total de ILPIs identificadas).

²⁹ Amparo Assistencial ao Idoso ou Deficiente (LOAS) – corresponde ao benefício no valor de um salário-mínimo, concedido para a pessoa com mais de 65 anos de idade, independente do sexo, que não exerça atividade remunerada e também às crianças (zero a doze anos de idade) e adolescentes (entre doze e dezoito anos de idade) portadores de deficiência incapacitante para a vida independente, bem como aos abrigados em Instituições Públicas e Privadas no âmbito nacional, que comprove carência econômica para prover a própria subsistência. Mais informações estão disponíveis em: <http://www.previdencia.gov.br/conteudoDinamico.php?id=665>.

filantrópicas e públicas) e doações da comunidade externa (CAMARANO, *et al.*, 2010).

Camarano (2008) constatou ainda que a região Sul segue a mesma tendência nacional, pois o número de residentes em instituições de longa permanência na região corresponde a 0,7% da população idosa, em torno de 16,2 mil pessoas.

2.2.3 Dados gerais sobre as IPLIs no Rio Grande do Sul

A pesquisa realizada pelo IPEA e coordenada por CAMARANO (2008) identificou 693 instituições de longa permanência para idosos na região Sul³⁰, sendo aproximadamente a metade localizada no estado do Rio Grande do Sul. A maioria das instituições encontradas no Rio Grande do Sul é de natureza privada com fins lucrativos.

O Rio Grande do Sul é formado por 496 municípios, mas a maior parte da população gaúcha se concentra na região metropolitana (RM) de Porto Alegre. Esse mesmo padrão de concentração populacional se reflete na localização geográfica das ILPIs, pois foram encontradas 346 instituições distribuídas em 105 municípios. Em aproximadamente 79% dos municípios não foram encontradas instituições de atendimento ao idoso (CAMARANO, 2008).

A maioria das instituições de longa permanência encontradas está localizada na capital do estado, Porto Alegre, sendo que a cidade conta com 129 instituições, seguida pelos municípios de Canoas (11), São Leopoldo (10) e Cachoeirinha, Montenegro e Novo Hamburgo (8 em cada um)³¹.

³⁰ Os resultados da pesquisa em relação à Região Sul estão disponíveis em:
http://www.prsp.mpf.gov.br/prdc/area-de-atuacao/dpesidt/Livro_CaractdasInstituicoesRegiao_Sul.pdf

³¹ Considerando que estes dados foram apresentados no ano de 2008, é possível que tenham sofrido alteração nos últimos anos. Entretanto, acredita-se que os mesmos ainda possam ser utilizados em termos de referência.

Como se verificou nos itens anteriores, no Brasil, a institucionalização de idosos ainda não é uma prática comum. Segundo Camarano *et al.* (2008), os seguintes fatores explicam o baixo índice de idosos residentes em ILPIs: a pouca oferta de instituições, os custos elevados (em casos de instituições privadas), a preferência dos idosos em permanecer com suas famílias e os preconceitos e estereótipos associados as ILPIs.

2.2.4 Preconceitos associados às ILPIs

Apesar de constituírem a modalidade de cuidado mais comum ao idoso dependente fora do âmbito familiar, em todo o mundo (CHRISTOPHE; CAMARANO, 2010), as instituições asilares têm sido vistas com preconceito e resistência por parte da sociedade que as associam a depósito de velhos, lugar de exclusão, dominação e isolamento social, ou ainda, lugar para morrer (NOVAES, 2003³² citado por CAMARANO *et al.*, 2010).

De acordo com Alcântara (2004), Camarano (2007) e Christophe e Camarano (2010), parte do preconceito pode ser justificado pela história da institucionalização da velhice que começou como uma prática assistencialista. “A institucionalização era resultado da pobreza individual e familiar e o termo asilo cristalizou-se como sinônimo de instituição para idosos pobres” (CHRISTOPHE; CAMARANO, 2010, p. 150).

No Brasil, no século XX, as instituições filantrópicas destinadas a prestar cuidados a velhos, visava atender a velhice desamparada, ou seja, a população pobre e sem vínculos familiares. Entretanto, sob o rótulo de velhice institucionalizada encontravam-se outras categorias como os moribundos, os indigentes, os pobres, os inválidos abandonados, os solitários, os doentes, os alcoólatras e outros desvalidos (ALCÂNTARA, 2004). Mesmo com a posterior definição das categorias sociais e a ordenação dos espaços institucionais: crianças em orfanatos, loucos em hospícios e

³² NOVAES, R. H. L. **Os asilos de idosos no estado do Rio de Janeiro** – repercussões da (não) integralidade no cuidado e na atenção à saúde dos idosos. Dissertação (Mestrado) – Universidade do estado do Rio de Janeiro (UERJ)/ Instituto de Medicina Social, Rio de Janeiro, 2003.

velhos em asilos, a ideia de que todas as instituições asilares são hostis e que continuam sendo depósitos de velhos se mantém (ALCÂNTARA, 2004).

A comum associação entre as instituições de longa permanência e as instituições totais (GOFFMAN, 2003) também apresentam uma barreira à institucionalização de idosos (CAMARANO *et al.*, 2010), uma vez que as instituições totais correspondem às organizações que englobam trabalho e moradia e reúnem grupos de pessoas nas mesmas condições, que por alguma razão específica devem permanecer afastadas da sociedade por um período significativo de tempo (GOFFMAN, 2003; MOTTA, 1990).

As instituições totais podem ser classificadas em pelo menos cinco grupos, sendo o primeiro formado por instituições criadas com a finalidade de tratar pessoas incapazes e inofensivas, como casas para cegos, orfanatos, asilos, entre outros. O segundo grupo é constituído por locais estabelecidos para tratar de pessoas incapazes de cuidar de si mesmas, mas que apresentam ameaça não intencional a terceiros como os sanatórios para tuberculosos, hospitais para doentes mentais e leprosários. O terceiro grupo de instituições totais objetiva proteger a comunidade contra perigos intencionais e corresponde às prisões de modo geral. O quarto refere-se às instituições voltadas para a realização de trabalhos específicos como quartéis, navios, colégios internos, campos de trabalho, entre outros. Por fim, têm-se as instituições que objetivam o intencional isolamento, servindo como uma espécie de 'refúgio do mundo' (GOFFMAN, 2003). Estes são normalmente locais de instrução para religiosos como abadias, mosteiros, conventos, entre outros (GOFFMAN, 2003; MOTTA, 1990).

Goffman (2003) e Motta (1990) apresentam as principais características das instituições totais, onde todos os aspectos de vida do indivíduo desenvolvem-se no mesmo local, sob a autoridade de uma única pessoa, ou seja, o interno perde o direito de ir e vir e o controle sobre si mesmo, tendo que obedecer a regras, mesmo que desconhecendo de onde ou de quem elas se originam; os indivíduos (internos) são tratados de maneira igualitária, comandados a agir sempre juntos e da mesma forma. Neste caso, desconsideram-se as preferências e a personalidade de cada um que passa a ser tratado mais como um número que como uma pessoa; todas as atividades e o tempo destinado a cada uma são rigorosamente controlados por

funcionários que seguem regras pré-determinadas seguindo um plano racional desenvolvido com a finalidade de atingir de forma eficiente os objetivos aos quais a instituição se propõe.

Os usuários, como podem ser chamadas as pessoas internadas nas instituições totais, levam uma vida de isolamento formalmente administrada por terceiros (GOFFMAN, 2003; MOTTA, 1990). Herédia, Corteletti e Casara (2010a) reforçam essa associação entre ILPIs e instituições totais ao afirmar que ao idoso institucionalizado falta a mobilidade social. O isolamento decorrente da própria institucionalização priva este idoso de suas funções familiares e sociais, uma vez que o contato com o mundo externo torna-se limitado.

Em conformidade com esta ideia, Camarano (2007) afirma que o ingresso em uma instituição significa para o idoso a ruptura nos vínculos afetivos com uma comunidade e a adoção de outra. Neste novo contexto, o idoso se vê obrigado a aceitar normas, regulamentos, rotinas preestabelecidas e adaptar-se. Essa mudança acarreta perdas nos laços diretos com seu contexto histórico, suas referências pessoais e suas relações familiares (CAMARANO, 2007).

O processo de institucionalização leva o idoso a substituir suas representações sociais por novas caracterizadas pela exclusão do processo produtivo, pela perda familiar, pelo rompimento dos vínculos afetivos e pelo isolamento social. A condição de idoso institucionalizado o leva a assumir papéis sociais definidos pela instituição ou por seus representantes. As representações sociais e os sentimentos que o idoso tinha a respeito de si próprio são deixados de lado, sendo o seu *eu* descaracterizado (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010a), com implicações na identidade do sujeito. Ferreira, Cunha e Menut (2008) acreditam que os idosos que são abandonados por suas famílias em instituições asilares tem a sensação de abandono aumentada e, conseqüentemente, antecipam o envelhecimento psicológico e social.

Nas instituições asilares o sujeito institucionalizado vive em espaço fechado, realiza as mesmas atividades no mesmo horário e com o mesmo grupo de pessoas, atende às exigências da instituição e não às pessoais, as vivências externas são restritas. O atendimento não é individualizado e o idoso depende das condições que

o local oferece. Essas condições determinam as formas de relação social que são estabelecidas entre os idosos e entre eles e a organização (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010a).

De acordo com Debert (1999), a associação de asilo para idosos com o modelo de instituição total proposto por Goffman (2003) é quase direta. Entretanto, com base em evidências empíricas, Camarano *et al.* (2010) destaca que esta associação não se confirma em sua plenitude. O primeiro ponto está relacionado ao grau de totalidade das ILPIs que estão diretamente ligadas ao grau de dependência dos residentes. Os idosos dependentes ou acamados, como também podem ser intitulados, têm sua vida totalmente administrada pela instituição, da mesma forma que isso ocorreria se estivesse no âmbito familiar. Neste caso, a administração da vida por terceiros se deve à condição de dependência, de falta de autonomia e não por residir em uma ILPI.

Em relação à rotina, Christophe e Camarano (2010) justificam que, a existência de refeições e outras atividades em horários determinados, se deve à natureza do trabalho desenvolvido, que consiste em cuidar coletivamente de pessoas com características semelhantes, sendo inviável o oferecimento de refeições e demais atividades em horários de preferência de cada usuário.

Christophe e Camarano (2010) e Debert (1999) assumem a posição de que é preciso relativizar a questão da ruptura dos laços sociais do residente em ILPI, pois o envelhecimento traz como consequência a redução dos papéis sociais para todos os indivíduos e a retirada da vida social nos casos de idosos acamados ou demenciados, independente de seu lugar de moradia (CAMARANO; SCHARFSTEIN, 2010). Além disso, como afirma Debert (1999), o idoso que mora com a família nem sempre está isento do sentimento de solidão e do desprezo.

Em pesquisa realizada com idosos e familiares em cinco instituições de longa permanência no Rio de Janeiro³³, verificou-se que alguns dos motivos alegados para a institucionalização foram: a ausência de família e a necessidade de contatos sociais, ou seja, a busca por novos laços sociais (CHRISTOPHE; CAMARANO,

³³ CAMARANO; SCHARFSTEIN (2010).

2010). Cabe destacar que, a depender da relação estabelecida entre os membros, os vínculos familiares podem ser mantidos após a mudança do idoso para uma ILPI, pois a família tem condições, inclusive, de monitorar o atendimento prestado pelas instituições (CAMARANO; SCHARFSTEIN, 2010).

Os preconceitos ligados às ILPIs, em relação a sua origem (associada à pobreza e ao abandono) e à semelhança com algumas características encontradas em instituições totais, são complementados com: o medo da morte e da finitude, uma vez que estas instituições são destinadas a pessoas que estão vivendo a última fase da vida, com suas perdas e doenças, à espera da morte; as denúncias de violência praticadas nas instituições e veiculadas na mídia (LOPES, 2007), como o caso da Clínica Santa Genoveva, no Rio de Janeiro, onde morreram 156 idosos, entre os meses de janeiro e maio de 1996 (GUERRA *et al.*, 2000); às condições precárias e a baixa qualidade dos serviços prestados por algumas instituições (ALCÂNTARA, 2004; CHRISTOPHE; CAMARANO, 2010; FERREIRA, CUNHA; MENUT, 2008).

Em conformidade com esta ideia, a pesquisa “Idosos no Brasil: vivências, desafios e perspectivas na terceira idade”, revelou que dentre os principais motivos para a recusa à institucionalização estão: a ruptura dos vínculos afetivos (principalmente, os familiares) e a falta de tratamento adequado aos idosos (referência a maus-tratos) (CAMARANO, 2007). A falta de autonomia dos residentes, que perderiam o controle de suas vidas ao serem institucionalizados, também foi um dos fatores citados (CAMARANO, 2007).

No Brasil, a atitude de recorrer à institucionalização é polêmica e carregada de preconceito. Os familiares que decidem pela mudança do idoso para uma residência asilar, devido ao forte valor cultural que responsabiliza a família por este cuidado, comumente enfrentam um intenso sentimento de culpa, remorso e medo de enfrentar a reprovação da opinião pública, o que só faz aumentar as dificuldades dessa nova realidade (ALCÂNTARA, 2004; CAMARANO, 2007; 2006; CAMARANO; SCHARFSTEIN, 2010). O sentimento de culpa está relacionado não apenas à imagem negativa que se tem das instituições de longa permanência e à associação da institucionalização ao abandono do idoso, mas, também, à reação de amigos e

parentes que, em sua maioria, reprovam a decisão pela institucionalização, mesmo que não o façam abertamente.

Do ponto de vista do imaginário brasileiro, a institucionalização, como a própria palavra indica, carrega uma marca estigmatizante. Pensa-se logo em abandono e desamparo, em segregação, em depósito de velhos, como até pode ser a realidade de algumas instituições (CAMARANO; SCHARFSTEIN, 2010, p. 167).

A partir deste contexto, verifica-se com o idoso o mesmo que ocorria com as crianças, pois deixá-las na creche gerava sentimento de culpa por parte das mães que precisavam trabalhar fora. Isso já está mais ou menos elaborado e agora o mesmo dilema se volta para com os idosos.

Para Christophe e Camarano (2010), a forma de cuidado asilar pode apresentar vantagens e desvantagens a depender das necessidades de cada idoso e da disponibilidade de cuidado por parte da família. Para os indivíduos que não tem família e para os que enfrentaram conflitos familiares, a institucionalização pode representar uma alternativa de amparo, proteção e segurança. Além de uma oportunidade para que se criem novos vínculos sociais³⁴. Neste contexto, Alcântara (2004) destaca que não se pode generalizar definindo todas as instituições asilares como ambientes hostis e impessoais, pois a experiência institucional pode revelar um espaço de sociabilidade bem sucedido.

Na opinião de Clós (2010), pensar na realidade cotidiana de idosos institucionalizados remete a uma reflexão sobre a rotina diária nas ILPIs, sobre a forma como os idosos enfrentam o processo de adaptação, sobre as relações sociais que se estabelecem e sobre a apropriação deste espaço. Compartilhando este olhar e ao se considerar as instituições de longa permanência como campo ainda não explorado pela Administração, pode-se complementar que há uma necessidade latente de conhecimento e reflexão sobre a forma como os profissionais são geridos e preparados, pois tais questões afetam diretamente os serviços oferecidos nessas instituições e, por conseguinte, aos idosos.

³⁴ O estudo etnográfico realizado por GRAEFF (2007) no Asilo Padre Cacique (RS) retrata a possibilidade de ressocialização de um idoso institucionalizado com os demais moradores, funcionários e voluntários de uma ILPI.

Tomando por base o item 4.6.3 da Resolução n° 283 da ANVISA³⁵, que determina que as ILPIs são responsáveis por buscar o aprimoramento técnico de seus funcionários por meio de atividades de educação permanente na área de gerontologia, e a declaração de Stucchi (1998), quando afirma que não basta buscar no mercado de trabalho os profissionais mais competentes, mas que as organizações devem garantir o aprendizado e a qualificação de seus funcionários de forma que tenham sua formação aperfeiçoada, a próxima seção trata sobre os processos de Gestão de Pessoas, mais especificamente os processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas, foco deste estudo.

2.3 GESTÃO DE PESSOAS

2.3.1 Breve contextualização sobre modelos de Gestão de Pessoas

Seja em maior ou menor grau, todas as organizações dependem do desempenho de seus funcionários para o seu sucesso, pois o capital humano constitui o seu mais evidente diferencial competitivo (FISCHER, 2002; GIL, 2008a). Esta é a razão pela qual se desenvolvem e organizam os modelos de gestão de pessoas que correspondem à forma como uma organização gerencia e orienta o comportamento humano no trabalho, sendo uma de suas principais funções o reforço e a reprodução de pressupostos presentes na cultura organizacional (FISCHER, 2002).

Um modelo de gestão de pessoas é composto formalmente por princípios, políticas e processos que interferem nas relações humanas existentes nas organizações (FISCHER, 2002). Entretanto, considerando-se que, o comportamento organizacional não é resultado direto de um processo de gestão, mas sim o produto das relações pessoais, interpessoais e sociais que ocorrem na organização, tudo aquilo que de alguma maneira interfere nas relações organizacionais pode ser

³⁵ RDC/ANVISA n° 283/2005.

considerado, segundo Fischer (2002), um componente do modelo de gestão de pessoas.

Tais modelos são determinados por fatores internos e externos ao contexto organizacional. Dentre os fatores internos, Fischer (2002) destaca: o produto ou o serviço oferecido; a tecnologia adotada; a estratégia de organização do trabalho; a cultura; a estrutura organizacional. Quanto aos fatores externos destacam-se: a cultura de trabalho da sociedade onde a organização está inserida; a legislação trabalhista; o papel do Estado. Logo, podem ser encontrados diferentes modelos de acordo com os diferentes contextos históricos ou setoriais (FISCHER, 2002).

Os princípios correspondem às orientações de valor e as principais crenças que definem o modelo e são adotadas pela organização (FISCHER, 2002). As políticas são responsáveis pelo estabelecimento de diretrizes de atuação que visam atingir objetivos de médio e de longo prazo para as relações organizacionais (FISCHER, 2002).

Os processos, por sua vez, se referem aos elementos mais visíveis do modelo, pois são cursos de ação determinados previamente, que não ultrapassam os limites dos princípios de gestão e visam atingir os objetivos traçados, orientados por políticas específicas (FISCHER, 2002). Estes componentes são ainda complementados pelo estilo de gestão dos gerentes diretos das equipes de trabalho, ou seja, a forma de atuação dos gestores ao estabelecer limites ou estimular padrões de comportamento (FISCHER, 2002).

A efetividade da área de gestão de pessoas está diretamente relacionada à clareza por parte da instituição sobre o que se espera das pessoas. Tal clareza, segundo Dutra (2002), resultará em maior efetividade em aspectos como: planejamento e dimensionamento do quadro e da massa salarial da organização; definição das necessidades e das políticas de movimentação de pessoas; posicionamento em relação ao mercado de trabalho; políticas e práticas salariais; desenho e gestão de carreiras; processos de avaliação e orientação de pessoas; definição das ações e sistema de gestão do desenvolvimento da organização e das pessoas.

De acordo com Dutra (2002), a gestão de pessoas consiste em um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação entre as expectativas da organização e das pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo. Trata-se ainda de um sistema inserido em um sistema maior (a organização) com o qual interage. Vista como um sistema, a gestão de pessoas é constituída por processos que interagem entre si modificando o todo (DUTRA, 2002). Por este motivo, faz-se necessário investigar e compreender os processos de Gestão de Pessoas desenvolvidos nas instituições de longa permanência para idosos, pois eles têm impacto direto na estrutura desse tipo de organização.

2.3.2 Processos de Gestão de Pessoas

O termo 'processo', emprestado da Biologia, significa a transição ou uma série de transições de determinada condição para outra. Ao se adaptar o termo para a Sociologia tem-se a ideia de interação entre indivíduos diferentes associados à ideia de movimento, fluxo e mudança (DUTRA, 2002). Logo, os processos de gestão representam interações entre organização e indivíduos com um objetivo e dentro de parâmetros previamente definidos (DUTRA, 2002).

O foco em processos de gestão de pessoas significa o entendimento de que um processo não constitui uma simples ferramenta, mas sim um dos mais importantes aspectos do modelo de gestão de pessoas. Isso porque os processos transmitem aos indivíduos mensagens sobre os objetivos da organização, sua visão e preocupação em relação aos funcionários (DUTRA, 2002).

Os processos de gestão de pessoas podem ser classificados, em função de sua natureza, em: movimentação, desenvolvimento e valorização. Entretanto, cabe ressaltar que esta classificação não atribui um caráter estanque aos processos, uma vez que eles influenciam-se mutuamente (DUTRA, 2002).

Os processos de movimentação tem por objetivo oferecer suporte a toda ação de movimento do indivíduo que estabelece alguma relação com a organização independentemente de seu vínculo empregatício. Esta categoria compreende as

práticas de: captação; internalização; transferências e promoções; expatriação; recolocação (DUTRA, 2002).

O processo de desenvolvimento visa o estímulo e a criação de condições para o desenvolvimento das pessoas e da organização. As práticas encontradas nesta categoria são: capacitação; carreira; desempenho (DUTRA, 2002). Por fim, a categoria de valorização objetiva estabelecer parâmetros e procedimentos que possibilitem a distinção e a valorização das pessoas que possuem relação com a organização. Nesta categoria estão enquadradas as práticas de: remuneração; premiação; serviços e facilidades (DUTRA, 2002).

Na opinião de Dutra (2002), os processos de gestão de pessoas não devem ser observados como subsistemas ou funções, ao contrário, devem ser vistos como um todo monolítico que busca garantir a conciliação dos interesses pessoais e institucionais. Nas próximas seções serão detalhadas as práticas de movimentação e desenvolvimento, objetos de interesse deste estudo.

2.3.3 Processo de movimentação

Como apresentado anteriormente, o processo de movimentação de pessoas oferece suporte a toda ação de movimento do indivíduo que estabelece alguma relação com a organização independentemente de seu vínculo empregatício. Esse movimento é de natureza física e ocorre em diferentes situações como: mudança de local de trabalho, de posição profissional, de instituição ou de vínculo empregatício (DUTRA, 2002).

Sob a perspectiva institucional, a movimentação pode ser associada a fatores como: planejamento de pessoal; atração de pessoal; socialização; reposicionamento (transferências, promoções, expatriações, entre outros); recolocação. Sob a perspectiva dos indivíduos, os fatores são: inserção no mercado de trabalho; busca de melhores oportunidades; retirada do mercado de trabalho (DUTRA, 2002).

Dutra (2002) desmembra o processo de movimentação em categorias que são classificadas em função de sua natureza, conforme apresentado no quadro a seguir:

CATEGORIA	AÇÕES
Captação	Busca e seleção de indivíduos para trabalhar na instituição, independente do vínculo contratual.
Internalização	Ações que permitam a atuação dos indivíduos na instituição como: socialização na cultura organizacional, suporte para adaptação ao trabalho, entre outros.
Transferência	Movimentação dos indivíduos no interior da empresa, com mudança de atividades e/ou local de trabalho.
Expatriação	Transferência de indivíduos, por período determinado ou indeterminado, para país diferente daquele no qual o contrato de trabalho foi originalmente estabelecido.
Recolocação	Movimentação para fora da empresa, encerramento da relação de trabalho.

Quadro 1 – Categorias do processo de movimentação

Fonte: Adaptado de Dutra (2002)

Algumas questões são fundamentais para o processo de movimentação como: conhecimento do mercado de trabalho em suas oportunidades e ameaças; imagem institucional positiva que facilita o processo de captação; planejamento em longo prazo do quadro de pessoal, tanto em termos quantitativos quanto qualitativos (DUTRA, 2002).

A captação de pessoas corresponde a toda e qualquer ação institucional que visa encontrar e estabelecer uma relação de trabalho com indivíduos capazes de atender as necessidades presentes e futuras da organização (DUTRA, 2002). Trata-se de um processo que inicia na definição e caracterização de uma necessidade organizacional até o estabelecimento da relação de trabalho (DUTRA, 2002). Autores como Araujo (2006), Bohlander; Snell; Sherman (2003), Gil (2008a) e

Marras (2000) abordam a categoria de captação como duas ações que devem ser trabalhadas separadamente: o recrutamento (processo de localizar e atrair candidatos potencialmente qualificados a disputar vagas existentes ou previstas) e a seleção (processo de escolha de indivíduos cuja qualificação atenda aos requisitos do cargo e as necessidades organizacionais) (ARAUJO, 2006; BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003; GIL, 2008a; MARRAS, 2000).

Na opinião de Dutra (2002), tratar as ações de recrutamento e seleção separadamente restringe a compreensão do processo, pelos seguintes fatores: encara o processo apenas no sentido da empresa para as pessoas; vê o mercado de trabalho como provedor e não como espaço de trocas; privilegia e relação com o mercado externo; concentra a atenção nas necessidades presentes e quase nunca nas futuras.

A captação de pessoas parte do pressuposto que a organização tem conhecimento sobre suas necessidades a respeito do: perfil profissional desejado (conhecimentos, habilidades e experiência requeridos); perfil comportamental; entregas desejadas (tanto no presente quanto no futuro); condições de trabalho; condições de desenvolvimento (investimentos em capacitação); condições contratuais (DUTRA, 2002).

A busca por profissionais para atuar na organização pode partir de diversas fontes de captação, sendo as mais comuns: a) as indicações (meio considerado mais econômico e mais rápido); b) os anúncios (por meio de tabuleta em frente à empresa, jornais ou revistas, entre outros); c) agentes especializados em captação (ligados a programas de governo, organizações sem fins lucrativos ou empresas privadas); d) instituições educacionais (fonte de candidatos com treinamento formal); e) candidatos e currículos espontâneos e formação banco de dados (que necessita de constante atualização para ser realmente efetivo); f) internet (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003; DUTRA, 2002; GIL, 2008a; MARRAS, 2000).

A segunda categoria do processo de movimentação, apresentada por Dutra (2002) é a internalização de pessoas, processo que inicia pela imagem da organização no mercado de trabalho ou no primeiro contato com o indivíduo. Nesta categoria encontra-se inserido o processo de socialização do indivíduo no ambiente

de trabalho, quando são apresentados os padrões culturais e políticos da organização (DUTRA, 2002).

A internalização pode ser compreendida como um conjunto de atividades que objetivam a construção de uma relação entre organização e indivíduo. Dutra (2002) acredita que se essa relação for bem construída o resultado será trabalho efetivo e entrega. As práticas de internalização mais comumente encontradas nas organizações são: a) integração (ações que buscam aclimatar o indivíduo ao ambiente de trabalho, informar sobre a organização, estabelecer ligações, oferecer orientações sobre normas e procedimentos importantes); b) orientação (ação que designa um profissional para orientar o novo funcionário nos contatos iniciais com a organização servindo de elo entre as expectativas pessoais e organizacionais); c) divulgação (ações que objetivam criar uma imagem positiva da organização no mercado de trabalho); d) negociação de expectativas (ações desenvolvidas durante os contatos preliminares com a organização) (DUTRA, 2002).

Apesar de entender que a relação entre a organização e os indivíduos deva ser uma preocupação constante, Dutra (2002) afirma que ela é normalmente trabalhada no início (recepção) e depois esquecida. Na opinião do autor, a organização deve preocupar-se com os seguintes pontos: a) dar continuidade ao contrato estabelecido durante o processo de captação; b) oferecer informações sobre a organização, funcionários, mercado e clientes; c) criar vínculos entre os funcionários para que os novos tenham referência; d) estabelecer um processo e acompanhamento do funcionário e de seu nível de satisfação; e) criar canais de comunicação para que o funcionário possa se manifestar em relação à empresa; f) manter a coerência entre o modelo de gestão de pessoas e o processo de internalização.

A categoria de transferência é constituída pelos movimentos internos à organização (mudança de área de atuação, carreira ou área geográfica), realizados a fim de atender tanto aos interesses pessoais quanto aos organizacionais como: ampliação do quadro funcional (que, em geral, oportuniza crescimento para os indivíduos); quadro adicional (reestruturação organizacional que visa suprir lacunas geradas por afastamentos em geral); mudanças geográficas (devido a novas

instalações, abertura de filiais ou solicitação das pessoas); mudança de carreira (quando ocorre alteração da área de atuação do indivíduo) (DUTRA, 2002).

O movimento de mudança geográfica, componente da transferência, limita-se a mudanças de cidade ou Estado. Quando a movimentação ultrapassa os limites do território nacional, ou seja, o funcionário é transferido para outros países, geralmente acompanhado pela família, trata-se de expatriação, quarta categoria apresentada por Dutra (2002).

Por envolver aspectos como: mudança para um país com idioma e cultura diferentes (o que exige não apenas adaptação, mas predisposição por parte do funcionário e da família); alteração de rotinas e construção de uma nova rede de relacionamentos; criação de infraestrutura; necessidade de acompanhamento por parte da organização em termos de adaptação do funcionário e da família; o processo de expatriação revela-se muito mais complexo que a transferência, além de muito dispendioso (DUTRA, 2002).

Por fim, a categoria de recolocação que, segundo Dutra (2002), corresponde a um movimento ainda não adotado pela maioria das organizações, visa recolocar pessoas no mercado, seja por uma necessidade pontual, específica de determinado funcionário ou mediante planejamento, no caso de empresas com alto índice de rotatividade como: *call-centers*, *fast food* e empresas aéreas. Entretanto, essas ações planejadas ainda são raras no mercado (DUTRA, 2002).

Dutra (2002) acredita que o processo de movimentação recebe pouca atenção por parte das organizações. Entretanto, segundo o autor, este quadro tende a se alterar com as mudanças no contexto de atuação das empresas e das pessoas, passando a ser encarado como um elemento crucial da estratégia de gestão de pessoas. Outro processo importante para as ILPIs é o processo de desenvolvimento, pois o acompanhamento das mudanças e descobertas de áreas ligadas à gerontologia e a constante atualização contribuem para a melhoria de desempenho dos funcionários e, conseqüentemente, nos serviços prestados pelas instituições.

2.3.4 Processo de desenvolvimento

A dinamicidade do ambiente organizacional requer das organizações o desenvolvimento de ações direcionadas a permanente capacitação de seus funcionários, a fim de torná-los mais eficazes no desenvolvimento de suas tarefas (GIL, 2008a). O desenvolvimento de pessoas é fundamental para a manutenção e/ou ampliação do diferencial competitivo das organizações que se veem, cada vez mais, pressionadas pelos ambientes externo e interno para investir no desenvolvimento de pessoas (DUTRA, 2002). Dutra (2002, p. 101) define o desenvolvimento da pessoa como “a capacidade para assumir atribuições e responsabilidades em níveis crescentes de complexidade”.

Por acreditar se tratar de componentes que dão direção e foco ao desenvolvimento, à relação entre o conceito de desenvolvimento e complexidade, Dutra (2002) acrescenta os conceitos de competência e carreira. Entende-se por competência a capacidade de entrega do indivíduo, ou seja, quando a pessoa é capaz de entregar e agregar valor para a organização, para si e para o meio em que vive (DUTRA, 2002). Já carreira corresponde a uma sequência de posições e trabalhos desenvolvidos por um indivíduo, de forma a conciliar os desenvolvimentos pessoal e organizacional (DUTRA, 2002).

Dutra (2002) afirma que, em função da natureza, ou seja, das entregas requeridas pela organização ou pelo mercado, as carreiras apresentam três categorias: operacionais, profissionais e gerenciais. As carreiras operacionais estão ligadas à atividade-fim da organização e exige o uso do corpo ou um alto grau de estruturação. Segundo o autor, essas carreiras normalmente se encerram nelas próprias. As carreiras profissionais estão relacionadas a atividades específicas que geralmente exigem dos indivíduos a formação técnica ou em nível superior. Por fim, as gerenciais estão ligadas às atividades de gestão organizacional. Considerando-se essas diferentes naturezas, a migração entre carreiras não é comum por resultar em muitas dificuldades tanto para a empresa quanto para o indivíduo. A mobilidade entre carreiras de mesma natureza ocorre de forma mais natural (DUTRA, 2002).

Os sistemas de gestão do desenvolvimento, baseados em competências, foram elaborados a partir do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes – CHA – variando, nos anos 1980, em função da complexidade. Nos anos 1990 iniciaram-se os questionamentos a respeito da mensuração do desenvolvimento com base no CHA, pois se constatou que a detenção desses conhecimentos, habilidades e atitudes não garantiam entrega e agregação de valor para a organização. Isso porque cada trabalhador, devido a sua individualidade e deficiências, articula e entrega de forma diferente aquilo que a organização espera (DUTRA, 2002).

As ações de desenvolvimento, na opinião de Dutra (2002), podem ser divididas em duas categorias, em função de sua natureza: formais e não formais. As ações de desenvolvimento formais são ações estruturadas por meio de conteúdos programáticos específicos, metodologias didáticas, instrutores, material bibliográfico, entre outros, como, por exemplo, cursos, ciclo de palestras, seminários, programas de cultura compartilhada e orientação. Já as ações de desenvolvimento não formais, correspondem a ações estruturadas a partir da atuação no próprio trabalho ou situações relacionadas à atuação do profissional. Essas ações envolvem em sua estruturação o profissional a ser desenvolvido, como, por exemplo, coordenação ou participação em projetos interdepartamentais, trabalhos filantrópicos, visitas, estágios, entre outros (DUTRA, 2002).

Dutra (2002) ressalta que a definição das ações de desenvolvimento deve ser baseada nas necessidades particulares de cada trabalhador e na premissa de auxiliá-lo a mobilizar seus pontos fortes para, conseqüentemente, desenvolver-se. O autor conceitua o desenvolvimento de pessoas como a habilidade em estruturar, motivar e preparar a equipe de trabalho para as demandas organizacionais, em médio e longo prazo. Envolve ainda, a capacidade de promoção de um clima interno favorável à participação e ao oferecimento de oportunidades concretas de desenvolvimento (DUTRA, 2002).

Alguns especialistas costumam tratar separadamente os processos de treinamento e desenvolvimento, considerando que o primeiro é mais orientado para questões relacionadas a desempenho no curto-prazo, ou seja, na posição atual do trabalhador e o segundo visando a ampliação das habilidades individuais para responsabilidades futuras (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003; GIL, 2008a;

MARRAS, 2000). Segundo Bohlander, Snell e Sherman (2003) os termos combinados – “treinamento e desenvolvimento” – indicam as atividades desenvolvidas nas organizações com o objetivo de aumentar a base de habilidades dos trabalhadores.

Na opinião de Gil (2008a), no atual contexto, necessita-se de processos que desenvolvam competências nos indivíduos, para que estes se tornem mais produtivos e inovadores, contribuindo para a organização. Por esta razão, ao se abordar os processos relacionados à capacitação de trabalhadores, o termo mais adequado seria “desenvolvimento de pessoas” (GIL, 2008a). Em conformidade com Gil (2008a), neste estudo são utilizados, principalmente, os termos “processo de desenvolvimento” e “capacitação”.

Partindo-se de uma visão sistêmica, o processo de desenvolvimento deve contribuir para o atingimento das metas da organização, causando o máximo de impacto no desempenho individual e organizacional. Para isso, é necessário atentar para quatro fases: a) avaliação ou diagnóstico das necessidades; b) planejamento da ação de capacitação; c) implementação; d) avaliação do programa (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003; GIL, 2008a).

No que tange ao levantamento das necessidades, deve-se partir de três níveis de análise: a) análise da empresa (que consiste no exame do ambiente, das estratégias e dos recursos organizacionais que são determinantes para a decisão de onde a ação deve ser aplicada); b) análise da tarefa (que envolve a revisão especificação e descrição de cargos a fim de identificar as tarefas pertinentes a determinado cargo e os conhecimentos, habilidades e atitudes necessário para o seu desempenho); c) análise dos recursos humanos (que define quais trabalhadores devem participar da ação de treinamento) (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003; GIL, 2008a).

O planejamento da ação de capacitação, de acordo com Bohlander, Snell e Sherman (2003), deve atentar para pelo menos quatro questões: a) objetivos instrucionais; b) prontidão e motivação do treinando; c) princípios de aprendizagem; d) características dos instrutores. A implementação da ação de capacitação trata-se da execução propriamente dita, onde se coloca em prática as definições da etapa de

planejamento e buscam-se as adaptações necessárias de acordo com as reações e expectativas dos participantes.

Por fim, a avaliação do programa pode utilizar-se de quatro critérios principais, apresentados por Bohlander, Snell e Sherman (2003) e Gil (2008a): a) reações dos participantes; b) aprendizado (avaliação dos conhecimentos adquiridos, por meio de testes aplicados antes e depois do programa); c) comportamento no cargo (aplicação efetiva dos princípios aprendidos); d) resultados (utilidade e retorno sobre o investimento para a organização).

Dentro do processo de desenvolvimento deve-se considerar o ‘treinamento de orientação’ (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003) ou ‘treinamento de ambientação ou integração’ (ARAUJO, 2006) que corresponde ao oferecimento de um processo formal de orientação, com vistas a familiarizar os novos funcionários com a organização, com seus cargos, com suas unidades e com o trabalho. Esta ação deve envolver, entre outros itens: apresentação à equipe de trabalho; esboço do treinamento; condições de trabalho (horários, períodos de pagamento, etc.); deveres do trabalho, padrões e critérios de avaliação; normas de segurança; propósito da organização e metas estratégicas (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003).

Dutra (2002) também aborda a prática de orientação, mas como parte integrante da ‘internalização’, categoria do processo de movimentação. Com se pode verificar, as ações envolvidas nos processos de gestão de pessoas não devem ser trabalhadas isoladamente, pois estes apresentam caráter complementar.

Ao serem pensados os processos de gestão de pessoas, não se pode deixar de considerar as representações sociais compartilhadas pelos funcionários, pois, de acordo com Novaes (1997), elas influenciam no atendimento organizacional e nas atitudes dos trabalhadores. A próxima seção é destinada à apresentação desta teoria.

2.4 TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

2.4.1 Contextualizando o universo das representações sociais

Os estudos sobre 'representações sociais' datam de 1961, quando o psicólogo francês Serge Moscovici, seu maior representante, influenciado pela sociologia de Émile Durkheim, mais especificamente pelo conceito de representações coletivas, buscou compreender fenômenos múltiplos, observados e estudados a partir de suas complexidades individuais e coletivas ou psicológicas e sociais (CAVEDON, 2003; FARR, 2011; MORAIS, *et al.*, 2008; SÊGA, 2000).

Na concepção de Durkheim, as representações coletivas são fruto de uma construção social e objeto de estudo da Sociologia. Moscovici, por sua vez, explora as representações individuais como aquelas internalizadas pelo sujeito (de domínio da Psicologia) (FARR, 2011).

Moscovici não concordava com essa separação, pois, em sua opinião, os seres humanos podem contemplar ao mesmo tempo as duas dimensões: social e individual, uma vez que estas se complementam mutuamente (CAVEDON, 2005; 2003). Para Moscovici, as representações sociais surgem da diversidade de ideias, da instabilidade do social, o que permite que se compreendam questões atinentes ao poder e às fontes de conflito de onde elas emergem (CAVEDON, 2005).

Foi a insuficiência dos conceitos da Psicologia Social e a limitação de seus objetos e paradigmas que levaram Moscovici a restabelecer o uso da noção de representação (FARR, 2011; JODELET, 2001). Moscovici buscava uma renovação da psicologia social em termos temáticos, teóricos e metodológicos, principalmente no que se refere à necessidade de considerar os comportamentos individuais e os fatos sociais em sua singularidade histórica (FRUTOS; CRUCIOL, 2008).

A denominação 'representações sociais' atesta que a atenção de Moscovici estava focada em explorar a variação e a diversidade de ideias coletivas nas

sociedades complexas, modernas, caracterizadas pelo pluralismo e pela rapidez das mudanças econômicas, políticas e culturais, uma vez que as 'representações coletivas' limitavam-se à dinâmica social menos intensa das sociedades primitivas, objeto de estudo de Durkheim (CAVEDON, 2003; FARR, 2011; MARQUES, 2011). Ao substituir representações coletivas por representações sociais, Moscovici modernizou a ciência social tornando a ciência mais adequada ao mundo moderno (FARR, 2001).

A teoria das representações sociais, conforme elabora Guareschi (2000), apresenta uma dimensão individual, pois necessita ser ancorada em sujeitos para que possa ser aceita como existente, e uma dimensão social, pois na medida em que perpassa uma sociedade, ela passa a existir em certo nível de generalização. Neste sentido, essa teoria busca superar diversas dicotomias, sendo a principal a estabelecida entre o individual e o social (CAVEDON, 2005; GUARESCHI, 2000).

As representações sociais têm sido pensadas como fruto do sociocultural, uma vez que estas esferas são interligadas por significados compartilhados (CAVEDON, 2003). A existência da subjetividade é reconhecida, mas esta só é construída e consolidada por meio das relações estabelecidas entre os diferentes atores sociais componentes de determinado grupo, pois é construída uma significação comum (CAVEDON, 2003). É por meio da ação dos indivíduos, agindo em um espaço comum a todos, que um grupo social desenvolve e sustenta saberes sobre si mesmo, ou seja, representações sociais (JOVCHELOVITCH, 2011).

Entretanto, o fato de a origem das representações sociais estar situada na interação social não significa que todos os indivíduos, integrantes de uma mesma sociedade, compartilhem da mesma visão. A diversidade das representações sociais pode ser identificada a partir da divisão da sociedade em comunidades ou grupos sociais menores e, também, por sua característica circular.

2.4.2 Origem, diversidade e circularidade das representações sociais

A origem das representações sociais, segundo Jovchelovitch (2011), situa-se nos processos de comunicação e nas práticas sociais, como o diálogo, o discurso, os rituais, os padrões de trabalho e produção, a arte e a cultura. Segundo Farr (2011), o objetivo de Moscovici era compreender como o processo de construção de teorias do senso comum se realiza, orientando-se pela necessidade de contextualizar o ser humano em interação social. Todas as interações humanas, sejam elas entre duas pessoas ou entre dois grupos, pressupõem representações que são interpretações da realidade, ou seja, a relação com o real é sempre mediada por categorias construídas histórica e subjetivamente, nunca é direta (MOSCOVICI, 2003; SPINK, 1993).

As representações sociais constituem-se de realidades sociais e culturais, não se limitando a produções simbólicas de indivíduos isolados. Elas existem tanto na cultura como na mente dos sujeitos, não podendo existir sem serem percebidas e sentidas coletivamente. Elas não apenas expressam, mas também estruturam a identidade e as condições sociais dos atores que as transformam e reproduzem (GUARESCHI, 2000).

“Representação social corresponde a um conceito que permite o descortinamento do simbólico em um dado contexto cultural” (CAVEDON, 2003, p. 101). Essa teoria está vinculada à ordem do simbólico, uma vez que determinados elementos, sejam materiais ou imateriais, podem apresentar significados distintos a depender da cultura do grupo social que o esteja significando (CAVEDON, 2005).

Ainda que algumas formas de pensar a sociedade sejam abrangentes como um cimento que mantém as estruturas de dominação, de acordo com a posição ocupada no conjunto da sociedade, cada comunidade faz da visão abrangente uma representação particular. Essa representação porta também os interesses específicos desse grupo ou classe social e de seu próprio dinamismo (MINAYO, 2011a, 2011b, 1996). Mesmo nas sociedades onde há o compartilhamento de uma língua, como a sociedade brasileira, por exemplo, é possível encontrar grupos com valores e visões de mundo bem específicos e diferentes, expressando as

contradições em que foram engendradas (MINAYO, 1996; VICTORA, KNAUTH, HASSEN, 2000). Essa mesma ideia é apresentada por Debert (1998, p. 52) quando afirma que “as formas de periodizar a vida e a definição das práticas relacionadas a cada período apresentam também variações, segundo os grupos sociais de uma mesma sociedade”.

Essa diversidade, na opinião de Cavedon (2005), dificulta o conhecimento e o reconhecimento dos saberes circulantes, pois ao não se dominar as significações que determinados grupos atribuem a elementos específicos, componentes de seu universo simbólico e com os quais possuem interação, pode-se enfrentar entraves na comunicação. Essa diversidade revela ainda a heterogeneidade das sociedades modernas, onde as diferenças refletem a desigualdade no que tange à distribuição de poder, gerando uma gama de representações distintas, fruto dos pontos de tensão (MARQUES, 2011).

As representações não são elaboradas por um indivíduo isoladamente (GUARESCHI, 2000), mas por indivíduos e grupos que as criam ao longo dos processos comunicativos e cooperativos (CAVEDON, 2003). “As representações, ao serem criadas, acabam ganhando uma vida própria, circulam, encontram-se, repetem-se e abrem espaço para o surgimento de novas representações, enquanto outras, mais antigas acabam desaparecendo” (CAVEDON, 2003, p. 105).

