



FUNDAÇÃO EDSON QUEIROZ
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA – UNIFOR
VICE-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO – VRPG
Mestrado em Direito Constitucional nas Relações Privadas

DIANA MOREIRA GONDIM

**MÉTODO *SENES*: A MANIFESTAÇÃO DA DIGNIDADE
HUMANA SOB O PRISMA DA COEXISTÊNCIA PACÍFICA
NO GERENCIAMENTO DE CONFLITOS ENTRE IDOSOS EM
SITUAÇÃO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL EM
FORTALEZA-CE**

FORTALEZA
2020

DIANA MOREIRA GONDIM

MÉTODO *SENES*: A MANIFESTAÇÃO DA DIGNIDADE HUMANA SOB O PRISMA DA COEXISTÊNCIA PACÍFICA NO GERENCIAMENTO DE CONFLITOS ENTRE IDOSOS EM SITUAÇÃO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL EM FORTALEZA-CE

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Direito Constitucional nas Relações Privadas, da Universidade de Fortaleza, como requisito parcial para obtenção do título de Mestra em Direito Constitucional nas Relações Privadas.

Área de Concentração: Direito Constitucional nas Relações Privadas.

Orientadora: Profa. Dra. Lilia Maia de Moraes Sales.

**FORTALEZA
2020**

Ficha catalográfica da obra elaborada pelo autor através do programa de geração automática da Biblioteca Central da Universidade de Fortaleza

Gondim, Diana Moreira.

Método Senes: a manifestação da dignidade humana sob o prisma da coexistência pacífica no gerenciamento de conflitos entre idosos em situação de acolhimento institucional em Fortaleza-CE / Diana Moreira Gondim. - 2020

149 f. : il.

Dissertação (Mestrado Acadêmico) - Universidade de Fortaleza. Programa de Mestrado em Direito Constitucional nas Relações Privadas, Fortaleza, 2020.

Orientação: Lilia Maia de Moraes Sales.

1. Idoso. 2. ILPI. 3. Gestão de conflitos. 4. Metodologia. 5. Prescrição social. I. Sales, Lilia Maia de Moraes. II. Título.

DIANA MOREIRA GONDIM

MÉTODO *SENES*: A MANIFESTAÇÃO DA DIGNIDADE HUMANA SOB O PRISMA DA COEXISTÊNCIA PACÍFICA NO GERENCIAMENTO DE CONFLITOS ENTRE IDOSOS EM SITUAÇÃO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL EM FORTALEZA-CE

Dissertação julgada e aprovada para obtenção do título de Mestra em Direito Constitucional nas Relações Privadas, outorgado pela Universidade de Fortaleza.

Área de Concentração: Direito Constitucional nas Relações Privadas.

Linha de Pesquisa: Direito Constitucional nas Relações Jurídicas Existenciais

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Lilia Maia de Moraes Sales
(Orientadora/Universidade de Fortaleza – UNIFOR)

Profa. Dra. Clarissa Sampaio Silva
(Examinadora/Universidade de Fortaleza – UNIFOR)

Profa. Dra. Denise Almeida de Andrade
(Examinadora/Centro Universitário Christus – UNICHRISTUS)

Aprovada em: **06/11/2020**

À minha amada família, em especial aos dois tesouros mais
preciosos da minha vida: Larissa Lilah e Maria Isabella.

AGRADECIMENTOS

Sempre soube que não seria fácil, aliás, nunca foi. No entanto, não poderia ter sido mais prazerosa a sensação de vencer os obstáculos um a um. Nos dois últimos anos, aprendi, cresci e amadureci muito. Vivi experiências que me marcaram enquanto mulher, profissional, acadêmica e, principalmente, mãe. Iniciei o mestrado em meio a noites em claro, com uma bebê de cinco meses, e finalizo este prestes a “dar a luz” para mais uma luz, que, igualmente à primeira, dá propósito a toda minha existência e trajetória profissional. É por elas e para elas; para que nunca se esqueçam de que não existem barreiras para nosso crescimento e que meu maior legado sempre será o exemplo de fé, amor, força, obstinação e solidariedade.

A Deus e a Nossa Senhora, em primeiro lugar e sempre, por serem luz e esperança a cada amanhecer, proporcionando-me tantas experiências de vida, colocando em meu caminho as pessoas certas, no tempo certo, mostrando-me como Seus desígnios são perfeitos.

Aos meus avós (*in memoriam*), em especial as duas mulheres que mais marcaram minha vida: Vovó Diana e Vovó Odete, fontes de inspiração pela força, pela visão de mundo à frente de seus tempos e por me proporcionarem, a partir de excelentes experiências, ser quem sou.

Aos meus amados pais, Rômulo e Izabel. Vocês são as peças mais importantes e fundamentais da minha vida! Gratidão por serem meu cais de porto, meu princípio, meio e fim; meus mestres que tanto me ensinam. Nunca conseguirei lhes retribuir o amor e o companheirismo. Minha maior riqueza é contar com vocês.

Ao meu marido, Guilherme, fonte inesgotável de inspiração profissional e acadêmica e maior referência de retidão de caráter humano por mim já visto. Tu és o amor da minha vida e meu melhor companheiro. Gratidão pela compreensão, pelas minhas ausências e por torcer por mim com toda sua força.

Às minhas filhas, meus tesouros mais preciosos! Razão de tudo! Meus amores mais incondicionais, que me enchem de força e coragem.

Aos meus irmãos, Caroline e Rômulo Filho, pelo amor eterno e inabalável. Vocês são meus melhores amigos e maiores incentivadores; meu maior elo de amor e verdade. Destaco a presença da minha irmã, que está ao meu lado em todos os momentos.

Aos meus sogros, Fernando e Lilá, pelo respeito e amor de pais. Agradeço por torcerem por mim, por nossa família e por serem entusiastas de nossos projetos de vida. Destaco ainda a gratidão às minhas cunhadas, por serem um bálsamo em minha vida, pela irmandade, pelo amor, pela torcida e por nos presentear com nossos amados sobrinhos.

À Vera, meu anjo na terra e minha mãe de alma, que me acompanha e cuida de mim e da minha família como todo zelo e amor. Tudo o que conquisei só foi possível porque a tenho para facilitar minha vida. À Cristina, pelo cuidado e amor dedicados à nossa Lalá, assim como pela dedicação e pelo compromisso. À Ana Karla, pela pureza e por ter vindo como um presente de Deus para cuidar dos nossos tesouros.

À minha professora orientadora, Dra. Lilia Sales, por ser fonte de inspiração de liderança e profissional, além dos ensinamentos e *insights* inovadores, que mudam a rota não só do trabalho, mas da minha vida.

Aos professores e colegas do curso de Mestrado em Direito Constitucional, da Universidade de Fortaleza, por todo o aprendizado – profissional e pessoal –, pelas trocas de conhecimento e pelos momentos maravilhosos que passamos juntos.

Às professoras da banca examinadora, Dra. Clarissa Sampaio e Dra. Denise Andrade, pelos enormes contributos, pela disponibilidade e pela presteza na leitura.

Aos meus amigos da vida toda, que sempre estiveram ao meu lado, vibrando a cada mínima conquista. Gratidão especial à Rafaela Mota, pelo incentivo e por ter sido enviada por Deus para me fazer acreditar que tudo daria certo.

Aos membros do Projeto ConectivIDAD3, pelos grandes ensinamentos e pela parceria nesta jornada tão desafiadora. Aprendemos mais do que somos capazes de supor.

À direção e aos funcionários do Lar Torres de Melo, pelo acolhimento e pela presteza no decorrer de todo o projeto.

Ao responsável pela formatação, Felipe Teles, pela dedicação e pelos empenhos diurnos a este trabalho. Eu não poderia ter encontrado profissional mais adequado para esse intento.

*A teoria sem a prática vira “verbalismo”,
assim como a prática sem teoria, vira ativismo.
No entanto, quando se une a prática com a
teoria tem-se a práxis, a ação criadora e
modificadora da realidade.*

Paulo Freire

RESUMO

A vulnerabilidade natural decorrente do processo de envelhecimento fez surgir a necessidade premente de se tutelar, de modo mais específico, as demandas relacionadas à população idosa. A Constituição Federal de 1988 reconheceu o direito do idoso como sendo um direito de especial relevância no ordenamento jurídico e atribuiu à família, à sociedade e ao Estado o dever de respeito, proteção e implementação. A instrumentalização desse direito, sempre pautada na dignidade da pessoa humana, está prevista na legislação infraconstitucional, que instituiu a Política Nacional da Pessoa Idosa. O contexto de mutação estrutural da sociedade (reorganização das famílias) e do mercado de trabalho contribui para o aumento da inserção de idosos em instituições de longa permanência. O processo de institucionalização da pessoa idosa é acompanhado por estigmas e conflitos ocasionados pela inaplicabilidade e homogeneização do conjunto de direitos e garantias assegurados a essa parcela da população. Nessa perspectiva, o objetivo deste estudo é desenvolver proposta de metodologia que garanta uma gestão de conflitos adequada, de modo a atender o patamar mínimo de dignidade da pessoa idosa por meio da adequação de princípios constitucionais a ações integrativas com temáticas ligadas à gestão de conflitos e à prescrição social de atividades artísticas. A partir de uma pesquisa de fonte bibliográfica, documental e de campo, com objetivo descritivo-exploratório, de abordagem qualitativa, foi possível desenvolver o *Project Canvas*, por via de pesquisas de opinião e experiências, que formularam o protótipo do Método *Senes*, propiciando o tratamento personalizado e heterogêneo às mais diversas interfaces dos conflitos existentes na maior instituição de longa permanência para idosos de Fortaleza/CE. No período de outubro de 2018 a março de 2020, verificaram-se, inicialmente, mudanças e impactos na melhoria da qualidade de vida, influenciados por fatores biológicos, psicológicos, sociais e culturais, em idosos (grupo teste) que recorrentemente se envolviam em contendas. A diminuição considerável da abertura de reclamações sociais e médicas envolvendo esse grupo em longo prazo é o resultado esperado deste estudo.

Palavras-chave: Idoso. ILPI. Gestão de conflitos. Metodologia. Prescrição social.

ABSTRACT

The natural vulnerability resulting from the aging process gave rise to the urgent need to protect, in a more specific way, the demands related to the elderly population. The Federal Constitution of 1988 recognized the right of the elderly as a right of special relevance in the legal system and attributed to the family, society and the State the duty of respect, protection and implementation. The instrumentalization of this right, always based on the dignity of the human person, is provided for in the infra-constitutional legislation, which instituted the National Policy for the Elderly. The context of structural change in society (reorganization of families) and the labor market contributes to the increase in the insertion of the elderly in long-term institutions. The institutionalization process of the elderly person is accompanied by stigmas and conflicts caused by the inapplicability and homogenization of the set of rights and guarantees guaranteed to this part of the population. In this perspective, the objective of this study is to develop a proposal for a methodology that guarantees an adequate conflict management, in order to meet the minimum level of dignity of the elderly through the adaptation of constitutional principles to integrative actions with themes related to conflict management and to the social prescription of artistic activities. From a bibliographic, documentary and field research, with a descriptive-exploratory objective, with a qualitative approach, it was possible to develop the Project Canvas, through opinion and experience surveys, which formulated the Senes Method prototype, providing the personalized and heterogeneous treatment of the most diverse interfaces of conflicts existing in the largest long-term institution for the elderly in Fortaleza / CE. In the period from October 2018 to March 2020, changes and impacts on the improvement of quality of life were initially observed, influenced by biological, psychological, social and cultural factors, in the elderly (test group) who recurrently became involved in strife. The considerable decrease in the opening of social and medical complaints involving this group in the long term is the expected result of this study.

