

## A POLÍTICA DE PROTEÇÃO ÀS PESSOAS IDOSAS, VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA EM MANAUS, AM

Ana Paula de Souza Oliveira (1); Yoshiko Sasaki (2).

(1) *Doutoranda do Programa Sociedade e Cultura na Amazônia - PPGSCA da Universidade Federal do Amazonas - UFAM. E-mail: hanaoliveira\_84@yahoo.com.br*

(2) *Professora do Programa de Pós-Graduação Sociedade e Cultura na Amazônia - PPGSCA da Universidade Federal do Amazonas - UFAM. E-mail: sassakyo@uol.com.br.*

### RESUMO

O artigo analisa a política de atenção aos efeitos da violência contra a pessoa idosa, a partir das falas dos profissionais e da visão das pessoas idosas atendidas no Núcleo Integrado de Proteção e Defesa do Idoso, em Manaus, à luz dos direitos assegurados. Utilizamos como técnica, análise de conteúdo, entrevista e formulário, respectivamente documentos institucionais, profissionais e pessoa idosa atendida no Núcleo. A amostra foi composta de 08 do universo de 20 pessoas idosas e universo de 05 profissionais, totalizando 13 participantes. O Núcleo foi instituído em 2007 e assume um papel central na garantia da defesa e promoção dos direitos do idoso, uma vez que é a porta de entrada do sistema social para pessoa idosa em situação de violência. Seus resultados apontam que ainda é precária o alcance desta política pública frente à demanda, embora apontem sua relevância. No que concerne à política de atenção aos efeitos da violência, verificamos que os usuários têm uma visão positiva a respeito dos serviços oferecidos pelo Núcleo Integrado, quanto aos profissionais, mostraram a relevância e as contribuições dos serviços oferecidos. Portanto, o estudo apontou que as políticas atenção à violência são recente e surgem do reordenamento das políticas de assistência social e segurança pública e se caracterizam como uma política pública em construção.

**Palavras-chave:** pessoa idosa, política de atenção e violência.

### ABSTRACT

The article looks at the policies the effects of violence against the elder, from the speeches of professionals and the vision of elderly people served in the Integrated Center for Defense and Protection of the Elderly, in Manaus, in the light of guaranteed rights. We use as technical, content analysis, interview and form, respectively institutional documents, professionals and elderly attended at the Center. The sample consisted of 08 the universe of 20 elderly and universe of 05 professionals, totaling 13 participants. The Center was established in 2007 and plays a central role in ensuring the protection and promotion of rights of the elderly, since it is the social system gateway to elderly victims of violence. Their results show that is still precarious the scope of public policy to fulfill the demand, although pointing their relevance. With regard to the policies to the effects of violence, we found that users have a positive view about the services offered by Integrated Core, as professionals, have shown the importance and contributions of services offered. Therefore, the study found that political attention to violence are new and

arise from the reordering of social welfare policies and public safety and will qualify as a public policy in construction.

**Keywords:** elder, care policy, violence.

## 1. INTRODUÇÃO

A política de atenção às pessoas idosas se deu a partir da Constituição de 1988, ganhando visibilidade enquanto expressão da questão social. E, com relação à temática violência, essa ganha notoriedade com os organismos internacionais ligados ao setor da saúde, por volta da década de 90.

É nesse contexto que se inicia o movimento em torno da questão da pessoa idosa, tanto das organizações ligadas ao mesmo, quanto ao Poder Público. No estado do Amazonas, o marco inicial foi a I Conferência dos Direitos da Pessoa Idosa, realizada em 2006. Em nível estadual, o que havia eram algumas ações pontuais voltadas à pessoa idosa, no que a tange à saúde com serviços prestados pelos Centros de Atenção Integral à Melhor Idade - CAIMI's e na Assistência Social, os Centros de Atendimentos à Família - CAF's.

No entanto, o que se percebe é que tais iniciativas são recentes, e que vem sendo construídas a partir da participação social, com a atuação do Fórum Permanente do Idoso - FOPI (1995) e do Conselho Estadual do Idoso - CEI (1996), em decorrência do redesenho da pirâmide etária que o país vem assumido ao longo dos anos.

Além disso, cabe mencionar que, somente em 2004, foi sancionada a Política Estadual do Idoso, dez anos após a criação da Política Nacional do Idoso e o Estatuto do Idoso em 2003, portanto, são políticas recentes.