Os indivíduos que possuem condições de pensamento ativo, ao vivenciarem diferentes episódios de interação social, reelaboram as informações advindas dessas interações, constroem suas próprias representações e as compartilham com os demais sujeitos, incentivando, dessa maneira, um ciclo que é constantemente retroalimentado (CAVEDON, 2003). A circulação das representações de um lugar social para outro permite a mescla e a ressignificação, alterando o sentido original. Cavedon (2005) explica este fenômeno utilizando como exemplo o processo de envelhecimento, pois se para um determinado grupo, a chegada aos 60 anos representa o ingresso na etapa final da vida, na velhice, para outro grupo pode significar um tempo de maturidade.

As representações são transformáveis, inclusive durante sua construção, pois são influenciadas por diversos sujeitos e podem ser modificadas a partir dos

processos cotidianos dos indivíduos (GUARESCHI, 2000). Entretanto, da mesma forma como Debert (1998) defende as categorias de idade, construídas culturalmente, que apesar de mutáveis historicamente, apresentam efetividade, Guareschi (2000) chama a atenção para o fato de que as representações sociais não podem ser consideradas como realidades absolutamente flutuantes, ou seja, desprovidas de aspectos duradouros, pois dentro de determinado grupo social há sempre um nível de realidade compartilhada. Esse compartilhamento, que orienta a organização da sociedade e o comportamento dos indivíduos, diz respeito à função das representações sociais, abordada no próximo item.

2.4.3 A função das representações sociais

Definidas como formas de conhecimento prático, elaboradas e compartilhadas socialmente, contribuindo para que uma realidade comum a um grupo social seja construída, as representações sociais se inserem entre as correntes que estudam o conhecimento do senso comum (JODELET, 2001; SPINK, 2011; 1993). De acordo com Morais *et al.* (2008), a teoria das representações sociais se propõe a explicar as formas de conhecimento do senso comum de conhecer e se relacionar com um determinado universo real e simbólico. Podendo ainda ser designada como saber do senso comum, saber ingênuo, natural ou como uma forma de conhecimento diferenciada do conhecimento científico. Entretanto, sua importância para a vida social e à elucidação dos processos cognitivos e das interações sociais, a legitima como objeto de estudo (JODELET, 2001), uma vez que a internalização das representações sociais possibilita a organização da realidade (CAVEDON, 2003).

De acordo com Jodelet (2001), as representações sociais são criadas com a finalidade de ajustar os indivíduos ao mundo a sua volta, para que saibam como se comportar, como dominá-lo física e intelectualmente, identificando e resolvendo os problemas que se apresentam. A autora afirma:

Frente a esse mundo de objetos, pessoas, acontecimentos ou ideias, não somos (apenas) automatismos, nem estamos isolados num vazio social: partilhamos esse mundo com os outros, que nos servem de apoio, às vezes de forma convergente, outras pelo conflito, para compreendê-lo, administrá-lo ou enfrentá-lo (JODELET, 2001, p. 17).

As práticas sociais geram reelaborações simbólicas que objetivam redirecionar as ações dos indivíduos que, por sua vez, fomentam outras representações. Tal circularidade revela a dinâmica presente no social, pois, ao mesmo tempo que estabiliza a identidade, a questiona frente aos novos juízos compartilhados (CAVEDON, 2005). As representações perpassam determinada sociedade ou grupo social, como algo anterior e habitual reproduzido e modificado a partir das estruturas e das relações coletivas, não sendo necessariamente um processo consciente (MINAYO, 2011a, 1996).

Víctora, Hassen e Knauth (2000) salientam que as representações sociais não são meras abstrações, uma vez que elas funcionam também como orientadoras das práticas sociais. Segundo as autoras, as representações podem ser pensadas como o elemento comum presente nas diferentes opiniões individuais, a lógica que lhes une e que é compartilhada pelos indivíduos de um determinado grupo social de forma mais ou menos estável. Trata-se de uma interpretação que se organiza em estreita relação com o social e que se torna a realidade ela mesma. Para os indivíduos que compartilham a representação social, ela é a própria realidade (VICTORA; HASSEN; KNAUTH, 2000).

Para Jodelet (2001), esta é a razão pela qual as representações sociais são tão importantes na vida cotidiana. Elas servem como guia no modo de nomear e definir em conjunto os distintos aspectos da realidade diária, no modo como estes aspectos são interpretados, na tomada de decisões e, eventualmente, no posicionamento frente a eles de forma defensiva.

Moscovici (2001) compreende que as representações ao serem homogêneas e vividas por todos os membros de um grupo social, da mesma forma como a língua passa a ser partilhada, tem por função preservar o vínculo entre os indivíduos, além de prepará-los para que pensem e ajam de modo uniforme. Coadunando com esta ideia, Jodelet (2001) afirma que é a adesão coletiva que contribui para que o vínculo social seja estabelecido e reforçado.

As representações sociais – enquanto sistemas de interpretação que regem nossa relação com o mundo e com os outros – contribuem no sentido de orientar e

organizar as condutas e as comunicações sociais. Além disso, interferem em diversos processos como a difusão e a assimilação dos conhecimentos, o desenvolvimento tanto individual quanto coletivo, a definição de identidades pessoais e sociais, a expressão dos grupos e as transformações sociais (JODELET, 2001). Jodelet (2001) entende ainda que a representação exerce funções ligadas à manutenção da identidade social e ao equilíbrio sociocognitivo ligados a ela.

Considerando-se que os sujeitos sociais produzem saberes ao reproduzirem representações sobre si mesmos, sobre o mundo e sobre o 'outro', o desafio das representações sociais, consiste em compreender de que maneira esses saberes são transferidos de uma esfera social para outra, ou ainda, de que modo se comunicam com outros saberes (CAVEDON, 2005). Destaca-se, neste ponto, que o "outro" não se configura como um sujeito que se encontra geograficamente distante, pois a distância se dá pela ordem do simbólico, pelas representações criadas para explicar a realidade cultural (CAVEDON, 2005).

Quanto ao conceito de representações sociais, Minayo (1996) as referencia como categorias do pensamento por meio das quais determinada sociedade elabora e expressa sua realidade. Ou ainda:

[...] termo filosófico que significa a reprodução de uma percepção anterior ou do conteúdo do pensamento. Nas Ciências Sociais são definidas como categorias de pensamento, de ação e de sentimento que expressam a realidade, explicam-na, justificando-a ou questionando-a (MINAYO, 1996, p.158).

A representação atribui a posição que as pessoas ocupam na sociedade, pois toda representação social representa alguma coisa ou alguém (JODELET, 2001). Não se trata de cópia do real, do ideal, da parte subjetiva do objeto ou da parte objetiva do sujeito, a representação social é o processo pelo qual se estabelece a relação entre as coisas e o mundo (SÊGA, 2000). A representação social tem com seu objeto uma relação de simbolização e de interpretação, uma vez que o substitui e lhe confere significado (JODELET, 2001).

"A representação é uma construção do sujeito enquanto sujeito social" (SPINK, 1993, p. 303), portanto, o ato de representar, conforme explica Leme

(1993³⁶, citado por FRUTOS; CRUCIOL, 2003, p. 4), deve ser encarado como um processo ativo, como uma reconstrução do dado com base em valores, reações, regras e associações, não se tratando meramente de opiniões e atitudes, mas de teorias internalizadas que servem à organização da realidade. Reforçando essa ideia, Sêga (2000, p. 128-129) declara que:

As representações sociais se apresentam como uma maneira de interpretar e pensar a realidade cotidiana, uma forma de conhecimento da atividade mental desenvolvida pelos indivíduos e pelos grupos para fixar suas posições em relação a situações, eventos, objetos e comunicações que lhe concernem. [...] A representação social é um conhecimento prático, que dá sentido aos eventos que nos são normais, forja as evidências da nossa realidade consensual e ajuda a construção social da nossa realidade.

Jodelet (2001) destaca que representar ou se representar constitui um ato de pensamento onde um sujeito se reporta a um objeto. Por objeto, entende-se uma pessoa, uma coisa, um acontecimento material, psíquico ou social, um fenômeno natural, uma teoria, uma ideia, entre outros, podendo ser real, imaginário ou mítico. Em resumo: não existe representação sem objeto. As representações estão ligadas tanto a sistemas de pensamento mais amplos, ideológicos ou culturais, ao estado dos conhecimentos científicos, quanto à condição social e às esferas da experiência privada e afetiva dos sujeitos (JODELET, 2001).

Para Spink (1993) as representações sociais possuem diversas funções e dentre elas destaca: a função social que orienta as condutas e as comunicações; a função afetiva que protege e legitima as identidades sociais; e a função cognitiva que familiariza com a novidade. Já Moscovici (2003) afirma que as representações apresentam precisamente duas funções: a convenção e a prescrição.

A primeira função refere-se ao fato de que as representações convencionalizam as pessoas, os objetos e os eventos, dando-lhes uma forma definitiva, enquadrando-os em categorias, modelos que são partilhados por um grupo social. Mesmo que inicialmente a pessoa ou objeto não sejam adequados ao modelo, há, por parte do grupo, um esforço para fazê-lo assumir a forma desejada, para que possa ser incluso em determinada categoria se tornando assim igual aos

³⁶ LEME, S. T. M. O impacto da teoria de Representações Sociais. In: SPINK, M. J. O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da Psicologia Social. São Paulo: Brasiliense, 1993. Parte I, cap. 2, p. 46-57.

demais, do contrário, não poderia ser compreendido e, conseqüentemente, codificado (MOSCOVICI, 2003).

Em sua segunda função, as representações são prescritivas, isto é, são impostas aos indivíduos com uma força irresistível que resulta da combinação de uma estrutura preexistente ao pensar do sujeito e de uma tradição que determina o que deve ser pensado (MOSCOVICI, 2003). As representações dominantes na sociedade pressionam os indivíduos que, nesse meio, pensam e expressam seus sentimentos. Logo, as representações apresentam diferenças de acordo com o contexto social em que nascem e são moldadas (MOSCOVICI, 2001). Segundo Moscovici (2001), cada mentalidade é distinta e corresponde a um tipo de sociedade, às instituições e às práticas que lhe são próprias (MOSCOVICI, 2001).

Moscovici (2003) ainda apresenta uma diferenciação entre universos consensuais e reificados. Sendo que, no universo consensual a sociedade é entendida como criação visível, contínua, detentora de sentido e finalidade. Neste contexto, ao ser humano é atribuído o sentido de todas as coisas. No universo reificado, por sua vez, a sociedade é encarada como um sistema de entidades sólidas, básicas, invariáveis, que são indiferentes à individualidade e não detém identidade. Desta forma, a compreensão do universo reificado é obtida por meio da ciência, enquanto que as representações sociais dão conta da compreensão do universo consensual, o que ocorre por meio de dois processos: a ancoragem e a objetivação.

2.4.4 Os processos de ancoragem e objetivação

A finalidade das representações sociais é tornar algo não familiar em familiar (MOSCOVICI, 2003) numa dinâmica em que eventos e objetos são reconhecidos e compreendidos tomando-se por base modelos pré-existentes (LEME, 1993³⁷, citado por FRUTOS; CRUCIOL, 2008). Conforme Moscovici (2003, p. 60), o processo de

³⁷ LEME, S. T. M. O impacto da teoria de Representações Sociais. In: SPINK, M. J. O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da Psicologia Social. São Paulo: Brasiliense, 1993. Parte I, cap. 2, p. 46-57.

ancoragem objetiva “ancorar ideias estranhas, reduzi-las a categorias e a imagens comuns, colocá-las em um contexto familiar”.

A ancoragem consiste em classificar e dar nome a um objeto. Isso porque, existe um distanciamento, uma resistência natural, em relação a objetos que não se pode descrever e para ultrapassar essa resistência, tende-se a enquadrar tal objeto ou pessoa em uma categoria, rotulando-a com um nome conhecido. Após a classificação do objeto, é possível imaginá-lo, representá-lo. A representação é basicamente um sistema de classificação, de alocação de categorias e nomes. Quando se categoriza algo ou alguém, escolhe-se um dos paradigmas já existentes e se estabelece uma relação com ele, positiva ou negativa (CAVEDON, 2003; MOSCOVICI, 2003).

Nas palavras de Jodelet (2001), a ancoragem enraíza a representação e seu objeto numa rede de significações, permitindo situá-los em relação aos valores sociais e dar-lhes coerência.

[...] quando a novidade é incontornável, à ação de evitá-la segue-se um trabalho de ancoragem, com o objetivo de torná-la familiar e transformá-la para integrá-la no universo de pensamento preexistente. Este é um trabalho que corresponde a uma função cognitiva essencial da representação e capaz também de se referir a todo elemento estranho ou desconhecido no ambiente social ou ideal (JODELET, 2001, p. 35).

Esse processo, na interpretação de Spink (1993, p. 306), consiste na inserção orgânica do que é estranho no pensamento já constituído, onde o desconhecido é ancorado em representações já existentes. Pela própria lógica do sistema, onde cada objeto e ser possui um valor positivo ou negativo e assume um determinado lugar em uma escala hierárquica, a neutralidade é proibida (MOSCOVICI, 2003). Em resumo, o processo de ancoragem corresponde à interpretação do sujeito sobre uma dada realidade, é tornar o estranho familiar (FRUTOS; CRUCIOL, 2008).

Já o processo de objetivação, segundo Moscovici (2003) tem por propósito transformar um elemento abstrato em algo quase concreto, visível, aliando-o a um conceito com uma imagem, tornando-o quase tangível. Em suma, transformando o que está na mente em algo que exista no mundo físico (FRUTOS; CRUCIOL, 2008; MOSCOVICI, 2003). Consiste em unir não familiaridade e realidade. Objetivar é

reproduzir um conceito em uma imagem, é descobrir a qualidade icônica de uma ideia ou ser impreciso (MOSCOVICI, 2003).

Spink (1993) explica a objetivação como uma operação essencialmente criadora de imagens e que implica três etapas: a descontextualização da informação por meio de critérios culturais e normativos; a formação de um núcleo figurativo, ou seja, a reprodução de um conceito em forma figurativa; e a naturalização que corresponde à transformação das imagens em elementos reais. Nas palavras de Jovchelovitch (2011, p. 69), “objetivificar é também condensar significados diferentes – significados que frequentemente ameaçam, significados indizíveis, inescutáveis – em uma realidade familiar”.

Moscovici (2003) exemplifica o processo de objetivação ao declarar que basta comparar Deus (intelectual e remoto) a um pai (físico e acessível) para que o que era invisível se torne visível na mente. Logo pode ser reconhecido e explicado. De forma resumida, a objetivação corresponde à simbolização (FRUTOS; CRUCIOL, 2008).

Segundo Jovchelovitch (2011), a objetivação e a ancoragem são as formas específicas pelas quais as representações sociais estabelecem mediações, trazendo para um nível quase material a produção simbólica de um determinado grupo e dando conta da concreticidade das representações sociais na vida social. A naturalização das noções lhes confere valor de realidades concretas, diretamente legíveis e utilizáveis na ação sobre os outros e o mundo (JODELET, 2001). Ao se considerar este caráter ativo das representações sociais, a análise das mesmas não deve focar o sujeito individualmente, mas sim, partir da interpretação dos processos de interação social.

2.4.5 A análise das representações sociais

Conforme visto anteriormente, as representações sociais se manifestam em palavras, sentimentos e condutas e se institucionalizam, portanto, devem ser analisadas a partir da compreensão das estruturas e dos comportamentos sociais

(CAVEDON, 2003; JOVCHELOVITCH, 2011; MINAYO, 2011b; 1996; MOSCOVICI, 2003). Em conformidade com esta ideia, Jovchelovitch (2011) afirma que a análise das representações não está centrada no sujeito individual, mas nos fenômenos produzidos pelas construções particulares da realidade social, onde o social tem significado diferente de um agregado de indivíduos.

A análise das representações deve ser concentrada nos processos de comunicação e vida que as engendram e conferem uma estrutura peculiar, ou seja, nos processos de mediação social (JOVCHELOVITCH, 2011; SPINK, 2011). Tomada como forma de conhecimento e de interação social, sua medição é a linguagem do senso comum, pois é por meio de seu estoque de conhecimento que os atores sociais se movem, constroem a vida e a explicam (MINAYO, 1996).

Desenvolvida por atores sociais como uma estratégia para enfrentar a diversidade e a mobilidade de um mundo que transcende a cada um individualmente, embora pertença a todos, as representações sociais refletem um espaço potencial de fabricação comum, onde cada sujeito ultrapassa sua individualidade para adentrar no espaço público, ou seja, no domínio da vida comum. É dessa maneira que as representações sociais não apenas emergem das mediações sociais, como também se tornam elas próprias, mediações sociais (JOVCHELOVITCH, 2011).

Sendo as representações sociais teorias do senso comum, em seu estudo devem ser empregadas técnicas de análise que busquem desvendar a associação de ideias aí subjacente. Por esta razão, faz-se necessária uma metodologia que abra espaço à interpretação, possibilitando que os significados emerjam da esfera simbólica, do desvelamento das intencionalidades (SPINK, 2003).

Por retratarem a realidade, as representações podem ser consideradas matéria-prima para a análise do social e também para ações pedagógico-políticas de transformação. Entretanto, Minayo (1996) observa que as representações sociais não conformam a realidade e seria ilusão tomá-las como verdades científicas, pois a realidade não se reduz à concepção que os atores fazem dela (MINAYO, 1996).

Considerando-se que as representações sociais são construções sociais que categorizam pessoas, objetos e eventos, atribuindo-lhes valor positivo ou negativo, convém introduzir neste capítulo, de forma complementar aos principais temas apresentados, o conceito de *estigma* (GOFFMAN, 1988) que encontra eco em algumas ideias relacionadas à velhice, presentes no senso comum.

2.5 ESTIGMA

O termo *estigma* foi criado pelos gregos para referenciar sinais corporais que evidenciavam algo extraordinário ou mau sobre o *status* moral de quem os possuísse. O objetivo de tais sinais, feitos com cortes ou fogo, era informar que aquele que o portava era uma pessoa marcada que devia ser evitada, principalmente em locais públicos, por se tratar, provavelmente, de um escravo, bandido ou traidor (GOFFMAN, 1988).

As formas como as pessoas são categorizadas e os atributos considerados comuns e naturais para os membros dessas categorias são definidos pela sociedade. Nos ambientes sociais são estabelecidas as categorias de pessoas que, provavelmente, neles serão encontradas. Por esta razão, o relacionamento com outras pessoas ocorre de maneira automática, sem atenção ou reflexão, até que alguém estranho é introduzido no ambiente (GOFFMAN, 1988).

Ao tratar sobre estigma, Goffman (1988) também faz referência aos idosos, indivíduos anteriormente considerados normais, mas que com o passar dos anos, ao perderem as características valorizadas pela sociedade em que estão inseridos, passam à condição de indivíduos estigmatizados.

Com base nas categorias e atributos socialmente pré-definidos, criam-se expectativas normativas a respeito de outras pessoas, isto é, exigências do que podemos esperar dos indivíduos estranhos ao grupo e que devem ser por eles atendidas, a *identidade social virtual*. Mas, nem sempre os indivíduos correspondem às expectativas geradas a seu respeito e a categoria e os atributos que eles, na

realidade, provam possuir são chamados de *identidade social real* (GOFFMAN, 1988).

No contato pessoal, a tendência do grupo será de primeiramente buscar no indivíduo a identidade social virtual (FIGUEIREDO; CAVEDON, 2009), ou seja, as características por ele idealizadas, para só depois observar quais suas reais características, sua identidade social real. Segundo Figueiredo e Cavedon (2009, p. 3) isso ocorre porque, “diante de estranhos, fixamos estereótipos e nos sentimos abalados em nossas crenças ou em nossa maneira de lidar com outros sujeitos sociais quando os padrões de comportamento esperados não condizem com a realidade”.

O estigma, utilizado para referenciar um atributo depreciativo, corresponde a essa discrepância entre a identidade social virtual e a identidade social real (GOFFMAN, 1988). O fato dos indivíduos revelarem papéis e comportamentos diferentes do inicialmente esperado desestabiliza os parâmetros da interação social, viola as normas do contato social. Como consequência, recebem uma classificação particular, correspondente a um protótipo, que informa que não são vistos como membros comuns e, portanto, não pertencentes ao grupo (FIGUEIREDO; CAVEDON, 2009), como no caso das “velhas inconvenientes”, identificadas no estudo de Barros (1998), cuja aparência (modo de vestir-se e maquiagem) não “condiz” com sua idade.

Quando um indivíduo apresenta uma característica diferenciadora que poderia incluí-lo em uma categoria não desejável, ele deixa de ser considerado pelos demais como “comum e total”, sendo reduzido a uma “pessoa estragada e diminuída” (GOFFMAN, 1988, p. 12). Essa característica corresponde a um estigma, principalmente se apresenta um efeito de descrédito, também podendo ser considerado um defeito, uma fraqueza ou uma desvantagem, como no caso do envelhecimento, que representa um processo em que, com o passar do tempo, as capacidades vão cedendo espaço às limitações (KELLY; RIBAS; COSTA, 2010). Barros (1998) explica que os traços estigmatizantes da velhice não necessariamente estão ligados à idade cronológica, pois estão mais relacionados a valores e conceitos depreciativos como: feiura, doença, morte, desesperança, solidão, tristeza, inatividade, pobreza e falta de consciência de si e do mundo.

Goffman (1988) apresenta três tipos distintos de estigma. O primeiro corresponde às deformidades físicas em suas várias formas. O segundo refere-se às culpas de caráter individual como vontade fraca, paixões não naturais, desonestidade, entre outras, sendo expressas, por exemplo, em casos de alcoolismo, homossexualismo, desemprego e tentativas de suicídio. O último tipo representa os estigmas tribais de raça, nação ou religião.

Quando um indivíduo apresenta um estigma, ou seja, uma característica diferente ou não prevista pela sociedade, a tendência é que as demais pessoas, os *normais*, indivíduos sociais completos, dignos de atenção e respeito nos contatos sociais, se afastem antes mesmo de conhecer seus outros atributos (FIGUEIREDO; CAVEDON, 2009; GOFFMAN, 1988). É o que acontece com grande parte dos idosos na sociedade capitalista, onde o indivíduo é estigmatizado por sua “não produtividade econômica” a despeito de suas demais características e possíveis contribuições (LOUREIRO, 2009).

Os estigmatizados são diminuídos e desumanizados, à medida que são destituídos totalmente de suas características em comum com os normais. Assim, normais e estigmatizados são definidos pelo senso comum como categorias absolutamente diferentes – e opostas – de indivíduos, de modo que os padrões de julgamento que estabelecem as imperfeições dos estigmatizados não se aplicam da mesma maneira aos normais. A identificação dos estigmatizados e o tratamento social que recebem tendem a funcionar como exemplo de comportamentos condenáveis, que não devem ser seguidos. A segregação dos mesmos e as reações exageradas que suas diferenças provocam não têm outro motivo senão a manutenção da ordem social (FIGUEIREDO, CAVEDON, 2009, p. 4).

Bauman (2004) explica que todo o modelo de ordem é seletivo e exige cortes, aparos, segregação, separação ou extirpação dos elementos considerados inadequados para a nova ordem. O autor complementa que no lado oposto ao processo de construção da ordem, esses elementos emergem como lixo, distintos do produto pretendido, considerado útil.

Segundo Goffman (1988) os indivíduos que não se enquadram na categoria dos normais, os *estigmatizados*, podem responder a sua situação de duas maneiras distintas. A primeira, ignorando o fato de ter um estigma e vivendo indiferente a ele, apoiado em suas crenças pessoais, considerando-se normais, como no estudo realizado por Motta (1998) com um grupo de idosas *faceiras*, mulheres que após a

viuvez voltaram sua atenção para os cuidados com o corpo e a aparência física, as atividades de recreação, como os bailes de terceira idade, e a sexualidade, a despeito da identidade social virtual projetada pela sociedade. A segunda, compartilhando as crenças dos normais, concordando com o fato de que ficou abaixo do esperado, como nos casos de idosos que, ao tomarem conhecimento sobre as expectativas a seu respeito, deixam-se influenciar e comportam-se de maneira a confirmar tais estereótipos (LOPES, 2007; SILVA; SOARES, 2010).

Segundo Goffman (1988), os contatos mistos, situações em que estigmatizados e normais encontram-se na mesma situação social, tendem a ser evitados. Isso porque nesses momentos ambos os lados tem de enfrentar diretamente as causas e efeitos do estigma. O estigmatizado pode sentir-se inseguro em relação à identificação e recepção por parte dos normais, ou ainda, sentir-se em exibição, quando qualquer pequeno erro pode ser interpretado como reflexo direto de seu atributo estigmatizador.

Por esta razão, para evitar constrangimentos, a tendência é que os membros de uma categoria que compartilha um estigma particular reúnam-se em grupos sociais menores (GOFFMAN, 1988), onde, entre os pares, podem agir livremente sem preocupações com as reações dos demais a respeito de seu comportamento. Neste caso, pode-se pensar nos bailes e universidades para terceira idade e nos grupos de idosos que se reúnem para viajar.

Os indivíduos normais que compartilham o estigma de outro são identificados como *informados*, ou seja, são pessoas que por alguma situação especial compartilham intimamente da vida do estigmatizado, simpatizam com ela e gozam de certa aceitação, de um sentimento de pertencimento. Quando se encontram na presença de um informado, os estigmatizados não precisam sentir vergonha ou se autocontrolar, porque neste meio, são consideradas pessoas comuns (GOFFMAN, 1988).

Mas, não basta que a pessoa comum tenha simpatia, interesse e se coloque à disposição para ajudar, é preciso aguardar sua aceitação como membro do grupo, como declara Goffman (1988, p. 38): “[...] depois que o simpatizante normal coloca-se à disposição dos estigmatizados deverá aguardar, com certa frequência, a sua

validação como membro aceito. A pessoa não deve apenas se oferecer, mas deve, também ser, aceita.”

Goffman (1988) apresenta dois tipos de pessoas informadas. O primeiro tipo é “aquele cuja informação vem de seu trabalho num lugar que cuida não só das necessidades daqueles que têm um estigma particular quanto das ações empreendidas pela sociedade em relação a eles” (GOFFMAN, 1988, p. 38), este primeiro grupo pode ser exemplificado pelos assistentes sociais que trabalham em instituições acolhedoras de idosos, que devido à natureza de sua atividade acabam envolvendo-se emocionalmente com o objeto de seu trabalho (LOCATELLI; OLIVEIRA; CAVEDON, 2012). O segundo tipo é a pessoa que, através de uma estrutura social, se relaciona com o estigmatizado ao ponto de a sociedade mais ampla considerá-los uma só pessoa, como nos exemplos apresentados por Goffman (1988, p. 39): “a mulher fiel do paciente mental, a filha do ex-presidiário, o pai do aleijado, o amigo do cego, a família do carrasco, todos estão obrigados a compartilhar um pouco o descrédito do estigmatizado com o qual eles se relacionam”.

O próximo capítulo busca elucidar o percurso metodológico empreendido para a obtenção dos dados.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados a fim de atender aos objetivos propostos e responder a questão de pesquisa “Como as representações sociais sobre a velhice na ótica dos usuários e daqueles que trabalham em uma instituição de longa permanência para idosos se refletem nos processos de desenvolvimento e movimentação de pessoas dessa instituição?”.

3.1 ABORDAGEM METODOLÓGICA

A abordagem de pesquisa escolhida para este estudo é a qualitativa, pois é a que proporciona melhor visão e compreensão de uma determinada realidade social, estabelecendo relações entre o mundo real e o sujeito, entre objetividade e subjetividade (SILVA E MENEZES, 2001). Nesse tipo de pesquisa não são utilizados métodos estatísticos, uma vez que o objetivo da mesma é aprofundar a compreensão de determinado grupo social, organização ou evento; entender o contexto; interpretar os fenômenos e atribuir a eles significado, aspectos da realidade que não podem ser quantificados (SILVA, MENEZES, 2001; SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009; VICTORA; KNAUTH; HASSEN, 2000)

Para Minayo (2011a), esse tipo de pesquisa trabalha com significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, ou seja, aquilo que se refere a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos. “O universo da produção humana que pode ser resumido no mundo das relações, das representações e da intencionalidade e é objeto da pesquisa qualitativa dificilmente pode ser traduzido em números e indicadores quantitativos” (MINAYO, 2011a, p. 21).

Godoy (1995) afirma que a melhor compreensão de um fenômeno está na análise do contexto em que está inserido e na análise a partir de uma perspectiva integrada. Por este motivo, o pesquisador busca captar tal fenômeno no campo, a partir dos indivíduos nele envolvidos.

A relevância desta abordagem de pesquisa justifica-se pela acelerada mudança social e, conseqüentemente, pela diversificação das esferas da vida, que apresentam aos pesquisadores sociais o desafio de enfrentarem novos contextos e perspectivas (FLICK, 2009). Para Cavedon (2005), a metodologia qualitativa permite a captação daquilo que compõe o mundo representacional, pois na descoberta do senso comum, a comunicação configura-se como fator extremamente relevante.

3.2 NATUREZA DA PESQUISA

Com relação aos objetivos, esta pesquisa abrange dois tipos: a exploratória e a descritiva, sendo que as pesquisas exploratórias têm como principal objetivo introduzir um tema pouco explorado e a partir deste formular problemas e hipóteses para estudos posteriores e as descritivas buscam descrever determinada população ou fenômeno.

As pesquisas exploratórias têm por finalidade o desenvolvimento, o esclarecimento e a modificação de conceitos e ideias, proporcionando uma familiaridade maior com o problema, com o objetivo de explicitá-lo ou construir hipóteses (GIL, 2010; 2008b; LAKATOS; MARCONI, 1995). Essa abordagem é adotada na busca de mais informações sobre determinado tema, proporcionando uma visão geral, aproximativa, e, de todos os tipos de pesquisa, é a que apresenta o planejamento mais flexível (GIL, 2008b; MARTINS, 2010). As pesquisas exploratórias envolvem levantamento bibliográfico, pesquisa documental, entrevistas e estudos de caso (GIL, 2008b; LAKATOS; MARCONI, 1995).

Já a pesquisa descritiva assume como principal objetivo descrever determinada população ou fenômeno em relação a suas características consideradas mais importantes. Fazem parte deste grupo pesquisas que objetivam levantar opiniões, atitudes e crenças de determinada população (GIL, 2010; 2008b; VERGARA, 2009b).

Os pesquisadores sociais que se preocupam com a atuação prática normalmente realizam pesquisas exploratórias juntamente com descritivas (GIL, 2008b). A união desses dois tipos constituem os estudos exploratório-descritivos que são estudos exploratórios que objetivam descrever por completo um determinado fenômeno (LAKATOS; MARCONI, 1995).

3.3 ESTRATÉGIA DE PESQUISA: ESTUDO DE CASO

O estudo de caso é caracterizado como um tipo de pesquisa que busca analisar em profundidade determinada unidade, que segundo Godoy (2006; 1995) pode compreender um ambiente, um sujeito, um pequeno grupo, uma instituição, um programa ou uma situação em particular.

Os autores Campomar (1991), Godoy (2006; 1995) e Yin (2005) acreditam que o estudo de caso é a estratégia mais adequada para responder às questões “como” e “por que” ocorrem determinados fenômenos. Este método é também muito utilizado quando a possibilidade de controle sobre os eventos estudados é pouca e quando se trata de um fenômeno atual, que pode ser analisado em um contexto da vida real (Godoy, 1995; Yin, 2005).

Segundo Cavedon (2003) e Jodelet (2001), as representações sociais apresentam dupla face, pois podem ser vistas como produto ou como processo. Ao se considerar as representações como produto, as mesmas devem ser analisadas a partir do contexto que emergem, circulam e se transformam. Por esta razão, ao buscar-se identificar as representações sociais a respeito da velhice, optou-se, como unidade de análise, por uma instituição de longa permanência para idosos – ILPI.

Segundo Camarano *et al.* (2011), 19,5% das instituições brasileiras acolhedoras de idosos ou instituições de longa permanência estão localizadas na região Sul, sendo o maior número localizado em Porto Alegre (129 de um total de 693 (CAMARANO, 2008). Portanto, dentre as possibilidades existentes, estabeleceu-se os seguintes critérios para seleção: a) instituição “grande”, que

abriga 50 idosos ou mais (CAMARANO *et al.*, 2011); b) instituição acolhedora de idosos socialmente vulneráveis, de baixa classe social; c) localização: Porto Alegre.

Com base nestes critérios de seleção, elegeu-se como *locus* de investigação a Instituição Porto-Alegrense para Idosos – IPAI –, instituição reconhecida por seu trabalho de acolhimento a idosos socialmente vulneráveis. A contextualização da instituição é apresentada no capítulo 4 (Apresentação e Análise dos Resultados).

Após a leitura das informações apresentadas no *site* institucional, o contato inicial com a instituição se deu por meio telefônico em maio de 2011. O administrador que ocupava o cargo de Gerente Técnico, na ocasião, solicitou o envio por e-mail de carta de apresentação e projeto de pesquisa. O retorno com o aceite para a realização da pesquisa foi recebido no dia 10 de junho de 2011, três dias após o envio do material solicitado. A partir daí agendou-se o primeiro contato pessoal.

Na fase de reconhecimento do campo, foram realizadas três visitas presenciais à instituição, sendo a primeira em 15 de junho de 2011, quando o Gerente Técnico, identificado ficticiamente como “Gilberto, gestor”, recebeu a pesquisadora, explicou as normas de funcionamento da instituição, as rotinas, os principais problemas enfrentados, o perfil dos moradores e dos funcionários, entre outros assuntos. Além dessas conversas iniciais, que foram gravadas com a autorização do Gerente Técnico e anexadas ao diário de campo, foi realizada uma visita orientada em todas as dependências da instituição, inclusive alojamentos, quando a pesquisadora foi apresentada aos funcionários e alguns voluntários. A autorização para a realização desta pesquisa foi formalizada por meio do “Termo Institucional de Consentimento Informado”.

O projeto de pesquisa foi registrado no Sistema Pesquisa da UFRGS, sob o número 21401. Após análise da Comissão de Pesquisa da Escola de Administração, o projeto foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFRGS, obtendo parecer favorável no dia 08 de setembro de 2011. A partir desta data deu-se início à etapa de coleta de dados onde se utilizou as técnicas de observação simples e participante, entrevistas, classificação de imagens e análise de documentos.

3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Devido à natureza multimétodo das pesquisas qualitativas, a coleta de dados para um estudo de caso deve basear-se em diversas fontes de informação (MARTINS, 2008; GODOY, 2006). Algumas formas de coleta de dados têm sido apontadas como as mais utilizadas na pesquisa qualitativa como as entrevistas não estruturadas e em profundidade, o diário de campo, a pesquisa documental e a observação (GIL, 2010; GODOY, 2006; MINAYO, 2011a; 1996; VICTORA; KNAUTH; HASSEN, 2000).

A triangulação ou uso combinado de múltiplas técnicas ou múltiplos pesquisadores permite suprir lacunas, tornar a coleta de informações em campo mais completa e atribuir maior confiabilidade às interpretações (MARTINS, 2008; SPINK, 2011; VERGARA, 2009a; VICTORA; KNAUTH; HASSEN, 2000). Por esta razão, nesta pesquisa, foram utilizadas técnicas de coleta variadas. A maneira como as técnicas foram aplicadas neste estudo são detalhadas nos próximos itens.

3.4.1 Observação Simples e Participante

Considerando que as representações sociais são saberes práticos e, portanto, devem ser analisadas nas práticas cotidianas dos diversos grupos sociais, e que, de acordo com Guareschi (2000, p. 7), “é importante ver o que estão fazendo e não apenas o que estão dizendo” uma das técnicas de coleta de dados escolhidas foi a observação que utiliza os sentidos na obtenção de informações sobre determinados aspectos da realidade (GIL, 2008b; LAKATOS; MARCONI, 1995).

Para Godoy (2006; 1995), a observação tem papel fundamental na estratégia de estudo de caso, pois quando se observa o que se busca é apreender aparências, eventos e comportamentos. Víctora, Knauth e Hassen (2000) justificam o procedimento de observação com base no pressuposto de que muitos elementos como: o ambiente, os comportamento individuais e grupais, a linguagem não verbal,

a sequência e a temporalidade em que ocorrem os eventos, entre outros, não podem ser apreendidos por meio da fala ou da escrita.

Gil (2008b, p. 101) afirma que “o principal inconveniente da observação está em que a presença do pesquisador pode provocar alterações no comportamento dos observados, destruindo a espontaneidade dos mesmos e produzindo resultados pouco confiáveis”. Por esta razão, neste estudo, optou-se pela realização de duas técnicas de observação. Inicialmente foi utilizada a observação simples, onde a pesquisadora atuou como uma espectadora atenta, mas sem se envolver com os pesquisados (VERGARA, 2009a). Posteriormente, foi introduzida a técnica de observação participante que, segundo VÍCTORA, KNAUTH e HASSEN (2000), objetiva conhecer e compreender a realidade. Nesta técnica de coleta, os dados são obtidos a partir da convivência com os sujeitos da pesquisa em seu cotidiano.

O período para a realização da observação simples e participante correspondeu a setembro de 2011 a fevereiro de 2012, totalizando seis meses. Durante a estada em campo, além da observação simples realizada em diferentes setores da ILPI, a pesquisadora participou de algumas festas de aniversário dos moradores (realizadas mensalmente no salão de festas da instituição), além de atuar como voluntária em duas edições dos feirões promovidos trimestralmente pelos voluntários com a finalidade de arrecadação de fundos. Os dados obtidos por meio desta técnica de coleta foram registrados em um diário de campo (VÍCTORA; KNAUTH; HASSEN, 2000).

Com vistas a transpor as limitações desta técnica, e em conformidade com Guareschi (2000) que acredita na importância de se relacionar fala e ação para se compreender o campo representacional e Farr (2011) que atribui à linguagem a fonte mais importante para captação de representações, optou-se neste estudo pela utilização de mais de uma técnica de coleta, dentre elas a entrevista.

3.4.2 Entrevistas

Esta técnica corresponde a um processo de interação social, onde o entrevistador busca obter informações do entrevistado (MARTINS, 2010). Por sua flexibilidade, é adotada como técnica fundamental de investigação nos mais diversos campos (GIL, 2008b) onde sua utilidade está em captar o dito e o não dito (VERGARA, 2009a).

O uso desta técnica em estudos sobre representações sociais pode ser justificado a partir da afirmação de Cavedon (2005, p. 18): “a representação se dá através do pensamento e, no caso das palavras escritas, elas não conseguem captar o pensamento tal qual ele é construído pelos sujeitos. Portanto através das falas tem-se as representações”. Ainda nas palavras da autora: “as representações sociais têm na fala a sua possibilidade maior de desvendamento” (CAVEDON, 2003, p. 119). Neste estudo foram utilizadas entrevistas semiestruturadas em profundidade (MARTINS, 2010; MINAYO, 2011a).

Cavedon (2005) explica que neste contexto urbano das sociedades complexas não é possível ao pesquisador dar conta do todo, sendo necessário fazer um ‘recorte’ (GIL, 2008b) do social, visando aprofundar o conhecimento em um segmento mínimo, mas que pode atestar muito a respeito da cultura de um determinado tempo e espaço.

De acordo com Víctora, Knauth e Hassen (2000), as pesquisas de cunho qualitativo são estruturadas com vistas a fornecer uma visão êmica, ou seja, uma visão de dentro do grupo pesquisado. Por esta razão, participaram deste estudo gestores, funcionários e usuários da IPAI. A escolha destes três segmentos, principalmente, o segmento idoso, tem por base a afirmação de Cavedon (2005, p. 14) sobre a compreensão do ‘outro’:

Para que se possa entender o “outro” é preciso lhe dar voz, para que ele possa falar de si. Não cabe ao pesquisador dizer quem é esse “outro”, a alteridade se dá pela via da compreensão do “outro” quando ele fala de si mesmo e de seu entendimento acerca do mundo no qual faz parte.

Os sujeitos de pesquisa correspondem a 18 indivíduos, sendo quatro gerentes, nove funcionários e cinco usuários da instituição (idosos). A opção por entrevistar um número maior de funcionários se baseou no critério de proporcionalidade (nove para um total de 70 funcionários e cinco para um total de 41 idosos). Para cada grupo foi utilizado um roteiro de entrevista específico (APÊNDICE B) com questões norteadoras para que os entrevistados pudessem discorrer livremente sobre o tema.

Os principais tópicos abordados nas entrevistas com os funcionários foram divididos em dois blocos: a) quanto ao trabalho (ingresso; processo seletivo; rotina diária; principais atividades desenvolvidas; treinamento; acompanhamento; aperfeiçoamento) e b) quanto aos idosos (gratificação e dificuldades no trabalho com o idoso; opinião sobre ILPIs; opinião sobre os usuários e sobre a velhice na sociedade em geral).

O roteiro de entrevistas utilizado com os gerentes foi dividido em quatro blocos: a) quanto ao trabalho (ingresso; processo seletivo; rotina diária; principais atividades desenvolvidas; aperfeiçoamento); b) quanto aos idosos (gratificação e dificuldades no trabalho com o idoso; opinião sobre ILPIs; opinião sobre os usuários e sobre a velhice na sociedade em geral); c) quanto ao processo de captação de funcionários; d) quanto ao processo de desenvolvimento dos funcionários. Já os usuários foram questionados sobre o motivo do ingresso, o dia-a-dia na instituição, suas preferências e percepções sobre a fase atual de vida (velhice).

As entrevistas foram realizadas nos meses de dezembro de 2011 e janeiro de 2012 e tiveram tempo médio de duração de 45 minutos, sendo que a entrevista mais longa teve duração de 2 horas e 14 minutos, sendo realizada em três momentos, em dias e horários distintos. Todos os dados foram gravados e transcritos na íntegra para posterior análise. As 18 entrevistas totalizaram aproximadamente 14 horas de gravação. Essa técnica foi realizada juntamente com a técnica de classificação de imagens.

A escolha do local para a realização das entrevistas respeitou a preferência dos participantes. A totalidade dos gestores e a maioria dos funcionários (Tabela 6) preferiu realizar a entrevista em seu local de trabalho, com exceção de Mateus,

funcionário da área técnica, e Juliana, funcionária da área administrativa, que preferiram conversar no quarto de descanso e no pátio, respectivamente. As entrevistas com os usuários (Tabela 8) ocorreram no pátio (Sr. João, D. Helga e D. Noêmia), no quarto (D. Rosalina, 82 anos) e no refeitório (Sr. Valdomiro). A maioria das entrevistas sofreu interrupções seja por parte de usuários, funcionários ou ligações telefônicas, evidenciando o caráter dinâmico e urgente do contexto organizacional.

A IPAI conta com 70 funcionários em seu quadro, distribuídos em duas grandes áreas de atuação: a administrativa, com 27 funcionários, compreende as atividades de apoio como recepção, secretaria, financeiro, lavanderia, serviços gerais, entre outros; a técnica, com 43 funcionários, abrange atendimento médico, de enfermagem, de nutrição, de fisioterapia, de massoterapia e serviço social.

Este estudo buscou a participação de nove profissionais de diferentes setores (biblioteca/ captação, financeiro, fisioterapia, enfermagem (2), lavanderia, nutrição, recepção e rouparia). A Tabela 6 apresenta o perfil dos funcionários entrevistados:

Tabela 6 - RELAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS ENTREVISTADOS

SUJEITO³⁸	GÊNERO	IDADE	SETOR	ÁREA	TEMPO NA INSTITUIÇÃO
Neiva	F	58	Enfermagem	Técnica	5 anos
Mateus	M	27	Enfermagem	Técnica	1,5 anos
Rita	F	59	Biblioteca/ captação	Administrativa	25 anos
Célia	F	41	Rouparia	Administrativa	1 ano
Jônatas	M	19	Lavanderia	Administrativa	1 mês
Raquel	F	29	Fisioterapia	Técnica	2,5 anos
Felipe	M	29	Financeiro	Administrativa	9 meses
Juliana	F	22	Recepção	Administrativa	7 meses
Carmen	F	55	Nutrição	Técnica	4,5 anos

Fonte: Elaborado pela autora.

³⁸ Com a finalidade de preservar a identidade dos participantes, os funcionários são identificados com nomes fictícios. A sequência apresentada corresponde à ordem de realização das entrevistas.

Os critérios para a escolha dos funcionários (não ocupantes de funções gerenciais) buscou contemplar a diversidade dos sujeitos ao considerar: ambos os sexos, ocupantes de diferentes cargos, com diferentes idades e tempo de instituição. A maior participação de mulheres na pesquisa reflete a realidade do quadro funcional composto por 51 mulheres e 19 homens.

Dentre os profissionais que exercem funções de gestão, foram entrevistados dois gerentes (Gerente Administrativo e Gerente Técnico) e dois chefes de seção (Chefe de Enfermagem e Chefe de Nutrição). A Tabela 7 apresenta o perfil desses participantes:

Tabela 7 - RELAÇÃO DE GESTORES ENTREVISTADOS

SUJEITO³⁹	GÊNERO	IDADE	SETOR	ÁREA	TEMPO NA INSTITUIÇÃO
Daiana	F	26	Enfermagem	Técnica	6 meses
Gabriela	F	27	Nutrição	Técnica	9 meses
Ivo	M	56	Gerência Administrativa	Administrativa	6 anos
Amadeu	M	63	Gerência Técnica	Técnica	3 meses

Fonte: Elaborado pela autora.