Keywords: Elderly. ILPI. Conflict management. Methodology. Social prescription.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Fluxograma proposto pelo Método <i>Senes</i>	110
Gráfico 1 – Motivos dos conflitos ocorridos na ILPI	89
Gráfico 2 – Motivos dos conflitos ocorridos na ILPI (grupo teste e grupo controle)	90
Gráfico 3 – Definição de conflito	93
Gráfico 4 – Capacitação para auxiliar na solução de conflitos entre idosos	94
Gráfico 5 – Imparcialidade e empatia.....	94
Gráfico 6 – Conceituação de mediação de conflitos	95
Gráfico 7 – Expectativa com a capacitação	96
Gráfico 8 – Gestor adequado para resolução de conflitos na ILPI.....	96
Gráfico 9 – Definição de conflito (pós-capacitação).....	97
Gráfico 10 – Capacitação para auxiliar na solução de conflitos entre idosos (habilitação)	98
Gráfico 11 – Imparcialidade e empatia como princípios norteadores	98
Gráfico 12 – Conceituação de mediação de conflitos (mediador).....	99
Gráfico 13 – Benefícios da capacitação para atuação profissional	100
Gráfico 14 – Gestor adequado para resolução de conflitos na ILPI (pós-capacitação).....	101

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária
AVC – Acidente Vascular Cerebral
BCP – Benefício da Prestação Continuada
BPC – Salário Mínimo Mensal
CF – Constituição Federal
CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social
CNJ – Conselho Nacional de Justiça
GDS – Escala de depressão geriátrica
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ILPIs – Instituições de Longa Permanência para Idosos
IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LAP – Lei de Alienação Parental
LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social
NCPC – Novo Código de Processo Civil
NOB – Norma de Operacional Básica
OIQE – Oficinas Individuais de Tratamento de Questões Externas
OIT – Organização Internacional do Trabalho
OMS – Organização Mundial da Saúde
ONU – Organização das Nações Unidas
PACS – Programa de Agentes Comunitários de Saúde
PNAS – Política Nacional de Assistência Social
PNS – Política Nacional de Saúde
PNSI – Política Nacional de Saúde do Idoso
PNSPI – Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa
PSF – Programa de Saúde da Família
RDC – Resolução da Diretoria Colegiada
SAP – Síndrome de Alienação Parental
SBGG – Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia
SEAS – Secretaria de Estado de Assistência Social
STE – Sala de Tratamento Especial/Emergência
SUAS – Sistema Único da Assistência Social
SUS – Sistema Único de Saúde

UNIFOR – Universidade de Fortaleza

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
1 O ENVELHECIMENTO COMO MANIFESTAÇÃO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA.....	20
1.1 Conceitos introdutórios: envelhecimento e idoso	20
1.1.1 <i>A transição do papel do idoso e a mutação das estruturas sociais</i>	25
1.2 A evolução dos direitos dos idosos na ordem constitucional brasileira.....	28
1.3 A intersecção do sistema principiológico constitucional dos idosos na ordem legal	34
1.3.1 <i>Dignidade da pessoa humana sob o prisma da coexistência pacífica</i>	36
1.3.2 <i>A colisão da coexistência pacífica com o direito à privacidade e à intimidade</i>	38
1.4 Política Nacional da Pessoa Idosa	41
1.4.1 <i>Breve histórico da sistematização da Política Nacional do Idoso no Brasil</i>	41
1.4.2 <i>Instituições de longa permanência para idosos</i>	44
2 O IDOSO INSTITUCIONALIZADO E A GESTÃO DE CONFLITOS SÊNIOR NO BRASIL.....	49
2.1 A terceirização dos cuidados, a alienação parental inversa e as diferenças intergeracionais: zona cinzenta.....	54
2.2 Teoria das relações especiais de sujeição e o paradigma da institucionalização	58
2.3 Proteção social especial de alta complexidade nas ILPIs e a relação com o acesso à justiça	60
2.4 Gestão de conflitos sênior e a previsão de tratamento adequado dos conflitos..	65
2.5 Prescrição social da arte como ponto de afiliação de conflitos entre idosos	71
2.6 A gestão de conflitos de idosos no Ceará.....	77
3 PROPOSTA DE PROJETO DE INTERVENÇÃO – MÉTODO SENES	82
3.1 O espaço de coleta de dados, o sistema de controle e gerenciamento de conflitos no Lar Torres de Melo e a delimitação dos participantes	83
3.2 Parte Informativa – Projeto ConectivIDAD3.....	85
3.2.1 <i>A capacitação de funcionários em gestão de conflitos extrajudicial envolvendo idosos institucionalizados</i>	91
3.2.2 <i>Ações integrativas e as prescrições sociais de atividades artísticas</i>	102
3.3 Parte informativa – Proposta do Método Senes	107
3.3.1 <i>O espaço de implantação, o público-alvo e o fluxograma de soluções</i>	108

<i>3.3.2 Fluxograma de soluções: especificidades</i>	110
<i>3.3.2.1 Análise e sondagem organizacional</i>	110
<i>3.3.2.2 Capacitação técnica de equipe multidisciplinar</i>	111
<i>3.3.2.3 Habilitação para a ação “Um dedo de prosa”</i>	112
<i>3.3.2.4 Ações integrativas e prescrições sociais</i>	112
<i>3.3.2.5 Conquistas afiliativas</i>	113
<i>3.3.2.6 Resoluções sustentáveis dos conflitos</i>	113
3.4 Metodologia e análise de dados	119
CONCLUSÃO	121
REFERÊNCIAS	126
APÊNDICE A – MOTIVAÇÃO DOS CONFLITOS NA ILPI	141
APÊNDICE B – MOTIVAÇÃO DOS CONFLITOS NA ILPI (GRUPO TESTE E GRUPO CONTROLE)	142
APÊNDICE C – AVALIAÇÃO DA CAPACITAÇÃO EM GESTÃO DE CONFLITOS SÊNIOR NO LAR TORRES DE MELO (PRIMEIRO ENCONTRO)	143
APÊNDICE D – AVALIAÇÃO DA CAPACITAÇÃO EM GESTÃO DE CONFLITOS SÊNIOR NO LAR TORRES DE MELO (ÚLTIMO ENCONTRO)	145
APÊNDICE E – ESCALA DE FELICIDADE GERIÁTRICA	148
ANEXO A – CARTA DE ANUÊNCIA	149

INTRODUÇÃO

Há uma estreita relação entre o processo de envelhecimento e a mutação estrutural da sociedade ocasionada por fenômenos mundiais, como a globalização e o capitalismo. O idoso, não obstante a política de proteção introduzida pela Constituição Federal de 1988 e pelo Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741, de 1º de outubro de 2003), deve ser admitido como possuidor de direitos pautados na dignidade humana. Nesse sentido, convém observar a importância de seu papel social ser suprimido paulatinamente, contribuindo, assim, para o aumento de sua inserção em instituições de longa permanência.

O processo de institucionalização da pessoa idosa é acompanhado por estigmas e conflitos ocasionados pela inaplicabilidade e homogeneização do conjunto de direitos e garantias assegurados a essa parcela da população. No Brasil, os poderes constituídos, o Estado, a sociedade e as famílias, indubitavelmente, não estavam preparados para o acelerado crescimento da população idosa e muito menos para a condução social do fato de que, a partir de então, o País passa a caminhar na direção que o coloca ao lado de países tidos como idoso.

Diversas estruturas sociais são atingidas pela rapidez com que os institutos e as informações se propagam, surgindo, assim, a preocupação quanto à tutela de valores e conceitos intransponíveis, tais como: o acesso à justiça, a coexistência social pacífica, os princípios da dignidade da pessoa humana e da fraternidade, dentre outros. As vantagens e desvantagens das mudanças ocorridas em todo o planeta variam conforme ideologias e abordagens empregadas em sua análise.

Do ponto de vista do crescimento populacional do idoso brasileiro e dos benefícios ofertados pelos avanços, em larga escala, de medicamentos e técnicas de condução de tratamento dessa população, é possível observar que censos recentes do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apontam para um crescimento ainda mais vertiginoso nos próximos anos (IBGE, 2008), reforçando a definição, a partir de critérios objetivos, do que a Organização Mundial da Saúde (OMS) considera parâmetros de “países envelhecidos”. O Brasil, desde a década de 70, situa-se na “era do envelhecimento”.

Nesse diapasão, o estudo pretende correlacionar as mudanças ocorridas na vida do idoso, no contexto social, a partir do processo de exclusão dessas pessoas da dinâmica familiar e do consequente aumento de sua inserção em instituições de longa permanência para idosos (ILPIs). Não obstante a infinidade de peculiaridades, destaca-se o elevado índice de conflitos, bem como surgimento e agravamento de doenças de origens diversas, observadas, de modo mais evidente, naqueles que se envolvem recorrentemente em contendas, chamando atenção para o modo como esses impasses estão sendo geridos intra asilos.

A carência de revisitação do conceito de dignidade da pessoa humana, sob o prisma da coexistência pacífica, concebido como meio de obtenção da igualdade, da solidariedade coletiva e da fraternidade dentro de ILPIs, torna-se latente, principalmente por se tratar de uma temática que revela um conjunto de condições psicológicas, culturais, econômicas e sociais que vão de encontro a valores inerentes à pessoa humana. Faz-se necessária a proposição de pesquisas que versem sobre os meios de minimizar os efeitos danosos ligados à letargia do ordenamento jurídico no que se refere à proteção integral do idoso em situação de acolhimento institucional, já que são muito comuns conflitos neste meio.

Ao ingressarem em uma ILPI, os idosos, transvestidos de uma série de estigmas sociais, apresentam um alto índice de problemas físicos e psíquicos decorrentes de sua interação com a família, crianças, adolescentes e, principalmente, outros conviventes, fazendo com que surjam conflitos de todas as origens (CAMARANO; PASINATO, 2004b).

Desse modo, a pesquisa se debruçou a investigar como são geridos os conflitos e quais seus reflexos na vida dos funcionários e residentes da maior ILPI do estado do Ceará, o Lar Torres de Melo. A instituição, situada em Fortaleza, possui 114 anos de existência, estatutariamente definida como associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, com caráter exclusivo de assistência social e promoção humana, a qual acolhe 230 idosos em regime de residência, divididos em alas denominadas: “Magalhães”, “Solidariedade”, “Sala de tratamento especial/emergência (STE)” e “Enfermarias femininas e masculinas”. A estrutura organizacional da ILPI contempla quatro áreas (social, saúde, nutrição e gestão administrativa), não apresentando um setor especializado na gestão conflitos.