Face a essa realidade, objetivamos refletir nesse artigo a política de proteção a pessoa idosa vítima de violência em Manaus, buscando analisar o serviço prestado pelos profissionais no Núcleo Integrado de Proteção e Defesa do Idoso junto a esse segmento, bem como a visão dessas pessoas idosas acerca do serviço prestado. De modo que o artigo está estruturado primeiramente apresentando a metodologia utilizada, nos resultados contextualizamos a problemática que envolve a violência e a política de atenção à pessoa idosa, refletindo a partir das falas dos sujeitos da amostra.

## 2. METODOLOGIA

A pesquisa se constituiu como um estudo de caso de natureza quantiquantitativa, com técnicas de análise de conteúdo, formulário e entrevista, bem como de observação direta (Bardin, 2011; Chizzotti, 2001; Minayo, 2010).

A análise de conteúdo foi utilizada, principalmente para analisar o cadastro das pessoas idosas vitimizadas e o relatório dos profissionais que compunham a equipe técnica. Aplicamos o formulário com 08 pessoas idosas (04 idosos e 04 idosas), vítimas de violência financeira e psicológica que constituíam as principais demandas. A entrevista semiestrutura foi realizada junto à equipe do Núcleo Integrado de Proteção e Defesa, que prestavam serviço aos idosos, 01 Psicóloga (PSI), 02 Assistentes Sociais (AS<sub>1</sub>, AS<sub>2</sub>); 01 Advogado (ADV) e 01 Delegado (DEL). Por fim, utilizamos a técnica da observação direta, levando em consideração a linguagem corporal, as hesitações, o silêncio e o comportamento dos sujeitos na coleta de informações.

Os sujeitos da pesquisa foram pré-selecionados a partir do levantamento dos cadastros realizados em 2009, no Serviço Social, que é a porta de entrada aos demais serviços oferecidos pelo Núcleo. Trabalhamos com os casos encerrados, isto é, que já haviam sofrido intervenções por parte da equipe profissional. Do total de 300 cadastros, selecionamos 50 a partir dos seguintes critérios: endereço completo (residente na zona sul, centro-sul e oeste da cidade de Manaus); a pessoa idosa (denunciante), tipo de violência intrafamiliar (abuso financeiro e psicológico - maior demanda atendida) e intervenção da equipe profissional. Desse total, entramos em contato por telefone com 20 idosos, desse universo 13 pessoas idosas aceitaram participar da pesquisa, sendo selecionados 08 idosos.

Os idosos entrevistados tinham entre 60 a 79 anos. Buscamos trabalhar com ambos os sexos, objetivando a diversidade de informações, porque o enfoque não era o gênero, no entanto a pesquisa de campo apontou que o número de vítimas mulheres é maior do que de homens.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Plano de Ação para o Enfrentamento da Violência contra Pessoas Idosas - PAEVPI (2005) aprofunda e focaliza as diretrizes para atuação do poder público nos casos de exclusão social e de todas as formas de violência contra a pessoa idosa, assim como garante os direitos fundamentais. Tem por objetivo promover ações que levem ao cumprimento do Estatuto (Lei nº. 10741/2003, em conformidade com Plano de Madri (2002), que define três orientações: a primeira destaca as pessoas idosas e o desenvolvimento; a segunda se dirige à promoção da saúde e bem-estar na velhice e por fim, a terceira trata da criação de ambiente propício e favorável (Berzins; Malagutti, 2010).

Ressalta-se que, no Estatuto, a denúncia nos casos de violência ganha notoriedade, uma vez que a responsabilidade é de todos. O Estatuto é enfático ao expor que todo cidadão passa a ter o dever de comunicar as situações de violência contra esse segmento às autoridades competentes, ou será punido na forma da lei. Portanto é necessário que toda a sociedade entenda que “envelhecer faz parte do percurso natural da vida, constitui um processo inexorável e que não há demérito algum nisso, pelo contrário, o desfrute da longevidade é garantia de sabedoria e um privilégio de poucos” (Laghi, 2004, p. 41).