O universo total de indivíduos abrigados pela IPAI corresponde a 122 usuários⁴⁰, sendo 87 mulheres e 35 homens. Nesta pesquisa foi considerada a totalidade de 121 pessoas, pois um dos moradores tem menos de 60 anos de idade, não sendo considerado idoso. Do total de moradores idosos, 68 estão enquadrados como independentes, 41 como semidependentes e 13 como dependentes, ou, respectivamente, grau de dependência I, grau de dependência II e grau de dependência III (ANVISA, 2005)⁴¹.

³⁹ Com a finalidade de preservar a identidade dos participantes, os gestores são identificados com nomes fictícios. A sequência apresentada corresponde à ordem de realização das entrevistas.

⁴⁰ Dados fornecidos pela instituição pesquisada em 31/07/2011 e confirmados em 24/11/2011.

⁴¹ De acordo com a RDC/ANVISA n° 283/2005 são três os graus de dependência do idoso:

a) Grau de Dependência I – idosos independentes, mesmo que requeiram uso de equipamentos de autoajuda;

A idade dos usuários da instituição varia de 61 a 101 anos. Para este estudo buscou-se a participação de idosos a partir de 75 anos, por se tratar de uma faixa etária mais próxima da considerada 'etapa mais avançada' da velhice (HERÉDIA; CORTELLETTI; CASARA, 2010a).

Ao se considerar os critérios iniciais estabelecidos: idosos independentes, não comprometidos cognitivamente (lúcidos) e com idade igual ou superior a 75 anos, tem-se um público formado por 41 indivíduos (24 mulheres e 17 homens). Com o objetivo de manter a proporção entre os participantes, uma vez que as mulheres são maioria, participaram deste estudo três idosas e dois idosos, totalizando cinco usuários. A Tabela 8 apresenta o perfil dos idosos entrevistados.

Tabela 8 - RELAÇÃO DE IDOSOS ENTREVISTADOS

SUJEITO⁴²	GÊNERO	IDADE	ESTADO CIVIL	TEMPO NA INSTITUIÇÃO	MOTIVO DO INGRESSO
Sr. João	M	83	Viúvo	6 meses	Família não dispõe de cuidador.
D. Helga	F	86	Viúva	4 anos	Vontade própria/morava com um filho.
D. Noêmia	F	79	Solteira	5 meses	Vontade própria/morava sozinha.
D. Rosalina	F	82	Casada	3 anos	Contra a vontade / família não dispõe de cuidador.
Sr. Valdomiro	M	83	Viúvo	6 meses	Família não dispõe de cuidador.

Fonte: Elaborado pela autora.

b) Grau de Dependência II – idosos com dependência em até três atividades de autocuidado para a vida diária tais como: alimentação, mobilidade, higiene; sem comprometimento cognitivo ou com alteração cognitiva controlada;

c) Grau de Dependência III – idosos com dependência que requeiram assistência em todas as atividades de autocuidado para a vida diária e ou com comprometimento cognitivo.

⁴² Com a finalidade de preservar a identidade dos participantes, os idosos são identificados com nomes fictícios. A sequência apresentada corresponde à ordem de realização das entrevistas.

Considerando que o grau de dependência e lucidez do idoso pode apresentar variação em pouco espaço de tempo, a seleção foi realizada com o auxílio da assistente social da instituição, que dias antes das entrevistas, atestou sobre a condição cognitiva dos idosos participantes. Depois dessa confirmação, iniciou-se contato com os usuários selecionados.

Todos os sujeitos selecionados foram convidados a participar livremente, sendo esclarecidos quanto aos objetivos da pesquisa e à garantia de sigilo em relação às suas identidades. Destes três idosos se recusaram a participar justificando estarem indispostos. Aos participantes foi solicitada a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE C).

3.4.3 Classificação/ordenação de fotos ou gravuras

Juntamente com as entrevistas em profundidade, com gestores, funcionários e usuários, utilizou-se uma técnica de trabalho com imagens ou “classificação/ordenação de fotos ou gravuras” (VÍCTORA; KNAUTH; HASSEN, 2000, p. 71), que consiste em apresentar aos participantes da pesquisa diferentes imagens, sejam fotos ou gravuras, de pessoas em diferentes situações ou condições físicas e solicitar que os pesquisados as selecionem ou ordenem de acordo com a proposta da pesquisa. O objetivo desta técnica é conhecer as representações e os valores que os participantes atribuem aos elementos apresentados (VÍCTORA; KNAUTH; HASSEN, 2000).

Para este estudo, foram selecionadas 18 imagens de indivíduos idosos em diferentes locais, condições físicas e sociais. As imagens foram impressas como fotografia em tamanho 20 x 30 cm o que possibilitou melhor visualização de seus detalhes, especialmente, por parte dos idosos que em função da idade avançada podem ter maiores limitações visuais.

Em um primeiro momento, a todos os participantes foi solicitado que escolhessem três imagens que melhor refletisse sua opinião sobre os idosos da IPAI e relatassem o motivo da escolha. Em um segundo momento, foi solicitado a escolha

de uma única imagem que refletisse sua opinião sobre o envelhecimento na sociedade de modo geral.

As imagens apresentadas aos participantes foram ordenadas de modo a mesclar mensagens a respeito da velhice que podem ser interpretadas como positivas ou negativas, segundo a ótica do senso comum da sociedade em que esses atores encontram-se inseridos, bem como intercalar imagens coloridas e em preto e branco. Seguindo a orientação de VÍCTORA, KNAUTH e HASSEN (2000), os comentários a respeito das imagens selecionadas, bem como todo o processo de escolha das imagens foram gravados em áudio, seguido de transcrição, e feitos os registros em diários de campo para posterior análise.

Com vistas a atender a Lei de Direitos Autorais que no capítulo IV dispõe sobre a utilização da obra fotográfica⁴³, especificamente, o parágrafo 1º do artigo 79: “a fotografia, quando utilizada por terceiros, indicará de forma legível o nome de seu autor” (BRASIL, 1998), neste estudo, são mantidos os títulos apresentados pelos autores das imagens que também são devidamente identificados, de acordo com nome ou pseudônimo definido por eles no banco de imagens constante no site www.flickr.com. A seguir, apresenta-se a sequência de imagens utilizadas, tal qual apresentada aos participantes deste estudo.

⁴³ Lei 9.610/1998. Capítulo IV – Da utilização da Obra Fotográfica.



Figura 2 – ‘STK_000616’ - autoria de Zé Carlos Barreta
Fonte: <http://www.flickr.com/photos/57555728@N04/5737307135/>



Figura 3 – ‘Idoso com bengala’ - autoria de Patrícia Locatelli
Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora



Figura 4 – ‘Mulheres invisíveis’ - autoria de Deltafrut
Fonte: <http://www.flickr.com/photos/55953988@N00/4100063693/>



Figura 5 – ‘Idoso só’ - autoria de Patrícia Locatelli
Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora



Figura 6 – ‘Velhice’ - autoria de Luciano Osorio
Fonte: <http://www.flickr.com/photos/lucianosorio/1974706033/>



Figura 7 – ‘Sem título’ - autoria de Danilo Mancha
Fonte: <http://www.flickr.com/photos/danilomancha/6251969856/>



Figura 8 – ‘Casal na praia’ - autoria de Patrícia Locatelli
Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora



Figura 9 – ‘História estampada’ - autoria de Bruno Farias
Fonte: <http://www.flickr.com/photos/everrocks/2770820319/>



Figura 10 – ‘Senhora’ - autoria de Alexandre B.
Fonte: <http://www.flickr.com/photos/haziness/368161917/>



Figura 11 – ‘Summer happiness’ - autoria de Diogo Nunes
Fonte: http://www.flickr.com/photos/diogo_nunes/6062404701/



Figura 12 – 'Idoso' - autoria de Patrícia Locatelli
Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora



Figura 13 – 'Sem título' - autoria de Danilo Mancha
Fonte: <http://www.flickr.com/photos/danilomancha/6251969404/>



Figura 14 – ‘Trabalho na velhice’ - autoria de Patrícia Locatelli
 Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora



Figura 15 – ‘O tempo avança [...]’ - autoria de Carlos Oliveira Reis
 Fonte: <http://www.flickr.com/photos/carlosoliveirareis/2541106688/>



Figura 16 – ‘Sem título’ - autoria de Danilo Mancha
Fonte: <http://www.flickr.com/photos/danilomancha/6251970396/>



Figura 17 – ‘Sem título’ - autoria de Rony Costa
Fonte: <http://www.flickr.com/photos/ronycosta/1397959144/>



Figura 18 – ‘Idoso na praça’ - autoria de Patrícia Locatelli
Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora



Figura 19 – ‘Vida: um caminhar...’ - autoria de Jânio Melo
Fonte: <http://www.flickr.com/photos/janiomelo/5646072245/>

Doze das 18 imagens utilizadas neste estudo foram obtidas junto ao banco de imagens *Flickr*⁴⁴, coletadas no período de 25 de outubro a 06 de novembro de 2011, e possuem licença de utilização *Creative Commons*⁴⁵. As demais imagens (6) são de autoria da pesquisadora e foram captadas entre os dias 19 e 21 de novembro de 2011, em João Pessoa – PB.

O *Creative Commons* é um projeto sem fins lucrativos, presente em vários países, que disponibiliza licenças flexíveis para obras intelectuais. Partindo da ideia de ‘alguns direitos reservados’ a licença oferece a liberdade de utilização de obras intelectuais, por qualquer pessoa, sob determinadas condições especificadas pelo autor. Tal utilização não fere a lei de direitos autorais, uma vez que todas as licenças requerem que o crédito seja dado ao autor ou licenciante.

As distintas possibilidades de licença são apresentadas a seguir. A partir da licença principal: ‘atribuição’, as demais podem ser combinadas totalizando seis possibilidades distintas⁴⁶.



Atribuição. Licença principal. Permite a cópia, distribuição e execução da obra, protegida por direitos autorais – e as obras derivadas criadas a partir dela – desde que seja dado crédito ao autor, da maneira por ele estabelecida;



Uso Não Comercial. Permite a cópia, distribuição e execução da obra – e as obras derivadas criadas a partir dela – desde que para fins não comerciais;



Não à Obras Derivadas. Permite a cópia, distribuição e execução somente das cópias exatas da obra, mas não de obras derivadas;



Compartilhamento pela mesma Licença. Permite que obras derivadas sejam distribuídas somente sob uma licença idêntica à licença que rege a obra.

O quadro a seguir apresenta as licenças definidas pelos autores para cada imagem utilizada neste estudo.

⁴⁴ Disponível em: www.flickr.com.

⁴⁵ Disponível em: <http://www.creativecommons.org.br/>.

⁴⁶ Para mais informações sobre as diferentes combinações de licença, acessar: http://www.creativecommons.org.br/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=39.

FIGURA	NOME DA IMAGEM	LICENÇA <i>CREATIVE COMMONS</i>
3	STK_000616' - autoria de Zé Carlos Barreta	
5	'Mulheres invisíveis' - autoria de deltafrut	
7	'Velhice' - autoria de Luciano Osorio	
8	'Sem título' - autoria de Danilo Mancha	
10	'História estampada' - autoria de Bruno Farias	
11	'Senhora' - autoria de Alexandre B.	
12	'Summer happiness' - autoria de Diogo.Nunes	
14	'Sem título' - autoria de Danilo Mancha	
16	'O tempo avança [...]' - autoria de carlosoliveirareis	
17	'Sem título' - autoria de Danilo Mancha	
18	'Sem título' - autoria de Rony Costa	
20	'Vida: um caminhar...' - autoria de Jânio Melo	

Quadro 2 - Licença Creative Commons de cada imagem

Fonte: Elaborado pela autora.

Esta técnica de trabalho com imagens foi introduzida nas entrevistas em momentos distintos a depender de cada participante. Em casos em que alguns respondentes pareciam pouco à vontade, as imagens eram apresentadas, resultando em uma espécie de “quebra-gelo”. Após este momento de análise e

comentários sobre as imagens a entrevista era retomada, revelando maior fluidez. Nos demais casos, a técnica foi introduzida ao final da entrevista.

Dentre os comentários e reações mais recorrentes, chamou atenção àqueles relacionados às Figuras 4, 5 e 10. Alguns entrevistados (dentre os funcionários e usuários) questionaram se as imagens haviam sido capturadas na instituição, pois tinham a impressão de conhecer o idoso da foto (um ex-morador já falecido). A figura 5 foi considerada “linda” por várias das funcionárias entrevistadas e a figura 10, que apresenta uma idosa com um gato, resultou em sorrisos, expressões como “Que amor!” e ainda comparações com as moradoras e os gatos que vivem na instituição.

Alguns entrevistados mostraram-se indecisos na seleção das imagens, afirmando que todas, de uma maneira ou de outra, poderiam representar os idosos da instituição, considerando essa uma escolha difícil. Com alguns usuários a técnica não funcionou como planejado, pois duas idosas conversaram com cada uma das imagens, ora consolando os idosos que consideravam estar em situação negativa, ora fazendo comparações, como por exemplo: “Eu não quero ficar assim...” ou “Eu ainda não estou assim”. A idosa que foi entrevistada no quarto, depois de ver todas as imagens, buscou seus próprios álbuns para mostrar à pesquisadora. Os idosos, apesar de apresentarem respostas curtas e objetivas, atenderam às orientações propostas.

3.4.4 Pesquisa documental

As técnicas de coleta de dados apresentadas anteriormente podem ser complementadas com a técnica de análise de documentos, uma vez que existem dados que podem ser obtidas de forma indireta em livros, jornais, revistas, documentos oficiais, documentos pessoais, publicações de organizações, entre outros (GIL, 2010; 2008b; VICTORA; KNAUTH; HASSEN, 2000). Por meio dessas fontes documentais, o pesquisador pode obter dados significativos, em quantidade e qualidade, que podem evitar a perda de tempo ou o constrangimento de ter que obtê-los diretamente das pessoas, pois a consulta a documentos permite obter

informações sobre a estrutura da organização o que pode auxiliar tanto nas entrevistas quanto na observação (GIL, 2010; 2008b).

Neste estudo, foram analisadas informações disponíveis no site da instituição, estatuto e documentos internos (como o Relatório Social 2010), além da legislação pertinente, referente aos direitos e deveres da população idosa brasileira e as normas de funcionamento das instituições de longa permanência. Os dados obtidos, principalmente nos documentos institucionais, permitiram uma maior compreensão e melhor contextualização da ILPI pesquisada.

3.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

A análise e a interpretação dos dados correspondem ao núcleo central da pesquisa (LAKATOS; MARCONI, 1995) e no estudo de caso estas etapas ocorrem de forma simultânea à coleta de dados, pois a análise tem início com a primeira entrevista, observação e leitura de documento (GIL, 2010). Coadunando com esta ideia, Minayo (2011a) e Martins (2008) afirmam que a etapa de análise e interpretação é realizada ao longo do processo, paralelamente ao trabalho de coleta.

A análise, compreensão e interpretação de material qualitativo necessita superar a ingênua tendência a acreditar que a interpretação dos dados se mostra de forma espontânea ao pesquisador; é preciso penetrar nos significados que compartilham os atores sociais na vivência de sua realidade (GERHARDT; *et al.*, 2009). O foco principal da análise e interpretação na pesquisa qualitativa não é contar opiniões ou pessoas, mas, explorar o conjunto de opiniões e as representações sociais sobre o tema investigado (GOMES, 2011). “A análise dos dados assume as características de uma *interpretação* dos eventos pesquisados” (VICTORA; KNAUTH; HASSEN, 2000, p. 38).

Minayo (2011a) acredita que por meio da análise de conteúdo é possível descobrir o que está por trás dos conteúdos apresentados, ultrapassando as aparências do que é comunicado. Segundo Bardin (2010, p. 44), a análise de conteúdo corresponde a:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Godoy (1995) apresenta três etapas essenciais que compõem a análise de conteúdo: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados. Todas as etapas têm de ser contempladas, mas a maneira como são conduzidas pode apresentar variações, pois de acordo com o interesse de cada pesquisador é possível analisar palavras, sentenças, parágrafos ou o texto completo. Segundo a autora, o tratamento das unidades pode ser por contagem, por análise da estrutura do texto ou de suas partes ou por temáticas. Minayo (2011a) destaca que, na análise de conteúdo, além das unidades de registros faz-se necessário definir as *unidades de contexto*, ou seja, deve-se compreender o contexto do qual faz parte a mensagem que está sendo analisada.

Após escuta das entrevistas e leitura de primeiro plano (GOMES, 2011; MINAYO, 1996) das transcrições, documentos e diário de campo, o material coletado foi cuidadosamente explorado, sendo decomposto em partes a fim de elaborarem-se categorias temáticas (BARDIN, 2010; GOMES, 2011; MINAYO, 1996) que refletissem as principais representações sociais dos respondentes. A interpretação dos dados partiu da análise do material coletado, das categorias, das inferências elaboradas e do referencial teórico apresentado.

Com vistas a contribuir para a compreensão do universo das instituições de longa permanência para idosos e do público atendido, o próximo capítulo contextualiza a instituição pesquisada.

4 CONTEXTO INSTITUCIONAL DA ILPI PESQUISADA

Esta seção apresenta o contexto institucional da Instituição Porto-Alegrense para Idosos – IPAI – quanto a sua infraestrutura física, perfil dos moradores, serviços oferecidos, custos e fontes de financiamento e recursos humanos disponíveis. Os dados coletados são apresentados e confrontados com os resultados encontrados por Camarano (2008) em seu estudo sobre as instituições de longa permanência brasileiras.

4.1 A INSTITUIÇÃO PORTO-ALEGRENSE PARA IDOSOS - IPAI

A Instituição Porto-Alegrense para Idosos – IPAI – é uma instituição filantrópica, fundada em 21 de agosto de 1931 pelo Rotary Club de Porto Alegre. A finalidade da instituição de abrigar idosos carentes está expressa em sua missão que consiste em: “prestar auxílio, serviço e assistência, sem distinção de raça, cor, sexo ou religião, a idosos em situação de vulnerabilidade social”⁴⁷.

Tendo por princípio os valores de solidariedade, responsabilidade e respeito, é objetivo da IPAI “acolher o maior número possível de idosos proporcionando-lhes abrigo, proteção e qualidade de vida”⁴⁸. A instituição, que atende em sistema de residência permanente, tem regime de funcionamento aberto, o que, segundo Camarano (2008), facilita o relacionamento entre os moradores e seus familiares tanto dentro quanto fora da instituição.

A Instituição Porto-Alegrense para Idosos é administrada por uma Diretoria composta por um Presidente, dois Vice-Presidentes, Primeiro e Segundo Secretários, Primeiro e Segundo Tesoureiros e 12 (doze) Diretores. O mandato é de dois anos sendo permitida a reeleição. A escolha da Diretoria é realizada por votação.

⁴⁷ Relatório Social da Instituição Porto-Alegrense para Idosos. Porto Alegre, 2010.

⁴⁸ Idem.

Apesar de a instituição contar com diferentes classes de associados: efetivos (associado de Rotary Club que paga uma contribuição anual fixada pela Diretoria, tem direito a votar e ser votado para todos os cargos da Diretoria), cooperadores (não associado de Rotary Club que paga uma contribuição anual, não tem o direito de votar, mas pode ser indicado para participar da Diretoria, exceto nos cargos de presidente e vice-presidente) e mantenedores (pessoa física ou jurídica disposta ao patrocínio financeiro e permanente de projetos ligados à instituição, sem direito a votar ou ser votado), apenas os membros efetivos tem direito a voto.

Nos últimos anos, foram criadas duas gerências com o objetivo de divisão dos serviços: a gerência técnica, responsável por coordenar os setores relacionados à atividade fim da instituição (o atendimento aos idosos); e a administrativa, responsável pela estrutura administrativa e operacional, inclusive no que tange à captação de recursos financeiros e materiais. Além disso, foi criado um serviço de supervisão do voluntariado para acompanhamento das diversas ações desenvolvidas na instituição.

4.2 INFRAESTRUTURA FÍSICA

A Instituição Porto-Alegrense para Idosos ocupa um terreno de 15000m², sendo 4342m² de área construída distribuídas em três pavilhões. Em comparação com a média das instituições do Rio Grande do Sul, 7010m² de área e 995² de área construída (CAMARANO, 2008), a instituição pesquisada possui terreno com o dobro de tamanho e área construída três vezes maior.

Os pavilhões compreendem: três refeitórios⁴⁹, cozinha e lavanderia industrial, câmara fria de alimentos, estoque de alimentos, gabinetes médico, ginecológico e odontológico, farmácia, sala de nutrição, sala de assistente social, sala de fisioterapia, sala de massoterapia, seleção de roupas, biblioteca, sala de

⁴⁹ Os refeitórios estão localizados na Ala das Margaridas (moradoras independentes), na Ala dos Cravos (homens) e na Ala das Rosas (mulheres semidependentes).

TV, salão de festas e salão de jogos. A IPAI conta ainda com capela ecumênica e áreas ajardinadas.

A instituição é considerada de grande porte uma vez que abriga mais de 50 idosos (CAMARANO *et al.*, 2011). O número de idosos institucionalizados também a diferencia da média da região Sul, 28 moradores, e da maior proporção de instituições no Rio Grande do Sul (40,9%) que atendem de 11 a 20 usuários.

Os 122 moradores estão distribuídos em cinco Alas (Orquídeas, Margaridas, Rosas, Cravos e Tulipas) que totalizam 46 quartos. A maioria dos leitos é distribuída em quartos duplos, triplos ou quádruplos, de acordo com a determinação da ANVISA (2005)⁵⁰. A instituição dispõe de dois quartos com capacidade para acomodar mais camas, em casos emergenciais.

As Alas das Orquídeas e das Margaridas que abrigam mulheres independentes possuem 9 e 8 quartos, respectivamente; a Ala das Rosas que abriga mulheres semidependentes conta com 8 quartos; a Ala dos Cravos, ala masculina que compreende homens independentes e semidependentes, possui 15 quartos; por fim a Ala das Tulipas que hospeda acamados de ambos os sexos possui 6 quartos. Junto a esta Ala é disponibilizado quarto de descanso para os técnicos de enfermagem (cuidadores).

Com exceção da Ala das Tulipas, cujo nome foi escolhido pelos cuidadores, devido às condições debilitadas dos acamados, as demais Alas foram “batizadas” com nomes de flores de escolha dos idosos. Nas portas dos quartos, os nomes dos moradores são informados juntamente com imagens de flores.

A troca dos nomes das Alas, anteriormente, denominadas Alas A, B, C e D indicando, respectivamente, as alas de idosos independentes, semidependentes, dependentes e de homens, objetivou tornar menos negativa a transição de uma ala para outra, pois ao migrar da ala A para a ala B os idosos sentiam mais

⁵⁰ RDC/ANVISA n° 283/2005.

próximo de si a possibilidade de se tornarem acamados, o que para eles significa perda de prestígio.

A gente resolveu mudar, chamar as alas dessa forma e eles adoraram! Ah, nós somos as rosas, nós somos as margaridas... Torna mais leve mais agradável. A gente colocou quadros e embora essa estrutura seja uma estrutura antiga, um pouco ultrapassada, a gente colocou quadros com os nomes das alas e fotos das flores. Pra poder melhorar um pouco o ambiente. A gente colocou quadros de doações nas paredes (eram muito vazias), pra tentar parecer mais um residencial, mais uma casa (**Gilberto, gestor**).

Não apenas os nomes das alas sofreram alteração, mas também a forma como os idosos são chamados. Os termos mais utilizados pelos funcionários para se referir aos idosos são: 'moradores', 'hóspedes' ou 'residentes'. O perfil desses moradores é apresentado no próximo item.

4.3 PERFIL DOS MORADORES

A IPAI tem capacidade para abrigar até 150 idosos. No período de realização desta pesquisa, 122 pessoas residiam na instituição. Apesar das instituições de longa permanência, conforme legislação pertinente, serem destinadas a pessoas com 60 anos ou mais, em sua pesquisa sobre ILPIs da região Sul, Camarano (2008) identificou a existência de atendimento a uma pequena parcela fora dessa faixa etária, sendo em sua maioria mulheres. A IPAI abriga apenas um não idoso do sexo masculino, por esta razão, a idade dos moradores varia de 57 a 101 anos. Se forem considerados apenas os idosos, a idade varia de 61 a 101 anos.

A instituição é considerada mista, uma vez que os residentes são idosos de ambos os sexos. Do total de usuários, 87 são mulheres e 35 homens⁵¹. Estes dados confirmam a predominância feminina em ILPIs brasileiras, principalmente no Rio Grande do Sul onde a proporção de mulheres institucionalizadas corresponde a 69,4% (CAMARANO, 2008). Na IPAI o percentual de mulheres é de 71,3%.

⁵¹ Dados fornecidos pela instituição em 31/07/2011 e confirmados em 24/11/2011.

Destes 122 indivíduos, 68 estão enquadrados como independentes (14 homens e 54 mulheres), 41 como semidependentes (14 homens e 27 mulheres) e 13 como dependentes (sete homens e seis mulheres). De acordo com a Anvisa (2005), os graus de dependência podem ser, respectivamente, intitulados: grau de dependência I, grau de dependência II e grau de dependência III.

A maioria dos moradores da IPAI pode ser enquadrada como independente ou semidependente, 109 no total. Essa realidade é fruto em grande parte dos requisitos básicos para ingresso na instituição, principalmente no que tange ao item 'c': a) homens e mulheres acima de 60 anos; b) ter um responsável (apresentar comprovante de residência ou contato); c) ser independente: alimentar-se e banhar-se sozinho; d) não ser dependente químico ou paciente psiquiátrico.

A grande maioria das pessoas que procura a instituição pretende institucionalizar idosos em grau de dependência III e II. A gente não tem condições de colocar mais ninguém, até porque a gente não é uma clínica, nós somos uma instituição de longa permanência, uma residência. As pessoas vêm morar aqui, elas não vêm aqui pra ficar internadas (**Gilberto, gestor**).

Os moradores que em determinado momento passam de grau de dependência I para II ou III continuam recebendo os cuidados institucionais. Entretanto, devido a fatores limitantes como receita, estrutura organizacional e número de funcionários, novos moradores em condição de dependência não podem ser aceitos.

Uma vez que a Instituição Porto-Alegrense para Idosos busca abrigar, prioritariamente, idosos socialmente vulneráveis, são encaminhados à instituição idosos vítimas de violência, de abandono ou aqueles cuja família não tem condições de cuidar por questões financeiras, questões relativas à saúde, entre outros.

[...] uma pessoa que não tem mais condições de fazer sua comida, tem casos que ele mora com o filho ou com a filha que também tem uma criança em casa, a criança é fácil, coloca numa creche, numa escola, que faz parte do processo educativo. Agora o idoso: ele tá em casa, mas ele não tem mais condições de fazer sua comida, porque ele pode colocar em risco a sua integridade, deixar uma panela no fogão, gás ligado... aí é muito mais

seguro para o idoso que ele venha pra uma instituição como a nossa do que ficar em casa, até porque ele não teria condições de pagar um cuidador, um técnico de enfermagem, alguém mais especializado. Muitos procuram a casa porque não conseguem mais morar sozinhos, “preciso de um lugar onde possam cuidar de mim”. Tem casos de pessoas que nos procuram, porque cansou de ser explorado pelo filho, pela filha, é vítima de violência e não quer mais voltar pra casa. Tem medo dos filhos (**Gilberto, gestor**).

De acordo com o art. 2º do Estatuto⁵² da instituição, a IPAI tem por finalidades essenciais: a) prestar auxílio ao idoso que careça de condições de manutenção da própria subsistência, assegurando-lhe um envelhecimento digno e saudável; b) abrigar e ter sob sua proteção o idoso carente; c) promover os direitos dos idosos e a prestação de assistência material, à saúde, jurídica e social. Com vistas a cumprir o proposto em seu estatuto, a instituição oferece aos idosos diversos serviços, conforme detalhado a seguir.

4.4 SERVIÇOS OFERECIDOS

As instituições de longa permanência para idosos oferecem vários serviços, sendo a maioria de saúde. As ILPIs da região Sul que oferecem serviços médicos correspondem a 76%. Outros serviços mais comumente encontrados são: fisioterapia, terapia ocupacional, psicológico e dentário (CAMARANO, 2008).

A pesar de a instituição ser considerada por gestores e funcionários como uma casa, tendo os idosos por moradores, a IPAI contempla a maioria dos serviços apresentados por Camarano (2008). Os serviços oferecidos pela instituição são: médico; odontológico; fisioterapia; terapia ocupacional; massoterapia; enfermagem (24h); nutrição; serviço social. Em sua maioria, os serviços oferecidos são próprios da instituição, com exceção do odontológico que conta com uma dentista cedida pelo Serviço Social de Habitação – SECOVIMED/RS que atende a moradores e funcionários três dias por semana.

⁵² Estatuto da Instituição Porto-Alegrense para Idosos. Porto Alegre, 2007.

A IPAI conta ainda com o auxílio de voluntários que oferecem: atividades recreativas; cultos na capela ecumênica; jogos e artesanato; aulas para alfabetização de idosos; festas, eventos e passeios. Apesar da diversidade de serviços e atividades oferecidos, e da existência de um gabinete para atendimento psicológico, destaca-se a ausência de serviço psicológico na instituição. Essa demanda foi assinalada pelos funcionários e gestores em diferentes momentos e registrada em diário de campo: “A gente não tem psicólogo, a gente precisa.” (DIÁRIO DE CAMPO, 15/06/2011).

Aos moradores são oferecidas seis refeições diárias, sendo café da manhã, reforço, almoço, café da tarde, janta e reforço. São os horários das refeições que determinam, em seus intervalos, as rotinas da instituição que oferece atividades festivas ou coletivas (como bingo, sessões de filme, festas de aniversário, ensaios de peças teatrais e números de dança, entre outros) de segunda-feira a domingo no período da tarde. Também é recomendado que as visitas sejam realizadas no período da tarde, uma vez que as atividades relacionadas à higiene dos moradores são desenvolvidas pela manhã.

A manutenção dos serviços oferecidos e da própria infraestrutura representa um custo considerado alto para uma instituição filantrópica, por esta razão, a IPAI conta com parcerias e doações da comunidade.

4.5 CUSTOS E FONTES DE FINANCIAMENTO

O gasto médio mensal de uma ILPI no Rio Grande do Sul e o gasto médio mensal por residente corresponde, respectivamente, a R\$ 18.942,32 e R\$ 653,95 (CAMARANO, 2008). A instituição pesquisada tem custo total mensal de R\$ 150.000,00, sendo R\$ 1.700,00 o custo por residente.

Em conformidade com a maioria das ILPIs do Estado, no que tange à distribuição percentual das despesas, a maior parte dos gastos da IPAI é destinada ao pagamento de funcionários (55%). Os demais gastos mais significativos são alimentação (15%); higiene pessoal (4%); luz (4%); óleo de

caldeira (3,5%); medicamentos (3%); manutenção (2%); telefone (1%); combustível (0,75%), gás (0,5%); água (0,1%); outros (11,15%).

A baixa proporção de gastos com alimentação, se comparado ao montante gasto com folha de pagamento, e a inexistência de gastos com vestuário é explicado pelas doações que a instituição recebe da comunidade e dos familiares dos moradores. Ação bastante comum no contexto das instituições filantrópicas (CAMARANO, 2008).

Na recepção, é sempre possível ver doações pelos cantos, no chão: cadeiras de roda, alimentos em fardos, sacolas com remédios. Uma funcionária veio com um carrinho de supermercado para recolher as doações, mas foi preciso realizar duas viagens. Na primeira tarde que passei na recepção pude presenciar a chegada de sacolas com toalhas de banho novas; 7 fardos de leite Parmalat; uma esteira e uma bicicleta ergométrica (que serão alocados na fisioterapia), 50kg de arroz e 50 kg de feijão. (DIÁRIO DE CAMPO, 08/09/2011).

O financiamento da instituição é garantido por diferentes fontes, a saber: 48% é oriundo da renda dos residentes e/ou familiares (no caso de instituições filantrópicas, a legislação⁵³ define ser facultativa a cobrança de participação do idoso no custeio da entidade, limitada em até 70% do benefício previdenciário ou de assistência social percebido pelo idoso); 35% é fruto de doações (este percentual está acima da média do Estado, onde as doações correspondem a 15% do total de recursos recebidos); 10% dos recursos são repassados pelo Governo Municipal e Federal e 7% corresponde a renda própria institucional, obtida por meio de feirões realizados trimestralmente.

De acordo com o estatuto da instituição, podem constituir fontes de recursos da IPAI: receitas originárias de convênios com instituições públicas e privadas; contribuições de associados; rendas de bens integrantes de seu patrimônio; remuneração pela prestação de serviços e promoções; quaisquer doações ou receitas de pessoas físicas e jurídicas; direitos de ações, títulos e valores mobiliários.

Em sua pesquisa sobre as instituições de longa permanência na região Sul, Camarano (2008, p. 13) identificou que “muitas instituições têm suas contas

⁵³ Estatuto do Idoso - Lei 10.741/2003. Capítulo VIII – Da Assistência Social.

administradas pela prefeitura e outras, as filantrópicas, por exemplo, recebem muitas doações em espécie (roupas e alimentos) e contam com trabalho voluntário e de funcionários cedidos por órgãos públicos”. O próximo item, que trata sobre os recursos humanos disponíveis na IPAI, confirma a descoberta de Camarano (2008), pois contempla a realidade da instituição pesquisada que, além dos profissionais contratados, conta com o trabalho de voluntários, cedidos e prestadores de serviços à comunidade.

4.6 RECURSOS HUMANOS DISPONÍVEIS

Quanto aos recursos humanos, a IPAI conta com 70 funcionários assalariados, distribuídos em duas grandes áreas de atuação: a administrativa que compreende as atividades ligadas à recepção, secretaria, marketing, tesouraria, captação, informática, estoque, lavanderia, serviços gerais, higienização (totalizando 27 funcionários); e a técnica que abrange atendimento médico, de enfermagem, de nutrição, de fisioterapia, de massoterapia e serviço social (totalizando 43 funcionários). A Tabela 9 apresenta a distribuição de funcionários por gênero e setor de atuação:

TABELA 9 - FUNCIONÁRIOS POR SETOR DE ATUAÇÃO

SETOR	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Administração	5	4	9
Enfermagem	9	21	30
Fisioterapia	0	1	1
Lavanderia	1	3	4
Nutrição	0	12	12
Rouparia	0	1	1
Serviços de Limpeza	0	6	6
Serviços Gerais	4	3	7
Total	19	51	70

Fonte: Diário de Campo (24/11/2011).

Conforme apresentado na Tabela 9, os setores de enfermagem e nutrição, diretamente relacionados com o cuidado do idoso e alimentação, englobam o maior número de funcionários (60%). A maioria dos funcionários da IPAI pertence ao gênero feminino e estão concentrados em atividades de cuidado, alimentação e higiene. A partir destes dados, observa-se que a reprodução dos papéis sexuais se aperfeiçoa pela vida a fora, demarcando o espaço destinado a homens e mulheres, interiorizando os 'submundos' institucionais (NOVAES, 1997) ou 'guetos ocupacionais femininos' (BRUSCHINI, 2007). Tais atividades são ligadas à esfera doméstica a qual a mulher está ideologicamente vinculada (BARROS, 1998; NOVAES, 1997).

Dentre os recursos humanos disponíveis, seis são especialistas em suas áreas de atuação: assistente social, médica, enfermeira, fisioterapeuta, nutricionista e dentista, o que equivale a 8,6% do total. Esta proporção está abaixo da média das ILPIs da região Sul, onde os profissionais com maior especialização correspondem a 21% (CAMARANO, 2008).

Dos 90 voluntários cadastrados e ativos, 15 são homens (16%) e 75 são mulheres (84%). Os voluntários atuam em diferentes áreas como: enfermagem, acompanhamento pessoal, nutrição, recreação, trabalhos manuais, rouparia, costura, triagem de roupas, administração, serviços gerais, estética, jardinagem e artesanato. Para qualquer uma dessas atividades, a instituição solicita a disponibilidade de, no mínimo, quatro horas semanais.

A instituição conta também com uma dentista cedida de outra organização que presta atendimento odontológico a moradores e funcionários, três vezes por semana. A instalação do gabinete odontológico na sede da instituição foi oferecida pela organização parceira que custeia tanto a remuneração da dentista quanto o material odontológico utilizado nos atendimentos e a manutenção do equipamentos.

De acordo com a pesquisa realizada por Camarano (2008), as instituições de longa permanência para idosos no Rio Grande do Sul contam, em média, com 17% de voluntários. Na IPAI o número de voluntários é 28% superior ao número de funcionários, 90 e 70, respectivamente. Essa diferenciação pode ser explicada pelo fato de que, no Rio Grande do Sul, 51% das ILPIs são de caráter privado com fins

lucrativos (CAMARANO, 2008). O caráter filantrópico das instituições tende a estimular e despertar maior interesse por parte dos trabalhadores voluntários.

A proporção de cedidos é bastante baixa nas instituições de longa permanência da região Sul, em torno de 6%. Este número é reduzido para 2,2% se considerarmos apenas o estado do Rio Grande do Sul (CAMARANO, 2008). Na IPAI este número representa 1,4% da força de trabalho (considerando assalariados e cedidos) o que reforça que a cessão de profissionais não é uma prática comum nas ILPIs, mas pode representar uma alternativa para suprir lacunas geradas pela falta de profissionais, como no caso da instituição pesquisada, que não disponibiliza serviço psicológico aos moradores pela inexistência deste especialista em seu quadro funcional e de recursos financeiros para a contratação.

Além das três categorias mais comumente encontradas nas ILPIs: assalariados, voluntários e cedidos (CAMARANO, 2008), a IPAI conta com prestadores de serviços à comunidade e acadêmicos (estudantes de graduação dos cursos de serviço social, nutrição e fisioterapia que devido ao estágio curricular desenvolvem atividades de apoio na instituição).

Os 23 prestadores de serviços que atuam na instituição estão distribuídos em atividades ligadas a serviços gerais (5); rouparia (4), estoque (1), administração (9), farmácia (1), nutrição (1), auxiliar de motorista (1) e enfermagem (1). Os prestadores de serviço podem ser encaminhados por três instâncias: Programa Municipal de Execuções de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto – PEMSE (se menor de idade); Vara de Execuções das Penas e Medidas Alternativas; Justiça Federal. Independente da origem do encaminhamento, todos são categorizados como ‘prestadores de serviços à comunidade’ e podem ser encaminhados para atuar em diferentes setores da instituição.

Apesar dos diferentes atores que compõem o ambiente organizacional da Instituição Porto-Alegrense para Idosos, e das ILPIs de modo geral, neste estudo priorizou-se identificar e analisar as representações sociais de gestores, funcionários e usuários (idosos). As significações que os participantes atribuem à velhice são apresentadas na próxima seção.

5 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A VELHICE

As representações sociais dos gestores e funcionários a respeito da velhice emergiram, em grande parte, a partir da visualização das imagens, mas principalmente nos relatos de experiências vivenciadas no cotidiano de trabalho na instituição pesquisada. Da mesma forma, os idosos revelaram suas representações mais por meio de relatos de fatos ocorridos no dia-a-dia da instituição de longa permanência pesquisada e de suas histórias de vida. Neste capítulo, são apresentadas as representações sociais apontadas pela maioria dos entrevistados. As imagens utilizadas na coleta de dados e escolhidas pelos participantes são introduzidas à medida que se desenvolve a apresentação e análise dos dados.

5.1 O IDOSO COMO VÍTIMA DE ABANDONO

Dentre as representações sociais a respeito da velhice, identificadas a partir das falas dos participantes deste estudo, a visão do idoso como vítima de abandono, foi uma das mais referenciadas. Em conformidade com Debert (1998), que afirma que a velhice corresponde a uma categoria social produzida socialmente e que reflete o contexto histórico, social e cultural em que se encontra inserida, os relatos dos participantes apresentaram a realidade da Instituição Porto-Alegrense para Idosos – IPAI – que, por sua natureza filantrópica, acolhe indivíduos idosos, sendo a maioria em situação de vulnerabilidade social e baixa classe social.

Nós temos muitos idosos aqui abandonados. Eles eram abandonados! Há pouco tempo entrou a [...], porque eles vêm muito pelo Ministério Público. A [...] de que jeito que ela foi buscada? A cama dela era no meio do lodo! O corpo dela era cheio de bolhas! (**Neiva, funcionária**).

Em situações em que o idoso é morador de rua ou enfrenta casos de conflito familiar, o Ministério Público tende a interferir e encaminhar à institucionalização (CAMARANO; SCHARFSTEIN, 2010). Essa intervenção governamental pode ser identificada no relato de Daiana (gestora), quando fala sobre uma experiência vivida antes de ingressar na IPAI.

Eu me lembro de uma situação... quando eu trabalhava numa unidade de saúde, que por situação de violência do idoso, não tinha o que fazer, ela vivia num miserê desgraçado e tal. Bom, então a opção foi, via Ministério Público, pra tentar institucionalizar. E eu sempre tive um pouquinho de preconceito com a instituição de longa permanência [...] Bah, daí tu pensa: Pior! Vai institucionalizar, o idoso vai piorar horrores porque vai ser abandonado e tal. E aí, hoje eu vim parar aqui e vejo assim que, realmente, quase todos são abandonados pela família. Quase todos, nem todos! Mas, a relação que eles desenvolvem entre eles e principalmente com a equipe que atende eles é muito gratificante! Então, eles desenvolvem outras coisas que me fez ver totalmente o lado positivo e quanto é melhor esse idoso às vezes estar institucionalizado do que em casa (**Daiana, gestora**).

O relato da funcionária Neiva, apresentado no primeiro excerto, revela que a instituição acolhe muitos idosos que carregam consigo um passado de abandono (“Eles eram abandonados!”), remetendo à ideia de que, ao serem institucionalizados, os idosos encaminhados pelo Ministério Público a IPAI deixam essa condição, pois passam a ser amparados e a receber cuidados especializados. Tal afirmação vai ao encontro de Christophe e Camarano (2010), que acreditam que para os indivíduos que não tem família e para os que enfrentaram conflitos familiares, a institucionalização pode representar uma alternativa de amparo, proteção e segurança, além de uma oportunidade para a formação de novos vínculos com outros idosos e cuidadores, como expressou a gestora Daiana.

Entretanto, o grupo de idosos abandonados não é formado exclusivamente por indivíduos com as características apresentadas por Christophe e Camarano (2010). Enquanto para alguns a institucionalização pode significar o fim do abandono, para outros este processo delimita o seu início, pois muitas famílias têm utilizado essa alternativa de cuidado para transferir a terceiros, neste caso a IPAI, a responsabilidade por seu familiar idoso.

Uma instituição como a nossa vem a ajudar essa família a cuidar do seu idoso e muitas famílias são presentes, eles saem daqui, visitam regularmente, levam pra casa no final de semana, mas isso não é regra, essa é a exceção. Na verdade, os casos mais complicados são daqueles que a família realmente traz por esse tipo de problema, mas que ao longo do tempo eles vão diminuindo as visitas até parar. O que era semanal ou duas vezes por semana passa a ser a cada 15 dias, uma vez por mês. Quem levava antes pra ir pra casa já não leva mais porque acaba se envolvendo com outras questões da vida social (**Gilberto, gestor**).

O pior dia de ficar aqui de plantão é no Natal! Por que uns... vem a família e leva e os outros enxergando. Aí é duro, sabe? Tem uns que choravam. Que queriam que ligasse pra família. Tendo família e a família não aparecia. Aí outros se lembravam dos natais que passavam na família, ou fim de ano. Todo mundo estourando foguete, tu vê aquela festa toda, aquele encantamento, e eles tem que ficar aqui. [...] Quando a família larga aqui e some... e eles sabem que existe a família, que tá lá fora mas não tá ajudando, não tá participando, não tá se interessando mais por ele, parece que... eles dizem: “Pô, a minha filha se esqueceu de mim aqui dentro, minha filha eu não sei o que que tá fazendo. Me largaram aqui”. Uns dizem e isso é duro (**Ivo, gestor**).

Apesar do preconceito existente, que associa as instituições asilares a instituições totais (GOFFMAN, 2003; MOTTA, 1990), atribuindo-lhes as mesmas características e afirmando que o idoso institucionalizado tem suas relações sociais restringidas, perdendo o contato com o mundo exterior, esta não configura a realidade da instituição pesquisada. Como apresentado no contexto institucional⁵⁴, a IPAI não define dias específicos para visitação aos moradores, apenas recomenda que sejam realizadas no período da tarde devido às atividades de higiene dos idosos. Tal recomendação, entretanto, não impede o acesso de familiares e demais visitantes no período da manhã, como presenciado em várias oportunidades pela pesquisadora. Logo, o abandono dos idosos por suas famílias não é ocasionado pelas regras e estrutura organizacional, mas sim pela relação estabelecida entre os membros da família (CAMARANO E SCHARFSTEIN, 2010). O depoimento do funcionário Mateus apresenta um breve vislumbre das relações familiares contemporâneas e da postura em relação aos idosos:

Muita gente trata assim os idosos, como se não fosse a família deles. Trata como se fosse um objeto que tu leva pra um lado, tu leva pra outro e deu tá bonitinho ali parado. E não é assim! As pessoas têm sentimentos, têm necessidades, têm dificuldades e têm muitas outras coisas. Quando a família não quer, simplesmente larga pra um asilo. Como se fosse um tênis, alguma coisa velha. E é isso que eu acho errado. Tem muitos idosos aqui que eles são lúcidos e que não precisavam tá aqui. Eles têm a rotina deles, só que daí o que? A família deixa de canto, deixa de lado. Chegou... chegou o ponto de deixar em algum lugar (**Mateus, funcionário**).