Conflitos vivenciados em instituições de longa permanência para idosos, ao contrário do que se pensa, são muito comuns. Ao ingressar em uma ILPI, os idosos, transvestidos de uma série de estigmas sociais, apresentam um alto índice de problemas físicos e psíquicos

decorrentes de sua interação com a família, crianças, adolescentes e, principalmente, outros conviventes, fazendo com que surjam conflitos de todas as origens. Sabe-se que independente da situação de dependência em que se encontre no momento do surgimento de qualquer conflito, a pessoa idosa precisará ser tratado de modo adequado e peculiar, em respeito à sua condição e ao plexo constitucional no qual estão envolvidos.

A justificativa da pesquisa reside no propósito de apresentar ferramenta de pacificação social inexistente no contexto das ILPIs do estado do Ceará, a partir da contribuição fornecida pelas vivências, dados, resultados e pesquisas de opinião, por meio de perguntas abertas, desenvolvidas pela ação de impacto do Projeto ConectivIDAD3, executada pela equipe de pós-graduação em mediação e gestão de conflitos da Universidade de Fortaleza (UNIFOR), da qual a pesquisadora faz parte, devolvendo à sociedade, ao corpo integrante de instituições de longa permanência para idosos, aos operadores do Direito e aos gestores dos meios adequados de solução de conflitos, uma proposta de metodologia adequada aos conflitos de natureza sênior.

O Projeto ConectivIDAD3 buscou apresentar soluções inovadoras visando a verificar as mudanças e os impactos diante do elevado índice de conflitos intra asilos apresentados pela direção do Lar Torres de Melo. Para tanto, a equipe do referido projeto ficou responsável pela promoção e capacitação do corpo técnico da instituição, estabelecidas por meio de parcerias realizadas com câmaras privadas de mediação e profissionais habilitados, bem como pelo gerenciamento e roteirização de festivais e atividades semanais, em conjunto com corpo técnico da ILPI.

Trabalhar as habilidades dos idosos de acordo com as debilidades físicas e psíquicas, por intermédio de técnicas de gestão de conflitos e da prescrição social de atividades artísticas, foi o meio utilizado para influenciar positivamente a prevenção e melhoria de conflitos ocorridos na instituição. Ressalta-se que a prescrição social de atividades artísticas, cumulada com técnicas de gestão de conflitos, compreende uma experiência inovadora e que vem trazendo resultados positivos no Reino Unido, Inglaterra, Estados Unidos e Canadá.

A prescrição social é considerada uma estratégia não convencional, pautada por uma abordagem holística, que visa ao bem-estar de pessoas que necessitam de cuidados primários (físicos) e que se envolvam corriqueiramente em conflitos (psíquico). Essa prescrição está associada a uma combinação personalizada de atividades artísticas e de gerenciamento de

conflitos e emoções, especificamente escolhidas para se adequarem ao seu estilo de vida, interesses, necessidades especiais e debilidades, de modo a complementar quaisquer prescrições farmacêuticas.

As vertentes abordadas por essa ideia permeiam fatores como: saúde física, bem-estar psicológico, isolamento social percebido, envolvimento recorrente em conflitos, fatores financeiros e, conseqüentemente, a observação ao atendimento mínimo à sua dignidade constitucionalmente defendida. Tratar o “idoso inteiro” importa tocar em aspectos das circunstâncias físicas, psicológicas, relacionais, fiscais e sociais. Atividades como a dança, o canto, o teatro, listas de músicas personalizadas, jardinagem, culinárias, visitas a museus, passeios a pontos turísticos e a interação intergeracional são elementos que funcionam como verdadeiro ponto de conexão com a vida social saudável.

Da experiência advinda das atividades e resultados ofertados pelo Projeto ConectivIDAD3 inaugurou-se o início de um protótipo metodológico que se apresentara como apto a solucionar de modo efetivo e abrangente a problemática do gerenciamento inadequado de conflitos seniores com todas suas facetas, dentro de uma perspectiva de coabitação pacífica, dentro do Lar Torres de Melo. A esse movimento metodológico deu-se o nome de “Método *Senes*”, terminologia que significa “método para o idoso” em latim, sendo idealizado para ser ferramenta de gerenciamento adequado de conflitos entre idosos em situação de acolhimento institucional.

Nesse sentido, a equipe multidisciplinar, integrada por funcionários do quadro interno da ILPI, listou 20 idosos, dividindo-os em dois grupos, sendo 10 no grupo teste e 10 no grupo controle, selecionados por meio de critérios, tais como: alto índice de envolvimento em conflitos, aspectos relacionados à saúde e ala institucional que residem. Este procedimento foi realizado visando ao levantamento de suas percepções a respeito dos conflitos intra-institucionais após a submissão do grupo teste a ações integrativas semanais (de outubro de 2018 a janeiro de 2020) e à prescrição social de atividades artísticas (de setembro a março de 2020), nas quais se trabalhou o gerenciamento de emoções com base em técnicas de gestão de conflitos, a fim de parametrizar, a partir de pesquisas de opinião, como tais atividades influenciavam seus comportamentos e tomadas de decisões.

Pelos efeitos ocasionados pela pandemia da Covid-19, algumas atividades e resultados a serem colhidos restaram inviabilizados pela suspensão por tempo indeterminado das

visitas no Lar, por orientação do Ministério da Saúde e da Prefeitura de Fortaleza, visando à segurança dos idosos que fazem parte do grupo de risco do novo Coronavírus. Na impossibilidade de se trabalhar de modo pleno todos os dados e resultados colhidos a partir das vivências, estabeleceu-se que a pesquisa trataria da geração de uma proposta de metodologia a ser aprofundada e implementada como método em ILPIS mais à frente.

Ante a importância da temática, o objetivo geral deste trabalho é desenvolver uma proposta de metodologia capaz de garantir uma gestão de conflitos adequada, de modo a atender a dignidade da pessoa humana por meio da adequação de princípios constitucionais à realidade do idoso institucionalizado, transformando, positivamente, a situação de vulnerabilidade ocasionada pelos efeitos do tempo, das mudanças sociais e de conduções inadequadas de conflitos.

Nesse sentido, de modo específico, objetiva-se propor uma nova metodologia de gestão de conflitos, a partir da prescrição social da arte e de atividades integrativas, bem como identificar as origens e o modo de gestão extrajudicial de conflitos ocorridos no Lar Torres de Melo, apontando as fontes e os níveis em que se apresentam neste ambiente, analisando como os conflitos entre idosos, gerenciados por terceiros sem habilidades técnicas, transformam-se em um terreno difícil e traumático, o qual inviabiliza o consenso. Por fim, pretende-se também apontar os métodos consensuais de solução que mais se adequam às relações continuadas envolvendo idosos em ILPIs.

Buscar-se-á, desse modo, desenvolver um estudo com o escopo de aprimorar os conhecimentos acerca da metodologia de gestão sênior de conflitos que mais se adequem à realidade de idosos institucionalizados e a possível aplicação do mecanismo de “prescrição social” da arte como ferramenta ideal para a plena concretização da pacificação social neste cenário.

O trabalho parte da busca pela resposta da seguinte indagação: Em que medida o Método *Senes* garante o atendimento aos princípios constitucionais democráticos na resolução de litígios da pessoa idosa, em instituições de longa permanência? Nesse sentido, empreendem-se esforços na busca por parametrizar a garantia de que a utilização do Método *Senes* nestes espaços asseguram o respeito e a efetivação de um patamar mínimo de dignidade humana conferido aos idosos.

No desiderato de alcançar tal resposta, a pesquisa se estruturou em três seções, as quais servem de caminho para melhor compreensão do sistema protecional do idoso, apontando alternativas que sejam menos gravosas à falta de concretização dos princípios constitucionais e de acesso à coexistência saudável e pacífica.

A primeira seção trata dos aspectos constitucionais e legais que envolvem: o processo de envelhecimento e sua manifestação em atendimento à dignidade da pessoa humana; a evolução do sistema jurídico-constitucional brasileiro, no tocante aos direitos dos idosos; a principiologia que norteia o conjunto de suas relações fundamentadas na coexistência pacífica defendida pela Política Nacional da Pessoa Idosa, que visa a destacar como estas diretrizes norteiam as realidades das ILPIs no Brasil.

Na segunda seção, aborda-se o idoso institucionalizado e a gestão de conflitos com foco no atendimento às suas demandas, propiciando ao leitor uma construção que o possibilite correlacionar, via analogia, o paradigma da institucionalização de idosos com a teoria das relações especiais de sujeição e com o instituto da alienação parental inversa. Esta seção traz também a conotação histórica de como se inicia o processo de exclusão social e familiar desta população e de como esta realidade reduz a possibilidade de efetivação de seus direitos e da política pública de tratamento adequado de conflitos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) dentro de instituições de longa permanência no Brasil, possibilitando a compreensão de como esta política se manifesta no estado do Ceará.

A terceira seção se destina a apresentar os resultados da ação de impacto do Projeto ConectivIDAD3, desde a transferência de conhecimento de gestão de conflitos aos idosos e funcionários do Lar Torres de Melo até o momento da criação da proposta da metodologia *Senes*, na qual se aborda o passo a passo das características, consequências e modo mais adequado para se evitar a gama de prejuízos ocasionados por uma condução ineficiente de procedimentos que envolve a gestão sênior de conflitos.

Sem pretender esgotar o tema ou o objeto do projeto de intervenção, o que não deve ocorrer em nome do próprio avanço das ciências sociais, espera-se que esta pesquisa contribua para uma construção pautada na melhoria e efetivação dos direitos conferidos à pessoa idosa no tocante aos tratamentos de seus conflitos e de todos os reflexos psíquico-sociais, benéficos e danosos, existentes nas realidades das ILPIs do País.

1 O ENVELHECIMENTO COMO MANIFESTAÇÃO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

Diversas resoluções e diplomas legislativos já abordavam, de modo desconectado, um viés protecionista da figura do idoso, mas, com o advento da Constituição de 1988, foi possível verificar esses direitos mais próximos da concretização. Isto se deu a partir do reconhecimento da vulnerabilidade natural ocasionada pelo processo de envelhecimento, trazendo o anseio de garantir o respeito à dignidade humana como traço comum junto à legislação então vigente.

Esta seção tratará, inicialmente, das bases axiológicas do conceito de idoso e do processo de envelhecimento para, em seguida, abordar como se dá a conexão da evolução histórica do sistema jurídico-constitucional com as consequências nas estruturas sociais advindas do processo de inversão da pirâmide etária brasileira.

Desse modo, o recorte epistemológico da pesquisa analisa uma série de fatores que estão intrinsecamente ligados à seara protecional dos idosos, partindo do exame de mudanças globais e passando por aspectos demográficos populacionais e seus impactos na política de estado brasileiro, até os reflexos da falência de suporte da capacidade familiar para cuidar do idoso na sociedade contemporânea, como se verá mais adiante, na segunda seção deste trabalho.

Torna-se manifesto, sobretudo, antes de entrar em qualquer análise a respeito da efetividade desse sistema formado por direitos e princípios pós-Constituição Federal de 1988, saber quais fatores condicionantes são levados em conta na hora de conceituar o idoso, a velhice e o envelhecimento com toda sua carga valorativa, para, só então, compreender quem é o idoso brasileiro e qual posição ocupa na sociedade atualmente.