Os Núcleos de Atenção e Prevenção à Violência contra a Pessoa Idosa - surgem como deliberação da I Conferência dos Direitos da Pessoa Idosa, realizada em âmbito nacional, cujo foco foi à construção da Rede Nacional de Defesa de Direitos e Proteção da Pessoa Idosa - RENADI (2006). A iniciativa partiu da Secretaria Especial de Direitos Humanos - SEDH/PR, como estratégia para operacionalizar o Plano de Ação para o Enfrentamento da Violência contra a Pessoa Idosa (2005).

Com isso, se pretende consolidar a Rede de Proteção e Defesa dos direitos das pessoas idosas de forma articulada e com responsabilidade, sendo algumas ações já implementadas: criação de Delegacias Especializadas; criação de fóruns específicos; criação de sistema de denúncias; de Promotorias e Defensorias Públicas, e de Conselhos Municipais e Estaduais de Direitos da Pessoa Idosa; capacitação de profissionais de saúde, de direito, de assistência social, de conselheiros, das pessoas idosas, da sociedade civil organizada, e gestores de

(83) 3322.3222

contato@cieh.com.br

[www.cieh.com.br](http://www.cieh.com.br)

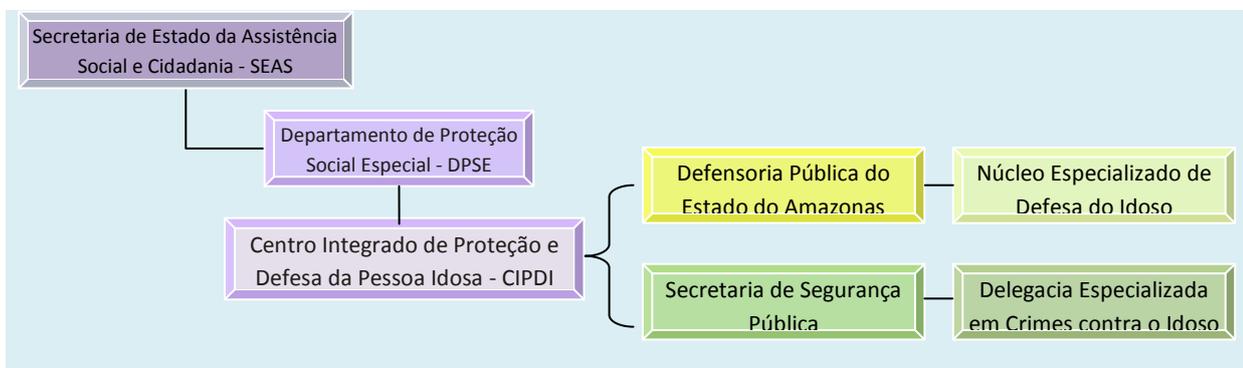
instituições de longa permanência, entre outras ações levando em consideração a corresponsabilidade.

Os Núcleos estão ligados a diversas áreas como: Assistência Social, Direitos Humanos, Justiça e Segurança Pública (Berzins; Malagutti, 2010; Minayo; Figueiredo, 2009). Tem como finalidade oferecer serviços de orientação, mediação e conciliação de conflitos à população idosa vítima de violência, à família da pessoa idosa e ao agressor. E busca oferecer à população idosa que tenha sido vítima de violência e/ou que tenha os seus direitos negados a um atendimento humanizado, assim como, ações de prevenção por meio de palestras e oficinas às pessoas idosas, familiares e comunidades com abordagem sobre direitos humanos, cidadania, violência e maus-tratos (Berzins; Malagutti, 2010).

A atenção à violência contra o idoso em Manaus caracteriza-se como recente e se configura com o novo reordenamento das políticas de Assistência Social e de Segurança Pública, na perspectiva de garantir à pessoa idosa a proteção e defesa dos seus direitos. O Núcleo Integrado de Proteção e Defesa da Pessoa Idosa foi criado em 27 de julho de 2007 e, é um serviço de referência na proteção e defesa dos direitos da pessoa idosa em Manaus.

A operacionalização da atenção aos efeitos da violência é realizada no momento em que chega a demanda, isto é, a partir do cadastro e/ou do registro da violência, denominação que sofre variação dependendo da instituição onde for dada entrada (Assistência Social, Defensoria Pública do Estado e/ou Delegacia). Trata-se de um complexo interinstitucional de atenção à pessoa idosa e os serviços estão articulados, na busca de somar esforços para fortalecer e complementar a atenção às pessoas idosas vítimas de violência.