A representação do indivíduo idoso, que passa a ser tratado como um objeto, como algo que perde o valor também foi identificada em uma conversa com uma estagiária de serviço social da instituição e registrado em diário de campo: “Na opinião da estagiária de serviço social, o idoso é tratado como um carro velho que, se deixa de servir, é jogado de escanteio” (DIÁRIO DE CAMPO, 26/10/2011).

⁵⁴ Ver item 4.1.4 – Serviços oferecidos

Ainda sobre a relação família-idoso, a partir do relato de Rita, funcionária que vivencia o cotidiano da IPAI há 25 anos, é possível estabelecer uma comparação entre o abandono de animais de estimação, como cães e gatos, que aumenta significativamente em períodos de férias, com a demanda por institucionalização dos idosos que também aumenta neste período.

[...] e tem o outro lado, das pessoas que querem se livrar. Aliás, agora costuma em janeiro e fevereiro crescer o número de procura aqui na [IPAI]. Cresce por quê? Porque é época de férias. Eles querem ir pra praia e o idoso vai incomodar. Cresce mesmo, o ano passado, no ano passado não, no início desse ano, em janeiro, a secretária tirou férias e eu fiquei no lugar dela. Só em janeiro eu fiz nada mais nada menos que nove ingressos. E isso eu considero um número bem alto num mês só. Pra ver o número de pessoas que querem se descartar. Tá, claro, aí no meio deve ter algum que a pessoa não... Triste, mas é uma realidade (**Rita, funcionária**).

Assim como no caso dos animais de estimação, muitas vezes adotados ou comprados por pessoas movidas por falsas expectativas quanto as suas reais necessidades, que, ao não corresponderem ou demandarem mais cuidado do que o esperado, são inúmeras vezes descartados, o idoso em muitas ocasiões pode ser posto na mesma condição, pois, de acordo com Herédia, Corteletti e Casara, 2010a), nem todas as famílias estão preparadas para assumir as obrigações e as demandas advindas como consequência do processo de envelhecimento.

Entretanto, existe outro prisma do qual se pode analisar o processo de abandono de idosos. De acordo com Debert (1999), o idoso que mora com a família nem sempre está isento do sentimento de solidão e do desprezo. Logo, o processo de institucionalização pode, em muitos casos, significar apenas a formalização de um abandono previamente constituído no ambiente familiar.

Ainda aí nesse campo, me chamou muito a atenção, logo que eu entrei aqui, tinha dia, não era como agora, tinha dia específico pra visita, então aquele dia... Patrícia! Era uma cena que eu acho que se eu viver mil anos eu não vou esquecer! Elas se arrumavam toda na quinta-feira e já ficavam sentadinha esperando a visita. Então tinha uma que depois subia as escadas: [imitando a voz da idosa em tom de choro] "Não veio ninguém me ver. Eles disseram que iam vim". De cortar o coração! (**Rita, funcionária**).

A visão que eu tenho de quem nos liga é assim: "Ó, eu tenho um idoso pra largar aí, pra deixar no lar", como se aqui fosse um depósito. Então, é uma coisa muito triste hoje tu ouvir, e a pessoa transparece mesmo pelo telefone, o sentimento que ela quer é se livrar, "a minha mãe tá muito velha, eu não tenho tempo e eu quero deixar ela aí por um tempo". Tu vê a tristeza

num vô ou numa vó porque a família tá aí fora, às vezes a cinco ou 10 minutinhos daqui, e não aparece (**Felipe, funcionário**).

Por isso que muitos idosos tem depressão. Eu ouvi falar que aqui na [IPAI] tem uma no bloco B parece que ela tava em depressão. O [...] tava conversando com ela esses dias. Os parentes não vêm visitar. Eles [os idosos] ficam sozinhos aqui (**Jônatas, funcionário**).

Como se pode verificar a partir dos extratos de alguns depoimentos, o abandono de idosos em instituições de longa permanência pode acarretar a esses indivíduos: tristeza, depressão, carência, além de antecipar o processo de envelhecimento psicológico e social (FERREIRA; CUNHA; MENUT, 2008). Como resultado do abandono surge um comportamento característico em alguns idosos e, por conseguinte, a representação social do idoso como alguém carente que constantemente demanda atenção.

5.2 O IDOSO É CARENTE E PRECISA DE ATENÇÃO

Conforme declararam alguns dos funcionários entrevistados, devido à carência que sentem, motivada pela realidade do abandono, seja anterior ou posterior à institucionalização, os idosos costumam adotar comportamentos específicos com a finalidade de chamar a atenção para si, como, por exemplo, a invenção de histórias.

Eu vejo os idosos como pessoas muito carentes. Carentes de atenção. Hoje de manhã mesmo nós tava falando de um caso de uma idosa. Ela é tão carente, que pra chamar a atenção dos outros, ela começou a dizer que não come. Sim, claro, comer ela come. Quando ela começou a me relatar isso que sentava na mesa, olhava a comida e saía eu comecei a perguntar, mas como? Porque a equipe de enfermagem veria. Se é uma ou duas vezes tudo bem, né, mas se é muito seguido, não comer nada, absolutamente nada, não! Mas, ontem, ela veio aqui e disse: “Enquanto a professora não chega eu vou lá na nutrição que as gurias mandaram me chamar pra ver como tá meu peso e não sei o quê”. Aí ela foi lá e voltou: “Ah! As gurias ficaram muito contente comigo porque eu já aumentei dois quilos”. E ontem eu fiquei sabendo... teve uma escola aqui que fez uma festinha... diz que assim, comeu adoidado! E ainda ficou braba porque não podia levar comida pro quarto! Quer dizer, a própria enfermeira falou que ela tem um histórico familiar, quer dizer, como os filhos quiseram se desfazer dela, puseram ela aqui, ela tenta resgatar isso da maneira como ela tá encontrando. E a maneira que ela tá encontrando é chamar a atenção. “Olha, eu tô ficando fraca! Olha, eu não tô comendo! Me deem atenção! Eu vou ficar doente!” Assim como tem outras formas de chamar a atenção (**Rita, funcionária**).

Como mencionado por Rita, além da invenção de histórias, os idosos utilizam outras estratégias a fim de chamar a atenção de funcionários, voluntários ou parentes, na tentativa de suprir o sentimento de carência. Os excertos a seguir apresentam relatos de dores ou doenças. Esse mecanismo, como explica Cavedon (2005), é comumente utilizado pelos idosos que veem na narrativa de suas dores uma oportunidade para angariar atenção, cuidados e carinho.

Aí a forma delas chamar a atenção (e talvez tivessem sentindo mesmo): “Eu tenho muita falta de ar, chama a minha irmã, chama alguém”. Ali era a forma que ela via da irmã vir visitar, ela mandava dizer que tava com falta de ar, que ela não tava bem. Um absurdo, né? (**Rita, funcionária**)

Porque às vezes [...] “Ai! Tô com dor no braço! Ai! Tô com dor de cabeça!” O que que tu fez, o que que aconteceu, o que que não houve, sabe? Às vezes elas querem atenção, carinho, que tu escute, que tu escute elas. Dali a pouco... não tem nada! Mas, ela queria que tu escutasse, ela tava se sentindo sozinha. Carente. Ai tu dá um abraço, tu dá um beijo, diz que já vai passar, faz um carinhosinho. Elas gostam de um carinhosinho. Elas gostam de beijar, de perguntar como é que foi, como é que tá, como é que tu não tá (**Neiva, funcionária**).

Os relatos de dores, doenças e até mesmo de cirurgias realizadas há muito tempo também foram identificados durante as entrevistas com os idosos, onde as questões vinculadas à saúde e aos cuidados que necessitam emergem em meio à discussão de outros assuntos.

Eu tive muito doente há um mês atrás, tive um gripe muito forte e uma dor nas junta do joelho esquerdo que não me deixava dormir. O máximo que eu dormia por noite era uma hora, uma hora e pouco, de dor nas junta do joelho. Dentro da junta do joelho esquerdo. Espichava a perna, doía a perna, eu evitava me virar na cama e me mexer porque depois que acordava eu não dormia mais (**Sr. Valdomiro, 83 anos**).

Eu não sou mais aquela que eu era antes. Agora, faz tempo que eu ando doente e eu ando muito esquecida. Porque eu sinto muito dor nas pernas e não tenho vontade pra nada. Eu sempre gostava de tudo arrumadinho, tudo direitinho... pode ser que eu esteja anêmica. [...] Porque eu tenho problema no coração. Sou cardíaca. Tenho ingina. E diabetes ainda. [...] Agora com problema de osteoporose tem que se cuidar. [...] Agora que eu tenho essa mania de vez em quando, que baixa glicose e baixa a pressão junto, eu fico aí pra morrer (**D. Rosalina, 82 anos**).

Eu não posso forcejar muito porque eu fiz duas cirurgia de hérnia, do lado esquerdo. A primeira cirurgia que eu fiz, eu forcejei demais e arrebentou os pontos, aí tiveram que operar de novo, a mesma cirurgia tive que operar a segunda vez e agora eu não posso forcejar com nada. Se eu forcejar pode arrebentar de novo os pontos ali (**Sr. Valdomiro, 83 anos**).

Verificou-se ainda que alguns idosos comportam-se de forma a demandar dos funcionários cuidados que ultrapassam o atendimento as suas necessidades básicas como alimentação, mobilidade e higiene. Em muitos casos faz-se necessário assumir o papel de incentivador, pois com a chegada da velhice, o indivíduo tende a desanimar em relação à vida (LOPES, 2007; VENTURI; BOKANY, 2007).

Algumas são preguiçosinhas de sair da cama, a gente incentiva, ajuda e fica coordenando pra que elas vá realmente tomar o café e que tome o medicamento mesmo, porque algumas põe na boca e jogam fora ou escondem de baixo da língua. Tu tem que ter certeza que tomou a medicação. Elas são uma simpatia, mas são sapeca, são, são... (**Neiva, funcionária**).

Porque o idoso é assim! Ele fica só num lugar, se tu não incentiva ele a fazer alguma coisa ele não faz (**Mateus, funcionário**).

As manifestações de carinho, por meio de beijos e abraços, são mais características das mulheres. Como declarou Daiana (gestora): “Os homens, que geralmente estão sozinhos, não se relacionam muito com os outros [...] eles não tem interação com ninguém e eles às vezes passam o dia inteiro assim, sentados, esperando a vida passar”. Entretanto, alguns dos funcionários relataram que, apesar de em menor intensidade, os homens também encontram maneiras de atrair atenção para si, normalmente demandando o atendimento a alguma necessidade criada por eles, como a constante troca de calçados ou o conserto, em caráter de urgência, de uma peça de roupa.

Tem o Seu [...] que ele tá sempre aqui, sempre, sempre em volta. Ele fica sentado aqui de vez em quando. Ele disse que não gosta de ficar sozinho. Aí ele vem aqui, troca uma sandália... essa semana ele trocou quatro vezes de sandália que ele disse que pegaram dele. Ele se sente sozinho, aí ele senta aqui... Quando não tem ninguém! Se tem alguém aqui, ele não fica. Quando as gurias tão lá ele senta aqui comigo. Fica dobrando os cobertores, fica conversando, olhando televisão... (**Jônatas, funcionário**).

Não sei se tu viu hoje, mas o Seu [...] veio umas trinta vezes com a mesma coisa. Aí tu tem que ter aquela paciência de tá... ele veio com uma bermuda que ele quer trocar o elástico. E tu tem que dar aquele desenrole nele pra ti conseguir... [...] Se eu dissesse pra ele que eu não ia fazer a bermuda, ele ia ficar me infernizando o resto do dia, então o que que eu fiz, peguei a bermuda, fui lá, levei pra botar um elástico e pronto! (**Juliana, funcionária**).

[...] vem um idoso aqui e ele quer retirar um livro, mas ele quer que eu vá ajudar e eu já sei o gosto dele, eu já vou direto na estante dos livros que eles gostam, entende? Isso é uma maneira de eles se sentirem bem na instituição. Porque tem alguém... “Eu vou lá, porque lá tem alguém que sabe o meu gosto. Lá tem alguém que vai me tratar com dignidade, tem alguém que vai me ajudar a ler uma coisa que eu gosto”. Agora mesmo eu tava

saindo do descanso e o Seu [...] me chamou: “Olha, aquele livro que a senhora me deu, eu tô adorando!” Ele veio aqui ontem. Como ele tem dificuldade de andar, ele ficou no sofá e eu fui lá na estante. Peguei todos os livros do Paulo Coelho, trouxe ali pra mesa pra ele escolher (**Rita, funcionária**).

Frente às manifestações de carência e às solicitações dos usuários, os funcionários buscam ancorar suas respostas e comportamentos em casos já conhecidos, comumente vivenciados em seu ambiente familiar com seus próprios parentes idosos (MOSCOVICI, 2003).

Que nem a [...], ela me ajuda o dia inteiro. Ela corta papelzinho o dia inteiro, mas eu sei que ela não pode sair daquilo. Mas, como ela não se dá muito bem com as pessoas, com outros idosos, então comigo ela se dá bem, então eu faço ela se sentir meio útil assim. Agora ela já tá lá me esperando. Aí ela fica lá: “Tem alguma coisa pra eu fazer?” [...] Eu tenho uma avó com 91 anos, vai fazer 92, e eu sei o quanto eles precisam que tu dê uma atenção, escute o que eles tão falando. Não precisa fazer muita coisa, só escutar, porque muitos deles não têm nem com quem conversar. E uns não se bicam com os outros, então eles tem que conversar com alguém. E, normalmente, sobra pra mim (**Juliana, funcionária**).

A reação dos idosos ao ingresso de pessoas diferentes na instituição – estagiários e voluntários –, normalmente é bastante positiva, pois o contato com outras pessoas representa a possibilidade de criação de novos vínculos. Exemplos dessa questão, vivenciadas pela pesquisadora, foram registrados no diário de campo: “Hoje o Sr. [...] me presenteou com uma orquídea, retirada de uma árvore. A bibliotecária rindo disse que ele estava apaixonado por mim e que ele se apaixonava por toda nova voluntária que aparecia” (DIÁRIO DE CAMPO, 22/08/2011) e “Ao terminar a entrevista com umas das idosas ela fez questão de me dar um beijo e um abraço e justificou: ‘pra ti não te esquecer de mim’.” (DIÁRIO DE CAMPO, 19/01/2012).

O afeto e a atenção demandados pelos idosos são geralmente concedidos por funcionários e voluntários que estabelecem com eles uma relação de carinho, muitas vezes manifestada pelo uso de palavras ternas como “minha querida”, “meu amor” e por expressões físicas como o toque, o abraço e o beijo, servindo aos usuários de forma compensatória por sua condição de institucionalizados (LOCATELLI, OLIVEIRA, CAVEDON, 2012). Entretanto, não apenas as pessoas satisfazem a necessidade de carinho e atenção dos idosos. O gestor Amadeu apresenta essa realidade: “Me chamou a atenção aqui a carência que os idosos têm na casa, de se apegarem aos pombos, aos gatos, às bonecas, por falta de alguém.

Eles têm carinho sobrando neles pra se dedicar a alguém e não têm ninguém. Aí se dedicam ao animal”. Nesta questão, de dar aos idosos o carinho de que necessitam, os animais desempenham papel de extrema relevância.

5.3 O IDOSO COMO CUIDADOR

Os benefícios advindos do convívio com os animais para o tratamento de crianças, adultos e idosos, em condições de debilidade social, emocional, física ou cognitiva, têm sido relatados em publicações na área de saúde que versam sobre a chamada Terapia Assistida por Animais – TAA – e estimulado debates no meio acadêmico⁵⁵. Por sua vez, a relação estabelecida entre os animais existentes na IPAI e alguns dos idosos institucionalizados, mesmo não se tratando de uma técnica formalmente aplicada e com o acompanhamento de um profissional de saúde, foi apresentada como benéfica nos comentários dos entrevistados, sendo mencionada, repetidas vezes, por gestores e funcionários. O desencadeamento desses relatos foi motivado pela visualização da Figura 9, reproduzida a seguir⁵⁶.

⁵⁵ O relato de caso apresentado por Kawakami e Nakano (2002) que investigaram os benefícios da terapia assistida por animais em quatro instituições de saúde paulistas (uma especializada em educação especial para crianças com diversas síndromes; uma que abriga idosos abandonados e sem família; uma que oferece apoio para crianças com câncer; e outra que abriga e dá assistência a crianças aidéticas) apontou, entre inúmeros outros benefícios, a considerável melhora nas relações interpessoais devido à presença de animais.

Para mais informações sobre a TAA, consultar a publicação de Machado *et al.*, (2002), que apresenta caráter mais explicativo.

⁵⁶ Todas as imagens reproduzidas neste capítulo foram renomeadas com a finalidade de facilitar a identificação do motivo de terem sido selecionadas pelos participantes. Os créditos de autoria e a fonte são devidamente apresentados no capítulo 3 que trata sobre as escolhas metodológicas deste estudo. Ver item 3.4.3.



Figura 20 - Imagem representando a relação dos idosos com os animais

Tu deve ter passado e visto aquele monte de gatinho. Elas se preocupam um monte com eles. “Ah! Me dá um pouquinho de leitinho que eu vou dar pro filhotinho ali.” “Ah! Eu tenho que dar comida pro gatinho.” A [...], às vezes, ela coloca comida a mais no prato ou deixa de comer pra poder dar comida pros gatinhos. E a gente fala [...] não faz isso que a gente ganha ração! Mas, não adianta, ela tem que dar comida pro gatinho, achando que o gatinho vai passar fome se ela não der, então, é bem assim a cara delas aqui... nesse convívio com os gatos (**Gabriela, gestora**).

Tem duas senhoras que eu vejo que cuidam de gatinhos ali em baixo. Tem um branco, um preto e um amarelo e todo dia de manhã elas levam pão e ração pra eles. Tem um cachorro [...] elas cuidam dos passarinhos também. Tem um bicho aqui que eu não sei o nome, acho que é uma coruja, que fica aqui em cima. E elas cuidam. Os homens também. Tem um senhor de cadeira de rodas, bem aqui na lavanderia e ele fica ali e o gato fica sentado em cima da perna dele, o amarelo que tem... de olho claro (**Jônatas, funcionário**).

Dentre os benefícios dessa relação apontados pelos entrevistados estão: o desenvolvimento da capacidade de socialização dos idosos (mesmo que inicialmente esta ocorra exclusivamente em relação ao animal), o tratamento de quadros depressivos e a recuperação da autoestima (MACHADO, *et al.*, 2008). Isso porque os animais acabam suprindo de alguma forma a carência dos idosos, principalmente daqueles que apresentam dificuldade de relacionamento com outros moradores.

Aqui elas se apegam muito a bichinho, cachorro, gato... e essa aqui me pareceu muito a [...] que dá comida pros gatos. Então... os bichinhos ajudam eles na autoestima, eles se sentem importantes, eles tão dando o carinho deles pra alguém, pra um bichinho, né? Essa aqui representa bem isso (**Rita, funcionária**).

Uma das alegrias de algumas moradoras são os gatos. Elas alimentam os gatos, dão comida, dão água, e isso me remete a uma idosa em especial que é uma queridaça assim, que eu gosto muito, mas é uma idosa com difícil convívio. Que eu já vi muitas pessoas dizendo que ela é braba, que ela é isso, que ela é aquilo, porque ela é aquilo outro. Mas só que assim, ó, ela não se dá bem com ninguém, poucas pessoas ela se dá bem, mas ela cuida duma gata em especial e ela cuida daquela gata como se fosse filha dela. Ela dá comida, ela tem os horários, ela dá água, ela chama veterinário quando ela julga que a gata está doente. Então assim, como eu te disse, pra algumas os gatos são a maior alegria, agora pra outros são motivos de altas brigas (risos). A idosa não consegue se relacionar com as outras, mas adotou uma gata e é a companhia dela. E essa história é muito bonita assim, essa história dessa idosa com essa gata. E tu tem que ver o cuidado que ela tem com essa gata (**Raquel, funcionária**).

Não sei se tu sabe que tem um grupinho lá embaixo, quando eu olhei esse gatinho eu... foi a primeira. Porque a [...] no caso, a vida dela é cuidar da Julinha que é a gatinha dela. Então, que nem no caso a Belinha [cadela] com a [...]. O que que melhorou a depressão dela? Foi ter alguém pra ti cuidar, pra te sentir útil, que nem eu te falei (**Juliana, funcionária**).

Mesmo que inicialmente essa relação seja movida pela necessidade de ter alguém em quem depositar dedicação e carinho, infere-se que ao tomarem para si a responsabilidade pelo cuidado com os animais, principalmente, os gatos, maioria na instituição (relação mãe e filha, como referenciado pela entrevistada Raquel) os usuários da IPAI assumem um papel diferente dos relatados até então, passando a ser vistos como 'cuidadores'. Nessa função, os idosos estabelecem com os animais a mesma relação de poder que uma ILPI, cuidadora (provedora de alimentação, moradia, cuidados à saúde, entre outros), estabelece com seus usuários, objetos de cuidado. Essa discussão, sobre as relações de poder vivenciadas nas instituições de longa permanência, pode ser aprofundada a partir da análise da representação social do idoso como membro da família.

5.4 O IDOSO COMO MEMBRO DA FAMÍLIA

A visão que se tem a respeito da instituição pesquisada se reflete de forma direta na elaboração da representação social do idoso como morador e, por

consequente, como membro da família. Desde a realização do primeiro contato com a IPAI a definição da instituição como uma 'casa' foi reiterada por diferentes sujeitos.

A gente passou a não chamar mais de idoso, mas de morador da casa... nós tratamos de morador, porque a pessoa mora aqui dentro, ela vive aqui dentro, essa aqui é a casa dela. O Estado em si trata diferente de beneficiário, de usuário, mas pra nós ele é morador (**Gilberto, gestor**).

Aí, fiquei quieta e fui comendo o que deu, no que já não deu mais pra comer, já empurrei o prato [...] eu pedi licença pro meu esposo e digo pra ele: eu vou pra casa... (**D. Rosalina, 82 anos**).

A estagiária questiona: "Onde está o blusão que a [...] te deu? Vai, colocar o blusão!" A idosa responde: "Não é blusão! É blusa! Agora vou pra casa, vou dormir". Antes de sair, porém, fez questão de beijar todos os que estavam na sala, como se a ida para o quarto ou para "casa" exigisse uma despedida (DIÁRIO DE CAMPO, 22/08/2012).

A estagiária atendeu uma ligação que solicitava informações sobre o ingresso de idosos na casa. Pela pouca experiência, passou a ligação para a assistente social que explicou que em primeiro lugar, o idoso deve querer morar na IPAI. Ele deve ter consciência de que vai pra lá pra morar e não pra se tratar e deve ter um responsável. [...] (DIÁRIO DE CAMPO, 22/08/2012).

Partindo-se da associação de que em uma casa a convivência, normalmente, se dá em nível familiar, ao ser incorporada a ideia da IPAI como uma residência, também se passa a perceber idosos e funcionários como membros de uma mesma família.

Então tudo que se trata com elas e queixas delas, eu tento ajudar. [...] Porque aqui é a casa delas, então elas me tomam como se fosse uma pessoa da família. Então é queixa de saúde, de dor, de medicamento (algumas nem lembram se ganhou ou se não ganhou, às vezes tomaram meio dormindo), [imitando voz de idosa] "Eu não tomei o remédio hoje". Queixa de roupa, teve uma que troquei a roupa porque disse que não tava gostando daquela roupa. Então é no geral (**Neiva, funcionária**).

Essa relação, entretanto, não se dá automaticamente, pois como afirma Goffman (1988), não basta que a pessoa comum (funcionário) tenha simpatia, interesse e se coloque à disposição para ajudar o estigmatizado (idoso), antes é preciso aguardar sua aceitação como membro do grupo, ou seja, faz-se necessário que uma relação de confiança seja previamente estabelecida. Essa aceitação por parte do idoso é representado nos trechos extraídos das entrevistas com Mateus (funcionário), Juliana (funcionária) e D. Rosalina (usuária).

Ele é praticamente assim, ó, se tu é uma pessoa assim que conversa, que se dá bem com o idoso, com idosos, com pessoas assim de idade, eles criam aquela confiança em ti e muitas vezes te chamam até de filho, eles te consideram como a família deles, entendeu? (**Mateus, funcionário**).

Esses dias veio um pessoal conhecer a casa, eu fui levar e a [...] me abraçou e disse: “Ah! Essa gurria é mais que a minha filha!” Sabe, eu acho muito bom isso (**Juliana, funcionária**).

Mas, do mais eu adoro tudo eles, funcionários, as enfermeiras. São mais do que umas filhas pra mim. Porque como elas me cuidam! (**D. Rosalina, 82 anos**).

Assim como no estudo realizado por Locatelli, Oliveira e Cavedon (2012) com assistentes sociais que atuam em uma instituição de longa permanência para idosos de Porto Alegre, identificou-se que o engajamento emocional dos funcionários ou gestores em relação aos idosos pode ultrapassar os limites entre vida pessoal e profissional.

Até um dia se eu me aposentar eu vou ficar voluntário aqui dentro, porque tu fica muito sensível e envolvido por eles. Parece que é da família da gente já. E eles te acham no pátio e te abraçam e querem o toque, querem o beijo, querem o abraço, entendeu? E tu te acaba envolvendo porque a mínima ajuda que tu dá pra eles, pra eles é um grande favor. E a família deles é a gente. Então, felizmente, é assim. Eu tô em casa, às vezes, e estou pensando neles aqui (**Ivo, gestor**).

Como se pode verificar nos excertos anteriormente apresentados, a representação social dos idosos como membros da família, também pode ser atribuída aos funcionários. Isso porque os trabalhadores da IPAI, pelo convívio diário e por sua condição de cuidadores diretos ou de responsáveis pelo gerenciamento (pela subsistência dos moradores), passam a ocupar um espaço deixado vago pela família consanguínea, “os atendentes passam a ser da família” (PARK, 2004, p. 11), como relata a funcionária Neiva, a seguir. Esses “papéis familiares”, entretanto não estão claramente definidos, podendo variar de acordo com a situação e a necessidade do idoso, como declara a entrevistada Carmen, que ora exerce a função de mãe, ora a de filha.

[...] Porque ele [o idoso] tem que entender que ele tem que viver nessa família grande que é a [IPAI]. Essa é a verdade. Senão ele acaba isolado e se deprimindo. Já aconteceu isso (**Ivo, gestor**).

A gente é a família, a gente passa a ser a família delas. Então tu precisa te doar. Tu precisa amar o idoso, se tu não amar o idoso tu não atende eles nas necessidades. E essa necessidade, que é a necessidade de todos, e

muito mais porque eles estão ausentes da família, tem uns que nunca recebem a família, tem uns que vem até. Mas, a gente é a família deles. Aqui eles veem e sabem que aquela pessoa escuta e faz algo. Não é que olha e vai embora. Não, pessoa que escuta, ajuda, tá presente e dentro do possível a gente faz (**Neiva, funcionária**).

É como se tu tivesse em casa educando os filhos, é mais ou menos por aí. Tu não deixa de ser também mãe, psicóloga delas, quando elas precisam, elas vem aqui, choram, conversam, a gente dá aquela animada. Tu acaba fazendo um pouquinho de cada coisa, serviço social, de administração, de enfermagem, de psiquiatra, de psicólogo, de tudo, de mãe também. Eles às vezes precisam de um colinho. Então... faz às vezes de filha... enfim, é uma miscelânea de atividades (**Carmen, funcionária**).

Todavia, essa “não definição dos papéis familiares”, não interfere nas reais posições sociais ocupadas por idosos e funcionários, como apresentado nas representações sociais do idoso abandonado, do idoso carente ou ainda do idoso como parte constituinte da família, onde se percebe bem delimitada a posição de cada um na hierarquia institucional. Nos casos de abandono de idosos, a instituição e, por conseguinte, seus funcionários e gestores, assumem a responsabilidade pelo acolhimento desses indivíduos. “Depende muito de cada caso, mas o importante é que a instituição está aqui pra receber e atender bem essa pessoa” (Gilberto, gestor).

Seja na condição de provedor, que dá ao idoso o que ele necessita, moradia, alimentação, vestuário ou ainda carinho e atenção, no caso da representação associada à carência, ou de educador (“é como se tu tivesse em casa educando os filhos [...]”), pois ao funcionário assumir a função de mãe, o idoso assume a função de filho, hierarquicamente inferior, as posições ocupadas neste contexto social, ou seja, de quem dá e de quem recebe, estão claramente definidas. Essa relação de passividade e dominação é confirmada pela entrevistada Neiva ao se referir às moradoras da Ala das Rosas: “elas são idosas que aceitam, são pacíficas, tanto é que assim, algumas dizem que eu sou a dona delas”. É esse delineamento que, segundo Cavedon (2003), Guareschi (2000) e Jodelet (2001), orienta a organização da sociedade e o comportamento dos indivíduos.

5.5 O IDOSO “NÃO ENVELHECE E VIRA SANTO!”

Ao discorrerem sobre as maiores dificuldades enfrentadas no trabalho com idosos, além da escassez de recursos financeiros, apontada pela quase unanimidade de funcionários e gestores, que limita sobremaneira as ações do cotidiano institucional e os novos investimentos, também foram referenciadas questões ligadas diretamente aos usuários como: “personalidade difícil”, resistência a regras e gerenciamento de reclamações e atritos.

Lá no A, que são as Margaridas, que diz que são as independentes, mas “independentes” [sinal de aspas com as mãos], elas criam cada confusão, brigas, que tu não imagina o que brigam. Elas são... soberbas, algumas muito soberbas, sabe? Elas são muito egoístas, impressionante! Elas têm um perfil muito diferente. É que assim, não mudaram a essência, né? A gente costuma dizer assim, que tu vai ficando velho e vai aprendendo com a vida. Mas, elas continuam soberbas, altivas, egoístas. Tanto é que elas vivem na administração fazendo queixas de qualquer coisa. De tudo! **(Neiva, funcionária)**.

Elas são danadas. Diabético aqui a gente cuida, cuida, cuida e elas mandam outro comprar doce lá fora. [...] Elas acham um caminho pra... já tivemos que tirar pratinho de doce de moradora... **(Carmen, funcionária)**.

Assim, vamos ser específico, tem a hora do café, tem a hora do banho e tem a hora de dormir, aí eles não querem, eles não querem estar regrado. Regras pra eles nessa idade, eu acho que o que eles já viveram, eles acham que não precisam, mas a casa tem suas regras, se ela não tiver... tem que ter a harmonia da casa! A maioria, agora depois de velhos, depois de idosos, vão ficando mais resistentes **(Felipe, funcionário)**.

Tem idosos que tu vai ver no dia-a-dia que são pessoas que são difíceis de convivência. Que mesmo que os filhos tivessem uma alternativa de ter eles por perto, não tem como mantê-los com um nível saudável de convivência, de relação, porque são pessoas que são complicadas, são difíceis. [...] Os filhos não conseguem. “Eu amo a minha mãe, mas viver com ela não tem condições!”, a gente já ouviu isso. “É insuportável conviver com ela.” Então tu imagina a gente, com certeza, tem que ter paciência **(Carmen, funcionária)**.

Novaes (1997) explica que os conflitos familiares e as dificuldades de relacionamentos, como exemplificado na fala da entrevistada Carmen, apresentada anteriormente, surgem em razão do lugar ambíguo que o idoso ocupa no território familiar, pois se por um lado ele é exigente e autoritário, lutando por se afirmar e pela manutenção de seu *status*, por outro, ele é fraco, dependente, sem iniciativa, magoado pela perda de seu prestígio, não colabora, acarretando mais despesas e preocupações. A família, por sua vez, se vê corroída por um cotidiano desgastante

de pressões e responsabilidades, onde não sobra nem tempo, nem energia para resolver tais impasses (NOVAES, 1997).

Nas declarações de alguns entrevistados, os comportamentos “indesejáveis” dos idosos, como reclamações constantes, xingamentos, agressões e revoltas, podem ser justificados como uma consequência do sofrimento causado pelo abandono por parte da família (NOVAES, 1997) e, portanto, na opinião da gestora Daiana, relevados.

Têm idosos que são muito difíceis de se lidar. Difícil que eu te digo assim, ó... é um idoso que ele não é acessível. [...] Muitas vezes os idosos são muito fechados. [...] O idoso assim, ele é uma pessoa que não... ele demonstra sentimento e tudo mais, mas é uma pessoa que mais guarda pra si. Pelo fato da vida ser...enfim, né, as dificuldades (**Mateus, funcionário**).

Agradar. É muito difícil! Eu não sei se é realmente porque eles não gostam ou se é porque eles ficam aí muito abandonados porque a família não vem, então eles acham alguma coisa pra reclamar, porque já tão insatisfeitos com alguma coisa... é bem difícil agradar eles. Pra eles nunca nada tá bom! Eles tão sempre reclamando de alguma coisa. Em tudo. É na lavanderia que some com as roupas, é na enfermagem que a enfermeira não dá remédio, então é geral essa reclamação deles (**Gabriela, gestora**).

E, principalmente, a questão que eu tava falando antes, do relacionamento familiar... aqui às vezes mostra muito deles de... muitas vezes eles não verbalizam: “eu tô com muita saudade do meu filho que me abandonou”. Eles não vão te dizer isso. Às vezes, eles te mandam pro espaço e a culpa é tua! Mas tu sabe que por trás daquilo é outra coisa. Então, tu tem que tá preparada pra ouvir tudo e mais um pouco, mas na verdade não é de ti, né? (**Daiana, gestora**).

Entretanto, como relata o gestor Amadeu, nem sempre é possível desconsiderar tais comportamentos, pois a “amargura” dos idosos tende a afetar negativamente os demais indivíduos, chegando inclusive a influenciar na motivação para o desempenho no trabalho.

A dificuldade... isso varia de pessoa pra pessoa e os idosos são pessoas muitas vezes amargas e essa amargura deles transmite e nos desanima de tentar fazer, lutar pra que eles tenham uma qualidade de vida melhor. E tu vê que o resultado disso não tá acontecendo. Isso aí desmotiva e desanima. É por aí a dificuldade dessa vivência (**Amadeu, gestor**).

Partindo da ideia de que não se pode esperar uma mudança no comportamento do idoso, pois de acordo com a funcionária Carmen: “Tu não envelhece e vira santo! Tu envelhece e continua mantendo as tuas características, não adianta!”, os funcionários buscam soluções que contornem as situações de

tensão, como apresentado pela entrevistada Neiva que, na tentativa de evitar problemas com um grupo específico de idosas, optou por alterar sua rotina de trabalho.

Início separando a medicação de cada uma delas [...] Mas, como lá [Ala das Margaridas] elas são mais impacientes, ansiosas, elas, se esperam um pouquinho, ficam enlouquecidas, então, a gente tira a medicação de lá, pra depois tirar do B e descer e administrar junto com o café (**Neiva, funcionária**).

Alguns usuários mostraram concordar com a representação social de que o idoso é de difícil trato ao falar a respeito dos demais idosos e de si mesmos.

Eu já larguei de mão. Não me misturo com ninguém, não faço amizade com ninguém. Porque não dá. Não dá pra fazer amizade porque é só fofoca, é só diz-que-me-diz-que, é esse e esse e aquele e aquele outro e assim (**D. Rosalina, 82 anos**).

Algumas pessoas são bem inconvenientes, então a gente tem que se dá, mas manter a distância (**D. Noêmia, 79 anos**).

Um dia eu estava lá e peguei o ônibus e meu neto subiu. Treze anos. E ele disse: “Vó, o que é que tu tá pensando?” E eu disse: tô pensando em vir pra cá. E ele disse: “Tu quer vim pra cá vó? Tu sabe que só tem velho aqui”. Digo: eu sei. Eu tô velha também. Sou chata, sou. Tenho um gênio brabo, tenho. Então, eu vou. Já não está mais em idade de mandar em nada e ainda manda. Não manda em mais nada! [...] Eu sou ruim também, né. [...] Porque eu não sou flor que se cheire. [...] Eu também tenho os meus erros (**D. Helga, 86 anos**).

Essa representação social vai ao encontro dos pressupostos teóricos de Kelly, Ribas e Costa (2010), quando afirmam que os idosos são experientes, exigentes e difíceis de conquistar, e de Debert (1999) que acredita que os idosos também podem ser tiranos, chatos e indiscretos, pois o avanço da idade não garante um comportamento adequado. Retomando Goffman (1988), na relação com os idosos, é necessário que se estabeleça uma relação de confiança. Como se pode verificar nos excertos apresentados o comportamento dos idosos não está apenas atrelado à realidade da institucionalização e do abandono, Herédia, Corteletti e Casara (2010a) ressaltam que ao ingressar na ILPI, o idoso traz consigo uma bagagem sustentada nas relações estabelecidas com a família e com o meio em que viviam. Essa bagagem, que pode ser traduzida como sua história de vida, vem carregada com as experiências vividas ao longo da vida, como casamento, nascimento de filhos, aposentadoria, perda de companheiro, entre outros.

5.6 OS IDOSOS “VIRAM UMAS CRIANÇAS DE NOVO”

Ainda no que se refere ao comportamento dos usuários, verificou-se que no setor de Nutrição, representado neste estudo pela participação de uma gestora e de uma funcionária, existe o compartilhamento de uma representação social específica, a que vê o idoso como criança. Essa visão se revela nos excertos apresentados a seguir, onde a instituição é comparada a uma “escolinha” ou “creche” e os idosos a “crianças”. Neste contexto, aos funcionários e gestores é atribuído o papel de “adultos”, aqueles que representam firmeza e segurança, imperando, mais uma vez, a retórica do poder e do controle.

Quando eles se recusam a tomar alguma alimentação, quando eles querem algo que eles não podem comer, principalmente, os diabéticos que são os mais resistentes. Quando às vezes há um tumultozinho entre elas, porque eles brigam, principalmente, elas. Eles têm me chamado pra poder dá uma sossegada. [...] Então frequentemente tem atritos e coisa e eu tenho que ir lá pra por as coisas em ordem, que nem escolinha. Um dia eu disse pra elas: eu tenho a impressão de que eu tô numa creche, que vocês são tudo criança que eu tenho que colocar... e é bem assim mesmo, porque daí tem que ter aquela voz que a gente tem que ser firme, não precisa ser rude, nem grosseira, mas tu tem que ser firme e isso passa pra eles. Assim como passa pra criança, passa pro idoso também. Então, eles têm aquela segurança, aquela pessoa passa a representar algo que resolve, porque ela é firme (**Carmen, funcionária**).

Como é que eu vou te dizer... eles são muito parecidos. Se tu for ver, eles são muito parecidos. As crianças com os idosos. Porque os idosos, os que a gente tem aqui que já são pessoas mais velhas mesmo, não tão mais nos seus 60, tão nos seus 80, 90, 100 anos. Então, eles viram umas crianças de novo. [Imitando os idosos] “Ah! Eu não gosto disso” ou “isso eu não como, faz outra coisa”. Então, eles são muito parecidos (**Gabriela, gestora**).

Chama atenção que alguns funcionários utilizam o diminutivo ao se dirigirem aos idosos. Palavras como “cafezinho”, “lulinha”, “casaquinho”, entre outras, são comumente utilizadas, algo que se faz normalmente ao falar com crianças. Alcântara (2004) acredita que o tratamento infantilizado associado ao chamamento por vovô, vovó, meu bem, entre outros, destitui o idoso de nome e identidade, contribuindo para a mutilação do eu, conceito apresentado por Goffman (2003).

A existência de representações sociais distintas dentro de um mesmo contexto social é explicada por Jovchelovitch (2011) que situa as representações em processos de comunicação e de práticas sociais, como os padrões de trabalho e produção, estes últimos, neste caso específico, relacionados à alimentação. Debert (1998), Minayo (2011a, 2011b, 1996) e Victora, Knauth e Hassen (2000) concordam que, ainda que a sociedade como um todo compartilhe algumas formas de pensar, é possível identificar representações elaboradas por comunidades ou grupos específicos. Ao se considerar que a IPAI corresponde a uma sociedade e que o setor de Nutrição a uma comunidade ou grupo, compreende-se a existência dessa representação específica, setorial.

5.7 OS IDOSOS “BRIGAM POR QUALQUER FRESCURA”

Os relatos de brigas entre os usuários ocuparam boa parte das entrevistas com os participantes, com destaque para as brigas que ocorrem entre as mulheres idosas, como informa a funcionária Neiva: “Brigam entre elas. É um horror o que brigam entre elas! Querem mudar de lugar. Briga porque lá o último quarto deixa a televisão ligada. É uma coisa assim, sabe?”. Chama atenção ainda o fato de que as brigas entre idosos ultrapassam a questão verbal. As agressões são físicas e, muitas vezes, os idosos fazem uso de objetos como bengalas.

Ontem eu descí lá e eles tavam brigando lá embaixo. Então, uma acusando a outra, sem provas, eles brigam sem provas, por qualquer frescura. Às vezes não foi aquela que tocou, mas elas têm uma birra com ela e é a primeira que aparece e elas brigam mesmo! De bengala! E se dão! Às vezes é difícil até de contornar o problema no momento. Não são todos, claro! Tem aqueles que são pessoas mais meigas, é fácil de contornar. Mas, tem uns que não aceitam e é uma dificuldade! Nós temos uns ali que a gente sofre muito. E às vezes a gente tem que desligar... já tivemos situações aqui de chamar a família e desligar o idoso! Por agressões (**Ivo, gestor**).

[...] ninguém quer a mulher no quarto. Ninguém! Correram com ela. Aí ela [funcionária] foi lá no meu quarto, ia pra praia, e ela disse pra mim assim: “Eu vou lhe deixar um presente”. Eu não sou burra, né. E eu disse: ninguém quer saber dela, ela vai ficar aqui? Aí, ela ficou lá, tudo bem. Dois dias depois a prima me trouxe as comidas, umas coisas pra mim. Ela roubou tudo, sumiu com os pratos, comeu, riu da minha cara. Deu numa enfermeira, deu no... chamou todo mundo do que ela queria, né. E eu sou braba né. Ela me roubou minha comida. Roubou um monte de coisa minha. Mas, eu não tive dúvidas. Eu fui pra cima e acertei uma. Dei na cara dela.

Eu ajudei a criar os meus irmãos, por que que eu não ia dá nela? Digo: tua mãe não te ensinou? Então, eu vou te ensinar agora. Tu não aprendeste nada? Agora tu vai aprender. Que a gente tem que respeitar os outros sempre. Sempre (**D. Helga, 86 anos**).

Brigas entre os homens institucionalizados não foram tão mencionadas pelos entrevistados, provavelmente, porque eles representam a minoria, não atingindo 30% do número total de moradores, e por apresentarem um perfil menos ativo. Entretanto, embora sejam acontecimentos raros, o gestor Ivo afirma que, quando ocorrem, as brigas entre homens são consideravelmente mais violentas: “!sso [as brigas] é mais com as mulheres. Acontece esse tipo de fofoca, esse tipo de atrito assim. Os homens é menos. É menos, mas aí quando tem agressão deles já é mais complicado! É mais forte! Então, é difícil de contornar também”.

Teve um ali que nós tivemos que tirar três vezes a faca. Facas afiadas! Agressivo. Não tá fácil. Ele é um cara calmo, quieto, mas muito agressivo! Então, outro dia tivemos que tirar duas facas dele. Ele pega as facas na hora da janta e esconde dentro da roupa. Tu olhando pra ele, falando com ele, ele é um cara bem lúcido, só que é aquela pessoa que não fala muito, mas que de repente ele explode. Então é uma situação complicada. Esses a gente sabe o porquê a família colocou aqui, às vezes. Porque a família não aguenta também o que eles fazem! (**Ivo, gestor**).

Em casos de brigas, a demanda pela intervenção de gestores e funcionários é alta. Conforme relatado pelos participantes, muitas vezes, faz-se necessário “chegar duro”, “falar grosso com eles”, “mostrar quem manda”, o que acaba trazendo sofrimento para quem precisa impor essa autoridade. Essa realidade é apresentada por Ivo (gestor): “Eu que tenho menos que a idade dele tem que chamar a atenção. [...] Nós que somos mais jovens que eles têm que chegar numa pessoa de 80 anos e dá uma mijada! Pô é difícil, né! Mas, tem que fazer!”.

Uma opção que a IPAI dispõe para a resolução de conflitos é o remanejamento dos idosos para outros quartos. Mas, essa ação se torna limitada principalmente pela estrutura da instituição que conta com apenas dois quartos individuais, já ocupados por idosos “problemáticas”.