1.1 Conceitos introdutórios: envelhecimento e idoso

A globalização, o capitalismo e a revolução industrial, em seus aspectos valorativos, trazem consigo uma ideia básica em comum: a relevância da produtividade humana e o destaque da priorização da celeridade e agilidade de produção. Tendo o idoso como cerne desta pesquisa, é importante que se faça uma reflexão acerca das consequências dessa combinação em tempos

onde o direito não é capaz de prever, nem de acompanhar os progressos científicos e tecnológicos advindos desses processos na vida desta população.

A carga valorativa em torno da conceituação do idoso carrega muitos fatores subjetivos, dos quais não podem se extrair critérios pré-estabelecidos, por não serem capazes de observar as peculiaridades a partir de perfis biopsicológicos de cada pessoa. A homogeneização do idoso, aliás, é ponto de partida para o estudo proposto por este trabalho, o qual caminha no sentido de abordar o idoso em sua completude e dentro de suas particularidades, dando-o a singularidade inerente a todas as pessoas humanas.

Delimitar o idoso é tratar de complexidades biológicas, psicológicas e sociais, vez que diferentes aspectos que envolvem a vida do ser humano podem influenciar diretamente seu envelhecimento. No entanto, este juízo de valor não é o mais adequado para discernir aqueles que necessitam de proteção por via do direito, uma vez que a condição de idoso depende de aspectos que merecem análise no caso concreto (BARLETTA, 2010). Desse mesmo modo, assegurando a heterogeneização que deve existir em suas classificações, Goulart (2007, p. 42) assegura:

Conforme a gerontologia, ciência que estuda os idosos e o envelhecer, o envelhecimento está associado a três grupos de idosos, sendo a mesma categoria que a Organização das Nações Unidas (ONU) apresenta: pré-idosos (55 a 64 anos), os idosos jovens ou “velhos jovens” (65 a 79 anos), idosos avançados ou “velhos velhos” (70 a 80 anos) e os “velhos mais velhos” (85 anos ou mais); a partir desses dados, as pessoas podem esperar atingir uma idade mais avançada do que seus pais e avós.

Para Jordão Netto (1997, p. 33-34), pensar o envelhecimento sob o prisma aprofundado da gerontologia, sendo esta concebida como ramo da ciência que estuda este processo sob vários enfoques (biopsicológicos, ambientais e culturais), é pensar em um “[...] processo natural, orgânico, dinâmico, progressivo e irreversível que se instala no indivíduo desde o nascimento e o acompanha por toda a vida”. Percebe-se que, para esta ciência, vários são os fatores que se relacionam ao processo de envelhecimento, sendo estes capazes de influenciar diretamente a constituição dos indivíduos e de determinar patologias e conflitos.

Nesse sentido, Camarano e Pasinato (2004a, p. 4) aduzem que, ao conceituar o idoso, independente de seu *habitat*, é preciso entender que se busca uma classificação que aborda além de critérios cronológico em que são apresentadas três limitações:

A primeira é heterogeneidade entre indivíduos no espaço, entre grupos sociais, raça/cor e no tempo. A segunda é associada à suposição de que características

biológicas existem de forma independente de características culturais e a terceira à finalidade social do conceito de idoso.

Seguindo as lições de Silva (2008), poder-se-ia enquadrar o envelhecimento como uma manifestação da dignidade da pessoa humana que, por suas infinitas peculiaridades, apresenta-se num prisma multidimensional, acobertado por garantias individuais, sociais, coletivas, difusas e universais, as quais envolvem inclusive o direito à paz, perpassando, assim, por todas as dimensões do direito. Tal premissa suscita transversalidade e apontamentos tão profundos que fazem com que a pesquisa se debruce em apenas uma de suas infinitas vertentes: a gestão de conflitos entre idosos em situação de acolhimento institucional e seus desdobramentos na era da “coisificação” (PERLINGIERI, 2008).

Moraes (2003, p. 117) leciona que “[...] se a humanidade das pessoas reside no fato de serem elas racionais, dotadas de livre arbítrio, a contrassenso, seria desumano, leia-se: contrariaria à dignidade da pessoa humana, tudo o que reduzir a pessoa à objetivização”. Nesse diapasão, Dworkin (1998), reportando-se à doutrina kantiana, relembra que o ser humano não poderá ser considerado como objeto ou mesmo mero instrumento para atender interesses alheios a si.

Sarlet (2009), ao citar os ensinamentos de Durig, afirma ser a dignidade da pessoa humana o fator que capacita os indivíduos, apoiados em suas vivências e decisões, a se autodeterminar e dirigir suas condutas, formatando o meio em que vive, reforça a ideia de que a dignidade possui uma dupla dimensão, sendo uma de autonomia da pessoa humana e a outra de necessidade de sua proteção.

Trazendo estes fundamentos de dignidade para seara do idoso, Flórez-Valdés (1990, p. 8, tradução nossa) afirma que “A dignidade situa o ser humano no epicentro de todo o ordenamento jurídico”. O fato de envelhecer traz consigo a geração de inúmeras experiências, assim como valores e crenças inerentes a cada pessoa humana, os quais merecem ser compreendidos como uma de suas manifestações, a fim de impelir que problemas de ordem sociais e psicológicas possam acelerar o processo de deteriorativo associado ao envelhecimento (ALMEIDA; CUNHA, 2003).

Neri (2007) aduz que o envelhecimento não tem como fator preponderante a longevidade, ao contrário, esta o compreende como um processo natural de passagem do tempo de vida no qual ocorrem mudanças biopsicossociais em que se faz necessário levar em conta a singularidade de cada indivíduo, fatores internos de existência, estilo de

vida, o ambiente em que vive, e condições de saúde. Diz-se, assim, que o processo de envelhecimento pode ser, a princípio, biológico, social, psicológico e até cultural.

Envelhece-se biologicamente quando é possível observar uma série de mudanças orgânicas e na estrutura física, com possibilidades de disfunções fisiológicas. Já o envelhecimento social, cuida-se de alterações e perdas de papéis na sociedade e mercado de trabalho (NERI, 2007). E, por fim, o envelhecimento psicológico, situação em que é possível observar alterações nas atividades intelectuais, motivacionais, comportamentais e emocionais. No mesmo sentido, Santos (2010, p. 1036) dispõe que:

O processo de envelhecimento provoca no organismo modificações biológicas, psicológicas e sociais; porém, como já referido, é na velhice que este processo aparece de forma mais evidente. As modificações biológicas são as morfológicas, reveladas por aparecimento de rugas, cabelos brancos e outras; as fisiológicas, relacionadas às alterações das funções orgânicas; as bioquímicas, que estão diretamente ligadas às transformações das reações químicas que se processam no organismo. As modificações psicológicas ocorrem quando, ao envelhecer, o ser humano precisa adaptar-se a cada situação nova do seu cotidiano. Já as modificações sociais são verificadas quando as relações sociais tornam-se alteradas em função da diminuição da produtividade e, principalmente, do poder físico e econômico, sendo a alteração social mais evidente em países de economia capitalista.

Desde 1982, na primeira assembleia mundial das Nações Unidas sobre o processo de envelhecimento da população, a OMS vem definindo o idoso pelo critério etário, no qual, via de regra, é toda aquela pessoa com idade igual ou superior a 60 anos, podendo sofrer variação conforme o grau de desenvolvimento de cada país, na qual passa a ser de 65 anos a idade seu enquadramento para países desenvolvidos, seguindo a Resolução n. 39/125 da ONU (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2003).

No Brasil, igualmente, o que define o idoso é o critério etário/cronológico. Sendo assim, é considerada idosa qualquer pessoa com idade igual ou superior a 60 anos. Não obstante as críticas de que o critério cronológico enquadra pessoas que precisam de tratamento e proteção diversificadas no mesmo grupo de pessoas que dispensam tal atenção, este é o mais adequado ante a inviabilidade de análise individual das condições biológicas, psicológicas e sociais de cada indivíduo. Reforçando, Bobbio (*apud* BRAGA, 2011, p. 3) aduz que:

O cronológico define como idoso a pessoa que tem mais idade do que um certo limite preestabelecido. Por se tratar de um critério objetivo, de fácil verificação concreta, geralmente é adotado pelas legislações, como, por exemplo, a que trata da aposentadoria por idade. Pelo critério psicobiológico deve-se buscar uma avaliação individualizada da pessoa, ou seja, seu condicionamento psicológico e fisiológico, logo, importante não é a sua faixa etária, mas sim as condições físicas em que está o seu organismo e as condições psíquicas de sua mente.

Inúmeras são as divergências quanto à exata idade daquelas pessoas assistidas por estas proteções especiais. Observação esta que se extrai dos vários comandos legais e constitucionais em que o limite de idade varia de situação para situação. O Código Penal, por exemplo, traz a idade de 70 anos para que o idoso seja albergado pelos benefícios desta lei. No Estatuto do Idoso, é considerado idoso todo indivíduo com idade igual ou superior a 60 anos, diferentemente do que estabelece a Lei da Política Nacional da Pessoa Idosa – Lei n. 8.842, de 4 de janeiro de 1994 –, que define como pessoa idosa os indivíduos com idade superior a 60 anos.

Na Constituição Federal de 1988, muito embora seja possível observar a promoção da proteção à população idosa em diversos dispositivos, não é possível identificar a preocupação em delimitar de modo preciso quem seria o idoso protegido pelo plexo constitucional. Por uma rápida leitura a diversos artigos, é possível perceber que o constituinte originário se preocupou mais com as especificidades de cada caso do que com a conceituação de pessoa idosa e, talvez o tenha feito até de modo proposital, a exemplo de traçar a idade de 70 anos para o voto facultativo e aposentadoria compulsória e mais 65 anos para a gratuidade do transporte público.

O Estatuto do Idoso, em seu art. 1º, conceitua o idoso, nos mesmos moldes da OMS, como sendo “[...] qualquer pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos” (BRASIL, 2003, *online*), encerrando boa parte das lacunas e omissões conceituais ocasionadas pela Política Nacional do Idoso. Todavia, ainda resta uma última dúvida no trato desta delimitação, situação esta que ocorre quando a legislação infraconstitucional assevera que tais direitos só são assegurados para efeitos da lei a partir da obtenção de mais de 60 anos de idade, deixando inconcluso o fato de que pessoas que possuem exatamente 60 anos de idade são ou não idosas.

O envelhecimento, como processo natural, marca a vida do homem pelas mudanças biopsíquicas e sociais que o acometem. Para o presente estudo, o que se extrai deste emaranhado de divergências é a conclusão de que o idoso compreende qualquer pessoa humana com idade igual ou superior a 60 anos, detentora de direitos e deveres que levam em consideração seu perfil heterogêneo (conjunto de necessidades, valores e vivências). No momento em que o constituinte estendeu aos idosos o alcance dos direitos fundamentais, ele fez menção a garantias no sentido de assegurar um envelhecimento saudável.