Optamos por adotar o termo Núcleo de Proteção e Defesa da Pessoa Idosa, a partir das falas dos profissionais, uma vez que estão reunidos em um único espaço, três órgãos independentes, com autonomia própria, que atuam de forma multidisciplinar em defesa dos interesses da pessoa idosa, Secretaria de Estado da Assistência Social e Cidadania - SEAS (Atendimento psicossocial); a Defensoria Pública do Estado do Amazonas - DPEAM (Atendimento jurídico) e Secretaria de Segurança Pública do Amazonas - SSP/AM (Delegacia Especializada em Crime contra Idoso), conforme organograma da instituição em referência, abaixo:



**Figura 1.** Organograma do Núcleo Integrado de Proteção e Defesa da Pessoa Idosa.  
Fonte: Oliveira, 2010.

Observamos na pesquisa que as ações do Núcleo se limitam ao atendimento e não tem caráter de enfrentamento e de prevenção, em virtude da demanda que é crescente e da insuficiência do número de profissionais, conforme as falas dos profissionais:

O Serviço Social e a Psicologia não fazem ações de prevenção, são instituídas parcerias com as instituições, como por exemplo, Conselho Estadual do Idoso, em datas comemorativas: dia do idoso, dia do combate aos maus tratos. (AS<sub>1</sub>)

Vale ressaltar que, muitas vezes, em virtude do tempo e da demanda, a equipe profissional do Núcleo não se reúne para discutir os casos, acompanhar as intervenções, e tampouco para planejar as ações e pensar estratégias de atendimento:

Sempre que há algum questionamento, ou alguma dúvida, tanto por parte dos estagiários, ou da minha parte, ou inclusive por parte do Defensor a gente entra em contato um com outro para obter a opinião de uma outra pessoa, no sentido de saber qual seria a melhor maneira de atender aquele idoso e/ou como utilizar algum recurso da forma mais adequada possível. (ADV)

Muito raramente, em virtude do tempo, porque é uma equipe pequena para uma demanda muito grande. (AS<sub>1</sub>)

Sempre que podemos, o Serviço Social, a Psicologia se reúne com a Coordenação para repassarmos nossas dificuldades. (AS<sub>2</sub>)

Quando há necessidade, é um trabalho multidisciplinar porque você vê o Serviço Social com a Psicologia, com a Defensoria, com a Delegacia, em momento algum se trabalha individual. (PSI)

As visitas domiciliares são procedimentos realizados com a finalidade de confirmar ou não a violência sofrida, isto é, não são utilizadas como instrumento para realizar o acompanhamento sistemático na residência da pessoa idosa e tampouco para o monitoramento dos casos:

A nossa demanda é muito grande, às vezes queremos realizar algo imediato, e ao mesmo tempo está atuando em determinada situação e fica pendente outra, eu volto a dizer a nossa demanda é grande e deveria ser ampliada a questão dos recursos humanos. (As<sub>2</sub>)

Ao longo destes três anos de implantação (2007-2010), foram realizados mais de 12.000 atendimentos entre audiências, atendimentos e encaminhamentos.

Nesse sentido, o acompanhamento social é realizado, em média, entre duas a três semanas, caso a intervenção do Serviço Social, em mediar os conflitos, orientar e esclarecer acerca dos direitos prescritos no Estatuto do Idoso, tenha efeito positivo encerra-se o caso e, caso contrário, dá-se prosseguimento, orientando a pessoa idosa a registrar a ocorrência na Delegacia do Idoso. O acompanhamento psicológico ocorre concomitante com a intervenção do Serviço Social quando necessário, e é realizado na própria instituição (SEAS, 2010).

A Defensoria Pública atua na área civil, para a pessoa idosa, ao ser encaminhada, é feito um cadastro próprio para verificação da sua situação e seus interesses. O perfil delas é de pessoas hipossuficiente, isto é, que não têm condições para arcar com os custos do processo jurídico. As principais demandas são ações de: alimentos; afastamento coercitivo, cobrança e/ou de execução de títulos executivos, anulação de certidão de óbito; retificação de documento; ação de divórcio litigioso; justificção para obtenção de documentos (registro de nascimento; certidão de casamento); curatela e ação de dissolução de união estável (DPEAM, 2010).