[...] aí bota em outro quarto e não dá certo também... Nós temos lá embaixo hoje a [...], já brigou de novo! Nós já trocamos ela seis vezes de quarto! Daqui a pouco não tem mais quarto! Aí outro dia foi no banheiro, porque uma quebrou a torneira, coitadinha, só apertou um pouquinho, mas caiu fora a tampinha. A outra pegou a bengala e deu de bengala nela. O que não há necessidade! A torneira quebrou de tanto uso! Aí fui lá e comprei duas de

inox pra não ter mais problema. Mas, continuaram brigando de novo! Por causa da torneira que tinha quebrado! (**Ivo, gestor**).

A insatisfação demonstrada pelos idosos que recebem o “remanejado” em seu quarto, o que geralmente resulta em novas brigas, como relatado por D. Helga, e a manutenção das antigas rixas em outros locais compartilhados como pátio, refeitórios e banheiros também são questões que precisam ser administradas. Debert (1999) chama atenção para a quantidade de conflitos e brigas entre os residentes de um asilo e entre os residentes e os funcionários. Na IPAI, alguns usuários costumam agredir os funcionários com pontapés e beliscões. Em casos extremos, a única alternativa cabível é o desligamento do idoso.

5.8 ALGUNS IDOSOS SÃO ATIVOS, “ATÉ FAZEM ALGUMA COISA”

O modelo de terceira idade que apresenta os idosos como seres ativos e capazes (DEBERT, 1999), é encontrado no grupo de usuários que comumente participam das festas promovidas pela IPAI. A representação social do idoso que está sempre em festa, emergiu da escolha da Figura 17 e também foi uma das mais mencionadas pelos participantes da pesquisa.



Figura 21 - Imagem representando o idoso ativo

Essa imagem ela representa pra mim, né, esse grupo que eles têm aqui de dança. Porque é de homem, mulher. Em cada apresentação eles usam uma roupa diferente e é bem isso aqui mesmo. É bem a cara deles. É bem legal. [...] se arrumam, se pintam, dançam, cantam (**Célia, funcionária**).

Tá. Eu escolhi essa, porque são senhoras fantasiadas, estão todas arrumadas... Porque aqui na [IPA] eles vão muito a festas e tem muitas festas aqui. E uma das maiores alegrias deles é quando tem as festas dos aniversariantes. Então por isso que eu escolhi. Por causa das festas e as festas é um motivo de alegria pra eles (**Raquel, funcionária**).

[...] representa bem algumas idosas que tão sempre ensaiando, gostam de dançar, gostam de se apresentar, vão nos lugares, vão dançar, tem uma que canta, então, eles se sentem bem úteis e gostam disso, né, então acho que essa aqui ficou bem o que eles são assim o que eles são... de apresentar e dançar (**Gabriela, gestora**).

Essas aqui são aquelas que participam que... são ativas, até fazem alguma coisa (**Ivo, gestor**).

A ideia do idoso como indivíduo ativo, foi apresentada por Debert (1999) e Groisman (1999) como uma forma de romper com as tradicionais imagens negativas atribuídas à velhice. Essa visão, de que o idoso pode contrapor os estereótipos ligados a essa fase de vida, como a perda de ânimo ou a dificuldade em lidar e manejar o próprio corpo (CASTRO, 2004), por exemplo, é referenciada pelos funcionários Rita e Felipe, respectivamente: “O idoso não é porque ele esteja asilado que ele perdeu a alegria de viver, de se fantasiar” e “Apesar de todos os problemas, os vós e as vós ainda se produzem e gostam de festa, gostam de tá em contato com pessoas”.

De acordo com Barros (1998), o lazer em grupo, que comumente reúne mais mulheres que homens, constitui um recurso eficaz de resistência e recuperação de prazeres perdidos no tempo. Segundo a autora, as atividades grupais correspondem a uma reação ao modelo de “velho parado” e a um resgate do prazer de se participar em encontros, passeios e danças, caracterizando um grupo “mais dinâmico” de idosos.

As vantagens na participação dos idosos nas festas e demais atividades, ou seja, na manutenção de uma vida ativa, foram apontadas pelos depoentes tanto no que se refere ao aspecto físico, pois a dependência chega bem mais tarde em comparação com os não-ativos, quanto nos aspectos pessoal e social, onde o ato de se produzir melhora consideravelmente a autoestima dos idosos. Para Barros (1998), o vestir-se e o maquiar-se ganha um significado especial, principalmente, para as mulheres idosas, pois expressa o posicionamento que estas adotam frente à realidade, caracterizando-se como uma forma de controle da velhice.

Eu acho que esse grupo que eu falei dessas mulheres, esse é um grupo que eu vejo elas ficando dependentes muito mais tarde. Porque elas tão preocupadas com outras coisas. Com a dança que elas vão fazer, com o café que vai ter, é outra conversa (**Daiana, gestora**).

Eu adoro quando elas vão pras festas, né. É uma felicidade. Elas ficam uma semana contando os detalhes das festas e melhora muito o humor, o astral delas, tudo! E aquela função de se arrumar, de se maquiarmos, de unha pintada, isso é muito bom. Muito mesmo! Todos! O Seu [...] faz acho que uma semana, ele saiu pra jantar na semana passada e ficou a semana inteira falando, agora se esse final de semana eles saírem de novo, ele vai ficar a semana inteira falando a mesma coisa (**Juliana, funcionária**).

Entretanto, essa representação não configura a realidade de todos os moradores da instituição, onde alguns, mesmo apresentando condições físicas para participar das atividades propostas, preferem não se envolver, buscando alternativas para ocupar o tempo livre.

Tem um grupo de umas senhoras que participam de dança, que são ativas, que vão pra passeio, pro chá disso, chá daquilo e tal. E eu acho incrível isso! Só que eu fico triste por saber que são sempre as mesmas. Parece que é sempre esse grupo aqui. Que vai sempre fazer coisas digamos de promoção de saúde, onde tem seu lazer, conseguem mostrar sua atividade, exercer sua funcionalidade, que é que nem esse grupo aqui que me parece, todas enfeitadas prontas pra dançar (**Daiana, gestora**).

Ah! Eu não sou ligada nessas coisas [festas, bingos, filmes] eu tenho minha palavrinhas cruzadas. As coisas pra ler. Mas, sempre muito quieta assim. Não sou de estar no meio do povo, de badalação. Essas coisas não é comigo (**D. Noêmia, 79 anos**).

Mas, eu costuro, lavo roupa, estendo, recolho, dobro. Sempre acho o que fazer. Eu nunca tô de “varde”. Agora que eu ando que não valho um tostão, mas, é muito difícil me pegarem aqui deitada (**D. Rosalina, 82 anos**).

Ah, eu me ocupo muito, por exemplo, eu faço muitas orações comigo mesmo. Caminho orando. E me entretenho (**Sr. João, 83 anos**).

Na opinião dos funcionários e gestores entrevistados, a instituição deve proporcionar mais atividades aos usuários, pois as oferecidas atualmente não são suficientes para ocupar o tempo ocioso ou ainda atender aos interesses dos idosos. Além disso, na opinião de alguns funcionários, “a existência de mais atividades evitaria reclamações e conflitos entre os usuários” (DIÁRIO DE CAMPO, 12/09/2011).

O que nos falta aqui, às vezes, é ocupar mais eles em certas coisas, entendeu? Aí o que acontece, eles acabam sentando em frente de uma televisão, se acomodando, dormindo mais tempo, então a depressão... mata o tempo (**Ivo, gestor**).

Eu participo do bingo. Quando tem bingo eu gosto muito. É bom pra gente se interter, eu gosto. Eu até tirei muito brindezinho. Tá guardada umas quantas coisas. Ah, eu gosto de festinha. Em seguida sai festa no salão de festa ali e eu gosto. Sai aniversário seguido. Toda última sexta-feira do mês sai aniversário ali. Uma festinha com música essas coisa tudo. Eu gosto de tudo que sai lá, muito bom. Um filme bom quando convidam a gente pra ir lá olhar. O que tiver eu gosto porque interte um pouco. Só parado aqui... (**Sr. Valdomiro, 83 anos**).

Agora, claro, que a instituição precisava fazer umas reformas, muitas reformas. Até pra melhorar eles [os idosos], pra eles terem mais coisas pra eles fazerem (**Mateus, funcionário**).

Eu acho que eles têm um tempo ocioso, mas muito tempo ocioso, deveria existir algo mais de recreação, de terapia ocupacional, essa coisa toda de grupos de voluntários que incentivassem mais a saída dos quartos, a saída das alas. Falta um chamamento deles pra uma atividade, porque tem já aquilo tudo muito metódico... Porque aí, eles estão insatisfeitos, a primeira coisa que eles vão focar as suas queixas é na comida e eles vão estar sempre doentes, com dores (**Carmen, funcionária**).

Ao serem questionados sobre as atividades realizadas durante o dia na instituição, os idosos manifestaram interesse em desenvolver atividades manuais, domésticas ou ainda participar de passeios. Todavia, o desenvolvimento dessas ações está condicionado à estrutura organizacional da IPAI, seja na necessidade de providenciar os recursos necessários ou de alterar as “regras da casa”.

Eu não faço nada. Eu agora quero bordar. Fazer crochê. Eu quero fazer crochê, mas me roubaram as agulhas (**D. Helga, 86 anos**).

Nada. Só caminho pra lá e pra cá, mas não faço nada. Agora tem uma senhora aí, não sei o que que ela é aqui, ela tá plantando flor ali atrás da igreja, então eu ajudo ela a capinar o canteiro pra plantar flor. Mas não é todo dia que ela vem. Então, ela pediu pra eu e mais três ajudar ela a capinar canteiro pra plantar flor. Agora sábado nós trabalhamos das quatro horas em diante até seis horas, seis e meia. Agora segunda ela não veio, nem hoje, de repente ela vem hoje pra nós começar de novo os canteiro pra plantar flor [...] Eu me animo a trabalhar ainda (**Sr. Valdomiro, 83 anos**).

O que eu estou fazendo agora. Fico aqui sentada olhando, blá, blá, blá... Não tem nada pra fazer! Eles não deixam a gente fazer nada! Um dia eu tava lá no meu quarto que é lá pros fundos. Eu tava do lado de fora da porta, no corredor. Com a vassoura lá. Comecei a passar a vassoura justamente na hora que passou, um... Não sei se é presidente ou vice-presidente. Me pegou na tampinha! Chegou pra mim na maior delicadeza: a senhora me dá licença? E eu fiquei bem assim... Pensei comigo assim: Que será que ele quer com a vassoura, né? Aí entreguei a vassoura. Ele pegou a vassoura e saiu. Não me disse nada (risos). Diretamente ele não me disse

nada. Só me tirou a vassoura da mão, né (risos). Eles não deixam a gente fazer nada (**D. Noêmia, 79 anos**).

Esses dias me perguntaram: “Ô, Seu [...], o senhor podia ajeitar um passeio pra gente”. Aí eu digo: Aonde é que vocês querem ir? Duas senhoras. “Ah! Qualquer lugar! Nós queremos sair! Qualquer lugar que o senhor quiser levar, a gente vai.” Pois, é, mas nós precisamos nos organizar pra isso. Tem que ter condução, tem que ter gente pra cuidar, gente pra levar... mas onde é que vocês gostariam de ir? “Ah! Eu, um lugar que eu nunca mais fui e gostaria de ir”, diz uma delas, “era na Redenção”. “Eu quero ir lá olhar os macaco, uma coisa que eu gostava... de ficar olhando os macacos lá”. Nem macaco não tem mais! Não tem mais macaco, eu nem disse pra ela, né. Levaram tudo! “Eu gostaria de ir na Redenção pra olhar os macaco”. Bah! Eu fiquei quieto. Pois é... agora vai ter que ir em outro lugar pra achar os macaco (**Amadeu, gestor**).

Segundo Barros (1998), as mulheres idosas que realizam atividades domésticas sentem-se mais saudáveis e vigorosas, pois esta é a maneira que encontram para se auto afirmarem como as “donas” do trabalho doméstico e ainda resistir ao processo de envelhecimento, provando ter autonomia para agir e decidir por si próprias, de maneira independente, sem contar com a ajuda de terceiros, principalmente nas tarefas do cotidiano. Já os indivíduos mais introspectivos ou que encontram satisfação numa vida mais contemplativa e com poucas atividades também podem envelhecer bem, desde que aceitem a diminuição de seu mundo e se adaptem a ele (NOVAES, 1997).

As representações sociais sobre o idoso ativo, não estão relacionadas apenas às atividades de lazer, à disposição para o trabalho e aos cuidados com o corpo e a saúde. De acordo com Groisman (1999) o exercício da sexualidade também pode ser uma realidade na fase da velhice.

5.9 O IDOSO AINDA TEM “ESSA COISA DE PAIXÃO”

As questões que envolvem relações amorosas e sexualidade estão presentes no contexto institucional da IPAI e no discurso dos três grupos entrevistados. O casamento de um casal de idosos que se conheceu, namorou e que teve a união oficializada na instituição, há três anos, foi uma das histórias mais reproduzidas por gestores e funcionários. A lembrança e os relatos deste fato foram desencadeados a partir da visualização das Figuras 8 e 15, apresentadas a seguir, e revelaram a

representação social que caracteriza o idoso como alguém que ainda tem “essa coisa de paixão”, em contradição a um dos atuais mitos do envelhecimento que prediz a inexistência de interesse e desejo sexual nesta idade (NOVAES, 1997).



Figura 22 - Imagens representando as relações amorosas

Essa foto me chamou a atenção porque representa bem o casal aqui, que a gente tem, que começou a namorar aqui, casou aqui. Mesmo sendo uma casa de idosos ainda tem essa coisa de paixão, casamento, e isso pode acontecer aqui também (**Gabriela, gestora**).

Eu achei legal por causa da história do Seu [...] e da Dona [...]. Foi isso que me lembrou. A reação dela quando eles começaram que é uma coisa toda bem legal e o carinho que tem um pelo outro né. “E aí, tu vai me namorar ou não?” Ela disse pra ele. Ela tomou uma atitude por ele (**Juliana, funcionária**).

O companheirismo de muitos. E ainda a necessidade do casal, de acasalar, e aquela coisa assim do romance. Eles ainda têm bem vivos dentro deles, não importa a idade, eles ainda têm essa necessidade (**Carmen, funcionária**).

Essa tem um casal. Acho que é Seu [...] e Dona [...]. Eles tão sempre sentado no banco ali. Tão sempre sentado os dois conversando desde de manhã até de tarde. Brincando, conversando. Sempre juntos. Até no café eu vejo eles juntos. Quando eu vou trocar a roupa de cama, eles tão sentados juntos, olhando televisão. Acho legal. Tem a ver com eles, sempre juntos. Até na hora de largar a roupa aqui, que largaram ontem, roupa particular, vem os dois juntos. Acho que ela tem ciúmes dele (risos) (**Jônatas, funcionário**).

A declaração do entrevistado Jônatas, em tom jocoso, permite inferir que por se tratar de um idoso não haveria motivos para ciúmes, pois como afirmam Motta (2002) e Novaes (1997) as perdas relacionadas ao envelhecimento são normalmente identificadas na aparência do corpo: rugas, encolhimento,

encurvamento, descoloramento dos cabelos, 'enfeimento', reflexos mais lentos, menos agilidade, entre outros. Entretanto, a existência de ciúmes, inclusive como motivador de conflitos, foi apontada nas falas de outros entrevistados.

E eles namoram tanto! Meu Deus, tu não faz ideia! [...] é apaixonada há anos pelo [...]. Doeeente por ele! Se alguém olhar pra ele, ela compra briga. Deus me livre! Volta e meia ela não dá nem chimarrão pra ele! (**Neiva, funcionária**).

Então, a primeira que foi a vítima fui eu. [...] E ela um dia me meteu a boca dizendo que eu ia atrás dele. Eu nem sabia quem era e não sabia nem o nome. Aí, digo, mas fulana o que é que tu tá pensando? Tu acha que eu sou o que? Pra andar procurando homem nas praças? Deus me livre, ainda mais o fulano assim, assim. "Ele é meu namorado!" E eu que sabia? Olha, fosse namorada, ou depois, que fosse casada com ele... Mas, nem de jeito nenhum! Ela me meteu a boca. Aí deixei assim. Um monte de tempo ela não olhava pra mim, não me cumprimentava, nada, deixa pra lá. Agora nós somos boas amigas (**D. Rosalina, 82 anos**).

Ele é uma pessoa boa. Ele anda quietinho, sempre na dele, e ela com aquela ciumeira. Todo mundo quer ele... coitado! Ele é uma pessoa muito boa, mas diz que vai fazer onze anos que eles estão namorando (**D. Rosalina, 82 anos**).

No que se refere às experiências amorosas e práticas sexuais, os idosos reproduzem dentro da instituição o mesmo que ocorre na sociedade de maneira geral, namoro, ciúmes, expectativa de casamento, relações extraconjugais, relações homossexuais, entre outros. Os excertos apresentados a seguir exemplificam essas questões.

Isso aí foi muito engraçado. Então, eu já estava gostando dele. E daí nós fomos numa festinha lá na Restinga. [...] E aí, depois da refeição e tudo, começaram a dançar. Todo mundo dançando, tudo. E daí, eu convidei ele pra sentar junto comigo e ele disse que não. Tá, eu já dei com os burros n'água. Aí fiquei quieta. [...] Quando foi na hora de nós sair e ir embora eu sentei em um banco que tinha lá na frente pra esperar o ônibus pra nós ir e ele sentou do meu lado. E eu perguntei: mas, ué, tu não disse que não queria sentar comigo e o que está fazendo aqui? Aí, "eu estou sentado aqui porque eu estou cansado". Que nojo! E aí, ficou assim. [...] Aí, em seguida saía baile aqui no salão. Aí, nós fomos tudo mundo pra lá e eu sozinha, me sentei lá bem quietinha. E ele dele a dançar. Dançando. Aí, depois terminou o baile no salão e ela apareceu lá. De braço com uma morena. Nem sei da onde. E depois nunca mais eu vi aquela criatura. Tá. Aí, ela foi embora e tudo se abraçaram e se beijaram e eu quieta sentada ali assistindo. Aí ele veio e sentou do meu lado. Aí eu: o que tu tá fazendo aqui. Por que não foi junto com a tua namorada, tua morena? Vai junto com ela. "Eu estou gostando de ti. Eu dancei com a morena, mas eu estou gostando de ti." Aí eu fiquei quieta ali... depois conversa vai, conversa vem eu disse pra ele: tem uma! Ou bem ela ou bem eu! [...] Aí, eu estava sentada ali ele apareceu ali todo faceiro aí ele disse: "é eu resolvi, se tu me aceitar a gente vai continuar namorando". E eu pensando comigo: não tô perdendo nada mesmo! Aí, ele começou a vim. Aí, um dia né, ele se abriu. "Olha, eu estou

gostando de ti, mas é só uma amizade, ele disse, porque eu não quero casar contigo.” Eu disse: mas, que desaforo! Eu não estou pedindo mesmo pra casar contigo! Mas, eu digo tá. Eu digo olha, pensei comigo, não estou perdendo nada mesmo. Aí, continuamos. Pois, olha, dali oito meses nós casamos. (D. Rosalina, 82 anos).

E eu disse pro meu esposo: Olha, eu não quero ficar igual a [...], namorando aí anos e anos. Digo, depois tem outra, nós não temos mais idade de ficar de namorico de quinze anos. Ou bem tu resolve casar ou tu vai cuidar da tua vida e eu cuido da minha. Eu namorei meu primeiro marido três anos. Mas, eu era nova. Eu tinha dezessete anos quando eu casei com ele. Aí, era diferente. Mas, agora depois de véia? Ah, não! Peraí. Digo: ou quer casar ou vai cuidar da tua vida (D. Rosalina, 82 anos).

E aí, o que eu ia te contar. Esse senhor que ia lá pra praia, ela [a esposa] é muito querida, mas muito estonteada. Ah, mas por amor de Deus! Coitada da mulher. E aí, as mulher não caíram em cima dele? Davam em cima dele. Mas, pelo amor de Deus. Aquilo ficou muito falado, isso aí. [...] Então ele teve um caso, e ele de noite ia pra lá com ela [amante, idosa moradora da IPAI] (D. Rosalina, 82 anos).

Como eu estou te falando, não, meu coração não aceita. Isso aqui é namorico daqui, é amante de lá. Olha, não tem explicação. E outra que eu já estou com 82 eu nunca tinha visto... as mulheres serem assim amigas das outras. Amiga da outra. Olha, como é que se diz: machorra. Igual a Xuxa com aquela outra. Olha, eu quero que tu veja pra ti acreditar e aí tu vai dizer: bem que a Dona [...] tava falando (D. Rosalina, 82 anos).

O relacionamento entre idosos ainda é considerado incomum em nossa sociedade, tanto que o casamento celebrado na IPAI teve grande repercussão na mídia. Durante vários meses, conforme relatado por D. Rosalina, o casal recebeu a visita de jornalistas, que tiravam fotos “inclusive na cama”, publicavam notícias em jornais da região e na internet, onde pode ser localizada até hoje. Caso semelhante, o casamento entre moradores do Asilo Padre Cacique, localizado em Porto Alegre – RS – celebrado em junho de 2011, no Dia dos Namorados, também teve grande repercussão nos jornais e na internet⁵⁷.

As ideias mais aceitas socialmente têm sido aquelas que afirmam que, ao atingirem a fase da velhice, os indivíduos perdem todo interesse sexual, tornando-se “puritanos” ou ainda as que rotulam como “pervertidos”, “sem-vergonha”, “tarados” ou “assanhadas” os que continuam a se relacionar sexualmente (ALCÂNTARA, 2004; COUTO; CASTRO; MATOS, 2004). Isso porque, em nossa sociedade, a norma dominante sobre a velhice percebe os idosos, principalmente as mulheres,

⁵⁷ A notícia pode ser acessada em: <http://www.asilopadrecacique.com.br/noticias_ler.php?id=32>. Acesso em 11/03/2012.

como seres assexuados⁵⁸, entretanto, estudos como os realizados por ALCÂNTARA (2004), MOTTA (1998) e NOVAES (1997) comprovam o contrário.

5.10 IDOSO ACAMADO, SOLITÁRIO E DEPRIMIDO

Verifica-se entre os idosos da IPAI certa hierarquia, onde os idosos independentes ocupam as posições superiores e os dependentes ou acamados as inferiores, isso porque estes últimos, não raras vezes, apresentam elevado grau de demência e/ou debilidade física. Como apresentado na seção que contextualiza a instituição⁵⁹, a troca dos nomes das Alas da IPAI, anteriormente denominadas A, B e C, em referência aos três distintos graus de dependência, foi motivada pelo fato de que os idosos se sentiam diminuídos quando transferidos de ala devido ao aumento do seu grau de dependência.

Sabe-se que as limitações e a perda dos controles do corpo, dos controles emocionais e das habilidades cognitivas, são algumas das consequências do processo de envelhecimento, entretanto, a sociedade supervaloriza a visão da velhice como exclusivamente um conjunto de perdas (BULLA E MEDIONDO, 2010; DEBERT, 1999). Este é o caso, principalmente, do idoso acamado que devido ao seu elevado grau de dependência, é visto como solitário e deprimido.

A referência aos idosos acamados se fez presente nas falas dos entrevistados, devido ao fato de corresponderem a mais de 1/3 dos moradores da IPAI. Como afirmou o gestor Gilberto: “Nós temos um número grande de acamados, que são de grau de dependência III. São cerca de 50 moradores dos nossos 122”. A imagem selecionada pela maioria dos participantes (Figura 13) e as características deste grupo de idosos, identificadas no excerto extraído da entrevista com a funcionária Neiva, são apresentados a seguir.

⁵⁸ De acordo com Novaes (1997), a visão da mulher como um ser assexuado pode ser justificado pelo fato de que por serem viúvas, divorciadas ou solteiras, as mulheres idosas têm mais dificuldades de encontrar seus parceiros.

⁵⁹ Ver seção 4.1 – Contexto institucional da ILPI pesquisada

Até porque nós temos os quartos 1 e 2 [Ala das Tulipas] que são quartos pesadíssimos porque elas são muito atrofiadas, muito dependentes, uma pessoa sozinha não consegue trabalhar com elas. É peso morto! E aí tira da cama, bota na cadeira, leva pro banho. Muitas vezes uma até tem que segurar pra outra lavar... porque pode se desequilibrar e ir pro chão (**Neiva, funcionária**).



Figura 23 - Imagem representando o idoso acamado

Essa foto aqui me lembra aqueles que estão no seu estado mais demencial, que nem a gente tem aqui nas Tulipas, que nem alguns homens lá embaixo, que ficam mais isolados, vivendo isso, a sua solidão, vivendo no seu mundo a parte (**Daiana, gestora**).

Eu escolhi [esta imagem] porque assim como a gente tem os momentos felizes, a gente tem os momentos tristes e a gente tem muitos acamados e muitos que a família simplesmente largou aqui e nunca mais veio visitar. Então esse senhor que está chorando me lembra muitos deles que às vezes tu vai no quarto ou tu passa por lá e tá chorando. E tu não sabe da minha família? E tu não sabe se eles vem? Então justamente por essa situação de solidão (**Raquel, funcionária**).

Aquela pessoa acamada que tá lá no sofrimento. No fim. Depende de tudo e de todos. Não se sabe nem o que ela tá esperando no fim da vida, o que vai acontecer, de certa maneira já estão isolados, no silêncio. Aquela pessoa que acha que não tem mais sentido de viver. Que tem aqui dentro. Às vezes a gente pega muito disso (**Ivo, gestor**).

O retrato da desesperança, não? [Conversando com a imagem]: “É assim mesmo, vovô. Não fica triste que é assim mesmo. Tem que aceitar, tem que aceitar. Se tu não aceitar, vai chorar até na hora de entregar... Ai que horror! De entrar no caixão. Ai que horror! Porque fica assim? Não fica assim, vovô.” É um homem, né? “Não fica assim, vovô. Tu vai chegar lá cima e tu vai ver. A vida é triste mesmo. Mas, o que é que adianta ficar chorando? Não adianta nada. Vai chorar sempre. Mudar não muda” (**D. Helga, 86 anos**).

Reflete exatamente como eles entram aqui e como eles ficam ao entrar aqui, depressivos, principalmente, o homem. Ele deprime mais, tem mais dificuldade de sair da depressão, ele leva mais tempo, ele dura menos, digamos assim, quando ele entra. E ele vem mais deprimido (**Carmen, funcionária**).

Teve uma senhora aqui que ela faleceu, eu acho que ela ficou poucos meses aqui na [IPAI]. Ela faleceu, eu creio que de tristeza porque ela dizia pra nós: "Eu não queria tá aqui, eu queria tá na minha casa". Claro, eles sentem falta das coisinhas deles. Pensa bem! Tu passou a vida inteira com as tuas coisas, gerenciando a tua vida e de repente te botam aqui! Aquela que faleceu foi uma que dá pra ver nitidamente (**Rita, funcionária**).

De acordo com Herédia, Corteletti e Casara (2010), a depressão está frequentemente, relacionada às perdas afetivas, de papéis familiares, laborais e sociais. O tecido social constitui um elemento primordial para a conservação da saúde física e mental, pois o isolamento desencadeia angústia e solidão, sentimentos muito comuns nos idosos (NOVAES, 1997). Na opinião dos entrevistados, a tristeza, a solidão, o isolamento e a depressão dos idosos se devem ao seu estado de acamado, pela total dependência e falta de autonomia. A fala da funcionária Carmen aponta ainda para duas questões que devem ser consideradas: a diferenciação de gênero e as consequências da institucionalização.

Estudo que buscou identificar as diferenças entre gêneros na velhice, realizado por Figueiredo *et al.* (2007), constatou que, ao envelhecerem, os homens apresentam baixa autoestima, isso porque o afastamento do mundo do trabalho o retira do espaço público, onde detinha poder, e o transfere para o espaço privado, considerado território pertencente ao feminino. Essa perda de poder repercute significativamente na imagem de autonomia e liberdade vivida pela maioria dos homens, pois para eles as limitações físicas ferem o ideal masculino de força e resistência, de serem os responsáveis pela subsistência da família (ALCÂNTARA, 2004; GONZALEZ; SEIDL, 2011).

A partir das representações sociais apresentadas neste estudo, é possível identificar diferenças entre os gêneros feminino e masculino, onde os homens são vistos como menos propensos a conflitos e brigas, apresentam um perfil menos ativo, ou seja, não se envolvendo com outros idosos e com as atividades propostas pela instituição e, por se abaterem mais com a situação da institucionalização, duram menos, em comparação com as mulheres.

A ideia de que a institucionalização traz conseqüências negativas aos idosos, ou seja, de acordo com Debert (1999), as patologias às quais a velhice está sujeita são aceleradas no contexto de asilamento, foi relatada por alguns dos usuários, como D. Rosalina (82 anos) que comentou sobre sua primeira impressão da IPAI: “Não gostei do lugar. Lá em cima. Meu Deus do céu! Ver aquela gentaiada toda deitada. Nossa de Deus!” e Carmen (funcionária) que antes ingressar na instituição a via como um depósito de velhos: “Pra mim era um depósito de velho que cheirava mal. Eu chegava a sentir o cheiro quando passava ali, aquela coisa psicológica, sentia aquele cheiro de mofo e tal”.

Esses dias eu calculei o grau de dependência dos idosos na [IPAI], que daí através disso eu preciso calcular o número de funcionários que eu preciso, e eu fiquei meio preocupada quando eu vi como os idosos acabam entrando de uma maneira e rápido o grau de dependência aumentou e acabam ficando assim, que nem esse homem ou mais demenciados, parádões, isolados. Eu acho que é fruto da característica como a [IPAI] trabalha que é... a gente chama de uma assistência mais curativista, onde ficou doente, tu trata, onde deu uma emergência, tu vai lá e encaminha pra atendimento. Mas, hoje, infelizmente aqui dentro, tu não consegue fazer um plano de cuidado olhando pra frente, preventivo (**Daiana, gestora**).

A gente vê essas pessoas por aí...é pra tu vê como a coisa... depois que a gente cai aqui como muda, meu Pai do Céu! Esse senhor, ele era uma grande pessoa. Ele veio sempre bem faceiro, sempre bem arrumado, vestido de gaúcho quando a gente saía pras festas, pras reunião, ele sempre ia junto, nos passeios. Agora? Mas, imagine o que aconteceu com ele, não é mais o mesmo que chegou aí! É pra tu vê como muda a coisa. Ele foi um grande homem que eu nem sei explicar. Depois que caiu aqui, tá no que tá... mais pra lá do que pra cá, é o que eu estou te falando, a pessoa cai aqui, bah... (**D. Rosalina, 82 anos**).

Chegou uma senhora, fiquei tão faceira de ver ela, ela era minha vizinha onde eu morava, ela era bem bonita, bem inteira, bem faceira. Olha... chegando aí, pegou uma coisa, foi pros acamado, eu fiquei no mesmo quarto com ela, bah! Não tem explicação. Minha filha não gosta que eu fale, agora quem chega aqui pode só esperar a morte. É verdade! No fundo a gente fica contente de ver isso aí [fotos], mas ao mesmo tempo a gente fica triste das pessoas chegarem nesse ponto (**D. Rosalina, 82 anos**).

Para Herédia, Corteletti e Casara (2010a), pela diminuição da capacidade de adaptação às agressões externas e internas, que os torna mais frágeis, os idosos têm maior propensão ao adoecimento. Segundo as autoras, a solidão e o baixo nível socioeconômico representam fatores geradores ou agravantes de problemas de saúde. Na opinião dos entrevistados, a transferência de um dos usuários para a Ala das Tulipas, ou ala dos acamados, como também é conhecida, significa a direta associação da fase de dependência à morte.

Eu vejo a tristeza que tem no olhar de cada um que tá acamado. É uma coisa que me choca, que me toca muito isso aí, porque a desesperança, é a descrença no amanhã, é o fim da vida, é a marca de tudo que está acabando, as coisas findaram. Pra mim, eu agora só estou esperando o momento derradeiro. Os acamados, nós temos, eu procuro sempre falar com a equipe técnica, que o pessoal dê um carinho mais especial aos acamados, a gente passa ali e cada vez que eu vou ali eu me sinto bastante chocado, bastante deprimido, me deprimi com a situação e não tem volta. A gente sabe que não tem e ninguém tem culpa disso. Ainda bem que eles tem um lugarzinho e não estão na calçada, como muitos velhinhos estão. Mas, o acamado representa o nosso fim. A nossa luta está chegando ao fim. (**Amadeu, gestor**).

Então quando tem um falecimento a gente fica muito chocado, porque a gente acaba se apegando. Num caso de falecimento, tem uns assim que... bah! Sinceramente, às vezes é difícil de tu aceitar. A gente sabe que é o fim da vida deles e tudo mais... apesar da gente conviver muito com isso, a morte, é duro saber porque a gente acaba se apegando, não adianta. É incrível isso! (**Ivo, gestor**).

Para Novaes (1997), o medo da morte é um medo universal compartilhado por todos os indivíduos. Pela proximidade concreta da finitude as pessoas desenvolvem fantasias e medos da morte, não conseguindo libertar-se dessa angústia, muitas vezes paralisadora. Entretanto, as idosas D. Helga (86 anos) e D. Rosalina (82 anos) revelaram, respectivamente, não ter medo da morte, mas sim do sofrimento de se tornarem demenciadas ou dependentes como na imagem do idoso acamado.

Estou me preparando. Tô me preparando... pra partir daqui. [...] Já fiz as minhas obrigações, que é que pode acontecer pra mim? Morrer... A maioria se impressiona com a velhice. Eu não me impressiono com a velhice. Nasceu viveu e vai morrer. Lógico que vai. Mas, enquanto isso está vivendo, né? Eu só peço a Deus, sabe, que não me faça assim esquecer. Eu quero é me lembrar de tudo (**D. Helga, 86 anos**).

[Ao visualizar a Figura 13] Pobre criatura! Isso que é o meu medo. A gente chegar nuns ponto de ficar desse jeito que é brabo! (**D. Rosalina, 82 anos**).

Para Barros (1998) não apenas a morte configura o fim da vida para os idosos, mas também a perda da consciência de si mesmos, enquanto indivíduos. Em seu estudo com mulheres idosas foi evidenciada a mesma situação apresentada pelas idosas da IPAI, o temor pela perda da consciência de si mesmas como seres pensantes e independentes, como pessoas capazes de se responsabilizar pelas decisões tomadas. “Nesse sentido, a arteriosclerose passa a ser temida, porque traz o fim da missão e, mais que isso, o fim da própria vida” (BARROS, 1998, p. 165). Como afirmam Figueiredo e Cavedon (2009), quando associada à decrepitude, à

dependência de pessoas mais jovens e a iminência constante do abandono, a velhice se torna sinônimo de sofrimento.

5.11 O IDOSO TEM MUITO A ENSINAR

Ao se focar exclusivamente as perdas advindas do processo de envelhecimento, o preconceito e os estereótipos encobrem a real visão da velhice, que além das limitações pode apresentar ganhos e contribuições aos mais jovens. O relato da gestora Gabriela apresenta esta questão.

Eu era assim, eu não gostava. Eu dizia: não gosto de velhos, mãe, não gosto dos idosos, não gosto, não adianta, eles são mal-educados, eles... eu tinha uma visão totalmente diferente. E ela dizia, vai lá porque é lá que tu tem que aprender e tu vai perder esse preconceito, tu vai deixar de ter isso e vai ver eles de uma forma diferente. Com certeza! Eu venho assim, sempre querendo o melhor pra eles e de suplementar o que for preciso e de tentar ajudar eles pra que eles tenham um final da vida um pouquinho melhor. Eu já vejo eles muito diferente do que eu via antes de vir pra cá (**Gabriela, gestora**).

O estigma do idoso improdutivo, por exemplo, está em desacordo com o desempenho intelectual e profissional de muitos idosos que, segundo Novaes (1997), influenciam mais a história e a sociedade do que muitos indivíduos jovens. Na representação social do idoso como alguém que tem muito a ensinar, o processo de troca surge como uma oportunidade de aprendizado, sendo apontado por funcionários e gestores.

Eu acho que eles são pessoas que a maioria tem tanta experiência pra te passar, tem tanta coisa pra te ensinar e é uma coisa que eu aprendo todo dia com eles. Parar e conseguir abrir mais os ouvidos... às vezes até no momento de alucinação deles, eles sempre falam coisas que tu fica... é lógico, né? (risos). Essa é a parte melhor assim... o contato, essa troca, com certeza, de experiência de vida que eles têm. Deixa a vida mais clara, de uma maneira mais pessoal. Tu para pra pensar em família, em relações de uma maneira geral, entre amigos, entre família e rede social. Então, essa troca, essa experiência, eu acho a coisa mais rica que tem (**Daiana, gestora**).

Porque tem vós aqui na [IPAI] que tão bem assim, elas tão acabadas e muito dessas rugas aqui mostram o sofrimento delas que elas tiveram durante a vida. Então eu me sensibilizo muito com essas pessoas, eu me aproximo muito delas, sabe? Gosto de conversar com elas, porque são pessoas que tem muito, muito a nos dar muito a nos enriquecer (**Rita, funcionária**).

A gente aprende com eles e eles aprendem com nós. Tem muita coisa que não tem como explicar assim, eles conversam bastante com a gente, eles explicam como foi a vida deles, como tá sendo agora, conversam pra gente sempre tentar seguir na linha reta, não na linha torta... eles aconselham. Conversam. Tem gente bem lúcida aqui (**Célia, funcionária**).

A fala de Célia encontra amparo no estudo realizado por Borges e Seidl (2011), com homens idosos, pois tendo em vista que os mais velhos possuem capacidade adquirida de diagnosticar e prever situações, o acúmulo de experiência ao longo da vida foi apontado como favorecedor na resolução tanto de questões pessoais quanto daquelas de indivíduos mais jovens. Por ser um representante vivo de tradições, cultos e valores, os idosos representam um marco de significação e de referência de extrema importância (NOVAES, 1997).

A funcionária Raquel expressa a opinião de que se o ouvinte for atento e disposto, poderá se privilegiar da sabedoria e experiências dos idosos, em contraste com Rita que acredita que nem todos os idosos têm com o que contribuir. Debert (1999) pontua que a idade cronológica nem sempre é sinônimo de sabedoria e experiência. Logo, cada indivíduo percebe o processo de envelhecimento a partir de suas próprias experiências com idosos, passadas ou presentes (NOVAES, 1997).

Eu sempre gostei de trabalhar com o idoso pela troca que ele nos dá, a oportunidade, pelas histórias, pela experiência de vida. Eu acho que a gratificação é essa realização, sabe? Dessa troca que a gente consegue ter. Claro, desde que tu pare e escute. Se tu parar pra escutar, sempre no final de toda história que ele te trouxer tu vai tirar um proveito, tu vai tirar uma lição, sabe? Eu acho isso muito bom, assim (**Raquel, funcionária**).

A melhor parte é que eu acho de tá trabalhando aqui na IPAI é que eu tô enriquecendo muito, eu tô aprendendo com eles, sabe? Aprender assim no sentido de tu conseguir enxergar os erros e os acertos que eles fizeram pra ti não cometer os mesmos erros. Eu aprendo com as experiências deles, eu acho muito gratificante. Embora não sejam todos que tem algo a nos acrescentar, mas em geral é (**Rita, funcionária**).

Se por outro lado, a velhice é marcada pelas perdas, sejam elas biológicas, sociais ou psicológicas, que acarretam em dependência e falta de autonomia, gerando sentimentos de solidão, tristeza e depressão, por outro lado é caracterizada pela sabedoria e pela experiência de vida (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010b). Em conformidade com a visão de que o idoso, a partir de sua experiência de vida e sabedoria, tem muito a ensinar, a pesquisa “Idosos no Brasil” revelou que, na

opinião de idosos e não idosos, os principais benefícios da velhice estão relacionados à experiência de vida e a sabedoria, seguidos de tempo livre, proteção familiar, direitos sociais e independência econômica (VENTURI, 2007).

5.12 A REPRESENTAÇÃO DE SI

Como se pode verificar, os funcionários e gestores significaram os indivíduos idosos de diferentes maneiras, revelando a heterogeneidade das representações da velhice abrigada pela IPAI. Apesar de, por meio de seus relatos, os usuários entrevistados confirmarem a maioria das representações sociais anteriormente apresentadas, os idosos revelaram possuir uma visão singular a respeito de sua velhice. Muitas vezes, as imagens negativas às quais são associadas à velhice diferem da expectativa que os idosos têm de si mesmos e obscurecem a imagem deles como pessoas ativas e capazes (FIGUEIREDO; CAVEDON, 2009).

A partir dos depoimentos dos usuários foi possível identificar que, apesar da idade – a maioria dos respondentes pode ser enquadrada no grupo dos ‘idosos mais velhos’ (CAMARANO; KANSO, 2009; HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010) – eles não se consideram velhos. Essa representação social do idoso sobre si é evidenciada, por exemplo, na escolha das imagens e nos relatos do Sr. João (83 anos) que, mesmo apresentando desgaste físico, típico do envelhecimento, como cabelos brancos, falta de dentes e rugas, selecionou as Figuras 8 e 17 para expressar sua fase atual de vida. Sobre a imagem que apresenta um casal sorridente à beira mar o idoso declarou: “A dupla é bem simpática. É bem atraente. E não é tão velho e nem tão velha. É mais ou menos. E um sorriso bonito. Bem bom (risos)”. Já a imagem que apresenta um grupo de idosos fantasiados, em sua maioria mulheres, o Sr. João relatou: “As mais belas expressões (risos). Que não mostra a cara de idoso, mas é atraente também, né”.

Chama atenção o fato de o idoso escolher fotos que não refletem verdadeiramente sua atual condição, seja em relação ao aspecto físico ou às atividades desenvolvidas por ele na instituição. Quando questionado sobre o que fazia na IPAI para passar o tempo respondeu que passava o dia conversando com a

“turma” e fazendo suas orações, comportamento distinto da imagem selecionada (17). Infere-se que o idoso identificou-se com as fotografias selecionadas não por sua condição atual, mas pelo desejo acalentado de estar na mesma situação, vivenciando as mesmas experiências.

Entretanto, as representações dos idosos são elaboradas não apenas pela identificação com as imagens, mas também pelo não reconhecimento de semelhanças com sua condição atual. O contraste do belo com o feio, da doença com a saúde, da força com a fraqueza, entre outros, são oposições que os idosos usam para classificar a si e aos seus pares como velhos ou não (BARROS, 1998).

Quanta velhinha! Pelo amor de Deus (risos). Um dia eu vou tá assim, enrugadinha, enrugadinha... (**D. Noêmia, 79 anos**).

Barbaridade! Coitados! Eu não queria chegar nesse ponto! Mas, Deus que sabe (**D. Rosalina, 82 anos**).

Eu não tenho medo. Eu sei que eu vou ficar velha. Eu já estou com 86 anos, mas eu não me entrego. Não me entrego. Estou bem aqui. Como bem. Sou diabética. Não morri ainda. Papai do Céu está me dando um tempo. Tá uma beleza! A gente não pode se entregar. Eu acho que eu estou ainda bem, estou com 86 anos, né, mas estou bem normal (**D. Helga, 86 anos**).

Acho que eu gostei da velhinha e do gatinho. Eu gostei... eu vejo o meu futuro. A minha velhice quando chegar, né? Porque eu não estou tanto assim, né? (risos) (**D. Noêmia, 79 anos**).

De acordo com Barros (1998), os processos de reflexão, as representações e o comportamento dos idosos constituem mecanismos de resistência ao processo de envelhecimento, ultrapassando os tradicionais recursos de “correção” da natureza, como pintar os cabelos, fazer massagens ou cirurgias plásticas. Trata-se de um processo de “autoconvencimento”. Os trechos extraídos das entrevistas com os usuários vão ao encontro desta ideia, pois ao se auto identificar como não velho, o idoso elimina de suas relações sociais os possíveis traços denotadores de estigma. Desta maneira, os idosos controlam a imagem que procuram passar para os indivíduos com quem se relacionam (BARROS, 1998).

O envelhecimento representa um processo, em que, com o passar do tempo, as capacidades vão cedendo espaço às limitações (KELLY; RIBAS; COSTA, 2010). Cada indivíduo elabora suas perdas e rupturas de modo subjetivo, por meio de

vivências personalizadas. A percepção da velhice varia de acordo com os contextos socioculturais, experiências e oportunidades de vida, sendo que, fazem parte deste jogo: estados de saúde, circunstâncias familiares, sucessos e frustrações pessoais e profissionais (NOVAES, 1997). Na opinião de Kelly, Ribas e Costa (2010), a visão a respeito do envelhecimento depende da filosofia de vida e dos valores pessoais e sociais. Se para alguns ele caracteriza um período vazio, sem valor, inútil, sem sentido; para outros pode ser um tempo de liberdade, de desligamento de compromissos profissionais, de desenvolver atividades que não se teve tempo de realizar, de aproveitar a vida. (KELLY; RIBAS; COSTA, 2010). É o que expressa a fala de D. Helga (86 anos) que após relatar uma vida de sofrimento e perdas, vê na velhice uma oportunidade para o descanso.