1.1.1 A transição do papel do idoso e a mutação das estruturas sociais

Após breve explanação acerca do processo de envelhecimento e da construção do sistema protecional que conceitua o idoso no Brasil, a pesquisa se debruça na análise do aumento da visibilidade do idoso pela inversão ocorrida na pirâmide etária da população e seus desdobramentos sociais. Importa relatar a transição de seu papel dentro do contexto das mudanças que mexeram com todas as estruturas da sociedade, abordando os efeitos do enaltecimento da liderança até o processo de exclusão social do idoso.

Sobre a transição do papel do idoso, basta imaginar que estes, desde a sociedade romana, possuíam uma posição de destaque, haja vista a histórica concessão pelo direito romano de autoridade de pater famílias, nas quais os velhos cidadãos decidiam, inclusive, se membros da família viviam ou morriam. Na fase da república romana, destacavam-se as reservas para anciões de cargos do senado e uma incessante luta, por parte de grandes pensadores, no sentido de enaltecer os aspectos positivos da velhice na crença de que os anciões mereciam destaque por serem possuidores de privilégios sobrenaturais (CORRÊA; GOULART, 2014). Diferente do que ocorre na atualidade, o avançar da idade torna a velhice, socialmente falando, “[...] desprovida de força, incapaz de prazer, solitária e repleta de amargura” (NOVAES, 1997, p. 31).

Nas lições de Santos (2001), o idoso de outrora possuía um papel tão importante na sociedade que Confúcio acreditava que o homem com mais idade não era apenas a base da família, mas de todo o sistema social, no qual todos deviam obediência, coadunando com a ideia de velhice posta num patamar “supremo”, conforme enxergava o filósofo Lao-Tsé. Contudo, com o passar dos tempos e com a máxima valorização da produtividade advinda de processos globais, as restrições biopsicológicas do avançar natural da idade começam a limitar sua presença no mercado, pela comparação da mesma atividade praticada por pessoas mais jovens ou por máquinas. Nesse sentido, Pitanga (2006, p. 71) aduz que:

A sociedade contemporânea de consumo tem a tendência de pensar que o envelhecimento é associado a perdas, tais como: o declínio das funções biológicas e cognitivas; a diminuição da resistência e da força física para a realização de atividades; a perda das insígnias e dos emblemas de beleza padronizados pelos moldes atuais – corpo jovem, esbelto; a perda da vitalidade e da firmeza, do equilíbrio e do vigor; a perda do *status* social e do prestígio devido ao afastamento do mercado de trabalho, perda da posição economicamente ativa decorrente à aposentadoria; perdas dos entes queridos, de colegas, dos contatos mais próximos e diário com os filhos e da rapidez para executar tarefas, entre outros.

Diversos fatores colaboravam para impossibilidade de fragmentação do curso da vida em etapas determinadas, sendo o processo de modernização considerado o grande responsável por possibilitar a compreensão do panorama da vida por seus ciclos diferenciados em etapas de igual relevância. Conforme Silva (2008, p. 156), “[...] até o início do século XIX fatores demográficos, sociais e culturais combinavam-se de tal modo que as sociedades pré-industriais não procediam à separação nítida ou a especializações funcionais para cada idade”.

A compreensão de que a revolução industrial, os ideais capitalistas e os efeitos do processo de globalização constituem-se em pontos nodais das mutações sofridas pela figura do idoso na sociedade. Tal concepção é fundamental para o aprofundamento deste estudo, já que, a partir desse contexto, foi possível observar o início da mudança de postura em relação à importância dada ao seu papel social, no qual, em momentos anteriores, era tido como centro de decisões e de lideranças, onde o que prevalecia, onde o que prevalecia era a vasta experiência de vida e a ideia de respeito. Corrêa e Goulart (2016, *online*) afirmam que:

Com o progresso da ciência e às vacinações sistemáticas, saneamento básico e principalmente aos avanços da medicina, as pessoas estão vivendo mais e com uma melhora na qualidade de vida. Em países em desenvolvimento, a parcela que mais cresce é a idosa, indicando uma alteração significativa da pirâmide populacional. Ao se falar sobre a redução da mortalidade há diversos fatores envolvidos, porém o desenvolvimento tecnológico geralmente é apontado como preponderante, pois consegue efetivar planos relacionados à manutenção da qualidade de vida e colabora para diminuir o impacto das diferenças socioeconômicas.

Os avanços científicos, tecnológicos, o vasto número de informações simultâneas e a tempo real, a industrialização, a urbanização, a expansão das empresas transnacionais, a migração dos povos, o terrorismo, os sistemas de poder, a larga produção, enfim, a revolução técnico-científica-informacional, são os grandes responsáveis pelo agravamento das desigualdades sociais e imposição de imperativos de agilidade e velocidade na produção em massa, acentuando, assim, o processo de diminuição da importância social do idoso na proporção em que se observa esse progresso (NASCIMENTO JUNIOR; RUSSO, 2016).

Destacando a figura da pessoa idosa do contexto das profundas mudanças sociais, há de se considerar que fatores demográficos, sociais e biopsicológicos e as mudanças nas quais passam a constituição da família e seus novos arranjos, aliados à maior participação feminina no mercado de trabalho – que retira do lar a pessoa que até então era avocada para estes cuidados –, reduzem a perspectiva de envelhecer em ambiente familiar e podem constituir fatores que levam idosos a residirem em ILPIs, agravados pela inversão na pirâmide etária.

Tratando-se de números, destaca-se o ano de 2019, no qual o censo do IBGE apontava que a população idosa, com idade igual ou superior a 60 anos, chegou a 29 milhões. A expectativa é de que até o ano de 2032 haja uma população com 33 milhões de idosos no Brasil. Nesse sentido, admite-se uma previsão de que até o ano de 2060 haja um aumento de 160%, passando a 74 milhões de idosos (SOCIEDADE BRASILEIRA DE GERIATRIA E GERONTOLOGIA, 2019).

Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), em meados do século XX, o Brasil era categorizado como um “país jovem”. Atualmente, com a redução das taxas de fecundidade e o aumento da expectativa de vida, o País caminha para uma realidade inversa à do século passado, passando a se preocupar com a redução do número de crianças (apenas reposição populacional) e repensando no *boom* de idosos. Os *baby boomers* envelheceram, transformando-se em *elderly boomers* (CAMARANO, 2014).

Considerando que, para a Organização Mundial da Saúde, um país recebe características de “envelhecido” a partir do momento em que sua população idosa, com 65 anos de idade ou mais, ultrapassa o número de 14% de seus habitantes, é possível concluir que, até o ano de 2025, o Brasil será o sexto país com maior índice de envelhecimento progressivo do mundo e que, até o ano de 2032, será conhecido como um dos países com mais idosos no mundo (SOCIEDADE BRASILEIRA DE GERIATRIA E GERONTOLOGIA, 2019).

Mendes *et al.* (2005, p. 424) afirmam que “O modelo capitalista fez com que a velhice passasse a ocupar um lugar marginalizado na existência humana [...], não tendo mais a possibilidade de produção de riqueza, a velhice perderia seu valor simbólico”. Se antes o envelhecimento era ligado à liderança, experiência e sabedoria, nos dias atuais se observa a total subversão desses valores, dando lugar ao alto índice de abandono de idosos; exclusão nas decisões e na vida da família e da sociedade; falta da publicização de políticas de tratamento adequado ao idoso; propagação de uma imagem de fragilidade e dependência; desconsideração das vivências e das experiências (SANTOS, 2001).

Nesse sentido, Beauvoir (1990, p. 265) explica que “[...] é a classe dominante que impõe às pessoas idosas seu estatuto; mas o conjunto da população ativa se faz cúmplice dela”. Desse modo, faz-se necessário enfrentar e trabalhar os reflexos dessa nova realidade nociva a essa camada que passa da indispensabilidade, para total exclusão.

Segundo Oliveira (2002, p. 46), “[...] um aspecto marcante é o da ansiedade e impaciência características da sociedade atual”. Nessa perspectiva, Justo, Rozendo e Correa (2010, p. 26) entendem que:

Os idosos não querem nem podem acompanhar a aceleração exacerbada do tempo na atualidade. Neste sentido, representam um poderoso freio para as pretensões da sociedade do consumo ou do mundo de produção *toyotista*. Apesar de toda a sedução do mercado que se pode observar nos idosos, sobretudo naqueles de mais idade, subsiste uma certa precaução com o endividamento e uma certa resistência ao consumo. Ainda vivem a lógica da poupança, da acumulação, da redução de gastos que traduz mais profundamente uma experiência do tempo e do espaço diferente da que está sendo disseminada.

A velhice, se percebida como qualquer outra etapa da vida, não passa de mais uma fase em deve haver a interação de fatos e acontecimentos individuais e os que fogem da seara individual (mecanismos universais), e, são justamente estes acontecimentos que alocam a importância dos grupos na sociedade, dando a exata percepção do que vem mudando no decorrer da história. É a partir de documentos que se percebe o modo como as sociedades tradicionais enxergavam os numerosos papéis dos idosos, que de tão fundamentais poderiam levar sucumbência caso viesse a desaparecer, servindo como fonte de conhecimento e depositário da tradição (CONCONE, 2005).

É forçosa a compreensão de que o aumento da expectativa de vida dos idosos é uma conquista social que importa a readaptação de todas as estruturas. O processo de envelhecimento precisa ser aceito e condições para isto precisam ser atendidas, visando a oportunizar a manutenção das capacidades biopsíquicas dessa população (PASCHOAL; SALLES; FRANCO, 2006). É indubitável que o grau de atendimento à dignidade do idoso será responsável por parametrizar e garantir a satisfação e a qualidade de vida na velhice.

Seja qual for à ótica em que se aborde o patamar mínimo de garantias do idoso, não se pode olvidar que estar a se tratar de direitos intransponíveis, nos quais não dispensam tratamento equânime, igualitário, de combate qualquer modo de discriminação e falta de autonomia, além da busca constante para trazer a pessoa idosa ao centro do debate e participação democrática, social e familiar, na maior medida possível.

1.2 A evolução dos direitos dos idosos na ordem constitucional brasileira

O envelhecimento da população brasileira é uma realidade que demanda reflexões profundas. Tratar da velhice em um cenário globalizado implica voltar as atenções para o

crescimento imprevisível e desordenado do processo de inversão da pirâmide etária. Combinado a esta realidade, observava-se a ideia de incompletude da legislação cível em paralelo com as mudanças operadas pelo capitalismo, motivando, no constituinte e no legislador ordinário, a necessidade de preenchimento de lacunas por meio de mecanismos de proteção que se materializam por normas de conteúdos indeterminados, visando a abarcar o maior e mais longínquo número de situações possíveis, de modo a garantir, numa lógica solidarista e personalista, a ideia de alteridade.

Antes de adentrar na temática, esclarece-se que não pretende com este estudo, rechaçar, a importância das conquistas legislativas alcançadas, ao contrário, busca-se expor estas construções a fim de que, pelo menos em relação à proposição deste trabalho, haja o resgate de garantias que são conferidas aos idosos nestes diplomas, buscando compreender as dificuldades de efetivação e dando solução a parcela do problema proposto.