No período de 2007 a 2009, foram realizadas 1.910 audiências, e cerca de 442 encaminhamentos para instituições diversas. Além disso, foram celebrados mais de 500 acordos que deram resolutividade ao serviço e à demanda do idoso, ou seja, foram resolvidas sem ter que acionar o Judiciário.

A Delegacia atua em parceria com o Serviço Social, Psicologia e a Defensoria, pois, dependendo do caso, a Delegacia encaminha para o atendimento psicossocial e jurídico, desta maneira atuando de forma multidisciplinar. Também há situações em que o Delegado solicita a participação do Serviço Social nas audiências para orientação social acerca da obrigação dos familiares em prover a assistência correta ao(à) genitor(a) e da divisão de tarefas no ato de cuidar em caso de dependência e/ou incapacidade da pessoa idosa.

Por parte dos usuários, a pesquisa apontou que a maioria da pessoa idosa foi bem atendida, e demonstrou confiança no trabalho desenvolvido pela equipe profissional.

Para mim teve resultado, depois da audiência o meu filho devolveu meu dinheiro. (Mulher, 65 anos);

Fomos bem atendidos, nós falamos com a psicóloga, assistente social e o Delegado. Atenderam a gente muito bem e explicaram qual era o motivo de chegar ao ponto do meu filho ir preso. (Mulher, 77 anos);

A Assistente Social me atendeu muito bem (Homem, 74 anos);

Eu fui muito bem atendido. (Homem, 77 anos);

A assistente social fez a visita domiciliar, achei bom, a partir desse dia em diante o meu filho não bebeu mais e não fez confusão. (Homem, 78 anos)

Porém, uma minoria acha que sua ida até o Núcleo foi simplesmente perda de tempo, como podemos verificar na fala de duas idosas, uma vez, que os resultados não foram satisfatórios e a situação de violência se agravou.

Eu acho que as instituições de proteção são muito paradas e o processo é lento demais. Porque se eu chego para você e digo que estou precisando de ajuda é porque estou precisando e tenho urgência. O Governo deveria investir muito mesmo (...) (Mulher, 64 anos);

Não gostei dos resultados, mas a assistente social me atendeu muito bem. (...) (Mulher, 72 anos).

No âmbito das políticas públicas da Assistência Social e da Segurança, representa um grande avanço a implantação e a implementação dos serviços do Núcleo nesses moldes, uma

vez, que se trata de um órgão interinstitucional e multidisciplinar que, mesmo apresentando, dificuldades na sua operacionalização, vem ganhando paulatinamente a adesão da sociedade.

A pesquisa demonstrou que, por se tratar de um serviço recente, precisa se adequar ao interesse de seus usuários e dos seus profissionais, uma vez que tal reordenamento é natural mediante os reflexos das transformações vivenciadas pela sociedade. Uma vez que é preciso não só caracterizar a violência, mas também monitorar, reduzir a ocorrência de riscos, seus agravos ou sua reincidência, ou seja, trabalhar na perspectiva da prevenção, conforme os preceitos legais (Estatuto do Idoso, 2003; Política Nacional do Idoso, 1994; Sistema Único de Assistência Social, 2010). Para não cairmos no paralelismo institucional, ou seja, instituições diferentes atuando da mesma forma, isoladamente e sem resolutividade em suas ações.

São muitos os desafios enumerados pelos profissionais, o que demonstra a complexidade da atenção aos efeitos da violência contra a pessoa idosa, assim como mostra a necessidade de se implementar de forma efetiva a rede socioassistencial, uma vez que Manaus não dispõe de centros-dias; casas-lares e casa de apoio em situação de violência no lar, onde a pessoa idosa deveria permanecer até a resolução do seu caso.

Dessa forma, percebemos que existe, por parte tanto de alguns profissionais quanto das pessoas idosas usuárias o reconhecimento de que é necessário que haja mudanças, assim como a visão dos êxitos e dificuldades que podem e devem ser superadas a favor e em respeito à pessoa idosa.

#### **4. CONCLUSÃO**

Com esse estudo percebemos que o Núcleo Integrado de Proteção e Defesa da Pessoa Idosa representa um avanço na atenção aos efeitos da violência, mas que sua operacionalização é um desafio, visto que em Manaus não dispõe da rede de serviços socioassistenciais voltados à pessoa idosa que contribuiriam para implementação das ações do Núcleo na proteção e defesa dos direitos das pessoas idosas.