E agora eu quero descansar minha cabeça, né. Os filhos estão lá casados. Cada um tem a sua casa. Eu dei tudo pra eles e agora eu vou morrer... estão bem encaminhados. [...] Mas, estou gostando daqui. Eu to achando bom porque eu descanso. Não sou obrigada mais a ter que cuidar das lavadeiras, da empregada, ainda vê como está sendo a limpeza da casa. Fazer aquela obrigação que eu tinha de dona de casa. Parece mentira. Com oitenta e dois anos eu me tornei independente! Não era independente. O miserável [marido] custou pra morrer. Depois, era pelotense. Pelo amor de Deus. Que gente triste, né. Eu estou bem. Papai do Céu me deixou viva, né, pra aproveitar um tempinho depois da morte do desgraçado. [...] Agora eu estou livre. Eu quero aproveitar o que restou de mim. Por minha causa e não por causa dos outros (D. Helga, 86 anos).

A declaração de D. Helga pode ser compreendida a partir de Barros (1998) que explica que o fato de a maioria das mulheres idosas nunca ter tido vida profissional ativa, ao mesmo tempo em que experimentaram uma vida social e sexual muito mais restritiva e reprimida do que os homens de sua mesma geração, parece tê-las conduzido a este estágio de vida de forma diferente do que ocorre com os homens. Segundo a autora, devido a estes fatores, as mulheres consideram esta etapa como um momento de tranquilidade, liberdade e felicidade em suas vidas. Alcântara (2004) compartilha desta mesma ideia ao afirmar que a liberdade constituiu um valor essencial na ressignificação da velhice, uma vez que a educação e o controle exercidos por pais e maridos impediam manifestações de liberdade.

Considerando o que afirma Groisman (1999), de que o contraste entre as antigas e atuais imagens da velhice revelam a relevância do contexto sociocultural para se pensar o envelhecimento, percebe-se que as representações sociais dos

gestores, funcionários e dos próprios usuários, apresentadas neste capítulo, foram diretamente influenciadas pelo ambiente da ILPI pesquisada.

Entretanto, este estudo não objetivou apenas identificar e analisar as representações sociais de cada grupo pesquisado a respeito da velhice na IPAI, considerando que os modelos cognitivos exercem a função de orientador da conduta cotidiana e de guia dos afetos, questões que não podem ser negligenciadas uma vez que interferem no tratamento que as instituições oferecem aos idosos (FELTES, 2010), a exemplo de se analisar os reflexos destas representações nos processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas da instituição, apresentados no próximo capítulo.

6 PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS E REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A VELHICE

Neste capítulo são apresentadas as práticas que concernem aos processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas (DUTRA, 2002) adotadas pela Instituição Porto-Alegrense para Idosos. Dado o contexto institucional, não foi possível identificar a existência de ações voltadas à transferência, expatriação, realocação, promoção e plano de carreira, razão pela qual não são discutidas neste estudo. Os depoimentos de alguns entrevistados, apresentados a seguir, revelam a realidade da IPAI, economicamente limitada.

Recursos financeiros pra poder prestar um serviço melhor pra casa. Essa é a nossa dificuldade primeira, primeira, primeira, porque infelizmente a gente precisa de dinheiro pra poder fazer a casa andar. A gente corre diariamente atrás da máquina. Diariamente. E isso é uma coisa que é um sobrepeso pra nós, a gente podia tá dando uma qualidade de vida, um atendimento exemplar, a gente não faz isso justamente por falta de recursos (**Felipe, funcionário**).

O certo seria eu tá aqui 40 horas, 8 horas por dia, mas em função deles me dizerem que não tem dinheiro, eles só me contrataram 4 horas (**Gabriela, gestora**).

Até porque pra mandar um funcionário embora, ela [IPAI] precisa que alguém esteja dando dinheiro, pras rescisões, pra indenizações, senão não pode mandar embora (**Neiva, funcionária**).

As limitações financeiras afetam diretamente os processos de gestão de pessoas da instituição, pois impedem a execução de projetos na área e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços oferecidos aos funcionários e usuários, como informa o gestor Ivo: “[...] tu tem o objetivo, tem um plano pra executar, mas tu não tem o dinheiro. A gente faz mais a parte burocrática e não aquela parte mais humana. Aquela parte mais humana a gente acaba pecando um pouco por falta de estrutura”. As atividades desenvolvidas na instituição, voltadas para gestão de pessoas, foram relatadas pelo responsável pelo setor. Como se pode verificar no

excerto apresentado a seguir, as atividades mencionadas caracterizam o chamado Departamento de Pessoal⁶⁰.

Bom, o meu trabalho no RH é folha de pagamento, controle de ponto, horas extras, faltas, enfim de tudo nessa parte. Depois, junto com o contador encaminhar toda a folha de pagamento, adiantamento, entrega de contracheques, pegar assinatura... Junto com o Sindicato, rescisões feitas a menos de um ano aqui na instituição. Junto com o SECRASO⁶¹ que é o patronal, convenção coletiva, tem as decisões de dissídios junto com Ministério do Trabalho, que é o mais complicado sempre, né. [...] Uma coisa que deixei de fazer no RH é a parte mais assim... de contato com o funcionário, sentar, conversar com ele, porque na falta de tempo tu acaba não fazendo (**Ivo, gestor**).

A falta de recursos se reflete na área de gestão de pessoas da ILPI que, além de limitar-se a atividades exclusivamente burocráticas, vê-se obrigada a contratar profissionais com carga horária reduzida. As desvantagens dessa prática são apresentadas pelas gestoras Gabriela (nutricionista) e Daiana (enfermeira).

[Sobre avaliação nutricional] O certo seria a cada três meses eu avaliar todos [idosos], só que eu entrei aqui há nove meses e eu ainda não consegui avaliar todos. Ainda faltam alguns. Até em função do meu horário, em função que eles também têm que tá à disposição, 10 e meia eles já tão esperando o almoço, então, eu tenho uma hora e meia, duas horas pra fazer avaliação e isso é uma coisa que demora porque tem alguns que conversam bastante. Então acaba falhando em função disso (**Gabriela, gestora**).

Eu não assisto tanto o idoso como eu gostaria, quanto eu fico envolvida com o gerenciamento de materiais e gerenciamento de equipe (**Daiana, gestora**).

De acordo com Carvalho (2009), o papel da área de gestão de pessoas ultrapassa a contratação e a gestão de benefícios, incluindo o desenvolvimento dos funcionários e a retenção dos profissionais essenciais para cumprimento da missão da instituição. Por esta razão, no que tange à investigação dos processos de gestão de pessoas da IPAI, inicialmente buscou-se identificar a forma como é desenvolvida a captação de pessoas na instituição, categoria que constitui o processo de movimentação (DUTRA, 2002).

⁶⁰ De acordo com Marras (2000) o Departamento de Pessoal é responsável pela efetivação de todos os registros legais necessários para a administração burocrática exigida pelas práticas administrativas e pela legislação trabalhista. No que tange às tarefas administrativas, este departamento se ocupa principalmente de recrutamento, seleção, treinamento, admissão, demissão e folha de pagamento (ARAUJO, 2006).

⁶¹ Sindicato das Entidades Culturais, Recreativas, de Assistência Social, de Orientação e Formação Profissional do Estado do Rio Grande do Sul.

6.1 CAPTAÇÃO DE PESSOAS

De acordo com os gestores entrevistados, a IPAI recebe alguns currículos por demanda espontânea, mas a captação de pessoas ocorre principalmente a partir de indicações realizadas pelos funcionários da instituição e, em menor número, por instituições de ensino.

Às vezes vem algum currículo, alguma coisa, às vezes a [...] tem alguma indicação das gurias, as gurias indicam alguém, a gente telefona pra elas, pede pra vim fazer um dia de treinamento, a gente conversa com a pessoa, vê no que que trabalhou tudo, mas observa esse dia aqui também pra ver se a pessoa consegue dar conta, se ela consegue desenvolver o trabalho que a gente tá precisando. Currículo não é uma coisa que vem muito (**Gabriela, gestora**).

O processo assim ó, vai entrando currículo ou indicações de funcionários que indicam outras pessoas, a gente vai fazendo entrevista pra ver qual é que se encaixa (**Ivo, gestor**).

Por parte da instituição, já foram realizadas tentativas de contratar profissionais por intermédio do SENAC⁶² e do SINE⁶³. Entretanto, o contato com o SENAC não apresentou retorno como relata a gestora Gabriela: “Teve uma época que a gente tava precisando, eu mandei e-mail pro Senac, porque eles tem curso lá, né, não veio nada, então é bem difícil isso”, e o resultado dos encaminhamentos efetuados pelo SINE foram “decepcionantes” como informou um dos gestores entrevistados.

Lá do Sine o pessoal me mandava pessoas pra fazer entrevista, pra empregar com carteira assinada, tudo. Foi a nossa decepção. Porque o pessoal que vem do Sine, a sua maioria, são pessoas que no mercado não conseguem nada e acabam caindo lá no Sine. Sem qualificação nenhuma e o Sine quer empregar! O importante é que tenha a carteira assinada! Não tem qualidade, as pessoas não sabem fazer nada! (**Ivo, gestor**).

Ao discorrerem sobre seu ingresso na IPAI, a maioria dos funcionários entrevistados (5) declarou ter sido indicada por parentes, amigos ou conhecidos, com exceção de três que informaram que antes da contratação já possuíam outro

⁶² Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

⁶³ Sistema Nacional de Emprego.

tipo de vínculo com a instituição – cooperado (Mateus, técnico de enfermagem), terceirizado (Célia, auxiliar de serviços gerais - rouparia) e prestador de serviços à comunidade (Juliana, recepcionista) – e uma que ficou sabendo da vaga pela supervisora de estágio e se candidatou (Carmen, técnica em nutrição).

O meu ingresso aconteceu mediante uma apresentação do administrador na época pro recursos humanos e eu trouxe um currículo, fiz entrevista e fui admitida. O administrador ele é filho de grandes amigos nossos, ele foi criado no mesmo condomínio, então eu vi ele crescendo. Era um período que estavam precisando de profissionais e ele se lembrou de mim, pediu pra trazer um currículo, marcou entrevista e cá tô eu (**Neiva, funcionária**).

Esse meu tio que trabalha aqui, na área técnica da enfermagem... ele ficou sabendo que o Seu [...] tinha demitido um que tinha trabalhado aqui na rouparia, aliás, lavanderia, né? E aí ele me indicou. Aí eu vim aqui fiz a entrevista, o Seu [...] gostou de mim, eu comecei na terça e na quarta assinaram a minha carteira (**Jônatas, funcionário**).

Eu fiz residência multiprofissional em saúde do idoso, então, como eu tinha especialização em geriatria (eles tavam buscando uma pessoa que tivesse especialização) eu fui indicada pelos professores da PUC. Dessa especialização que eu fiz, só tem duas pessoas com essa especialização, eu e meu colega, e, no caso, daí, eu fui indicada pra vir pra cá (**Raquel, funcionária**).

De acordo com vários autores, a indicação corresponde à forma de captação de pessoas mais rápida e econômica (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003; DUTRA, 2002; GIL, 2008a). Além das vantagens para a instituição, apresenta também vantagens para os candidatos entrevistados como, por exemplo, as apontadas pela funcionária Neiva: “Quando tu chega que alguém já te apresentou, tu chega assim diferente eu acho, mais livre, mais solta, mais leve, mais segura”. A captação das gestoras que atuam como Chefes de Seção na Enfermagem e na Nutrição também ocorreu por indicação.

Foi através do gerente técnico que tinha aqui. Eu trabalho numa escolinha onde as filhas dele ficam e ele: “Ah! Tu é nutricionista, a gente tá precisando de nutricionista”. Aí eu vim, fiz a entrevista e entre as outras nutricionistas que vieram eles me selecionaram (**Gabriela, gestora**).

Eu fui convidada pra assumir aqui, dois meses antes de acabar a residência e eu acabei me inserindo. Esse convite partiu da fisioterapeuta que fez contato com um outro gerente técnico que tinha antes aqui e aí me convidaram pra vir, conversar comigo e tal. E também pra acertar, pra ver como eu ia fazer pra assumir. [...] Foi por indicação (**Daiana, gestora**).

Ao se pensar a respeito da influência das representações sociais no cotidiano dos indivíduos, percebe-se que a representação do idoso como um membro da família, como alguém dependente, estimado e que deve ser bem cuidado, se reflete na opção pela contratação de profissionais que tenham sido indicados, pois ao receber a indicação, a IPAI conta com referências fornecidas por alguém já conhecido, resultando em maior segurança e confiabilidade. Situação semelhante ocorre quando uma família busca um profissional com referências para assumir o cuidado por suas crianças ou idosos. De acordo com Cavedon (2003) e Guareschi (2000), as representações sociais têm sido pensadas como fruto do sociocultural, uma vez que estas esferas são interligadas por significados compartilhados, não se limitando a produções simbólicas de indivíduos isolados. Elas não apenas expressam, mas também estruturam a identidade e as condições sociais dos atores que as transformam e reproduzem (GUARESCHI, 2000).

Na busca por profissionais, além das indicações, currículos que chegam por demanda espontânea e agentes especializados (DUTRA, 2002), a IPAI também utiliza o anúncio como fonte de captação. A colocação de faixas e cartazes em frente à instituição ou em locais próximos como pontos de ônibus e estabelecimentos comerciais próximos visam captar profissionais residentes na região. Os depoimentos dos gestores Ivo e Amadeu justificam a escolha por mais esta fonte de captação.

No mês passado o [...] botou uma faixa lá na frente pra conseguir pegar pessoas da região, pela questão do vale transporte e também do tempo porque tem pessoas que atravessam a cidade pra vir trabalhar. Chega aqui, já fez duas horas em cima de um ônibus. O cara chega aqui cansado! (Ivo, gestor).

Eu experimentei uma situação de em vez de fazer a divulgação em jornal, ou qualquer coisa, porque a gente tava precisando substituir pessoas, eu fiz um banner e colocamos ali na frente na parada de ônibus, na tela. Por que isso aí? Por que eu prefiro que a pessoa more na redondeza. Facilitar o deslocamento, pra que ele não tenha a justificativa de morar em Guaíba ou Viamão e chegar atrasado, ter que pegar dois ônibus, então eu dou preferência pra aqui, pro pessoal da redondeza, pra que tenha facilidade. Então, o local que eu achei adequado foi a parada de ônibus, porque a pessoa passa de ônibus, o ônibus para ali, a pessoa olha e lê. Todos vieram pelo cartaz. Eu acho assim, pra facilitar pra eles e pra gente e também valorizar o local, a zona daqui (**Amadeu, gestor**).

Quando a instituição necessitava captar especificamente técnicos de enfermagem, a solicitação era encaminhada a uma cooperativa de trabalho na área

da saúde que encaminhava o número de profissionais solicitados. Entretanto, por determinação do Ministério Público esta ação não pode mais ser executada. Esta questão revela um ponto importante para a compreensão do contexto institucional e das práticas de captação adotadas, pois a contratação de profissionais, em muitos casos, ocorre mais em função de fatores externos, como determinações legais, do que internos, pois a despeito das necessidades de aumento de quadro, devido às limitações financeiras, a IPAI evita contratar novos profissionais.

Em primeiro lugar eu choro muito tempo pra eles contratarem alguém (risos). Por favor, mais um, precisamos de mais um! [...] Antes, até o ano passado, todo o pessoal da enfermagem, com exceção do enfermeiro, era contratado somente pela cooperativa, então não existia vínculo empregatício nenhum entre eles, ninguém tirava férias, ninguém nada e era mais barato pagar esse profissional. Aí o Ministério Público acionou a instituição pedindo pra que contratasse porque não podia ter esse tipo de contrato, então, a partir disso a [IPAI] começou a contratar os funcionários, os técnicos. Os que não davam mais mandaram embora, trocaram. Bom, quando eu entrei aqui, ainda tinham seis ou sete da [cooperativa], ainda permanecem seis. Outros ainda tão esperando pra serem contratados (**Daiana, gestora**).

As entrevistas com os candidatos são realizadas pelos Gerentes Administrativo ou Técnico, em conjunto com os Chefes de Seção (se houver). Em casos de indicação, nem sempre é solicitado o envio de currículo. A análise do candidato, nessas situações, se limita ao momento da entrevista. De acordo com o discurso dos gestores a principal exigência da IPAI é que o candidato tenha experiência no trabalho com idosos. Nos casos em que o candidato não possui experiência ou a função não exige contato direto com os usuários, os gestores investigam, durante a entrevista, se o profissional demonstra ter interesse e afinidade com o público idoso. Isso porque, de acordo com Carvalho e Nascimento (2004), um dos objetivos da entrevista de seleção é estabelecer uma identificação entre a organização e o candidato.

Aos funcionários participantes da pesquisa foi solicitado que discorressem sobre a entrevista de seleção apresentando as questões discutidas. Os relatos dos entrevistados revelam os principais pontos abordados.

Na entrevista, foi uma conversa geral, do que eu trabalhava e como eu trabalhava com os idosos. Então, ali rolou a minha experiência profissional. Tudo que eles precisavam, eu acho, saber em relação aos idosos eu fui informando. Tu tem que contar a tua experiência, o que tu faz o que tu não faz. Durante a entrevista ele já foi me dando até... me orientando como eu

deveria fazer o exame médico admissional, já saí admitida (**Neiva, funcionária**).

Falou bastante coisa. Ele perguntou se eu aceitaria porque tem que fazer força, né! É pesado as roupas ali. Que não podia parar, assim, não aceitar provocação das pessoas, que é o que mais tem, em qualquer lugar, mas eu sou muito tranquilo até, mas foi isso. Foi isso que ele falou (**Jônatas, funcionário**).

Não. No caso que eu me lembro assim, eles falaram bastante da questão da especialização, né? Que eles queriam alguém com especialização. O foco era na área (**Raquel, funcionária**).

Na realidade, as necessidades que existiam na casa de uma técnica de nutrição. Quais seriam as atribuições, o que deveria ser feito. Nada que ela tivesse um perfil pré-definido (**Carmen, funcionária**).

Não mandei currículo. Vim direto pra conversar. Mas, a conversa foi mais já de ver como é que ia iniciar, né? Não foi tipo uma entrevista pra ver se ia dar ou não dar. Foi já pra acertar. Apresentou mais a questão da carga horária de trabalho, falou um pouquinho da responsabilidade técnica, porque eu não conhecia muito, como é que eu teria que fazer pelo fato de eu ser a única enfermeira aqui e ter que estar associando atividades assistenciais, gerenciais, tanto de equipe quanto de material ao mesmo tempo e responder por tudo isso, né? Daí ele conversou um pouquinho sobre isso, da questão de eu estar disponível 24h por dia, todos os dias da semana e assumir as 36 horas semanais aqui. Fisicamente (**Daiana, gestora**).

A partir da análise dos excertos anteriores, onde os funcionários entrevistados relataram as lembranças que tinham da entrevista de seleção, verificou-se que no diálogo estabelecido entre os gestores e os candidatos foram mencionadas as necessidades institucionais, experiência de trabalho, controle emocional e qualificação. As representações sociais a respeito da velhice também se fizeram presentes durante o processo de entrevista, tanto nos momentos em que a visão da ILPI a respeito dos idosos e do trabalho a ser desenvolvido foi apresentada, quanto naqueles em que se buscou identificar as representações dos entrevistados a respeito da velhice, como expressou a funcionária Neiva: “[...] tudo que eles precisavam saber em relação aos idosos eu fui informando”.

As representações sociais constituem elementos norteadores do processo de escolha dos candidatos como, por exemplo, a noção do idoso como criança. Inicialmente apresentada de forma setorial⁶⁴, a representação do idoso como criança foi identificada na fala de Gabriela (gestora), quando mencionou o convite recebido

⁶⁴ Ver item 5.6 Os idosos “viram umas crianças de novo”

para participar do processo seletivo na instituição, e no depoimento da gestora Daiana, apresentado a seguir.

Uma coisa que a gente sempre procura é a questão da experiência e de ter identificação de atender idosos. Porque se eu pego um currículo e eu vejo ali que tem experiência com... só com adultos, só quer emergência ou UTI, eu já descarto porque eu percebo que é um profissional que tem outro ritmo de trabalho. Ao contrário de quem trabalha com criança e idoso que acaba meio que aproximando as coisas (**Daiana, gestora**).

Infere-se que o convite para que a profissional de nutrição participasse do processo seletivo da IPAI foi embasado na representação de que os idosos são como crianças, ou seja, a experiência da nutricionista ao trabalhar em uma instituição pré-escolar a qualificou para o trabalho com os idosos, mesmo não possuindo experiência com o público longevo. Da mesma maneira, na opinião de Daiana, um técnico de enfermagem que possua experiência no atendimento a crianças pode ser admitido para o trabalho com idosos, pois ambos, crianças e idosos, apresentam necessidades e demandam cuidados semelhantes.

A fala de Daiana também revela a opinião da entrevistada a respeito do ritmo do idoso, incompatível com a ideia de agilidade, e que se reflete na captação de pessoas para trabalharem na instituição. Outras representações sociais foram identificadas no discurso dos gestores com os candidatos como a representação do idoso como um morador, do idoso abandonado, do idoso de personalidade difícil e do idoso triste, deprimido, apresentadas nos excertos a seguir. Essa variedade de representações sociais comprova que o fato de a origem das representações estar situada na interação social não significa que todos os indivíduos, integrantes de uma mesma sociedade, compartilhem da mesma visão. A diversidade das representações sociais pode ser identificada a partir da divisão da sociedade em comunidades ou grupos sociais menores.

[...] Isso é a primeira coisa que a gente pergunta. Conhece a [IPAI]? Sabe o que que nós fazemos? Por que que fazemos? O que que estamos fazendo aqui? Por que que tu tá sendo contratado? A maioria conhece, mas não sabe como é que funciona. Conhece por nome... conhece por asilo. "É um asilo de velhinhos, né?" É. Mas, como o objetivo é trazer dignidade pros moradores, pros nossos velhinhos, a primeira coisa que a gente fala é isso. Tu sabe pra onde tu tá querendo vim? Sabe que nós trabalhamos em função deles e o objetivo de tudo isso, de todo esse trabalho é realmente o idoso. Então, são os moradores. Nós temos moradores, e nós vamos cuidar da casa dos moradores. Então, a responsabilidade tua, independente do que tu vai fazer aqui é pra eles, tu vai trabalhar na casa deles. É essa a linha. Eu também tô aqui por isso. Pra dar mais dignidade pra vida deles.

Independente da função. Tem que ter consciência da responsabilidade que ele tem e saber que ele vai lidar com a diversidade de pessoas pensando diferente... e idosos! Cada um que está aqui dos idosos, muitos estão abandonados, outros estão por motivos particulares que a família não pode mais conviver com eles por questão particular deles, talvez de incompatibilidade também, porque eles trazem isso e vivem isso aqui dentro. Não conseguem uma convivência harmoniosa. Mas, nós não podemos nos envolver com isso. A gente tem que fazer o nosso trabalho e o melhor possível pra conquistá-lo através do nosso trabalho. É isso que eu digo pra eles (**Amadeu, gestor**).

Então, assim, primeiro todo o que vem pra cá tem que se conscientizar disso. Os idosos são o objetivo disso aí. Com todas as dificuldades que se tem pra se tratar de um idoso. Porque o idoso, como eu falei agora a pouco, tem os seus problemas de vida anterior, suas frustrações, as suas desilusões, sua tristeza, né, e a gente tem que tá aqui dentro totalmente vigilante nisso aí, procurando dá um pouco mais de conforto, tentar arrancar um brilho dos olhos deles (**Amadeu, gestor**).

Este último excerto remete à representação do idoso carente de atenção e, conseqüentemente, à exigência de que os funcionários assumam o papel de incentivadores, a despeito das dificuldades encontradas. O discurso de Amadeu (gestor) encontra amparo em Alcântara (2004) quando afirma que para a melhor compreensão do comportamento do idoso deve-se considerar a história de vida, ou seja, os relacionamentos anteriores vividos.

As principais dificuldades enfrentadas pela IPAI no processo de captação estão relacionadas principalmente a questões de gênero, falta de qualificação e falta de comprometimento. As questões de gênero foram apontadas pelos entrevistados quando discorreram sobre a captação de profissionais, mais especificamente, os ligados a atividades de cuidado como enfermagem e nutrição.

De acordo com o depoimento de Ivo (gestor), há uma escassez natural de homens na profissão de técnico de enfermagem, pois ainda hoje as atividades de cuidado são consideradas femininas. Essa percepção foi confirmada no estudo realizado por Rambor e Kruse (2007) que, ao analisarem a produção de sentidos sobre o profissional de enfermagem nos filmes hollywoodianos, identificaram que a maioria das personagens são mulheres. Segundo as autoras, isso se deve à formação histórica da profissão, onde a palavra “enfermeira” derivada do latim *nutrix* significa “mãe enfermeira”, aquela que ama e nutre. Aliado a isso, os hospitais são considerados concorrentes da instituição, pois a IPAI não tem condições financeiras de pagar salário equivalente ao oferecido pelas instituições hospitalares.

São muitos poucos os homens que se dedicam a técnico de enfermagem e quando existem os hospitais absorvem por causa da força, pra levantar peso... Então os hospitais absorvem quase tudo. Nós já falamos com uma escola que é nossa parceira, e a orientadora educacional disse: “Os hospitais ligam pra cá e sai daqui o técnico homem já praticamente empregado”. Então, é uma dificuldade de se ter esses profissionais (**Ivo, gestor**).

O nosso salário, comparar com o do hospital é muito diferente. É muito defasado. [...] Claro, que se nós tivéssemos um salário bom, nós teríamos mais procura, com certeza! Mas, a instituição não tem como pagar um salario a nível de hospital. Não tem! Há 5 anos atrás teve um aumento de 10% no salário desses funcionários. Depois nunca mais se fez nada, por causa da dificuldade financeira. Só teve aquele aumento do dissídio da categoria. Que é o normal, obrigatório. Mas ai vai se defasando. Vai perdendo, vai perdendo, vai perdendo. E hoje realmente está muito abaixo se a gente for ver (**Ivo, gestor**).

Situação semelhante foi relatada pela gestora Gabriela que atua na área de nutrição. Após dois meses da admissão, o profissional contratado para atuar na cozinha se desligou da IPAI por ter encontrado uma oportunidade melhor de trabalho. Assim como ocorre com a enfermagem, atividade ligada ao cuidado, as atividades ligadas à alimentação também constituem um ‘gueto ocupacional feminino’ (BRUSCHINI, 2007).

A gente até precisa de homens e os homens não aparecem. A equipe é formada mais por mulheres. Até quando eu entrei, a gente contratou um homem, mas ele ficou dois meses e foi embora porque conseguiu uma coisa melhor. Tem demanda pra homens, mas não tem a procura (**Gabriela, gestora**).

Os outros fatores que compõem o rol de dificuldades enfrentadas pela ILPI pesquisada, no que tange à captação de pessoas, são apresentados nos fragmentos a seguir que revelam a falta de qualificação e despreparo dos profissionais que se candidatam a um posto de trabalho na IPAI, além da discrepância entre o discurso e a prática, ou seja, entre as qualificações que os candidatos afirmam possuir e a maneira como atuam no cotidiano de trabalho.

O nosso problema aqui é mais na área de serviços gerais e enfermagem que tá difícil de se encontrar pessoas pra trabalhar. Serviços gerais é um caos! Tu não consegue pessoas pra colocar ali. A maioria dessas pessoas que vem aqui pra serviços gerais não tem experiência, muito pouca. Dizem que sabem, mas não sabem (**Ivo, gestor**).

Essa é uma área bem difícil assim [nutrição], a maioria vem sem experiência, vem porque quer trabalhar, vem porque precisa... (**Gabriela, gestora**).

O que que acontece? Chega aqui, entrevista, parecem que sabem tudo, né? Se expressam, parece que tem experiência pra limpar hotel! Aí tu bota eles no serviço... não sei se se apavora com o espaço que existe [...] (**Ivo, gestor**).

A respeito das declarações de Ivo, que relata não entender a discrepância entre o comportamento dos indivíduos durante a entrevista e o apresentado depois da admissão, Cavedon (1990) esclarece que, ao buscarem uma oportunidade de trabalho, os indivíduos costumam assumir uma atitude teatral, vendendo uma imagem de retidão moral, inteligência, competência, conhecimento necessário à realização das tarefas inerentes ao cargo almejado, entre outros. A necessidade de garantir o próprio sustento e o sustento daqueles que dele dependem faz com que o candidato adote estratégias, como a de estereotipar o comportamento, a fim de superar os demais candidatos e garantir sua admissão na instituição. Isto ocorre porque o recrutamento e a seleção podem ser vistos como ritual de passagem, sendo tais comportamentos compreensíveis quando acionados nessas situações ritualizadas (CAVEDON, 1990).

De acordo com Gil (2008a), a admissão de pessoas sem a devida qualificação custa à organização muito dinheiro, além de acarretar problemas na produção e no atendimento, gerando hostilidade por parte de clientes e fornecedores e favorecendo conflitos interpessoais, o que acaba aumentando a rotatividade de funcionários e gerando outras complicações. Além da pouca qualificação dos profissionais, a falta de comprometimento também foi mencionada pelos gestores como um fator que dificulta a captação de pessoas, sendo identificada a partir das informações apresentadas nos currículos dos candidatos e do diálogo estabelecido na entrevista de seleção.

Que eu tô vendo dentro dos currículos que eu verifiquei? Pessoas que ficam comprometidas durante dois, três, quatro meses, alguns seis meses, então, fica declarado no currículo a intenção da pessoa. Na medida que a pessoa trabalha seis meses e para quatro. Seis meses e para mais quatro. O que que é isso aí? Seguro-desemprego. Então, tá na cara que é isso aí. Isso aí é uma falta de comprometimento com a empresa que trabalhou. Já entra ali sabendo que vai sair, porque vai sair e se sair o seguro-desemprego dá cobertura por mais quatro meses... trabalha seis meses e fica folgando quatro. Então, são pessoas que não tem perfil, na minha concepção, pra ter uma responsabilidade (**Amadeu, gestor**).

Como a gente não faz um teste pra ver a capacidade do candidato. A gente não tem essa possibilidade pra conhecimento, a gente fica no verbal. Mas, dentro do verbal, a gente faz uma entrevista, conversa e pela sensação que a gente tem nas conversas com a pessoa na frente da gente, eu digo isso, de 20 eu pego três ou quatro. Esse perfil que a gente busca... a gente tenta botar aquele candidato dentro daquilo que a gente acha adequado para o nosso caso e aí é que eu não tô encontrando. É muito da coisa da gente sentir a boa vontade da pessoa estar realmente querendo se comprometer com aquilo que tá se oferecendo pra fazer. A gente conversa um pouco e não sente isso (**Amadeu, gestor**).

Questões relacionadas à falta de comprometimento, como no caso relatado pelo gestor Amadeu, quando os indivíduos “se aproveitam” do benefício do seguro-desemprego para garantir seu sustento durante o período em que preferem não trabalhar, tem sido identificada não apenas nos candidatos, mas também nos funcionários contratados pela instituição.

Eles querem trabalhar seis, sete meses pra ter direito aquele seguro-desemprego e acabam sendo desempregado de novo. Alguns forçam! Eu vejo aqui a mesma coisa. Cumprem aquele período pra garantir o seguro desemprego de quatro ou cinco meses. Eles verbalizam! Teve um aqui que esses dias sentou aqui e disse que quer ir pra rua, quer que a gente demita ele pra ele ter o direito do seguro-desemprego (**Ivo, gestor**).

Em relação aos profissionais recém-admitidos, durante o período de experiência, a instituição se mantém em “estado de alerta” a fim de averiguar o desempenho do trabalhador.

Eu adoro de paixão os 90 dias porque tu consegue conhecer bem como é que é a pessoa. Até esses que tão da [cooperativa], eu sempre digo assim: hoje trabalha muito bem porque é da [cooperativa] e quer conseguir o seu emprego, mas aí depois consegue e as coisas podem mudar (**Daiana, gestora**).

Tem uns assim que até os 90 dias são perfeitos! São um funcionário assim que tu... acertamos! Passou os 90 dias... começam a relaxar. É incrível isso! Nós temos umas situações ali que não dá nem pra dizer. Serviços gerais, lavanderia e alguns da nutrição também. É uma tristeza. [...] E tu admite, claro que aquele contrato de experiência e o cara desenvolve bem o serviço. Passou os 90 dias começa as complicações! E atestado médico, as pessoas adoram fazer um atestado médico. Eu já peguei atestado médico falso (**Ivo, gestor**).

Considerando a etapa de admissão de pessoas como um rito de passagem formado por três fases distintas: separação, margem e agregação, onde a separação corresponde à ação eliminatória de candidatos considerados não qualificados para ocupar a posição oferecida pela organização, Cavedon (1990), caracteriza o período

de experiência, 90 dias de acordo com a legislação vigente, como a fase de margem. Segundo a autora, durante esta etapa de liminaridade o funcionário recém-admitido se submete ao cumprimento de todas as tarefas a ele atribuídas, observa a escala hierárquica, mostra-se amável com superiores, colegas e subordinados, não reivindica, não protesta, submetendo-se aos interesses organizacionais, a fim de obter a aprovação dos superiores e integrar efetivamente a equipe de trabalho, fase de agregação. A partir do momento em que o funcionário deixa sua posição liminar, passando a gozar de todos os benefícios e a ocupar seu espaço dentro do contexto organizacional, seu comportamento muda, podendo assumir uma postura contestatória em relação à organização (CAVEDON, 1990).

O cara tem que vestir a camisa! O que que acontece? É uma dificuldade de tu conseguir pessoas que realmente cheguem e tu não tenha aquela preocupação que não vai acontecer, é muito difícil! Até eles se engajarem, é uma dificuldade (Ivo, gestor).

De acordo com o gestor entrevistado, Amadeu, “tá muito desqualificado as pessoas pro trabalho. Nas pessoas nota-se muito descompromisso, muita irresponsabilidade e ninguém leva a sério a coisa”. A partir do discurso dos participantes, percebe-se que os profissionais que desenvolvem atividades de base como as vinculadas aos setores de higienização, serviços gerais, lavanderia e nutrição são apontados como “aqueles que não vestem a camisa”, logo, os que causam maiores preocupações à instituição. Entretanto, o “vestir a camisa” pode estar diretamente relacionado ao conhecimento que os funcionários têm a respeito da instituição e do que se espera deles enquanto profissionais. Estas questões, geralmente abordadas durante a etapa de internalização (DUTRA, 2002), são tratadas na próxima seção.

6.2 INTERNALIZAÇÃO DE PESSOAS

Além do processo de captação, buscou-se identificar as práticas voltadas à internalização de pessoas, ou seja, ações que permitem a atuação dos indivíduos na instituição como a socialização na cultura organizacional e o suporte para adaptação ao trabalho (DUTRA, 2002). Ao serem questionados sobre o desenvolvimento de atividades desta natureza, onde aos funcionários seria apresentada a missão, a

visão, o objetivo, a estrutura da instituição, entre outros, os gestores responderam que esta não constitui uma prática institucional, sendo que as orientações limitam-se às rotinas do setor de trabalho e, na maioria dos casos, à apresentação da “casa”. Esta ação confirma a representação social de que a ILPI é vista como uma casa, eximindo o aspecto laboral e enfatizando o doméstico.

Não. Claro, a gente mostra as rotinas, como funciona, mostra as coisas do setor, mostra o setor. A gente não sai por aí mostrando tudo, como funciona tudo, não! Isso não é feito. [...] Não sei te dizer porque... até por tudo ser novidade pra mim também, nunca me disseram tu tem que fazer isso. Chega e manda trabalhar! (**Gabriela, gestora**).

Na verdade isso não existe aqui. Por escrito qual a visão da IPAI, a missão. Ou se existe, nunca foi apresentado pra mim. Nunca fui apresentada pra nenhuma missão da IPAI (**Daiana, gestora**).

Conforme identificado na fala de Daiana, não apenas os funcionários não participam de ações que visam à internalização, mas também os próprios gestores. A maioria dos entrevistados declarou não ter conhecimento da missão da IPAI e não ter participado de um processo formal de internalização (DUTRA, 2002) ou ambientação (ARAUJO, 2006), alguns, entretanto, afirmaram terem sido levados a conhecer as dependências da instituição, o que confirmou o declarado pelos gestores durante as entrevistas.

Na verdade assim, na verdade não, mas com relação a conhecer a casa, as atividades, foi me passado pelo rapaz que trabalhava na função antes de sair, né? Mas, foi uma questão de um, dois dias, assim só pra pegar mesmo. Foi bem verbal, não teve nenhum tipo de apresentação (**Felipe, funcionário**).

O que apresentaram: a instituição, a casa, alguns funcionários com quem eu trabalharia mais direto [...]. Mas, assim, de algum chefe ou gerente me mostrar tudo isso que tu tá falando, não (**Raquel, funcionária**).

Não, desta forma, não. Eu fui apresentada a todos os da casa e ao trabalho. E do trabalho, da efetivação do trabalho, é que foi acontecendo... fazendo o trabalho, sendo observado, mas não que tivesse sido um processo formal. (**Carmen, funcionária**).

A falta de ações de internalização, que apresentem a cultura e a visão da IPAI a respeito dos idosos, resulta na divergência de opiniões por parte dos funcionários que ao serem questionados sobre a existência de uma visão institucional, apresentaram diferentes respostas ou não souberam responder. Ao se discorrer sobre como a IPAI vê o idoso, algumas das representações sociais, apresentadas no

capítulo anterior, emergiram nas diferentes respostas dos funcionários como, por exemplo, a representação do idoso como alguém carente e que necessita de atenção.

A IPAI vê o idoso como uma pessoa que precisa de atenção, de amor, de afeto e de cuidados. Tudo! É tratado com muito respeito (**Neiva, funcionária**).

De acordo com Novaes (1997) a representação social do idoso influencia diretamente o atendimento prestado pelas ILPIs, bem como as atitudes e o comportamento dos profissionais que interagem com os usuários. Ao se realizar uma releitura das falas da funcionária Neiva, verifica-se que a posição que a profissional de enfermagem assume frente aos idosos (demonstrações de carinho, incentivo, auxílio, doação, entre outras) é determinada pelo que, em sua opinião, constitui a visão institucional sobre a velhice⁶⁵. Jodelet (2001) explica que as representações sociais – enquanto sistemas de interpretação que regem nossa relação com o mundo e com os outros – contribuem no sentido de orientar e organizar as condutas e as comunicações sociais.

Por outro lado, a declaração de Rita, apresentada a seguir, aponta para a representação social do idoso abandonado, onde predomina uma relação de hierarquia entre a IPAI e os idosos, questão também evidenciada na análise da representação social do idoso como membro da família. Ressalta-se que as representações não são elaboradas por um indivíduo isoladamente, mas por indivíduos e grupos que as criam ao longo dos processos de comunicação e cooperação (CAVEDON, 2003; GUARESCHI, 2000).

Minha visão: eu vejo que a direção da IPAI ela vê o idoso assim mais como uma pessoa que eles não têm onde ficar, então eles tem que ficar aqui e tem que obedecer as nossas regras... Sim, isso é o que eu vejo, é o que eu sinto. É a minha visão. Pode até ser diferente, mas a minha visão é essa (**Rita, funcionária**).

Como se verificou nos excertos apresentados, as representações a respeito da visão da IPAI sobre a velhice revelam-se heterogêneas. Alguns funcionários entrevistados fizeram menção à existência de uma visão compartilhada pelos profissionais de determinada área de atuação, como a técnica, que devido à

⁶⁵ Ver principalmente as seções 5.1, 5.2 e 5.3 no capítulo “As Representações Sociais sobre a Velhice”.

proximidade com os idosos compreenderiam melhor esta visão institucional, diferentemente dos funcionários ligados às tarefas burocráticas. Entretanto, a área administrativa também se posicionou a respeito, onde, segundo a funcionária Juliana, também existe uma visão compartilhada.

Assim, ó, como um todo, eu diria que não. Claro, os funcionários que trabalham diretamente com o idoso tem uma visão, mas os funcionários que trabalham mais na parte burocrática, não sei se têm essa visão, realmente do envelhecimento, das necessidades do idoso, das perdas. Formalmente que eu saiba não (**Raquel, funcionária**).

Eu acho que sim. Pelo menos da parte onde eu tô [administrativa]. A gente sempre visa mais eles, sabe? Prioridade eles. Então tu sabe mais ou menos, bah! (**Juliana, funcionária**).

De acordo com a visão apresentada por Raquel, aqueles que compreendem a velhice, compreendem suas necessidades e suas perdas. Neste caso, na opinião da entrevistada, a visão da IPAI ou pelo menos a da área técnica, está relacionada à representação do idoso acamado que vai perdendo saúde física e mental e, por conseguinte, sua autonomia e independência.

Ivo (gestor) admite que a IPAI “peca” por não apresentar aos funcionários a visão institucional a respeito da velhice. O gestor tenta transmitir aos funcionários como a ILPI vê os usuários e nesse discurso, apresentado a seguir, identificam-se distintas representações sociais.

Bah, eu te diria que não, no geral, não tem a visão. [...] Acho assim que a gente peca um pouco nesse sentido. E as pessoas às vezes não se dá conta do que é uma velhice, o próprio funcionário saber. Eu tento dizer pros funcionários, ele tá num processo, tem as suas dificuldades, o cara acaba começando perdendo o ritmo, tem certos tipos de doença na velhice... [...] Ele entra aqui, a nossa visão é tratar ele como se ele pertencesse a família da [IPAI], essa é a intenção, não é entrar aqui porque vai entrar mais um salário mínimo. Até porque não vai nos ajudar muita coisa. Porque o custo dele de um salário mínimo tá quase mais duas, três vezes o que ele paga, o custo de cada um. Então, a gente não tem essa intenção. O Ministério Público traz pra cá, a gente busca o idoso, sem pensar na remuneração que vai vir, mas em si a pessoa que tá ali. Ele é um ser humano, não tem onde morar. [...] A [IPAI] tá aqui para ajudar as pessoas necessitadas, essa é a nossa função aqui dentro (**Ivo, gestor**).

O primeiro trecho da fala de Ivo foca os aspectos negativos, advindos do processo de envelhecimento, pois representa o idoso como alguém que vai enfrentando perdas de forma mais intensiva. A desaceleração do ritmo também foi comentada pela gestora Daiana, anteriormente, assim como a decadência física foi

apontada por Raquel (funcionária). Seguindo a análise do excerto, surgem as representações do idoso abandonado e membro da família, pois, destituído da convivência da família consanguínea e de amparo (“não tem onde morar”) deve ser amparado na “casa”, na família da IPAI.

A falta de formalização de ações de internalização que familiarizem os funcionários à missão, visão e objetivo institucionais, resulta em tentativas individuais de compreender a visão institucional sobre a velhice, ou seja, cada funcionário busca ancorar em suas experiências anteriores as diferentes situações vividas com os idosos a fim de se posicionar quanto à forma mais adequada de atendimento aos usuários.

Uma vez introduzidos no contexto de trabalho, os profissionais recém-admitidos pela IPAI recebem orientação na prática, como afirmou a gestora Gabriela: “Já chega trabalhando”. A orientação para o trabalho é realizada por um colega ou “padrinho”, como é chamado na instituição, que tem por atribuição apresentar as rotinas do setor, explicar sobre o funcionamento das máquinas (quando houver) e acompanhar o desenvolvimento das tarefas.

No setor de trabalho ele fica do lado de alguém, vai aprendendo. Uma semana ou duas semanas. Tu não pode largar a pessoa direto porque uma: pode acontecer um acidente de trabalho. Duas: ele pode estragar alguma coisa, principalmente, quando fica mexendo em máquina. Aí tu tem um custo, isso tu tem que pensar muito. Eles têm tipo um padrinho com outro funcionário que tem conhecimento do trabalho e acompanha aquilo ali. Tem o padrinho (**Ivo, gestor**).

Eu fiquei um mês com um colega me explicando como era a rotina da IPAI (**Mateus, funcionário**).

A [...] me ensinou a operar as máquinas, que é a encarregada (**Jônatas, funcionário**).

Essa orientação a gente foi pegando no dia-a-dia, né, conforme eu fui fazendo. A nutricionista me orientava, me pedia as tarefas e o pessoal da cozinha que era mais antigo, eles iam me dando as dicas de como fazer (**Carmen, funcionária**).

Ao discorrerem sobre o início de suas atividades na IPAI e o treinamento recebido, os entrevistados relataram que o tempo de orientação, ou a falta dela, pode apresentar variações de acordo com a função, a complexidade das tarefas e o desempenho do funcionário. Este último fator foi confirmado por Daiana (gestora).

Aqui não. Só no início, no primeiro dia. Ó, tem aqui, tu tenta arrumar mais pessoas, não coisa que passasse mais de minutos (**Rita, funcionária**).

Sim, uma semana só no caso, depois fiquei sozinha. Mas, não tem mistério. Passar e dobrar não tem mistério (**Célia, funcionária**).

Não. Senta e se tu tiver dúvida me pergunta (**Juliana, funcionária**).