O direito do idoso é um direito humano fundamental, portanto, trata-se de uma manifestação da dignidade humana dessa parcela populacional, bem como é norteado por diversos tratados e convenções relativos aos direitos humanos dos quais o Brasil reconhece e é signatário. A Declaração Americana dos Direitos e Deveres do Homem, a Carta Internacional Americana de Garantias Sociais e as Convenções da OIT podem ser citadas como documentos que reforçam a importância de tutela específica desses direitos.

Para Alonso (2005), há algumas décadas é possível observar o desenho progressivo de documentos de organizações e legislações internas de países no sentido de dar concretude a preocupação mundial em torno da velhice. Nessa toada, o autor ressalta a importância de alguns que são tão abrangentes que, além de perseguirem a manutenção de qualidade de vida do idoso, engloba as necessidades físicas e emocionais, no intuito de preservação da autonomia, como é o caso da Declaração de Toronto, elaborada pela OMS em 2002, na qual tem por norte os Princípios das Nações Unidas para o Idoso, apresentados em 1991.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Organização das Nações Unidas (1948), de modo taxativo abordou o direito à velhice em dois dispositivos (artigos XXII e XXV¹), estendendo uma gama de direitos, entrelinhas, em vários outros comandos. Sem dúvida,

¹ “Artigo XXII. Todo ser humano, como membro da sociedade, tem direito à segurança social e à realização, pelo esforço nacional, pela cooperação internacional e de acordo com a organização e recursos de cada Estado, dos direitos econômicos, sociais e culturais indispensáveis à sua dignidade e ao livre desenvolvimento da sua personalidade. [...]. Artigo XXV. Todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais

este postulado foi e continua sendo norte para todas as constituições que vislumbram garantias e direitos à população idosa.

Ressalta-se que, acontecimentos históricos revestem o aparato legislativo nacional, principalmente quando abordam temáticas sociais novas, relevantes e sem precedentes de discussão isolada, a exemplo, da convocação de uma assembleia geral da ONU, na década de 70, na qual se pretendia discutir questões atinentes às políticas públicas e programas sociais envolvendo o idoso, sendo um verdadeiro marco do avanço no tocante à conscientização mundial sobre a relevância do tema. Outro fato que merece destaque é instituição do dia mundial do idoso em 1º de outubro, marcando, desde 1999, ações que promovem conscientização quanto sua importância na sociedade.

Não obstante ao olhar mais atento as questões sociais e individuais do idoso em constituições inaugurais de vários países, o histórico de tutela aos direitos dos idosos no ordenamento jurídico-constitucional brasileiro aponta que esta proteção não estava entre as maiores preocupações dos constituintes de 1824 (Constituição Política do Império do Brasil) e de 1891 (Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil), nas quais não faziam qualquer menção a garantias e direitos dos idosos no Império e no início da República.

Na realidade, a primeira Constituição brasileira a mencionar expressamente os direitos dos idosos foi a de 1934 (Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil), na qual previa, na seção que tratava da “Ordem Econômica e Social”, a garantia intitulada como “Direito do Ancião”, tratando de aspectos trabalhistas e previdenciários com atenção diferenciada à velhice, que incluía a proibição de diferenças salariais nesta fase da vida. Para Faleiros (2007, p. 40) acrescenta que a Constituição de 1934² referia-se à velhice como uma “[...] etapa improdutiva merecida de valor apoiada pela filantropia das instituições de caridade para idosos, ao amparo aos desvalidos em uma visão higienista”.

indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência fora de seu controle.” (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948, p. 12-13).

² “Art. 121. A lei promoverá o amparo da produção e estabelecerá as condições do trabalho na cidade e nos campos, tendo em vista a proteção social do trabalhador e os interesses econômicos do País. § 1º - A legislação do trabalho observará os seguintes preceitos, além de outros que colimem melhorar as condições do trabalhador: [...]; h) assistência médica e sanitária ao trabalhador e à gestante, assegurando a este descanso antes e depois do parto, sem prejuízo do salário e do emprego, e instituição de previdência, mediante contribuição igual da União, do empregador e do empregado, a favor da velhice, da invalidez, da maternidade e nos casos de acidentes de trabalho ou de morte.” (BRASIL, 1934, *online*).

A Constituição Republicana de 1937³ (Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil), por seu forte traço relacionado aos direitos trabalhistas, ao tratar de direitos referentes aos idosos, estabeleceu apenas questões securitárias trabalhistas à população idosa. Não apresentando grandes diferenças, mesmo em um contexto de resgate da democracia, a Constituição de 1946⁴ (Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil), assim como a Constituição da República Federativa do Brasil de 1967⁵ e a Emenda Constitucional n. 1, de 17 de outubro de 1969, seguem a mesma linha de constituições anteriores, suscitando apenas aspectos relativos à previdência, assim como a proibição de diferenças salariais por razões discriminatórias relacionadas à idade.

De maneira inusitada, a Constituição de 1988 (Constituição da República Federativa do Brasil), no tocante à proteção ao idoso, exsurge como “divisor de águas”, expandindo garantias e conferindo proteções inéditas, passando a tratar explicitamente estes direitos sob outros aspectos, em uma ampla perspectiva, com destinação especial aos idosos.

A Carta Magna 1988 é marcada pela consagração protecionista à pessoa idosa na sociedade brasileira, delegando a “rede de proteção” ao Estado, à sociedade e à família. E foi justamente no Capítulo VII, Título VIII, nos arts. 229 e 230⁶, que tratam da família e das fases vitais de seus componentes (criança, adolescente, jovem e idoso), que o constituinte alocou os direitos dos idosos, instituindo o que Lôbo (2013, *online*) chama de princípio da solidariedade social. Para o autor, ao dissipar os cuidados e amparo dos idosos a esta “rede de proteção”, estar-se-ia adicionando uma carga ética e moral aos “[...] deveres de cooperação, assistência, amparo, ajuda e cuidado em relação às outras” (LÔBO, 2013, *online*).

³ “Art. 137. A legislação do trabalho observará, além de outros, os seguintes preceitos: [...]; m) a instituição de seguros de velhice, de invalidez, de vida e para os casos de acidentes do trabalho [...]” (BRASIL, 1937, *online*).

⁴ “Art. 157. A legislação do trabalho e da previdência social obedecerão nos seguintes preceitos, além de outros que visem a melhoria da condição dos trabalhadores: [...]; XVI - previdência, mediante contribuição da União, do empregador e do empregado, em favor da maternidade e contra as conseqüências da doença, da velhice, da invalidez e da morte [...]” (BRASIL, 1946, *online*).

⁵ “Art. 158. A Constituição assegura aos trabalhadores os seguintes direitos, além de outros que, nos termos da lei, visem à melhoria de sua condição social: [...]; XVI - previdência social, mediante contribuição da União, do empregador e do empregado, para seguro desemprego, proteção da maternidade e, nos casos de doença, *velhice*, invalidez e morte [...]” (BRASIL, 1967, *online*).

⁶ “Art. 229. Os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores, e os filhos maiores têm o dever de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade. Art. 230. A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida. § 1º - Os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em seus lares. § 2º - Aos maiores de sessenta e cinco anos é garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos.” (BRASIL, 1988, *online*).

O art. 230, § 1º, do texto constitucional, preconiza que se dará preferência ao tratamento dentro dos lares dos idosos quando da ocorrência de programas de amparo à velhice, sinalizando o especial e diferenciado atendimento à importância dos cuidados subjetivos (afeto) da família (BRASIL, 1988). Nesse diapasão, Freitas Junior (2008, p. 13), em análise ao supracitado artigo, acredita que há neste dispositivo a consagração do princípio da manutenção dos vínculos familiares, entendendo que a saída do idoso de seu ambiente nuclear (família) é “[...] mediada extrema e excepcional”.

Quando se fala do ineditismo da Constituição Federal de 1988, está se falando de proteção ampliada do idoso, que, ao invés de abordar apenas previdência, seguros e não discriminação por idade, trata da assistência social como meio de concretizar a proteção à velhice em todas as nuances previsíveis.

Nesse sentido, é garantido ao idoso com 65 anos de idade ou mais, um salário mínimo de benefício mensal, sob a condição de comprovar não possuir de recursos necessários para prover sua manutenção ou tê-la provida por sua família, deixando sua regulação aberta para disposição de lei específica que iria tratar dos comandos da assistência social. Insta acrescentar que esta legislação encontra-se em vigor desde 1993, por meio da Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993, conhecida como Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS).

O benefício de prestação continuada (BPC) é proveniente do princípio da dignidade da pessoa humana e da garantia do mínimo existencial, que equivale ao “[...] fornecimento de recursos elementares para a sobrevivência digna do ser humano” (IBRAHIM, 2014, p. 14). Faz parte do movimento constitucional, que visa a dar efetividade aos direitos dos idosos, criar garantias e sem seguida construir mecanismos que lhes revistam de efetividade, como no caso da Lei n. 8.842/1994, que dispôs sobre a Política Nacional do Idoso – a primeira legislação infraconstitucional a cuidar de maneira ampla dos direitos dos idosos no Brasil.

Inúmeras conquistas marcam o desenrolar do sistema jurídico-protetional do idoso no País. Contudo, após a promulgação da Constituição Federal de 1988, nada foi tão expressivo para o atendimento às garantias dos idosos como consagração legal da Política Nacional do Idoso, e, especialmente em 2003, a publicação do Estatuto do Idoso, do qual é possível extrair um microsistema jurídico-social de proteção ao idoso a partir de “sustentáculos” alicerçados em diversos diplomas jurídicos que consolidaram a matéria em diplomas civis, previdenciários, processuais, penais, dentre outros.

De fato, a explosão etária e a inversão demográfica da pirâmide brasileira acabam por tratar as questões dos idosos como sendo emergenciais e improvisadas. Isto é inconteste. Nem a legislação, nem o Estado, nem a sociedade e nem as famílias estavam preparados para tantas informações e tomadas de decisão. Contudo, observa-se paulatinamente, o progresso quanto ao aprofundamento e a abertura de espaços sociais, buscando fortalecer o tema.

Para Alonso (2005, p. 33), os direitos que tutelam as garantias básicas dos idosos já nascem num contexto de compensação e reparação dos danos causados por uma organização socioeconômica que coloca valores financeiros e capacidade de produção acima da dignidade do homem, numa lógica de que: “[...] se nada produz, nada é”. Nesse sentido, enxerga seu conjunto de direitos como “remédio” para curar consciência pesada do Estado servil capitalista.

A amplitude da proteção conferida ao idoso é reforçada com a interpretação sistemática e analógica do art. 3º, IV, da CF/88⁷, que ao estabelecer os objetivos da República Federativa do Brasil aduz a promoção do bem-estar de todos os residentes no país, sem distinção de origem, raça, sexo, cor, idade ou quaisquer tipos de discriminação. Com suporte apenas nesta premissa, observa-se a desnecessidade de qualquer outro dispositivo extensivo de direitos, já que se entende que as mesmas garantias reservadas aos demais cidadãos, são estendida de igual maneira aos idosos.

Todo o arcabouço legal criado entorno da figura do idoso nas últimas décadas reproduz diretamente a visão de alteridade e a sistemática de cidadania do texto constitucional de 1988, marcando a passagem do idoso desvalido para intitulação como sujeito de direito (diferenciado), porquanto, detentores de atenção especial. Atenção esta garantida por meio da efetivação do tripé que lhes ampara a partir da seguridade social com previdência, saúde e Assistência Social.