A partir do olhar das pessoas idosas usuárias e dos profissionais que compõem a equipe profissional do Núcleo, identificamos que novas possibilidades de intervenção precisam ser pensadas, para que de fato os objetivos propostos sejam executados conforme previsto na

Política Nacional do Idoso e no Plano de Enfrentamento a Violência contra o Idoso (2005), pois só no papel não pode ficar. Conforme percebemos, o Núcleo deveria atuar em três linhas: caracterização da violência, monitoramento e prevenção, mas suas ações se limitam apenas ao atendimento dos casos de violência. Há uma iniciativa por parte da Delegacia, mas que precisa da adesão de todas as instituições envolvidas para que de fato gere impactos na sociedade.

Observamos, também, que o Núcleo centralizado em um único espaço e ainda no local de difícil acesso, com uma equipe profissional reduzida para atender à demanda de Manaus é humanamente impossível, o ideal era que os serviços fossem descentralizados por zonas da cidade. Ou seja, que fossem criadas unidades menores, nos Centros de Convivência da Família ou do Idoso, e com relação à Delegacia do Idoso deveriam ser criados núcleos nas delegacias dos bairros, principalmente, nos mais periféricos da cidade.

Apesar de saber que a pessoa idosa pode registrar a ocorrência em qualquer delegacia, chamamos atenção porque existem diferenças com relação ao acolhimento da denúncia e ao tratamento que será dispensado a pessoa idosa.

Entendemos que não basta surgirem novos serviços, uma vez que Manaus já dispõe de outras instituições voltadas a atender essa problemática, como por exemplo, o Programa de Atendimento Domiciliar ao Idoso - PADI; é necessário que a atenção à violência seja redimensionada a fim de que as novas demandas sejam absorvidas, isto é, que seja dada uma maior atenção não só a vítima, mas também às famílias que os(as) violentam, de modo que sejam criadas medidas de reabilitação para essas famílias, a fim de amenizar os conflitos existentes na dinâmica familiar e as possíveis práticas de violência contra esse segmento.

## 5. Referências

Bardin, L. *Análise de Conteúdo*. São Paulo: 70ed, 2011.

Berzins, MV; Malagutti, Organizadora. *Rompendo o silêncio: faces da violência na velhice*. São Paulo: Martinari; 2010.

Brasil. *Plano de Ação para o Enfrentamento da Violência contra a Pessoa Idosa*. Brasília, Brasília,DF: Secretaria de Direitos Humanos; 2005.

Brasil. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal; 1988.



Brasil. Lei nº 8.842, de 04 de janeiro de 1994. *Política Nacional do Idoso*. Diário Oficial da União 05 jan 1994.

Brasil. Lei nº. 10.741, de 01 de outubro de 2003. *Estatuto do Idoso*. Diário Oficial da União de 03 out 2003.

Chizzotti, A. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. 5ed. São Paulo: Cortez; 2001.

Delegacia Especializada do Idoso. *Registro diário de ocorrências*. Manaus: DEI; 2010.

Defensoria Pública do Estado do Amazonas. *Estatísticas de Atendimentos*. Manaus: DPEAM; 2010.

Laghi, A. *Estatuto do Idoso: Ampliação e alargamento dos direitos humanos na sociedade brasileira*. IN: Lemos, MT; Zabaglia, RA, Organizadora. *A Arte de envelhecer: saúde, trabalho, afetividade e Estatuto do Idoso*. Aparecida, SP: Idéias & Letras; 2004.

Minayo, MCS; Figueiredo; AEB, Organizadora. *Avaliação e monitoramento dos Centros Integrados de Atenção e Prevenção à Violência contra a Pessoa idosa e do Observatório Nacional do Idoso*. Rio de Janeiro: CLAVES/FIOCRUZ; 2009.

Minayo, MCS. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 12ed. São Paulo: Hucitec, 2010.

Secretaria de Estado de Assistência Social. *Relatório de Atividades do Centro Integrado de Proteção e Defesa da Pessoa Idosa - CIPDI*. Manaus: SEAS; 2010.

Sistema Único de Assistência Social. *NOB SUAS 2010: Aprimoramento da gestão e qualificação dos serviços socioassistenciais*. Brasília: MDS; 2010.