Treinamento específico não, tipo, senta e faz. O [...] que era o antigo financeiro, ele me acompanhou pra fazer todo o processo, pra fazer pagamentos e tudo mais. [...] Teve acompanhamento, não em tempo integral, mas teve uma orientação (**Felipe, funcionário**).

Depende do ritmo, eu não defino prazo, vai como eu tô sentindo segurança na pessoa. Em média mais ou menos uns 15 dias. Depende do funcionário. Esse ultimo pegou rápido, ele se adaptou em uma semana porque ele já trabalhava em outra casa geriátrica, mas a penúltima, antes dele, ficou 15 dias, ela se sentia mais insegura e precisava às vezes até de uma pressão, tu vai fazer sozinha agora porque já tem condições de fazer sozinha (**Daiana, gestora**).

Como afirma Stucchi (1998), buscar no mercado de trabalho os profissionais mais competentes não é suficiente, as organizações devem garantir o aprendizado e a qualificação de seus funcionários de forma que tenham sua formação aperfeiçoada. A adaptação do funcionário não deve ser a única preocupação das instituições de longa permanência para idosos, mas também o seu desenvolvimento profissional durante todo o período em que mantiver relações de trabalho com a organização. As práticas ligadas ao processo de desenvolvimento de pessoas na IPAI são discutidas na próxima seção.

6.3 AÇÕES DE CAPACITAÇÃO

Com vistas a verificar se a ILPI pesquisada atende a recomendação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, quanto ao aprimoramento técnico de seus profissionais, gestores e funcionários foram questionados sobre a promoção e a participação em ações de capacitação. Com exceção de três entrevistados da área administrativa, dois que informaram não participar de cursos ou treinamentos oferecidos pela instituição ou por conta própria e um que respondeu não ter conhecimento do que a instituição oferece em relação às ações de capacitação, a

maioria dos respondentes declarou participar de cursos de aperfeiçoamento sempre que surge a oportunidade. Entretanto, devido às limitações impostas pela questão financeira, já abordadas em outros momentos neste estudo, a IPAI não desenvolve ações de capacitação com frequência.

Quando surge sim. Agora em setembro a gente teve um curso no Padre Cacique com o pessoal da SAMU⁶⁶ sobre parada cardíaca. Então, se surge... Aqui também já tivemos. Ano passado, participei. É pro nosso melhor desenvolvimento no trabalho (**Neiva, funcionária**).

Olha, não frequentemente, mas nós fizemos no mês passado um curso no Padre Cacique sobre primeiros socorros. Isso incentivado pela instituição. Nós fomos lá e ficamos até às 3, 4 horas da tarde fazendo curso, todas as turmas fizeram (**Mateus, funcionário**).

Nós não temos ainda um processo de treinamento. Uma vez nós até conseguimos uma... tinha uma senhora que vinha aqui nos dava palestra, mas como voluntária. Depois ela foi transferida de cidade e parou tudo. Que faz falta, faz, esse tipo de coisa. Nós da instituição não sobra tempo pra fazer. Porque a gente acaba fazendo tudo. [...] A maioria das coisas acontecem externo, muito pouco aqui dentro, nós não temos estrutura aqui dentro. [...] Tem o problema da dificuldade financeira, tu pagar alguém que viesse aqui, que se disponibilizasse, entendeu? Espaço nós teríamos no salão de festas ali pra fazer tudo, mas esse recurso tu tem que buscar, que é uma parceria com certos profissionais. Nós já buscamos né, mas é difícil tu trazer a pessoa no amor. A pessoa tem seus custos, tem que se deslocar, tem seus compromissos, é difícil! (**Ivo, gestor**).

Os cursos, palestras e seminários realizados na instituição e relatados pelos entrevistados são desenvolvidos pelos especialistas que integram o quadro funcional como enfermeiro, médico e nutricionista, o que está consoante com a representação social do idoso como aquele que precisa de mais cuidados, em especial, na área da saúde. Os temas abordados nestes treinamentos visam suprir carências técnicas emergenciais.

Na instituição, agora que começou, que a [enfermeira] tá trazendo as capacitações. Se não me engano, por enquanto teve uma só, bem específica de enfermagem. A [médica] deu algumas palestras sobre riscos de quedas onde todos os funcionários participaram, mas assim, a casa não tem muitos cursos de capacitação (**Raquel, funcionária**).

Aqui na [IPAI] eu fiquei muito preocupada com o nível dos técnicos, né, de experiência, que não tinham muita experiência. Emprego único e vitalício, pra sempre, sabe? Técnicos alguns que já são idosos. Tenho dois que não tem formação nenhuma, que servem como um apoio, que tão aqui desde sempre. Então, eu tenho esse perfil meio deficitário da equipe. Aí eu entrei em pânico quando eu vi que alguns não conseguiam nem verificar pressão arterial, que é uma coisa básica! Daí eu conversei, pedi apoio pra gerência,

⁶⁶ Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

pra proporcionar um momento de capacitação pra equipe. [...] A gente elencou alguns temas e, até hoje, conseguiu proporcionar um momento de capacitação que foi pra treinamento de parada cardiorrespiratória em ILPI (**Daiana, gestora**).

Internamente, eu que monto alguma coisa pra passar pra elas. A cada três meses eu sou obrigada a fazer algum treinamento pra elas: seja higiene, seja área de produção mesmo, limpeza de utensílios, separação de lixo, higienização dos hortifrúti, aí abrange várias coisas. Vai depender da necessidade, do que eu vejo que tá falhando eu faço em cima daquilo. É 15, 20 minutos, não dá pra ser nada muito demorado porque a produção não pode parar, né (**Gabriela, gestora**).

No caso do setor de nutrição apesar de realizados trimestralmente, os treinamentos não ultrapassam 20 minutos de duração, caracterizando-se mais como uma orientação. Os relatos da funcionária Carmen e do gestor Ivo, apresentados a seguir, revelam que, além das atividades desenvolvidas pelos especialistas da instituição, a IPAI se beneficia com a presença de acadêmicos (estudantes em estágio curricular e professores orientadores) que apresentam sugestões de melhorias para o cotidiano da ILPI e, aos funcionários, atualização de técnicas relacionadas ao trabalho.

O que existe na verdade, são as estagiárias, tanto de técnico quanto de nutrição que sempre fazem um programa, fazem um trabalho de orientação, elas procuram pegar algum tema, higienização ou manipulação, alguma coisa que esteja ligada bem direto à produção e fazem um trabalho de esclarecimento. Isso faz parte do trabalho de estágio delas. E isso sempre tem aproveitamento... (**Carmen, funcionária**).

Problema de quedas a gente trabalhou, evitamos muita coisa. A Profa. [...] da fisioterapia da PUC mandou tirar todos os tapetes que tinha pela casa, porque as pessoas tropeçam e acabam caindo e se arrebentando. Foi feito um trabalho sobre as quedas. Degraus, essas coisas assim, né. Eu diria que precisaria mais de treinamento, mais de pessoas que vem de fora. Dar não só uma palestra, mas orientar, dizer os procedimentos que a casa teria que conhecer, conhecer a casa e depois colocaria sugestões, o ponto de vista, né? (**Ivo, gestor**).

Como alternativa à escassez de atividades oferecidas internamente, alguns funcionários buscam o aperfeiçoamento em instituições externas, por iniciativa própria, como afirma a gestora Daiana: “Na verdade, aqui não tem nada. Nada de nada! Eu vou por conta própria mesmo”. A parceria com outras ILPIs, como o Asilo Padre Cacique, apresentada nas primeiras falas desta seção, e a participação em atividades oferecidas por instituições como o SESC⁶⁷ e organizações não

⁶⁷ Serviço Social do Comércio.

governamentais, como Parceiros Voluntários, também apresentam uma alternativa para suprir a carência de ações que visem o desenvolvimento de pessoas.

Nós temos o Programa do Mesa Brasil⁶⁸ que sempre nos fornece cursos de todas as áreas: social, administrativa e técnica, que vão as cozinheiras, um auxiliar de cozinha e algumas vezes eu também vou. Participo de alguma coisa. É mais complicado pra que eu saia, porque fica desprotegido, digamos assim, então eu evito de sair, mas às vezes eu vou e faço algum curso, sim (**Carmen, funcionária**).

Quando surge oportunidade de treinamento, palestra, esses tempos até fui lá no CIEE⁶⁹ porque tinha lá pelo Parceiros Voluntários uma palestra muito boa do pessoal lá sobre captações de recursos, envolvimento com voluntários, isso também já fiz. Quando sobra alguma oportunidade, eu participo, né, ou no final da tarde. Outro dia teve lá na Mesa Brasil uma palestra, daí das sete e meia às oito da noite, lá no Centro, daí eu fui. A gente vai se envolvendo, né (**Ivo, gestor**).

Ao tratar sobre a qualificação dos técnicos de enfermagem, Ivo (gestor) apontou a existência de vínculo empregatício com mais de uma organização e, conseqüentemente, a falta de tempo disponível, como uma das dificuldades enfrentadas pela IPAI no que se refere à realização de treinamentos com este público específico.

[...] a parte dos técnicos que a gente vê que eles não se reciclam. Por que o que acontece? Eles saem daqui e vão pra outro hospital ou sai daqui e vai pra outro ou Ecosalva ou uma outra clínica e acabam não se reciclando. Nós estamos aqui tentando fazer uma reunião com o pessoal da enfermagem, tem que fazer três ou quatro reuniões. Porque uns saem daqui nem almoçam vão já pra outro hospital e tu não consegue nem conversar às vezes! Um entra as sete da manhã e sai a uma. Outro chega a uma, já tem que começar porque já tem os idosos esperando lá e saem às sete da noite. Aí tu tem que pegar uma turminha no final da tarde, pegar três, quatro, alguém tem que ficar lá. Não dá pra deixar descoberto (**Ivo, gestor**).

Ao serem questionados se sentiam falta de capacitação em alguma área, alguns funcionários, tanto da área administrativa quanto da técnica, responderam que não, pois acreditam estar desempenhando sua função a contento ou ainda por entenderem que o desenvolvimento ocorre na prática, no cotidiano de trabalho, como expressaram os funcionários Felipe e Juliana, respectivamente: “Eu acho que é importante o conhecimento, mas acho que maior ainda é a prática” e “Não, porque a gente aprende muito sozinha mesmo”. Outros responderam que gostariam de

⁶⁸ O Mesa Brasil SESC/RS é uma ação conjunta que integra o SESC, doadores, instituições sociais e voluntários com o objetivo de contribuir para a redução de carências alimentares e do combate ao desperdício de alimentos. O Programa coleta doações nas empresas e as distribui para instituições sociais. Mais informações estão disponíveis em <<http://www.sesc-rs.com.br/mesabrasil/oquee.htm>>.

⁶⁹ Centro de Integração Empresa-Escola

participar de treinamentos relacionados às atividades desenvolvidas por eles na instituição como: inovações na forma de captar recursos, tratamento de feridas, dietas enterais (por sonda), entre outros. Entretanto, algumas respostas chamaram atenção, pois apontaram para a necessidade de treinamento nas áreas de gestão de pessoas e gerontologia. Na opinião de Marras (2000), o levantamento das necessidades de treinamento deve corresponder a uma ação contínua tendo em vista a elasticidade dessa demanda que, no ambiente organizacional, está em constante mutação.

Por atuarem como responsáveis técnicas das áreas de enfermagem e nutrição da ILPI, as gestoras Daiana e Gabriela, assumiram também o gerenciamento de suas equipes de trabalho. Entretanto, as entrevistadas revelaram sentirem-se despreparadas para a função de gestão, principalmente de pessoas, pois os funcionários demandam soluções para questões cujo gerenciamento não foi aprendido na faculdade. Além disso, o acúmulo de atividades advindas da responsabilidade técnica gera sobrecarga, representando um “peso” para estes profissionais.

Desde a graduação e depois eu entrei na residência, a minha experiência é assistência, né? Puramente assistência. E eu cheguei aqui achando que eu ia assistir mais idosos e no fim eu caí com gerenciamento e é bem pesado. Eu já tive que fazer a base da base de tudo e eu sinto muita falta de ter mais domínio... de compreender mais, principalmente, a parte de recursos humanos, de gerenciamento de conflito entre eles. Essa é uma parte que eu sinto muita falta pra mim. De tá aprendendo um pouco mais pra poder executar essa função de chefia. É uma coisa que é muito difícil assim, acho que vem... eu acabo usando muito de mim, da minha pessoa e acabo não tendo tanto um embasamento teórico melhor pra tá fazendo. Acho que é por aqui (risos) (**Daiana, gestora**).

Sim. Nessa área de gerenciar mesmo as pessoas. Um recursos humanos, uma psicologia ou algo assim porque eu até digo pras professoras das gurias que vem fazer estágio: ninguém nos ensina isso na faculdade, ninguém diz que a gente tem que saber lidar com essas pessoas, com essas situações, que tu vai ter que lidar com as pessoas colocando atestado, que tu vai ter que lidar com o humor das pessoas e como agir nessa situação. Como me impor exatamente. Porque eu não quero chegar aqui e impor. Dizer que eu mando! Tu quer chegar com jeito, mas às vezes não tem muito como chegar com jeito. E aí dá os atritos. Então, eu acho que essa é uma coisa que precisaria muito (**Gabriela, gestora**).

Em relação ao despreparo dos responsáveis técnicos para atuar em atividades relacionadas à gestão, entende-se, assim como Marras (2000), que a responsabilidade pelo desenvolvimento gerencial, deixou de ser exclusivamente das

organizações. Diante das novas exigências do mundo do trabalho, a ideia de obrigatoriedade está cedendo espaço para outro enfoque, onde a organização deixa de ser considerada a única responsável pelo desenvolvimento de seus funcionários, que passam cada vez mais a planejar e a investir em seu próprio desenvolvimento (MARRAS, 2000).

Já a necessidade de maior conhecimento em relação ao processo de envelhecimento foi relatada pela funcionária Rita, da área administrativa, que acredita que desta maneira é possível compreender o comportamento dos idosos e tratá-los de forma adequada, qualificando o atendimento oferecido pela instituição. Por trás desta afirmação, encontra-se situada a representação social do idoso como alguém que perde resistência física e a sanidade mental. A partir deste ponto de vista, o foco está nas perdas que a velhice acarreta ao indivíduo, visão também identificada no item que trata sobre a internalização de pessoas.

Eu gostaria de saber mais sobre a velhice, sobre os males que ocorrem, como, por exemplo, Alzheimer ou então... demência, senil, né? Eu fiquei muito chocada, faz um mês eu acho, uma vó ela falou comigo quinze minutos e em quinze minutos ela me repetiu quatro vezes a mesma história. E olhando pra mim, contando, jurando que eu tava ouvindo pela primeira vez. Então, eu gostaria de ter um conhecimento melhor, de como agir porque às vezes não é por maldade, mas às vezes tu vai e diz: Ah! Mas tu já me falou isso umas quantas vezes e de repente a gente tá machucando a pessoa. [...] Porque muda eu acho o tratamento (**Rita, funcionária**).

Compartilhando desta ideia, a gestora Daiana afirmou que toda a instituição, inclusive os funcionários que não tem contato direto com os idosos, como o porteiro, por exemplo, e os voluntários, deveriam participar das ações de capacitação na área de gerontologia a fim de evitar interpretações errôneas e conflitos com os profissionais que atuam na ILPI. Já os entrevistados Raquel e Felipe acreditam que tal conhecimento é importante para atualização e pela necessidade de se conhecer o público com quem se está trabalhando.

É interessante toda a instituição, assim da portaria... que atingisse todo mundo, participarem e entender o porque do comportamento, né. Até uma coisa que a gente conversa muito, principalmente os voluntários que participam ativamente aqui da casa, porque eles julgam muitas coisas que não são e acabam interferindo em toda a relação entre os idosos, entre equipe e idosos e acaba gerando muito conflito, porque não compreende muito como é que funciona, não se abre muito pra conversar, pra ouvir, e acaba tendo, digamos assim, um problema aí (**Daiana, gestora**).

[...] eu acho que assim, especificamente, eu acho que falta muito pra [IPAI] é atualização dos setores. Assistente social, a parte técnica de enfermagem, toda a parte, todo o corpo de enfermagem, pessoal da cozinha, nutrição como um todo assim, né, eu acho que esses aí, eles lidam 100% com os idosos, os idosos dependem muito desses... dessa área... e eu acho que tá faltando muita atualização. O pessoal tá com o pensamento como se fosse lá no início que a casa abriu. Mudou muita coisa e falta atualização. Eu acho que em relação a tratamento, o tipo de, o tipo, a maneira, como é que eu posso te dizer? A maneira de tratamento com os idosos, ir buscar saber o que que tá faltando (**Felipe, funcionário**).

Eu não te diria áreas assim, mas como um todo, a grande maioria dos funcionários precisaria de uma capacitação mais... voltada realmente pro manejo com o idoso. A questão da escuta, o olhar diferenciado, como um todo assim. Porque nem todos os funcionários que estão aqui tem essa visão de que o idoso, por exemplo, come mais devagar, se tu não oferecer água, ele não vai te pedir água... Então eu digo mais nesse sentido assim de conhecer o público que tá trabalhando, que tem características diferenciadas. Pra poder entender determinados comportamentos. Eu diria que teria que ser um geral assim (**Raquel, funcionária**).

Na opinião dos respondentes, inicialmente, faz-se necessário investir na capacitação e desenvolvimento de setores específicos. Carmen (funcionária) acredita que a área administrativa constitui-se como a mais carente de treinamento por não ter o devido conhecimento a respeito da instituição, dos setores que compõem a área técnica, como nutrição e enfermagem, e do perfil dos usuários. De acordo com a entrevistada, a falta de gerenciamento impacta negativamente no desenvolvimento do trabalho em todos os setores, questão que também foi apontada pelos gestores Amadeu e Daiana.

Pra eu te dizer o que precisaria de capacitação, eu não poderia te falar da área técnica, eu teria que falar da área administrativa porque fatalmente ela vai começar ali, porque o técnico na realidade ela precisa do administrativo e se o administrativo não tiver funcionando bem e se ele não tiver capacitado o técnico vai sofrer sim. Não adianta tu ter uma equipe técnica, mas tu não ter uma equipe administrativa, eu acho que essa ingerência que existe que prejudica a área técnica. Então, eu acho que precisa sim mudar a área administrativa e que o administrativo tenha mais conhecimento técnico pra que ele consiga ver as carências técnicas que se tem aqui, nas áreas técnicas, que é a enfermagem, que é a nutrição, que são áreas bem técnicas. Seria necessário então conhecer mais da instituição, do perfil do idoso, porque são poucos que circulam lá em cima, são sempre os mesmos, na verdade, é aquela meia dúzia (**Carmen, funcionária**).

Se as coisas burocráticas, documentação, não estão organizadas, então isso aí dá uma insegurança. Dá intranquilidade aqueles que prestam o serviço. [...] eu não posso exigir das pessoas que elas façam um trabalho bem feito se não tiver tudo as coisas organizadas primeiro. Uma casa como a nossa deve ser galgada em cima de normas e procedimentos e as coisas estão um pouco fora. Tão meio por fora daquilo tudo que deve ser. Então, nós temos que puxar isso pra dentro (**Amadeu, gestor**).

Pra não dizer tudo... não sei se é bem certo eu falar, mas eu acho que teria que ter momentos de capacitação com todos, principalmente, em relação aquelas coisas básicas de consciência do teu trabalho, de responsabilização pelo trabalho, de tu conseguir assumir aquilo. [...] Cada um é dono do seu nariz, ninguém respeita ninguém. Então, se eu não concordo que eu tenho que trabalhar assim e a casa eu sei que não tem dinheiro pra contratar, fazer outra coisa, eu quero sair da casa, eu quero que me demitam. Só que como eu não tenho qualquer outro tipo de repreensão, advertência, essas coisas básicas de empresa, então começa a faltar serviço. E aí acaba interferindo em toda a casa, né, e tu vê que a pessoa não tem noção daquilo que ela tá fazendo e da falta de responsabilidade dela. Então, primeiro trabalhar essas questões, eu acho que seria o básico do básico pra tu começar a ir pra outros aspectos **(Daiana, gestora)**.

Ao exemplificar de que forma a falta de “coisas básicas de empresa” interferem na atuação da instituição como um todo, a gestora Daiana introduz uma problemática apontada por gestores e funcionários: a inexistência de conscientização por parte dos funcionários da IPAI a respeito do seu trabalho, o que, na opinião de Carmen, é fruto do não posicionamento da instituição como empresa. Entretanto, esta constitui uma visão equivocada da instituição, pois as instituições de longa permanência para idosos correspondem a entidades sociais⁷⁰, não podendo ser associadas à ideia de empresa, ou seja, organização comercial com fins lucrativos.

Eu acho que teria que existir em termos administrativos, de gerenciamento, essa postura mais empresarial, porque não deixa de ser uma empresa. Eu acho que tinha que funcionar algumas coisas, nesse questão de funcionamento prático, burocrático, tinha que existir essa forma mais gerencial, administrativa mesmo. Técnico, técnico. Administrativo, administrativo. Social, social. Pessoal, pessoal. Eu acredito que uma empresa, ela tem que focar naquilo que é o seu trabalho, hoje nós trabalhando o idoso, focar nele, realmente, nas suas necessidades. Tem que ter o funcionário como um funcionário e não porque... O que vai acontecer com ele se arrastando? Eu acho que às vezes há um paternalismo que não é positivo. A gente tem que ser flexível, mas não... Não sei como te colocaria isso, se seria familiar, até pode, quando eu digo que é quase paternalista, não deixa de ser uma coisa familiar. Eu acho que tinha que existir mais concentração nessa parte, ser ouvidos os setores, isso aqui é muito grande! Mas, o que se vê aqui, infelizmente, é uma coisa meio diferente **(Carmen, funcionária)**.

Capacitação eu olharia pra área de conscientização das minhas obrigações, conscientização de que... pra que eu fui contratado. Conscientização profissional, daqueles que são profissionais e técnicos e pra aplicar aquilo que sabem. E eles sabem fazer! Eu acho que ficam meio que perdidos, como quem diz assim, ninguém tá exigindo nada, então eu vou fazer conforme eu acho, com menos esforço pra mim melhor, passa mais rápido as horas e aí eu tô liberado. Mais um dia que eu ganho, pronto e fim de

⁷⁰ De acordo com a Resolução da Diretoria Colegiada – RDC/ANVISA n° 283, de 26 de setembro de 2005, a instituição de longa permanência para idosos deve estar legalmente constituída e apresentar: a) estatuto registrado; b) registro de entidade social; c) regimento interno.

papo. Então, assim, quando fala em treinamento, tudo precisa treinamento. Então, o ideal é que nós tivéssemos, mais tarde, essa condição de fazer um treinamento com a visão da casa. Com regras e normas da casa. Aí sim, treinar a pessoa para que ele saiba, mais é de conscientização, porque saber ele sabe. Infelizmente, as pessoas... eu me deparei com a situação aqui de... falta de compromisso e comprometimento [...] pra fazer aquilo que faz com mais carinho, com mais dedicação e com mais respeito pelo salário que ganha, mesmo que seja pouco, não interessa! Quando a gente abraça, abraça sabendo. Então, vai fazer e faz bem feito! (**Amadeu, gestor**).

Todos. Tanto a parte da limpeza, quanto a enfermagem, quanto a nutrição... acho que todo mundo precisaria assim um treinamento, algo que viesse específico e desse uma luz assim, sabe? Tipo: SE LIGUEM! Por que a coisa tem que ser diferente. Isso falta. As pessoas se acomodam aqui, sabe? (**Gabriela, gestora**).

A decisão sobre como e onde empreender esforços no sentido de capacitar os funcionários inicia no levantamento das necessidades da organização (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003; GIL, 2008a; MARRAS, 2000) que engloba a pesquisa e a análise por meio das quais são detectadas as carências e in experiências relativas ao trabalho e às exigências do cargo (MARRAS, 2000). A adoção de práticas voltadas para a capacitação dos funcionários deve ser embasada na avaliação do trabalho, entretanto, a instituição não conta com um processo formal de avaliação, como relatado por alguns dos entrevistados.

Não, não tem. Eles vêm aqui e olham, vê como é que tá as coisas e deu. Normal. Nada formal (**Célia, funcionária**).

Não, isso ainda não tem. Pra dizer as coisas positivas. Quando eu trabalhava no banco lá, nós tinha isso. Uma vez por ano. O gerente chamava nós e fazia uma avaliação do trabalho de cada um. Isso realmente nós não temos ainda (**Ivo, gestor**).

Formalmente não. Assim a gente discute, claro, eu sempre discuto com o [...] e com o [...] que é o novo gerente, mas uma coisa formal, no papel não tem. Assim, a gente tem a reunião de equipe, semanal, que a gente discute algumas coisas específicas dos idosos como um todo e algumas coisas mais pontuais como, por exemplo, de materiais, equipamentos. Essas coisas que eu discuto com o [...] mais diretamente, mas nada relacionado ao meu trabalho (**Raquel, funcionária**).

Não tem. É tudo bem solto (**Gabriela, gestora**).

De maneira geral, a avaliação ocorre no cotidiano de trabalho, onde os funcionários são chamados a prestar esclarecimentos nos casos em que ocorrem

desentendimentos, problemas no desenvolvimento das tarefas, baixa produtividade, entre outros, como apresentado pelas gestoras Daiana e Gabriela.

Ah, eu chamo na minha sala pra conversar, direto. Depende da situação assim, se é uma briga entre dois, que aconteceu uma discussão ou se tem algum problema de trabalho com ele mesmo, de responsabilidade, que nem agora aconteceu um. Então eu acabo chamando mais na minha sala, em particular, e dependendo da outra ocasião, eu conto com o apoio do [...] que é do recursos humanos, pra gente conversar junto. Até pra ter um respaldo, pras coisas ficarem mais claras pro funcionário, que querendo ou não, às vezes fica um papo entre amigos e na verdade não é (**Daiana, gestora**).

A gente procura ver como é que tá a coisa na cozinha, se a gente vê que decaiu o trabalho, se a gente vê que precisa dar um puxãozinho de orelha ou chamar pra conversar pra ver o que tá acontecendo, porque que não tá rendendo tanto quanto tava, a gente chama aqui e tem uma conversa e tenta ter o diálogo pra ver porque que... o que que tá acontecendo (**Gabriela, gestora**).

De acordo com o gestor Amadeu: “Essa coisa de não ter retorno daquilo que na realidade foi contratada a pessoa é que complica”. De acordo com Carvalho e Nascimento (2004), Ivancevich (2008) e Marras (2000), a avaliação de desempenho pode apresentar diversas utilidades às organizações como, por exemplo, identificar problemas de ordem pessoal, identificar os indivíduos que necessitam de aperfeiçoamento, facilitar o autodesenvolvimento dos profissionais; delimitar padrões de desempenho; fornecer *feedback* aos funcionários, facilitando o processo de comunicação, entre outros. A partir dos excertos apresentados a seguir, percebe-se que os próprios funcionários sentem falta de um acompanhamento e avaliação do seu trabalho, ações que, na opinião deles, desenvolveriam maior segurança e serviriam como um norte.

Eu sinto falta disso! Porque eu me sinto meia solta, porque é o tipo do negócio que te suscita até uma indagação. Será que o meu serviço tá sendo tão necessário? Eu tenho consciência de que sim, mas, se ninguém diz... De repente se eu tô fazendo de uma forma e de repente eles têm uma forma que me facilitaria mais, mas ninguém se manifesta (**Rita, funcionária**).

[...] Agora sentar... não, não, não existe, eu acho que nem pra minha função e eu não vi até agora pra nenhuma outra. Eu acho que é necessária até pra gente não perder o foco, né? Eu acho que é interessante até pra ti poder mensurar como é que tá o teu trabalho. Porque se não tem nenhum escalonamento tu... é difícil! Porque tu não sabe se hoje tu tá melhor do que ontem ou se o ontem tava melhor que hoje. É interessante ter um acompanhamento. Sei lá, acho que até trimestral, às vezes, que é pra gente poder acompanhar a evolução (**Felipe, funcionário**).

Apesar de grande parte dos participantes da pesquisa concordar com a opinião de que o número de profissionais contratados é insuficiente para atender as demandas da instituição, considerando-se os recursos disponíveis, os funcionários acreditam que o serviço oferecido apresenta boa qualidade, isso devido ao engajamento dos profissionais, como relatado por Felipe (funcionário).

A gente todo mundo se doa um pouco e faz um serviço bom. Eu acho que se tivesse mais pessoal de base mesmo e mais recurso, eu acho que a casa poderia oferecer um serviço excelente pros idosos. [...] Eu acho que pelo que a gente tem, consegue atender bem (**Felipe, funcionário**).

A única opinião divergente, a respeito da qualidade dos serviços, dentre os entrevistados, foi apresentada por Amadeu (gestor).

Olha, tchê, os serviços tão ruins, não são péssimos, mas são ruins. Tem alguns funcionários segurando seus lados e fazendo seus serviços bem feitos. Não tô dizendo generalizado... eu quero dizer assim: tem áreas, como eu falei a pouco, área da enfermagem que é uma área que eu respeito muito, porque ali realmente tem que ter vocação. Aquilo ali é vocação. É a área mais delicada e mais difícil de dizer que tá ruim, porque tu tem que ver que nós temos que dar boas condições pra eles fazer o trabalho melhor e nós não damos essas condições. Mas, nas outras áreas, na área de nutrição, falta muita criatividade, tá fraco. Nós temos coisas pra fazer e as coisas são sempre as mesmas coisas, não há criatividade, não há uso melhor das coisas, na área de serviços gerais tá péssimo, na área de limpeza tá regular, quase ruim. Mas, porque isso aí? Exatamente isso que a gente tá notando, quando eu vim fazer um trabalho pela área técnica eu me deparei com a deficiência lá embaixo, no apoio! Apoio de serviços, então que eu considero regular. Numa média geral tá regular. Nós estamos longe de ser bom. Essa melhora dependeria, primeiro, estrutural, estruturar a casa pra ela ter melhores condições aos funcionários e o comprometimento de cada um de assumir as suas funções. Se cada um fizer a sua parte, as coisas andam. Agora, um ficar esperando o outro fazer ou esperar as horas passar não vai resolver. E é o que a gente vê muito aí. (**Amadeu, gestor**).

Se entendidos como um instrumento de desenvolvimento e formação de pessoal, os treinamentos podem ser utilizados pelas organizações a fim de atender as necessidades e conciliar os interesses do binômio indivíduo-organização (LEITE *et al.*, 2009). Na opinião de Ivancevich (2008), em casos em que a organização apresenta escassez de funcionários e no mercado não há disponibilidade de profissionais qualificados, uma alternativa que pode ser adotada pela organização é a contratação de trabalhadores de qualificação inferior e a implementação de ações voltadas para a sua capacitação. O processo de desenvolvimento, se bem delineado, pode auxiliar na resolução de problemas como os apresentados por Amadeu. Isso porque, as ações direcionadas ao treinamento e capacitação dos

funcionários visam não apenas a aquisição de habilidade prática, mas a assimilação de novas atitudes e a evolução comportamental, contribuindo para o aumento da produtividade no trabalho e constituindo fator motivacional para o funcionário (CARVALHO; NASCIMENTO, 2004).

Em conformidade com Cavedon (2005), entende-se que a diversidade das representações sociais a respeito da velhice, apresentadas neste estudo, dificulta o conhecimento e o reconhecimento dos saberes circulantes, pois ao não se dominar as significações que determinados grupos atribuem a elementos específicos, componentes de seu universo simbólico e com os quais possuem interação, pode-se enfrentar entraves na comunicação.

Novaes (1997) acredita que muitas instituições de longa permanência para idosos têm evoluído em suas modalidades de atendimento, desenvolvendo as potencialidades dos usuários, não se limitando apenas à garantia da alimentação, moradia e assistência à saúde, devido a terem modificado as representações sociais compartilhadas a respeito da velhice. Por esta razão, visando contribuir para a qualificação dos serviços oferecidos pela Instituição Porto-Alegrense para Idosos, este estudo apresentou a influência que as representações sociais exercem sobre o cotidiano de trabalho de gestores e funcionários, principalmente, no que se refere às práticas de captação, internalização e capacitação de pessoas. Exposto isso, segue a apresentação das considerações finais deste estudo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cuidado aos idosos, antes tratado no contexto familiar e doméstico, se tornou uma questão de responsabilidade social, tanto por causa da especificidade no tratamento deste grupo etário como pela impossibilidade de a família contemporânea arcar com mais esta exigência (LOPES, 2007), dada a dinamicidade do contexto social e a atual fluidez dos relacionamentos familiares. O aumento da demanda por cuidados institucionais tende a acompanhar o ritmo acelerado com que a população brasileira vem envelhecendo, por esta razão, a área de Administração deve buscar a compreensão deste fenômeno a fim de auxiliar na qualificação das ILPIs, no que se refere à gestão dessas instituições.

Partindo-se da concepção de Durkheim, de que a forma como os indivíduos pensam e agem é determinada pelo social (citado por VICTORA; KNAUTH; HASSEN, 2000) e de Moscovici (2001), de que as representações sociais apresentam variações de acordo com o contexto social em que nascem e são moldadas, este estudo objetivou identificar e analisar como as representações sociais sobre a velhice na ótica dos usuários e daqueles que trabalham em uma instituição de longa permanência para idosos se refletem nos processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas dessa instituição.

Considerando que as instituições de longa permanência para idosos constituem *locus* ainda pouco explorado pela área de Administração, com vistas a atingir ao objetivo proposto, iniciou-se contextualizando a instituição pesquisada quanto a sua infraestrutura física, perfil dos usuários, serviços oferecidos, custos, fontes de financiamento e recursos humanos disponíveis. Por tratar-se de uma organização de grande porte e de natureza filantrópica, a Instituição Porto-Alegrense para Idosos vivencia um cotidiano de escassez econômica e conta, em grande parte, com parcerias e doações da comunidade para a garantia da manutenção institucional e implementação de melhorias. Como consequência desta realidade, se mostraram bastante limitados, os investimentos em ações ligadas à área de gestão de pessoas.

A identificação e análise das representações sociais de gestores, funcionários e usuários a respeito da velhice revelaram a heterogeneidade da população abrigada pela instituição e, por conseguinte, do processo de envelhecimento, além de confirmar que as representações são fruto do contexto social experimentado. As noções elaboradas pela maioria dos participantes perpassaram duas visões antagônicas de velhice, uma com foco nas perdas e outra com foco nos ganhos, sendo que a primeira aponta para a pauperização e abandono a que o velho é relegado, e as consequências desta realidade, e a segunda propaga a imagem do velho bem-sucedido, que mantém sua funcionalidade, flexibilidade e adaptabilidade frente aos desafios advindos da idade (DEBERT, 1999). Seja na referência às perdas ou na valorização das potencialidades dos indivíduos idosos, o discurso dos entrevistados foi embasado na realidade institucional e no convívio com os distintos grupos de moradores da IPAI.

Este estudo não intencionou limitar a visão a respeito da velhice entre “pobre doente e infeliz” *versus* “rico saudável e feliz”, visto que as perdas físicas e mentais, assim como os sentimentos de abandono e solidão podem atingir a todos os idosos, independente de classe social. Os modelos de envelhecimento apresentados não esgotam as discussões e as diferentes visões sobre o tema. Admite-se a existência das mais distintas representações sociais a respeito desta etapa de vida, originárias de outras realidades não consideradas neste estudo, limitado ao contexto de institucionalização, como, por exemplo, casos em que os idosos atuam como provedores do sustento familiar (COUTRIM, 2006) ou ainda como responsáveis pelas atividades domésticas e pelo cuidado com os netos (ALCÂNTARA, 2004).

Identificou-se ainda a formação do processo de ancoragem (MOSCOVICI, 2003) onde os gestores e funcionários apoiam suas respostas e comportamentos em casos conhecidos, vivenciados no ambiente doméstico com familiares idosos ou com os próprios filhos. A análise das representações sociais de gestores, funcionários e usuários da IPAI, além do conhecimento sobre a visão desses diferentes grupos a respeito da velhice, permitiu o desvelamento de questões constituintes da dinâmica organizacional como as relacionadas a gênero, relações de poder, mecanismos de controle da velhice e mecanismos de resistência.

A maior expectativa de vida feminina pode ser um dos fatores para que, nas instituições de longa permanência para idosos, o número de mulheres seja, comumente, superior ao de homens (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010). Na ILPI pesquisada, o número de mulheres corresponde a mais de 71% do total de moradores. Ao se considerar apenas os idosos independentes, objetos deste estudo, esse percentual cresce para 74%. Infere-se que, esta seja a razão pela qual, por diversas vezes, os entrevistados referenciaram os idosos no gênero feminino, como se todos fossem mulheres. Por apresentarem um perfil menos ativo e mais baixa autoestima, os homens idosos tendem a ser relegados no contexto institucional. Frases como “as idosas brigam” ou “elas são danadas” evidenciam o estado de invisibilidade em que vive o homem idoso na IPAI.

No que tange às relações de poder, verificou-se, no contexto institucional, a existência de distintos níveis hierárquicos. Inicialmente, a relação de dependência e dominação ocorre entre a ILPI e seus usuários, onde a IPAI, representada por gestores e funcionários, desempenha a função de casa, de provedora, de responsável, de educadora. Os idosos, por sua vez, assumem o papel de moradores, de providos, de dependentes, de crianças. Neste contexto, evidenciou-se que os idosos têm limitada a sua capacidade de decisão sobre suas atividades rotineiras, sendo as mesmas decididas e conformadas institucionalmente.

Já a posição do indivíduo idoso entre seus pares é definida pelo grau de dependência, materializado pela Ala ocupada pelo usuário na instituição, onde os idosos independentes ocupam as posições superiores e os dependentes as inferiores. Constatou-se ainda, entre os idosos, a existência de estereótipos e preconceito onde alguns usuários satirizam, riem ou ignoram o comportamento de outros idosos, seja em virtude da aparência, do grau de dependência ou da preferência sexual, expressando desta maneira que, apesar de compartilharem o mesmo espaço institucional, existem diferenças entre eles. Neste contexto, os idosos, que em sua maioria são estigmatizados pela sociedade, reproduzem o estigma da velhice em outros indivíduos, por considerarem ocupar uma posição mais vantajosa nessa relação.

A representação do idoso a respeito de si mesmo, não se identificando como velho, revelou o desenvolvimento de mecanismos de controle da velhice. Ao vestir-

se e maquiarse para eventos especiais ou ainda ao se comparar com outros indivíduos idosos, exaltando as perdas e defeitos deles, alegando não estar na mesma condição, o idoso se posiciona em relação ao seu envelhecimento, buscando afastar de si o estigma no qual a velhice ainda se vê envolta.

Outra forma de posicionamento dos usuários, em relação à sua velhice e sua independência, está ligada aos meios encontrados para burlar ou “sabotar” as regras institucionais, como no caso dos diabéticos que impossibilitados de consumir doces, exceto nos momentos determinados pela instituição, solicita a algum voluntário que os compre em espaços fora da instituição. Outros mecanismos de resistência, adotados pelos idosos institucionalizados e identificados durante este estudo, podem ser exemplificados pela não participação nas atividades propostas por funcionários e voluntários, como bingos, sessões de filme, bailes, entre outros, e pela realização de atividades domésticas “às escondidas”, ou, em alguns casos, “às claras”, a despeito do protesto dos dirigentes da IPAI.

Este estudo que originalmente adentrou o universo das instituições de longa permanência para idosos, sob o olhar da Administração, buscou investigar os processos de movimentação e desenvolvimento de pessoas na IPAI como ponto de partida para a investigação de outras temáticas concernentes à Gestão de Pessoas. Identificou-se que as representações sociais a respeito da velhice influenciam na condução das ações relacionadas aos processos de captação, internalização e desenvolvimento de pessoas, se desdobrando na filosofia de atendimento da ILPI pesquisada e no comportamento de seus gestores e funcionários.

A decisão por adotar a indicação como principal estratégia de captação de pessoas reflete não apenas uma adaptação ao contexto institucional, uma vez que esta ação não exige dispêndio financeiro, mas também a influência da representação social do idoso como membro da família. Neste quesito, os gestores da IPAI agem de forma semelhante ao que ocorre no contexto familiar, quando se procura contratar profissionais confiáveis a quem se possa delegar o cuidado de indivíduos dependentes, sejam crianças ou idosos. Nessas situações, normalmente, dá-se preferência a candidatos que apresentem referências de antigos empregadores ou que tenham sido indicados por conhecidos e amigos.

A representação social que vê o idoso como criança também foi identificada como influenciadora do processo de captação. Embora os gestores tenham declarado que a principal exigência em relação ao candidato é a comprovação da experiência de trabalho com idosos, o candidato que acumula experiência com crianças também é considerado apto a ocupar um posto de trabalho na instituição. Isso porque, nesta representação, depreende-se que idosos e crianças apresentam comportamento e necessidades semelhantes. Na busca por profissionais que se adequem ao perfil da instituição também são consideradas as representações que veem os idosos como moradores, vítimas de abandono, de personalidade difícil, tristes e deprimidos.

Os relatos sobre as principais dificuldades enfrentadas pela ILPI na captação de indivíduos do gênero masculino e o próprio contexto institucional desnudaram a representação social de que o trabalho com idosos é destinado, principalmente, às mulheres. A impossibilidade de se contratar homens que atuem nos setores de enfermagem e nutrição e a elevada proporção de mulheres na instituição, tanto de funcionárias quanto de voluntárias, em comparação com o número de homens, reforçam a ideia de que as atividades destinadas ao cuidado e alimentação são, ainda hoje, ligadas predominantemente ao gênero feminino.

Ainda em relação ao processo de captação, verificou-se que os setores que envolvem atividades de apoio como serviços gerais, lavanderia e higienização foram apontados como sendo os mais problemáticos para a instituição devido à carência de profissionais qualificados disponíveis no mercado. Em alguns casos, o setor de nutrição também foi referenciado.

Quanto à internalização de pessoas na IPAI, identificou-se que, apesar dos esforços de alguns gestores em contextualizar os novos funcionários às “regras da casa” e ao posicionamento da instituição em relação ao idoso, a falta de formalização e padronização destas ações resultam na elaboração de diferentes “visões institucionais”. Considerando-se o caráter prático e orientador das representações, que influencia o comportamento dos indivíduos, moldando-o em conformidade com o social, entende-se que a presença de distintas representações sociais em um mesmo ambiente organizacional resulta em diferentes formas de atendimento aos idosos, tanto por parte dos funcionários quanto dos gestores.

No que se refere ao desenvolvimento de pessoas, foram apontadas como necessidades de capacitação ações voltadas para as áreas de gerontologia, gestão e conscientização para o trabalho. A importância da qualificação dos profissionais que atuam em instituições de longa permanência na área de gerontologia, referenciada pela ANVISA em 2005, cada vez mais constitui uma demanda atual, direcionada não apenas aos funcionários que atuam diretamente no cuidado aos longevos, como técnicos de enfermagem, por exemplo, mas a todos os envolvidos com o público idoso no contexto de institucionalização. Na instituição pesquisada, o apontamento desta ação de capacitação foi embasado na representação social de que ao ingressar na fase da velhice, o idoso apresenta perdas, físicas e mentais, que precisam ser compreendidas para a prestação de um atendimento adequado.

A profissionalização da gestão da instituição também foi mencionada como um fator a ser desenvolvido. Além do despreparo dos responsáveis técnicos para uma atuação como gestores de pessoas foi apontada a falta de “coisas básicas de empresa”, ou seja, o não posicionamento da instituição como uma empresa. A falta de comprometimento e conscientização dos funcionários em relação ao trabalho, questão que, de acordo com os respondentes, também precisa ser desenvolvida, foi associada à postura paternalista da ILPI.

A visão dos funcionários de que a ILPI pesquisada deva ser administrada como uma empresa mostra-se equivocada devido ao fato de que ao se tratar de empresas deve-se considerar o lucro como objetivo principal o que é incompatível com a peculiaridade dos serviços prestados pela instituição e dos objetivos a serem por ela alcançados. Essa incompatibilidade foi revelada na fala dos entrevistados que, ao mesmo tempo em que esperam uma postura “empresarial” da IPAI, se referem à instituição como uma “casa” e aos idosos como membros da família. Como consequência de um gerenciamento como negócio, os idosos deveriam ser tratados como clientes, o que representaria uma falácia, dada a relação com a ILPI, entidade social, onde todos os usuários, ativos ou inativos, são dependentes de cuidados.

Todavia, os desafios de uma instituição de longa permanência não estão relacionados apenas à acolhida do indivíduo idoso, no sentido de proporcionar

moradia, alimentação e vestimenta, pois da mesma maneira que o processo de envelhecimento ocorre de forma heterogênea, os indivíduos apresentam expectativas e necessidades distintas, não podendo ser tratados como um grupo homogêneo. Por esta razão, devem-se buscar profissionais que ofereçam mais do que a mera capacitação técnica, uma vez que o trabalho com idosos exige conhecimento aprofundado a respeito do público com quem se está lidando.