Ante a proposição conferida a esta seção, observa-se que o constituinte de 1988, apoiado em diversos diplomas e documentos internacionais, buscou proteger o idoso da maneira mais abrangente possível, conferindo simultaneamente sua tutela a uma “rede de proteção” que é composta por todos os agentes sociais, além da ampla assistência social. Todavia, a mínima proximidade com a realidade do idoso brasileiro revela as dificuldades de dar efetividade às

⁷ “Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: [...]; IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.” (BRASIL, 1988, *online*).

essas garantias, situação que resvala no descumprimento um direito fundamental, causando um déficit social relevante, na qual merece análise minuciosa, como se verá no próximo tópico.

1.3 A intersecção do sistema principiológico constitucional dos idosos na ordem legal

Findada a discussão a despeito de como vem evoluindo a tutela específica dos direitos dos idosos expressamente previstos na legislação brasileira, passa-se a abordar os princípios e diplomas legais que norteiam o sistema jurídico do idoso, que por sua alta carga valorativa, são os grandes defensores da concretização dessas garantias. Desse modo, indo de encontro aos interesses deste estudo, extrai-se da interpretação teleológica e sistemática da Constituição Federal de 1988 e do Estatuto do Idoso, o princípio “pedra de toque” desse emaranhado de direitos, qual seja, o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana sob o prisma da coexistência pacífica.

A Constituição Federal de 1988 trata da proteção à velhice expressamente no Título VIII, que se dedica ao tratamento da “Ordem Social”, inferindo-se tratar de tema que se contextualiza nos direitos sociais (arts. 6º a 11). Contudo, por serem direitos fundamentais em sentido material, torna-se possível a existência de outras garantias da mesma natureza contidas em diversas seções do texto constitucional. Tratando-se de norma constitucional tão abrangente que se utiliza dos princípios (tácitos e implícitos) como ferramentas para a interpretação e aplicação desses dispositivos.

Para que se compreenda a importância dos princípios em situações como esta, Ávila (2006, p. 91) aduz que princípios, “[...] são normas finalísticas, que exigem a delimitação de um estado ideal de coisas a ser buscado por meio de comportamentos necessários a essa realização”. Nesse sentido, conceitua Alexy (2017, p. 86):

Os princípios são normas que ordenam que algo seja realizado na maior medida possível, dentro das possibilidades jurídicas e reais existentes. Portanto, os princípios são mandados de otimização, que estão caracterizados pelo fato de que podem ser cumpridos em diferente grau e que a medida devida de seu cumprimento não só depende das possibilidades reais senão também das jurídicas.

Parte-se do pressuposto que independente da previsibilidade das mudanças nas quais os idosos vêm vivenciando nas últimas décadas, o que se pretende conferir a estas pessoas é o mais alto grau de proteção legislativa em busca da eficácia social de seus direitos. E é justamente na linha do pensamento de Alexy (2017) que se atribui aos princípios o caráter de “mandamentos de otimização” destes comandos. Os princípios que regem as garantias dos idosos, por serem

direitos fundamentais em sentido material, independem de assento expreso na Constituição formal.

Pelo fato de a Constituição de 1988 não ter pré-estabelecido quem é o idoso brasileiro e, pela inconclusão terminológica apresentada em diversos dispositivos do Estatuto do Idoso e da Política Nacional do Idoso, é muito comum o questionamento da constitucionalidade ou legalidade de alguns artigos desses diplomas. Diante de casos como estes, lança-se mão dos princípios norteadores de suas relações para regular o que deve ser alcançado enquanto tutela do idoso.

Os princípios que norteiam as relações das pessoas idosas se destinam a tutelar especialmente a abertura de oportunidades e facilidades para que estas pessoas obtenham, na maior proporção, a preservação de seu bem-estar, saúde biopsíquica e espiritual, usufruindo, assim, de todos dos direitos inerentes à sua condição humana como: o direito à vida, à dignidade, à liberdade, à saúde, à educação, ao transporte, à cultura, ao respeito, aos alimentos, ao esporte e ao lazer, o direito à profissionalização, ao trabalho, à habitação, dentre outros.

A tutela dos direitos da pessoa idosa é viabilizada a partir do cumprimento de princípios que norteiam a concretização das garantias conferidas a este grupo. No intuito de preservar seu microsistema de vida saudável, no qual objetiva amparar as condições especiais observadas nesta fase da vida, os princípios constitucionais servem de amparo às possíveis contradições em relação às normas existentes. Daí a razão de Bonavides (1996, p. 238), ao citar Ronald Dworkin, aduzir que “[...] tanto uma constelação de princípios quanto uma regra positivamente estabelecida podem impor uma obrigação legal”.

A pessoa idosa investida de todos os direitos que lhes são inerentes deve ter resguardado não apenas o direito à vida, no sentido de longevidade, mas ao envelhecimento com especial tratamento, alicerçado em garantias básicas como a dignidade, respeito, proteção e inserção no contexto social e mercadológico.

No entanto, não raras as vezes, o que se depreende é o descumprimento ou a total aversão a observância de tais mandamentos. Os princípios constitucionais exsurgem para fluidificar as diretrizes de diplomas legais, tornando acessíveis os entendimentos e a adaptabilidade de direitos frente às mais diversas realidades. São eles a métrica de

desenvolvimento e avanço social no combate as barreiras de efetivação do seu objetivo final.

1.3.1 Dignidade da pessoa humana sob o prisma da coexistência pacífica

Tratar dos princípios que norteiam as relações dos idosos na sociedade contemporânea é fundamental para que se compreendam os mecanismos que se têm à disposição de sua proteção no País. É preciso, no entanto, fazer recorte que possibilite sua análise como normas finalísticas, resultantes das correlações com dispositivos constitucionais e com a legislação infraconstitucional, sobretudo o Estatuto do Idoso.

Nesse ponto, a pesquisa aborda o princípio da dignidade humana em um de seus infinitos âmbitos, na perspectiva que corrobora com o aprofundamento deste estudo: o direito à coexistência pacífica no sentido de coabitação saudável e estruturada em metas de convivência entre residentes de ILPIs, concebida como uma faceta da dignidade da pessoa humana, nem sempre observada.

O ordenamento jurídico pátrio consagra, na condição de princípio fundamental, a dignidade da pessoa humana como valor que orienta ordem constitucional em um prisma de completude, sendo considerada como princípio de maior hierarquia axiológico-valorativa da Constituição de 1988. A força inerente à dignidade humana a torna independente de quaisquer características externas, o que impossibilita a classificação de que uma pessoa terá mais dignidade que a outra.

Ademais, conforme afirma Kant (1960, p. 76), a dignidade é uma condição valorativa incomensurável, além de ser “[...] qualidade intrínseca da pessoa humana, é irrenunciável e inalienável, constituindo elemento que qualifica o ser humano como tal e dele não pode ser destacado”. No mesmo sentido, Rios (2002, p. 484) acredita que este princípio tem como ideia central a de que “[...] a pessoa é um fim em si mesmo, não podendo ser instrumentalizada ou descartada em função das características que lhe conferem individualidade e imprimem sua dinâmica pessoal”.

A Constituição brasileira de 1988, ao instituir a dignidade da pessoa humana como fundamento da República, impõe ao poder público deveres básicos necessários à realização de uma vida digna. Para Freitas Junior (2008), a partir do instante em que há a consagração da dignidade da pessoa humana como fundamento de Estado, tem-se que os todos direitos da

pessoa idosa está naturalmente garantido pela Constituição, uma vez que havendo qualquer violação aos direitos fundamentais relativos à sua condição, estar-se-ia atingindo sua dignidade.

A estrutura da organização do Estado brasileiro pauta seus valores no ser humano como um fim em si mesmo, negando sua instrumentalização para qualquer finalidade. Embora tal assertiva seja discutível, não há que se negar que o princípio da dignidade humana é o núcleo do Estado democrático de direito, demonstrando a preocupação do constituinte originário com a consagração da promoção dos direitos humanos e da justiça social. Nas palavras de Dias (2016), o princípio da dignidade humana inaugura a manifestação de valores, representando uma despatrimonialização valorativa dos institutos jurídicos.

Quando o trabalho elege o princípio da dignidade da pessoa humana para ser a pedra de toque da pesquisa, o faz assentado em sua versatilidade, capaz de atender os núcleos completamente opostos com a maior precisão possível.

O tratamento do idoso do ponto de vista jurídico deve ser o mais amplo e precisa albergar direitos das mais variadas categorias. Perceber-se-á, no decorrer deste trabalho, que é justamente deste princípio que se origina todos os demais, inclusive os que não estão formalmente expressos no texto legal ou constitucional, como é o caso da coexistência pacífica, terminologia criada pelo líder soviético Nikita Khrushchev (PETROCCHI, 2018), na perspectiva de abordar o respeito mútuo entre as duas forças opostas, que almejavam não modificar a situação de conquistas alcançadas.

Interpretação analógica feita por Roxin (2009, p. 16-17), em matéria de direito penal, associa a garantia de coexistência pacífica a incumbência de, em precípua função do direito penal, “[...] garantir a seus cidadãos uma existência pacífica, livre e socialmente segura, sempre quando estas metas não possam ser alcançadas com outras medidas político-sociais que afetem em menor medida a liberdade dos cidadãos”. No contexto, trata-se da intervenção estatal sopesando o equilíbrio entre punição e liberdade. Se esse é o raciocínio em ramo compartimentalizado do ordenamento jurídico, com muito mais razão se dá esta garantia no direito constitucional.

A coexistência pacífica, perquirida sob o prisma constitucional da dignidade da pessoa humana, além de albergar a todos os princípios conferidos pela Constituição Federal aos idosos, anda de “mãos dadas” com a ideia de isonomia, liberdade, respeito, privacidade, dentre outros. Assim, as novas concepções da manifestação da dignidade humana devem ser trazidas à baila

para que se confira às pessoas em processo de envelhecimento, direitos que sejam condizentes com a realidade atual, pautados na perspectiva de que as estruturas sociais mudaram, bem como também os espaços de convívio. A consagração deste subprincípio observa não só seu aspecto formal, mas, principalmente, os aspectos materiais de todas as garantias supramencionadas.

Com efeito, pode-se observar que, não por acaso a Constituição Federal de 1988 coloca a dignidade da pessoa humana, ao seu lado, no topo do ordenamento jurídico brasileiro, como meio de garantir a ampla efetivação dos direitos fundamentais e como condição *sine qua non* para a obtenção do atendimento ao maior número possível de situações, valores e atitudes que garantam uma convivência social democrática.

O desenvolvimento da construção social e terminológica da dignidade da pessoa humana sob o prisma da coexistência pacífica será trabalhada de modo mais aprofundado na seção que trata dos direitos dos idosos dentro das ILPIs no Brasil, já que é predominantemente neste contexto que se vislumbra o direito ao bem-estar, à liberdade, à privacidade, a intimidade e à isonomia sendo postos em cheque pela inobservância de regras básicas de convivência e respeito.