A representação dos idosos a respeito de si revelou uma visão peculiar a respeito da velhice, distinta da apresentada pelos demais grupos, apontando à necessidade latente de a instituição compreender os sentimentos, interesses, expectativas e reivindicações dos usuários, se necessário remodelando as representações sociais a respeito da velhice e, por conseguinte, reestruturando as políticas de atendimento adotadas em relação aos idosos. Isso porque, dependendo da representação social que têm do idoso, as instituições dirigem suas práticas para ações que resultem na valorização ou na desvalorização dessa população. No caso dos homens idosos, sugere-se a promoção de atividades que atendam especificamente às expectativas deste grupo.

Aponta-se ainda a necessidade de integrar as representações sociais a respeito da velhice aos processos de gestão de pessoas da instituição de longa permanência para idosos pesquisada, pois como se verificou neste estudo, as representações exercem influência no contexto institucional, tanto no que se refere aos comportamentos dos indivíduos quanto ao processo de tomada de decisão.

Considerando-se que a informação ajuda a diminuir as atitudes negativas, melhorando o atendimento oferecido (NERI, 2007), propõe-se o desenvolvimento de ações de acompanhamento e formação, destinadas a todos os funcionários, de acordo com as necessidades institucionais e setoriais apontada pelos participantes deste estudo. Dado o contexto institucional, limitado economicamente, sugere-se a ampliação dos convênios e parcerias com instituições de ensino superior e pesquisadores, a fim de auxiliar a IPAI tanto em atividades ainda não oferecidas de forma sistemática aos idosos como, por exemplo, atendimento psicológico e terapia ocupacional, quanto em ações que visem aprimorar as práticas de gestão de pessoas.

Como limitação deste estudo referencia-se o contexto institucional. Como a IPAI conta com um número reduzido de funcionários, considerando o porte da instituição e a quantidade de usuários atendidos, alguns entrevistados se mostraram impacientes e manifestaram ter pressa em encerrar a entrevista justificando terem necessidade de retornar ao trabalho ou de atender alguma demanda urgente. Em alguns casos, as entrevistas foram interrompidas e novos encontros agendados para a continuidade e finalização das participações, mas esta medida, aparentemente, não diminuiu a ansiedade dos participantes.

Diferentemente da maioria dos estudos que aponta a estratégia de estudo de caso como um fator limitante, devido à impossibilidade de generalização dos resultados obtidos, assume-se a postura de que este estudo, de caráter exploratório-descritivo, contribui para a área das ciências administrativas e para as instituições de longa permanência para idosos, por representar a abertura de um nicho de investigação a partir do qual pesquisas que versam sobre a gestão destas instituições poderão ser aprofundadas.

O processo de valorização de pessoas – não abordado neste estudo, devido à natureza da instituição e ao seu contexto organizacional, limitado economicamente – constitui tema a ser explorado, principalmente, em relação às instituições privadas que correspondem a quase 30% do total de ILPIs no Brasil e são maioria no Rio Grande do Sul.

Em função das limitações temporal e espacial foram apresentadas neste estudo as representações sociais mencionadas pela maioria dos participantes. Entretanto, outras representações que emergiram em caráter particular como: a) ao ingressar na instituição o idoso perde o controle sobre a administração de seus recursos financeiros; b) o idoso custa caro à instituição, pois sua contribuição, quando existente, não é suficiente para cobrir todos os custos; c) o idoso não é mais útil; entre outros, apontam para a possibilidade de prosseguimento de pesquisas sobre o tema, uma vez as discussões sobre ‘envelhecimento’ e ‘instituições de longa permanência para idosos’ encontram-se em fase inicial na área de Gestão de Pessoas.

Dado o grande número de voluntários que atuam na instituição pesquisada, os estudos sobre representações sociais podem se voltar para a compreensão da percepção destes sujeitos a respeito da instituição e dos idosos e como essas representações influenciam o contexto organizacional. A mesma questão pode ser investigada a partir de outros grupos que compõem o ambiente da IPAI como familiares, prestadores de serviço à comunidade e profissionais cedidos. O comportamento dos funcionários em relação à instituição, por sua vez, pode ser mais bem compreendido a partir da identificação das representações sociais que eles elaboram a respeito da instituição de longa permanência em que trabalham.

De maneira geral, propõe-se avançar teoricamente nos estudos a respeito das instituições de longa permanência para idosos, estendendo o escopo de investigação às organizações de diferentes naturezas, portes e classe social do público atendido o que possibilitará a ampliação dos dados e a comparação com os resultados obtidos.

REFERÊNCIAS

AKTOUF, Omar. **A Administração entre a Tradição e a Renovação**. São Paulo: Atlas, 1996.

ALCÂNTARA, Adriana de Oliveira. **Velhos Institucionalizados e Família: entre abafos e desabafos**. Campinas: Editora Alínea, 2004.

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith. Usos e abusos dos estudos de caso. **Cadernos de Pesquisa**. São Paulo, v. 26, n. 129, 2006. doi: 10.1590/S0100-15742006000300007.

ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária). **Resolução da Diretoria Colegiada** – RDC/ANVISA n° 283, de 26 de setembro de 2005. Disponível em http://www.saude.mg.gov.br/atos_normativos/legislacao-sanitaria/estabelecimentos-de-saude/atencao-ao-idoso/RES_283.pdf. Acesso em: 24/06/2011.

ARAÚJO, Luis César G. de. **Gestão de Pessoas: estratégias e integração organizacional**. São Paulo: Atlas, 2006.

BAGGIO, André; VIEIRA, Péricles Saremba. Terceira idade sob o paradigma da corporeidade. In: BOTH, Agostinho; BARBOSA, Márcia Helena S.; BENINCÁ, Ciomara Ribeiro S. (orgs). **Envelhecimento Humano: múltiplos olhares**. Passo Fundo: UPF, 2003, p. 11-23.

BALTES, Paul B; SMITH, Jacqui. Novas fronteiras para o futuro do envelhecimento: da velhice bem sucedida do idoso jovem aos dilemas da Quarta Idade. **A Terceira Idade**. São Paulo, v. 17, n. 36, p. 7-31, 2006.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições Loyola, 2010.

BARROS, Myriam Moraes Lins de. Testemunho de vida: um estudo antropológico de mulheres na velhice. In: _____. (org.). **Velhice ou Terceira Idade?** Estudos antropológicos sobre identidade, memória e política. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1998, p. 69-84.

BAUMAN, Zygmund. **Amor Líquido: sobre a fragilidade das relações humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2004.

BELTRÃO, Kaizô Iwakami; CAMARANO, Ana Amélia; KANSO, Solange. **Dinâmica populacional brasileira na virada do século XX**. Texto para discussão n. 1034. Rio de Janeiro: IPEA, 2004.

BOHLANDER, George; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Cengage Learning, 2003.

BOSI, Ecléa. **Memória e sociedade: lembranças dos velhos**. 10. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2003.

BRASIL. **Lei 9.610**, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Brasília, 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 30/11/2011.

BRASIL. **Lei 10.741**, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília, 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 05/05/2011.

BRUSCHINI, Maria Cristina Aranha. Trabalho e gênero no Brasil nos últimos dez anos. **Cadernos de Pesquisa**. São Paulo, v. 37, n. 132, p. 537-572, 2007.

BULLA, Leonia Capaverde; MEDIONDO, Marisa Zazzetta de. Velhice, dependência e vida cotidiana institucional. In: CORTELLETTI, Ivonne A.; CASARA, Miriam Bonho; HERÉDIA, Vania Beatriz Merlotti (orgs.). **Idoso Asilado: um estudo gerontológico**. 2. ed. Caxias do Sul: Educus; Porto Alegre: Edipucrs, 2010, p. 89-109.

CAMARANO, Ana Amélia (Coord.). **Características das instituições de longa permanência para idosos – região Sul**. Brasília: IPEA; Presidência da República, 2008.

CAMARANO, Ana Amélia. Instituições de Longa Permanência e outras modalidades de arranjos domiciliares para idosos. In: NERI, Anita Liberalesso (org.). **Idosos no Brasil: vivências e perspectivas na terceira idade**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, Edições SESC SP, 2007, p. 169-190.

CAMARANO, Ana Amélia. **Mecanismos de proteção social para a população idosa brasileira**. Texto para discussão n. 1179. Rio de Janeiro: IPEA, 2006.

CAMARANO, Ana Amélia; MELLO, Juliana Leitão e. Cuidados de Longa Duração no Brasil: o arcabouço legal e as ações governamentais. In: CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Cuidados de longa duração para a população idosa: um novo risco social a ser assumido?** Rio de Janeiro: IPEA, 2010, p. 67-91.

CAMARANO, Ana Amélia; KANSO, Solange; MELLO, Juliana Leitão; CARVALHO, Daniele Fernandes. Condições de funcionamento e infraestrutura das instituições de longa permanência para idosos no Brasil. **Comunicados do IPEA**. Rio de Janeiro, n. 93, p. 1-14, 2011.

CAMARANO, Ana Amélia; KANSO, Solange; MELLO, Juliana Leitão; CARVALHO, Daniele Fernandes. As Instituições de Longa Permanência para Idosos no Brasil. In: CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Cuidados de longa duração para a população idosa: um novo risco social a ser assumido?** Rio de Janeiro: IPEA, 2010, p. 187-212.

CAMARANO, Ana Amélia; KANSO, Solange. **Perspectivas de crescimento para a população brasileira: velhos e novos resultados**. Texto para discussão n. 1426. Rio de Janeiro: IPEA, 2009.

CAMARANO, Ana Amélia; SCHARFSTEIN, Eloisa Adler. Instituições de Longa Permanência para Idosos: abrigo ou retiro? . In: CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Cuidados de longa duração para a população idosa: um novo risco social a ser assumido?** Rio de Janeiro: IPEA, 2010, p. 163-186.

CAMPOMAR, Marcos Cortez. Do uso de “estudo de caso” em pesquisas para dissertações e teses em administração. **Revista de Administração**. São Paulo, v.26, n.3, p. 95-97, 1991.

CARVALHO, Alessandra Silva. Gestão de Pessoas e Envelhecimento: Sentido do Trabalho para o Idoso. In: Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 33, 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 2009.

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de Recursos Humanos**, v. 1. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004.

CASTRO, Odair Perugini de. Vivendo em seu Corpo: uma questão de consciência e de criatividade. In: _____. (org.). **Envelhecer – revisitando o corpo**. Sapucaia do Sul: Notadez, 2004, p. 13-30.

CAVEDON, Neusa Rolita. Os Saberes Sociais Produzidos no Cotidiano. In: _____. (org.). **Representações Sociais na Área de Gestão em Saúde: teoria e prática**. Porto Alegre: Dacasa, 2005, p. 11-19.

_____. **Antropologia para Administradores**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2003.

_____. Os ritos de passagem da Administração de Recursos Humanos. **Informação Profissional de Recursos Humanos**. São Paulo, v. 8, n. 33, p. 45-48, 1990.

CORTELLETTI, Ivonne A.; CASARA, Miriam Bonho; HERÉDIA, Vania Beatriz Merlotti. Apresentação da segunda edição. In: _____ (orgs.). **Idoso Asilado: um estudo gerontológico**. 2. ed. Caxias do Sul: Educus; Porto Alegre: Edipucrs, 2010, p. 7-8.

CHRISTOPHE, Micheline; CAMARANO, Ana Amélia. Dos asilos às Instituições de Longa Permanência: uma história de mitos e preconceitos. In: CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Cuidados de longa duração para a população idosa: um novo risco social a ser assumido?** Rio de Janeiro: IPEA, 2010, p. 145-162.

CLOS, Michelle Bertóglio. **Recusa, conformidade e libertação**: considerações sobre o processo de adaptação de idosos em uma instituição de longa permanência para idosos. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)/ Faculdade de Educação, Porto Alegre, 2010.

COUTO, Maria Clara Pinheiro de Paula; CASTRO, Odair Perugini de; MATOS, Sayonara de. A Sexualidade nos Idosos: corpo, saúde & prazer (5ª fase). In: CASTRO, Odair Perugini de. (org.). **Envelhecer – revisitando o corpo**. Sapucaia do Sul: Notadez, 2004, p. 41-53.

COUTRIM, Rosa Maria da Exaltação. Idosos Trabalhadores: perdas e ganhos nas relações intergeracionais. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 21, n. 2, p. 367-390, 2006.

DAFT, Richard L. **Administração**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2005.

DEBERT, Guita Grin. **A Reinvenção da Velhice**: socialização e processos de reprivatização do envelhecimento. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: Fapesp, 1999.

_____. A antropologia e o estudo dos grupos e das categorias de idade. In: BARROS, Myriam Moraes Lins de. (org.). **Velhice ou Terceira Idade?** Estudos antropológicos sobre identidade, memória e política. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1998, p. 49-67.

DOLL, Johannes. Educação, cultura e lazer. In: NERI, Anita Liberalesso. **Idosos no Brasil: vivências, desafios e perspectivas na terceira idade**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, Edições SESC SP, 2007, p.109-123.

DUTRA, Joel. **Gestão de Pessoas**: modelos, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.

FARIA, Décio Luiz Mello Peixoto. ESTOU APOSENTADO! E AGORA...? In: Encontro Nacional dos Programas de Pós Graduação em Administração, 28, 2004, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2004.

FARR, Robert M. Representações Sociais: a teoria e sua história. In: GUARESCHI, Pedrinho; JOVCHELOVITCH, Sandra. (orgs.). **Textos em Representações Sociais**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 27-51.

FELTES, Heloísa Pedroso de Moraes. Prefácio. In: CORTELETTI, Ivonne A.; CASARA, Miriam Bonho; HERÉDIA, Vania Beatriz Merlotti (orgs.). **Idoso Asilado**: um estudo gerontológico. 2. ed. Caxias do Sul: Educus; Porto Alegre: Edipucrs, 2010, p. 9-11.

FERREIRA, Janaina Medeiros; CUNHA, Neila Conceição Viana da; MENUT, Anaximandro Zylene Casimiro. Qualidade de Vida na Terceira Idade: um estudo de caso no SESC Alagoas. In: Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

FIGUEIREDO, Marina Dantas de; CAVEDON, Neusa Rolita. A Invisibilidade dos Idosos: o Estigma Imputado aos Mais Velhos e suas Implicações em Centro Comercial de Porto Alegre. In: Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, 2, 2009, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2009.

FIGUEIREDO, Maria do Livramento Fortes, *et al.* As diferenças de gênero na velhice. **Revista Brasileira de Enfermagem**. Brasília, v. 60, n. 4, p. 422-427, 2007.

FISCHER, André Luiz. Um resgate conceitual e histórico dos modelos de gestão de pessoas. In: FLEURY, Maria T. (org.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Ed. Gente, 2002, p. 11-34.

FLICK, Uwe. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FRANÇA, Lucia Helena de Freitas Pinho. Influências Sociais nas Atitudes Frente à Aposentadoria: um estudo transcultural com top executivos. In: Encontro Nacional da

Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 31, 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.

FREITAS, Elizabete Viana de. Demografia e epidemiologia do envelhecimento. In: PY, Ligia; SÁ, Jeanete Liasch Martins de; PACHECO, Jaime Lisandro; GOLDMAN, Sara Nigri. (orgs.). **Tempo de envelhecer: percursos e dimensões psicossociais**. 2.ed. São Paulo: Editora Setembro, 2006, p. 15-34.

FRUTOS, Flávia Pellissari Pomin; CRUCIOL, Cristiane Vercesi. Administração e psicologia: Dialogando por meio das representações Sociais. In: Encontro de Estudos Organizacionais, 5, 2008, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ANPAD, 2008.

GERHARDT, Tatiana Engel. A Construção da Pesquisa. In: _____; SILVEIRA, Denise Tolfo. (Orgs). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, p. 43-64.

_____; *et al.* Estrutura do Projeto de Pesquisa. In: _____; SILVEIRA, Denise Tolfo. (Orgs). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, p. 65-88.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008b.

GODOY, Arilda Schmidt. Estudo de caso qualitativo. In: GODOI, Christiane Kleinübing; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa (orgs.). **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2006.

_____ Pesquisa Qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v.35, n.3, p.20-29, 1995.

GOFFMAN, Erving. **Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1988.

_____. **Manicômios, Prisões e Conventos**. 7. ed. São Paulo: Perspectiva, 2003.

GOMES, Romeu. Análise e interpretação de dados de pesquisa qualitativa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza. (org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 79-108.

GONZALEZ, Lilian Maria Borges; SEIDL, Eliane Maria Fleury. O envelhecimento na perspectiva de homens idosos. **Paidéia**. Ribeirão Preto, v. 21, n. 50, p. 345-352, 2011.

GROISMAN, Daniel. Asilos de Velhos: passado e presente. **Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento**. Porto Alegre, v.2, p. 67-87, 1999.

GRAEFF, Lucas. Instituições Totais e a Questão Asilar: uma abordagem compreensiva. **Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento**. Porto Alegre, v.11, p. 7-25, 2007.

GUARESCHI, Pedrinho A. Representações sociais: avanços teóricos e epistemológicos. **Temas em Psicologia da SBP**. Ribeirão Preto: v.8, n.3, p. 249-256, 2000.

GUERRA, Henrique Leonardo et al . A morte de idosos na Clínica Santa Genoveva, Rio de Janeiro: um excesso de mortalidade que o sistema público de saúde poderia ter evitado. **Cadernos de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, 2000. DOI: 10.1590/S0102-311X2000000200024.

HERÉDIA, Vania Beatriz Merlotti; CORTELLETTI, Ivonne A.; CASARA, Miriam Bonho. Institucionalização do Idoso: identidade e realidade. In: CORTELLETTI, Ivonne A.; CASARA, Miriam Bonho; HERÉDIA, Vania Beatriz Merlotti (orgs.). **Idoso Asilado: um estudo gerontológico**. 2. ed. Caxias do Sul: Educs; Porto Alegre: Edipucrs, 2010a, p. 15-62.

_____. O asilamento sob o olhar de histórias de vida. In: CORTELLETTI, Ivonne A.; CASARA, Miriam Bonho; HERÉDIA, Vania Beatriz Merlotti (orgs.). **Idoso Asilado: um estudo gerontológico**. 2. ed. Caxias do Sul: Educs; Porto Alegre: Edipucrs, 2010b, p. 65-85.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/>> Acesso em: 02/12/2010.

IRIGARAY, Tatiana Quarti. Envelhecendo e Aprendendo. In: CASTRO, Odair Perugini de. (Org.). **Envelhecer – revisitando o corpo**. Sapucaia do Sul: Notadez, 2004, p. 55-67.

IVANCEVICH, John M. **Gestão de Recursos Humanos**. 10. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2008.

JODELET, Denise. Representações Sociais: um domínio em expansão. In: _____. (org.). **As representações sociais**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2001, p. 17-44.

JOVCHELOVITCH, Sandra. Vivendo a vida com os outros: intersubjetividade, espaço público e representações sociais. In: GUARESCHI, Pedrinho; _____. (orgs.). **Textos em Representações Sociais**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 53-72.

JUNQUEIRA, Ester Dalva Silvestre. **Velho. E por que não?** Bauru: EDUSC, 1998.

KARSCH, Ursula M. Idosos dependentes: famílias e cuidadores. **Cadernos de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, n. 19 (3), p. 861-866, 2003.

KAWAKAMI, Cíntia Hissae; NAKANO, Cyntia Kaori. Experiment report: animal assisted therapy (AAT) - another resource in the communication between patient and nurse. In: **Proceedings of the 8. Brazilian Nursing Communication Symposium**, 2002, San Pablo (SP, Brazil) [online]. 2002 [cited 08 March 2012]. Available from: <http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=MSC0000000052002000100009&lng=en&nrm=iso>.

KELLY, Luciana Torres de Souza; RIBAS, José Roberto; COSTA, Isabel de Sá Affonso da. Atividades Física, Educativa e de Dança: um Estudo dos Valores dos Consumidores Idosos. In: Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 34, 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2010.

LACERDA, Maria Lúcia Luz. Direito dos idosos. In: GUIDI, Maria Laís Mousinho; MOREIRA, Maria Regina de Lemos Prazeres. (Orgs.). **Rejuvenescer a velhice**. 2.ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1996, p. 131-136.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 1995.

LEBRÃO, Maria Lúcia; DUARTE, Yeda Aparecida de Oliveira. Saúde e independência. In: NERI, Anita Liberalesso. **Idosos no Brasil: vivências, desafios e perspectivas na terceira idade**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, Edições SESC SP, 2007, p. 191-207.

LEITE, Nildes Pitombo; *et al.* Treinamento, Desenvolvimento e Educação de Pessoas: um desafio na estratégia organizacional. In: ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; LEITE, Nildes Pitombo. (orgs.). **Gestão de Pessoas: perspectivas e estratégias**. São Paulo: Atlas, 2009.

LOCATELLI, Patrícia Augusta Pospichil Chaves; FONTOURA, Daniele dos Santos. Envelhecimento Populacional: como este Fenômeno tem sido Abordado pela Administração? In: Encontro de Estudos Organizacionais, 9, 2012, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2012 [no prelo].

LOCATELLI, Patrícia Augusta Pospichil Chaves; OLIVEIRA, Josiane Silva de; CAVEDON, Neusa Rolita. A construção do Sentido de Envelhecimento para os Assistentes Sociais: uma Abordagem Contextualista das Emoções a partir do Cotidiano de Trabalho. In: Encontro de Estudos Organizacionais, 9, 2012, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2012 [no prelo].

LOPES, Ruth Gelehrter da Costa. Imagem e auto-imagem. In: NERI, Anita Liberalesso. **Idosos no Brasil: vivências, desafios e perspectivas na terceira idade**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, Edições SESC SP, 2007, p. 141-152.

LOUREIRO, Altair Macedo Lahud. **A velhice, o tempo e a morte**: subsídios para possíveis avanços do estudo. Brasília: Editora Universidade de Brasília: 1998.

MACHADO, Juliane de Abreu Campos; *et al.* Terapia assistida por animais. **Revista Científica Eletrônica de Medicina Veterinária**. São Paulo, ano VI, n. 10, 2008.

MARQUES, Juliana Rodrigues. “**De homem-só a gestor**”: o significado da gestão nas representações sociais dos membros-coordenadores do MP-RS. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)/ Faculdade de Administração, Porto Alegre, 2011.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos**: do operacional ao estratégico. São Paulo: Futura, 2000.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para Elaboração de Monografias e Dissertações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Estudo de Caso**: uma estratégia de pesquisa. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MELO, Orfelina Vieira. **O Idoso Cidadão**. Passo Fundo: Editora Pe. Berthier: 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio da pesquisa social. In: _____. (org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2011a, p. 9-29.

_____. O Conceito de Representações Sociais dentro da Sociologia Clássica. In: GUARESCHI, Pedrinho; JOVCHELOVITCH, Sandra. (orgs.). **Textos em Representações Sociais**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2011b, p. 73-92.

_____. **O Desafio do Conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 4. ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1996.

MORAIS, Lucílio Linhares Perdigão de; BRAGA, Clarissa Daguer; METZKER NETTO, Christiana; PIMENTEL, Thiago Duarte, SOUZA, Mariana Mayumi Pereira de. Da Sereia ao Avestruz: metáforas da representação social identitária em uma instituição policial de Minas Gerais. In: Encontro de Estudos Organizacionais, 5, 2008, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ANPAD, 2008.

MOREIRA, Myriam Levy Cardoso. Relacionamento familiar entre gerações. In: GUIDI, Maria Laís Mousinho; MOREIRA, Maria Regina de Lemos Prazeres. (Orgs.). **Rejuvenescer a velhice**. 2.ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1996, p. 125-130.

MOSCOVICI, Serge. **Representações Sociais**: investigações em psicologia social. Petrópolis: Vozes, 2003.

_____. Das representações Coletivas às Representações Sociais: elementos para uma história. In: JODELET, Denise. (org.). **As representações sociais**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2000, p. 45-66.

MOTTA, Alda Britto de. Envelhecimento e Sentimento do Corpo. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza; COIMBRA JR, Carlos E. A. (Orgs). **Antropologia, Saúde e Envelhecimento**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2002, p. 37-50.

_____. "Chegando pra idade". In: BARROS, Myriam Moraes Lins de. (org.). **Velhice ou Terceira Idade?** Estudos antropológicos sobre identidade, memória e política. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1998, p. 223-235.

MOTTA, Fernando Claudio Prestes. **Organização e Poder**: empresa, estado e escola. São Paulo: Atlas, 1990.

MOTTA, Flávia de Mattos. **Velha é a Vovozinha**: identidade feminina na velhice. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 1998.

NERI, Anita Liberalesso. Atitudes e preconceitos em relação à velhice. In: _____. **Idosos no Brasil: vivências, desafios e perspectivas na terceira idade**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, Edições SESC SP, 2007, p. 33-46.

_____; CACHIONI, Meire. Velhice bem-sucedida e educação. In: NERI, Anita Liberalesso; DEBERT, Guita Grin. **Velhice e Sociedade**. Campinas: Papirus, 1999, p.113-140.

NICOLINI, Eduardo Olívio Ravagni. O corpo em movimento. In: GUIDI, Maria Laís Mousinho; MOREIRA, Maria Regina de Lemos Prazeres. (Orgs.). **Rejuvenescer a velhice**. 2.ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1996, p. 43-48.

NOVAES, Maria Helena. **Psicologia da Terceira Idade**: conquistas possíveis e rupturas necessárias. 2. ed. Rio de Janeiro: NAU, 1997.

OBSERVAPOA (Observatório da Cidade de Porto Alegre). Disponível em: <http://www2.portoalegre.rs.gov.br/observatorio/default.php?reg=2&p_secao=17> Acesso em: 13/11/2011.

PARK, Margareth Brandini. Prefácio. In: ALCÂNTARA, Adriana de Oliveira. **Velhos Institucionalizados e Família**: entre abafos e desabafos. Campinas: Editora Alínea, 2004.

PEIXOTO, Clarice. Entre o estigma e a compaixão e os termos classificatórios: velho, velhote, idoso, terceira idade... In: BARROS, Myriam Moraes Lins de. (org.). **Velhice ou Terceira Idade?** Estudos antropológicos sobre identidade, memória e política. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1998, p. 69-84.

POLLO, Sandra Helena Lima. Instituições de longa permanência para idosos – IPLIS: desafios e alternativas no município do Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**. Rio de Janeiro, v.11, n.1, 2008.

RAMBOR, Angélica; KRUSE, Maria Henriqueta Luce. Os filmes hollywoodianos e a produção de sentidos sobre a enfermeira. *Revista Gaúcha de Enfermagem*. Porto Alegre, v. 28, n. 1, p. 52-61, 2007.

SÊGA, Rafael Augustus. O conceito de representação social nas obras de Denise Jodelet e Serge Moscovici. **Anos 90**. Porto Alegre, n.13, p.128-133, 2000.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estela Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino à Distância da UFSC, 2001.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A Pesquisa Científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. (Orgs). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, p. 31-42.

SOUZA, Luciana Karine de. Velho Amigo, Amigo Velho: amizade na velhice. In: CASTRO, Odair Perugini de. (Org.). **Envelhecer – revisitando o corpo**. Sapucaia do Sul: Notadez, 2004, p. 69-86.

SPINK, Mary Jane P. O Conceito de Representação Social na Abordagem Psicossocial. **Cadernos de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 300-308, 1993. Doi: 10.1590/S0102-311X1993000300017

_____. Desvendando as teorias implícitas: uma metodologia de análise das representações sociais. In: GUARESCHI, Pedrinho; JOVCHELOVITCH, Sandra. (orgs.). **Textos em Representações Sociais**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 95-118.

STORCK, Vera Suely. Notas para a história da administração brasileira: origens e desenvolvimento. **Revista de Administração de Empresas**. Rio de Janeiro, v.23, n.3, p. 57-62, 1983.

STUCCHI, Deborah. O curso da vida no contexto da lógica empresarial: juventude, maturidade e produtividade na definição da pré-aposentadoria. In: BARROS, Myriam Moraes Lins de. (org.). **Velhice ou Terceira Idade?** Estudos antropológicos sobre identidade, memória e política. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1998, p. 35-46.

TOSIM, Alessandro; MOREIRA, Wagner Wey; SIMÕES, Regina. O significado do envelhecer nos discursos de idosos cegos. **Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento**. Porto Alegre, v.14, n.1, p. 65-79, 2009.

VENTURI, Gustavo; BOKANY, Vilma. A velhice no Brasil: contrastes entre o vivido e o imaginado. In: NERI, Anita Liberalesso. **Idosos no Brasil: vivências, desafios e perspectivas na terceira idade**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, Edições SESC SP, 2007, p. 21-31.

VENTURI, Gustavo. Envelhecer é um privilégio? **Teoria e Debate**. São Paulo, n. 71, maio/jun., p. 20-23, 2007. Disponível em: <<http://www2.fpa.org.br/uploads/idosos.pdf>>. Acesso em: 18/03/2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de Coleta de Dados no Campo**. São Paulo: Atlas, 2009a.

_____. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009b.

VICTORA, Ceres Gomes; KNAUTH, Daniela Riva; HASSEN, Maria de Nazareth Agra. **Pesquisa Qualitativa em Saúde**. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2000.

WHO (World Health Organization). 2010. **World Health Statistics 2010**. Disponível em: <http://www.who.int/whosis/whostat/EN_WHS10_Part2.pdf> Acesso em 30/11/2010.

ZANELLI, José Carlos; SILVA, Narbal; SOARES, Dulce Helena Penna. **Orientação para aposentadoria nas organizações de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

APÊNDICE A – ARTIGOS SOBRE ENVELHECIMENTO PUBLICADOS NA ADMINISTRAÇÃO

ANAIS DO ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - ENANPAD		
ANO	ARTIGO	ÁREA
1998	Atributos de Satisfação nos Serviços de Hotelaria: uma Perspectiva no Segmento da Terceira Idade (FARIAS; SANTOS)	MKT
1999	Qualidade de Vida e Preparação para a Aposentadoria na Universidade Federal de Santa Catarina (DEBETIR; MONTEIRO)	RH
2002	Nível de Contato e Tecnologia: um Estudo sobre as Atitudes do Consumidor de Terceira Idade e a Utilização dos Equipamentos de Auto-atendimento no Setor Bancário (ANJOS NETO; SOUZA NETO; GONÇALVES)	MKT
2003	Boca a Boca Negativo, Boatos e Lendas Urbanas: uma Investigação das Comunicações Verbais Negativas entre Consumidores Idosos (LOUREIRO <i>et al.</i>)	MKT
2003	Um Estudo do Comportamento do Consumidor Soteropolitano de Terceira Idade em Relação ao Entretenimento e Lazer com Ênfase no Turismo (LADEIRA; GUEDES; BRUNI)	MKT
2004	ESTOU APOSENTADO! E AGORA...? (FARIA)	GRT
2004	A Percepção dos Intelectuais sobre a Aposentadoria: a Recusa que Esconde o Medo (CUNHA <i>et al.</i>)	COR
2004	Estudo de Caso da Decisão de Emprego de Empacotadores Idosos em Rede de Supermercados, em Face da Teoria Contemporânea da Firma (RODRIGUES; CASTRO JUNIOR)	TEO
2004	Comportamento Alimentar do Consumidor Idoso (LIMA FILHO <i>et al.</i>)	GAG
2006	As Emoções e o Processo Decisório de Compra de Imóveis por Consumidores da Terceira Idade (UGALDE; SLOGO)	MKT
2006	Terceira Idade: uma Escala para Medir Atitudes em Relação a Lazer (BACHA; PEREZ; VIANNA)	MKT
2006	O Comportamento do Consumidor Idoso em Centros Urbanos: O Caso de Porto Alegre (AMARO; MEIRA)	MKT
2007	Influências sociais nas atitudes frente à Aposentadoria: um Estudo Transcultural com Top Executivos (FRANÇA)	GPR
2008	Gastos em Educação e Envelhecimento Populacional: uma Análise (ZOGHBI;	APS

	ARVATE)	
2008	Qualidade de Vida na Terceira Idade: um Estudo de Caso do SESC Alagoas (FERREIRA; CUNHA; MENUT)	GPR
2009	A Moda para a Consumidora da Terceira Idade (SLONGO <i>et al.</i>)	MKT
2009	Impactos Físicos, Cognitivos e Sociais do Uso da Internet por Idosos: um Estudo Netnográfico em Redes de Comunicação Online (GODOI; MACHADO)	GCT
2009	Gestão de Pessoas e Envelhecimento: Sentido do Trabalho para o Idoso (CARVALHO)	GPR
2009	Programas de Preparação para a Aposentadoria: um Desafio Atual à Responsabilidade Social das Organizações (SOBREIRA NETTO; PEREIRA NETTO)	GPR
2010	Atividades Física, Educativa e de Dança: um Estudo dos Valores dos Consumidores Idosos (KELLY; RIBAS; COSTA)	MKT
2010	Para Além do Tempo de Emprego: o Sentido do Trabalho no Processo de Aposentadoria (BITENCOURT <i>et al.</i>)	GPR
2010	Aposentadoria no Serviço Público: Estudo de Caso dos Servidores Públicos em Atividade Lotados na Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais com Requisitos Legais para Aposentadoria (REIS; FLECHA)	GPR
2010	Aposentadoria por Tempo de Contribuição do INSS: uma Análise dos Aspectos Distributivos com o Emprego de Matemática Atuarial (LIMA; AFONSO)	APB
2010	A Articulação entre Significado do Trabalho e “Identificação Organizacional”: Contribuições para a Compreensão do Processo de Aposentadoria Gerencial (MARRA; MARQUES; MELO)	GPR
2010	Aposentadoria e Subjetividade: uma Pesquisa com Aposentados pela Usiminas na Cidade de Ipatinga - M.G. (FURIATI)	GPR
2011	“Luto e Melancolia”: Contribuições Psicanalíticas para o entendimento dos reflexos da Aposentadoria na Subjetividade dos Indivíduos (BARRETO; FERREIRA)	GPR

Quadro 3- Artigos publicados no ENANPAD relacionados ao tema envelhecimento

Fonte: ENANPAD (1997-2011)

Considerando-se que as áreas de submissão de trabalhos do evento têm sido reformuladas ao longo dos últimos anos, apresenta-se a sigla da área seguida pela respectiva nomenclatura (vigente no período de submissão): APB – Administração Pública; APS – Administração Pública e Gestão Social; COR – Organizações/Comportamento Organizacional; GAG – Gestão de Agronegócios; GCT –

Gestão de Ciência Tecnologia e Inovação; GPR – Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho; GRT – Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho; MKT – Marketing; RH – Recursos Humanos; TEO – Organizações/Teoria das Organizações.

ANAIS DO ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO - ENGPR	
ANO	ARTIGO
2009	Vínculo e Ruptura Organizacional: Estudo de Caso dos Aposentados de uma Concessionária de Energia Elétrica de Minas Gerais (VARGAS; GARCIA)
2009	Imaginário, Subjetividade e Aposentadoria: Uma Abordagem Interpretativa sob a Ótica Feminina (MARRA <i>et al.</i>)
2011	A Invisibilidade dos Idosos: O Estigma Imputado aos Mais Velhos e Suas Implicações em Centro Comercial de Porto Alegre (FIGUEIREDO; CAVEDON)
2011	Aposentadoria - Oportunidade de Realizar Projetos e/ou Momento de Crise? Um Estudo com Servidores da Universidade Federal de Santa Catarina (DEBETIR)

Quadro 4 - Artigos publicados no ENGPR relacionados ao tema envelhecimento

Fonte: ENGPR (2007-2011)

ANAIS DO ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS - ENEO	
ANO	ARTIGO
Nenhum resultado encontrado	

Quadro 5 - Artigos publicados no ENEO relacionados ao tema envelhecimento

Fonte: ENEO (2000-2010)

ANAIS DO ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA - ENAPG	
ANO	ARTIGO
2008	As Políticas Públicas para os Idosos no Brasil: A Cidadania no Envelhecimento (BRAGA <i>et al.</i>)

Quadro 6 - Artigos publicados no ENAPG relacionados ao tema envelhecimento

Fonte: ENAPG (2004-2010)

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS - RAE		
ANO	VOL./NUM.	ARTIGO
Nenhum resultado encontrado		

Quadro 7 - Artigos Publicados na RAE relacionados ao tema envelhecimento
 Fonte: RAE (desde 1961)

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO CONTEMPORÂNEA - RAC		
ANO	VOL./NUM.	ARTIGO
2000	v. 4, n. 3	Modelagem de Equações Estruturais e Satisfação do Consumidor: uma Investigação Teórica e Prática (FARIAS; SANTOS)
2009	v. 13, n. 1	Influências Sociais nas Atitudes dos 'Top' Executivos em face da Aposentadoria: um Estudo Transcultural (FRANÇA)

Quadro 8 - Artigos publicados na RAC relacionados ao tema envelhecimento
 Fonte: RAC (desde 1997)

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - RAP		
ANO	VOL./NUM.	ARTIGO
2009	v. 43, n. 4	Pesquisa de mercado aplicada a pequenos empreendimentos: centro de lazer para a terceira idade do estado do Rio de Janeiro (SANT'ANNA <i>et al.</i>)

Quadro 9 - Artigos publicados na RAP relacionados ao tema envelhecimento
 Fonte: RAP (desde 2006)

CADERNOS EBAPE.BR		
ANO	VOL./NUM.	ARTIGO
Nenhum resultado encontrado		

Quadro 10 - Artigos publicados no Cadernos EBAPE.BR relacionados ao tema envelhecimento
 Fonte: Cadernos do EBAPE (desde 2003)

REVISTA ELETRÔNICA DE ADMINISTRAÇÃO - READ		
ANO	VOL./NUM.	ARTIGO
2011	v. 17, n. 1	Gestão de risco nas atividades de investimento dos regimes próprios de previdência social - RPPS - dos municípios do estado do Rio Grande do Sul (BOGONI; FERNANDES)

Quadro 11 - Artigos publicados na READ relacionados ao tema envelhecimento
 Fonte: READ (desde 1995)

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - RAUSP		
ANO	VOL./NUM.	ARTIGO
2001	v. 36, n. 1	Um modelo quantitativo de um fundo de capitalização (PENNA; MORAES)

Quadro 12 - Artigos publicados na RAUSP relacionados ao tema envelhecimento
 Fonte: READ (desde 1977)

APÊNDICE B – QUESTÕES NORTEADORAS PARA ENTREVISTA

GERENTES

Quanto ao trabalho:

- Há quanto tempo trabalha na instituição?
- Como foi seu ingresso na instituição?
- Qual é a sua formação?
- Qual sua rotina diária de trabalho?
- Quais as principais atividades desenvolvidas?
- Costuma participar de cursos de aperfeiçoamento, capacitações, treinamentos internos ou externos?
- Sente falta de capacitação em alguma área para melhor desenvolver seu trabalho?
- Como você avalia a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários em seu setor de atuação?

Quanto aos idosos:

- Em sua opinião, qual a maior gratificação em trabalhar com idosos?
- Em sua opinião, qual a maior dificuldade em trabalhar com idosos?
- Qual a sua opinião sobre a forma asilar de acolhimento de idosos?
- Qual a sua opinião a respeito dos usuários desta instituição?
- Qual a sua opinião a respeito da velhice na sociedade em geral?

Sobre o processo de captação:

- Como se dá o processo de captação de funcionários na instituição?
- Quais as fontes utilizadas para a busca de candidatos?
- Como é feita a divulgação das vagas?
- Quais os critérios exigidos para os candidatos à vaga (experiência com idosos, conhecimento técnico)?
- Nas entrevistas de seleção, os candidatos mostram ter conhecimento sobre a instituição?

Quanto ao processo de desenvolvimento:

- Depois de admitidos, os funcionários participam de um processo de integração?
- Depois de admitidos, os funcionários recebem algum tipo de treinamento ou orientação sobre a forma de realização do trabalho?
- Existe um acompanhamento ou avaliação do trabalho do funcionário?
- A instituição costuma movimentar funcionários internamente? Capacitá-los para assumir novos postos?
- Sente que os funcionários necessitam de capacitação em alguma área para melhor desenvolver o trabalho? Se sim, em quais setores e que tipo de capacitação?
- A instituição oferece cursos de capacitação aos funcionários ou incentiva que os mesmos busquem fora?
- Como você avalia a qualidade dos serviços oferecidos nos demais setores e na instituição como um todo?
- Quais as principais razões para desligamentos?

Informações pessoais:

- nome;
- idade;
- profissão/função;
- estado civil;
- n° de filhos;
- tem idoso na família? Se sim, onde estão?

FUNCIONÁRIOS

Quanto ao trabalho:

- Há quanto tempo trabalha na instituição?
- Como foi seu ingresso na instituição?
- Fale sobre o processo seletivo:
- Qual é a sua formação?
- Qual sua rotina diária de trabalho?
- Quais as principais atividades desenvolvidas?
- Depois de admitido, recebeu algum tipo de treinamento ou orientação sobre a forma de realização do trabalho?
- Existe um acompanhamento ou avaliação do seu trabalho?
- Costuma participar de cursos de aperfeiçoamento, capacitações, treinamentos internos ou externos?
- Sente falta de capacitação em alguma área para melhor desenvolver seu trabalho?
- Como você avalia a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários em seu setor de atuação?

Quanto aos idosos:

- Em sua opinião, qual a maior gratificação em trabalhar com idosos?
- Em sua opinião, qual a maior dificuldade em trabalhar com idosos?
- Qual a sua opinião sobre a forma asilar de acolhimento de idosos?
- Qual a sua opinião a respeito dos usuários desta instituição?
- Qual a sua opinião a respeito da velhice na sociedade em geral?

Informações pessoais:

- nome;
- idade;
- profissão/função;
- estado civil;
- n° de filhos;
- tem idoso na família? Se sim, onde estão?

USUÁRIOS

- Há quanto tempo está na instituição?
- Por que veio morar aqui?
- O que o (a) senhor (a) faz aqui na instituição? Qual a sua rotina diária?
- Qual a sua opinião sobre a forma asilar de acolhimento de idosos?
- O que mais gosta na instituição?
- Quais os funcionários de quem mais gosta? Por quê?
- Qual sua opinião sobre o atendimento e os serviços prestados pela instituição?
- Qual sua opinião sobre a fase atual de sua vida (velhice)?

Informações pessoais:

- nome;
- idade;
- profissão;
- estado civil;
- n° de filhos.

APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar, como voluntário, em uma pesquisa. Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Em caso de recusa, você não será penalizado (a) de forma alguma.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA

Título do Projeto: As Representações Sociais sobre a Velhice e os Reflexos na Gestão de Pessoas de uma Instituição de Longa Permanência de Porto Alegre.

Professora Orientadora: Dra. Neusa Rolita Cavedon

Pesquisador Responsável: Patrícia Augusta Pospichil Chaves Locatelli

Telefone para contato: (51) 8131 0058

Comitê de Ética em Pesquisa da UFRGS: (51) 3308 3738

O objetivo deste estudo é identificar e analisar as representações sociais sobre a velhice sob a ótica dos usuários e daqueles que trabalham em uma instituição acolhedora de idosos e os reflexos dessas representações na gestão de pessoas dessa instituição. Especificamente a pesquisa buscará: descrever o contexto institucional; identificar as representações sociais dos funcionários e dos gestores sobre a velhice; identificar as representações sociais dos usuários sobre sua condição de idoso; inter cruzar as representações sociais dos três segmentos (funcionários, gestores e usuários) e identificar convergências e divergências e suas implicações no campo da gestão de pessoas.

O procedimento de coleta de dados será da seguinte forma: entrevistas em profundidade semiestruturadas, interpretação de fotos que serão mostradas aos participantes e acompanhamento do cotidiano da instituição por meio de observação simples e participante. As entrevistas e interpretações de fotos serão gravadas em áudio para posterior transcrição. Este estudo contará com a participação voluntária dos usuários e dos funcionários da Instituição Porto-Alegrense para Idosos – IPAI.

Esta pesquisa pretende contribuir com a abertura de um nicho de investigação no campo de Gestão de Pessoas, considerando tratar-se de um tema ainda não explorado pela área. Tal contribuição estender-se-á à instituição pesquisada e, possivelmente, a outras instituições do mesmo segmento, no que tange à gestão de seus recursos humanos.

GARANTIA DE ESCLARECIMENTO, DE SIGILO E DE LIBERDADE DE RECUSA

Você será esclarecido (a) sobre a pesquisa em qualquer aspecto que desejar. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper a participação em qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade ou perda de benefícios.

A pesquisadora irá tratar sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. Você não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar desse estudo. Uma cópia desse consentimento será arquivada junto a pesquisadora e outra será fornecida a você.

Patrícia Augusta Pospichil Chaves Locatelli

CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, _____, RG _____, abaixo assinado, concordo em participar do estudo **As Representações Sociais sobre a Velhice e os Reflexos na Gestão de Pessoas de uma Instituição de Longa Permanência de Porto Alegre** como sujeito. Fui devidamente informado e esclarecido pela pesquisadora Patrícia Augusta Pospichil Chaves Locatelli sobre a pesquisa e os procedimentos nela envolvidos. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade.

Porto Alegre, ____ de _____ de 201__.

Nome: _____

Assinatura do sujeito ou responsável: _____