A tarefa de equacionar todas as variáveis que envolvem a efetivação dos direitos fundamentais dos idosos frente ao seu processo natural de vulnerabilidade, não é das mais fáceis, principalmente quando as consequências da inconstância de tratamento não atinge apenas seu contexto social, mas sua saúde. As mudanças na dinâmica social e familiar refletem diretamente nas etapas do processo do envelhecimento e, como condição *sine qua non*, no modo de interação, nas fragilidades e na maneira com que o Estado irá tutelar seus direitos e lhes conceder garantias, conforme será visto no próximo tópico.

1.3.2 A colisão da coexistência pacífica com o direito à privacidade e à intimidade

O simples enquadramento de um direito como inerente à personalidade o consagra como direito fundamental pelo qual se extrai a necessidade de um olhar atento e cuidadoso voltado às questões da sociedade contemporânea, haja vista se tratar de direitos que caminham ao encontro do atendimento à dignidade de todas as pessoas.

No contexto da coabitação de idosos em ILPIs é forçoso compreender que, de todos os direitos da personalidade, o binômio vida privada e intimidade é o que mais entra em rota de

colisão, sendo fundamental o sopesamento dessas garantias, a fim de atender os anseios de todos os coabitantes.

A partir da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, em seu artigo 12, ao tratar do direito à privacidade dos indivíduos, assegura a rigidez da lei contra intromissões arbitrárias na vida privada e no domicílio das pessoas, sendo vetados os atos omissivos contrários à sua proteção (ONU, 1948). Tal previsão encontra-se fortalecida por diversos documentos internacionais a posteriori, como na Convenção Europeia dos Direitos do Homem de 1950, na Convenção Panamericana dos Direitos do Homem de 1959, na Conferência Nórdica sobre o Direito à Intimidade de 1967, entre outros (HIRATA, 2017).

Os direitos à privacidade e à intimidade em muito se assemelham no que se refere à garantia de que, independente do ambiente em que se viva, a paz e a tranquilidade em face da vida privada de cada pessoa restarão resguardadas. A Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, X, considera, dentre outros, invioláveis o direito à intimidade e à vida privada, assegurando inclusive indenização por dano material ou moral que decorra de sua violação (BRASIL, 1988). De igual modo, o Código Civil, em seu art. 21, assegura a inviolabilidade da vida privada da pessoa natural (BRASIL, 2002).

Especialmente no tocante aos conceitos de vida privada e intimidade, insta rememorar que, no direito brasileiro, discute-se a superação da ideia de que o direito à privacidade se refere tão somente à não intervenção do Estado na vida das pessoas. A proteção à privacidade e à intimidade vai muito além, alcançando o direito de exigir do Estado a proteção dessa tutela contra a ingerência de terceiros particulares (HIRATA, 2017).

Nesse sentido, Hirata (2017), ao citar Szaniawski (1993), admite o fato de que a doutrina francesa sobre a proteção da vida privada encontra-se dividida em dois sentidos: *lato sensu* e *stricto sensu*. A primeira compreende regras jurídicas que visam a proteger a vida pessoal e familiar e, em seu segundo sentido, como um plexo de regramentos que objetivam proteger os indivíduos contra atos de particulares. Caracterizando tais agressões “[...] contra o segredo da vida privada, ou seja, são as regras que objetivam proteger a vida pessoal e familiar das pessoas e a intimidade de seu lar” (HIRATA, 2017, p. 10).

Para Hirata (2017, p. 8), “[...] quanto mais interna for a esfera, mais intensiva deve ser a proteção jurídica da mesma”. Tal concepção se assemelha à teoria alemã chamada de teoria das esferas, compreendida pela geração de proteção jurídica no tocante à imposição de limitar

liberdades individuais ao tratar de relacionamentos entre as pessoas. Ressaltando ainda que a proteção jurídica se intensifica conforme o caso concreto e à medida de cada comportamento. Por isso, é fundamental que se estabeleçam tais ensinamentos no contexto das ILPIs, considerando que, em analogia, não se pode deixar de observar os direitos e garantias, pelo fato de se tratar de conviventes em regime de residência.

Dentro da realidade das instituições de longa permanência, a coexistência pacífica entre indivíduos que convivem dentro de poucos metros com suas diferenças sociais e culturais colocam em choque o exercício de direitos fundamentais em função de outros igualmente tidos por fundamentais. Em casos de colisão de direitos, é crucial que haja por parte da gestão de conflitos internos desses ambientes, a conciliação e o sopesamento dos direitos de cada convivente com os interesses constitucionais. A ideia é mitigar alguns deles para que haja harmonização do caso concreto com a melhor solução constitucionalmente prevista.

Para Alexy (2008), o princípio da proporcionalidade tem como objetivo equilibrar os anseios individuais ao sistema constitucionalmente posto, garantindo-se, assim, sua efetivação e consubstanciando-se aquilo que não pode ser deixado de lado: os valores em torno da dignidade da pessoa humana ante a relatividade de interesses fundamentais tendentes à colisão, a depender do contexto social e do caso concreto, sem que haja para tanto, restrição de seu núcleo essencial, a fim de proteger proporcionalmente o bem jurídico a que se destina.

Como será visto no início da segunda seção, no momento em que se unifica, de modo indistinto e aleatório, os idosos, com suas inúmeras diferenças individuais, dentro de um sistema de coabitação em residência, há que se falar de todos os mecanismos constitucionalmente previstos para combater a intolerância cultural e social, o racismo, a incompreensão da nova realidade, o compartilhamento de espaços físicos, objetos comuns e pessoais e todas as nuances dos conflitos provenientes dessa realidade.

Em instituições de longa permanência para idosos quase nunca os conflitos relacionados à violação dos direitos de personalidade, notadamente o direito à intimidade e à privacidade, são levados à via judicial para serem sopesados por magistrados. O que ocorre é a mediação de conflitos de interesses pela via do diálogo. No entanto, tal procedimento requer de profissionais com habilidades técnicas em gestão de conflitos, o que é praticamente inexistente

nos ambientes dessas instituições, ficando os indivíduos ao arbítrio da decisão de terceiros parciais e sem neutralidade, comprometendo ainda mais a situação inicial.

1.4 Política Nacional da Pessoa Idosa

Alicerçada a parte dispositiva e principiológica que compõe o invólucro protetional do idoso, parte-se para a compreensão de como a Constituição Federal de 1988 buscou dar efetividade aos postulados referentes ao sistema jurídico deste grupo. Desde sua promulgação, o texto Magno já anunciava a necessidade de estratégia de uniformização nacional para tratar e integrar as políticas públicas da pessoa idosa, na qual a finalidade era a construção de planos de ações e metas para a promoção dos direitos e a garantias, além de destinação de recursos orçamentários. Esta seção, além de abordar a Lei da Política Nacional do Idoso, de 1994, trata de legislações anteriores que serviram de base para sua estruturação, nos moldes em que se encontra.

1.4.1 Breve histórico da sistematização da Política Nacional do Idoso no Brasil

O início dos anos 90 é marcado pela entrada em vigor da Política Nacional de Saúde (PNS) – Lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990 –, inaugurando o Sistema Único de Saúde (SUS), que, além de criar condições para a proteção, recuperação e redução dos riscos de doenças e de seus agravos, passou a dispor sobre a parte organizacional do funcionamento dos serviços disponíveis a população. Esta legislação orienta a criação de diversos outros dispositivos setoriais, que tratam das modalidades específicas de atenção à saúde. No caso do idoso, tem-se a Política Nacional de Saúde do Idoso (PNSI), que é uma política setorial que visa ao acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde para população idosa.

No tocante à previdência social, em 1993, passa a vigorar a Lei Orgânica da Assistência Social, na qual reforça a garantia constitucional de proteção especial ao idoso no sentido de dar concretude aos primados da dignidade da pessoa humana e da garantia do mínimo existencial. No que pese ao idoso, a LOAS reconhece a necessidade de fornecimento de recursos elementares para sua sobrevivência digna como ser humano. Esta proteção propicia a “[...] garantia de um salário mínimo mensal – Benefício de Prestação Continuada (BPC) – desde que o idoso comprove não possuir, ele próprio ou sua família, recursos para prover seu sustento” (PINTO; SIMSON, 2012, p. 171).

O marco legal que divide o histórico de políticas públicas envolvendo pessoas idosas no Brasil é a Lei n. 8.842/1994, regulamentada pelo Decreto n. 1.948, de 3 de julho de 1996, que trata da Política Nacional do Idoso, na qual sobreleva direitos e garantias fundamentais, além de assegurar os vários direitos sociais dos idosos, também estão previsto no texto constitucional (direito à saúde, assistência, educação, lazer, cultura, esporte, trabalho, combate à violência, dentre outros), viabilizando a promoção da autonomia, integração e participação democrática efetiva na sociedade. Acrescente-se que, para esta lei, idoso é toda pessoa que possui mais de 60 anos de idade e, que esta assistência deve ser prestada pela União, por Estados e Municípios.

Sobre a principiologia da Política Nacional do Idoso, visando a garantir o alcance da dignidade da pessoa humana na maior medida possível, esta política estabelece diretrizes no tocante à solidariedade da proteção entre todos os agentes sociais (família, sociedade e Estado), quais sejam: integração social e familiar; combate à violência e ao preconceito; participação democrática na formulação das políticas públicas dos Conselhos dos Idosos (órgãos permanentes, paritários e deliberativos que fiscaliza o funcionamento da política); prioridade de atendimento em repartições públicas e privadas; e fomento a pesquisas sobre o envelhecimento.

Ante o acelerado crescimento da população idosa e a conseqüente necessidade de reforço o eixo da saúde do idoso no Brasil, foi elaborada, em 1999, a Política Nacional de Saúde do Idoso, na qual parte de uma construção do Ministério da Saúde, tendo como principais metas a ideia de prevenção e promoção de saúde, passando a incrementar o atendimento pela condução de políticas de multidisciplinaridade, além de se firmar como o início do movimento de resgate à participação popular. Contudo, é uma Política que para ser concretizada precisou de coligação com o SUS e com o Programa de Saúde da Família (PSF), que a época da sua criação ainda nem havia sido regulamentado.

Voltando ao eixo da assistência social, destaca-se a criação da Portaria n. 2.874, de 30 de agosto de 2000, da Secretaria de Estado de Assistência Social (SEAS), que institui diversas modalidades de atendimento assistencial para idosos e outros indivíduos que necessitam de especial atenção. A priorização de ações desta portaria está voltada para cidadãos com rendimento familiar mensal *per capita* igual ou inferior a meio salário mínimo. A Portaria é reconhecida por conservar a família como a referência primária da atenção ao idoso, todavia, as modalidades de atendimento aos idosos em instituições de longa permanência

são apresentadas em modalidades inéditas são: “Casa-lar”, “República”, “Centro-dia”, “Centro de convivência” e “Atendimento domiciliar”.

O Estatuto do Idoso propriamente dito só entrou em vigor no ano de 2003, após mobilização de especialistas e da população em geral, nos quais pressionava o legislador a atender não só as garantias constitucionais previstas na Constituição Federal de 1988, como a compromissos internacionais nas quais o Brasil é signatário.

É representativo de avanço legislativo na temática social do idoso neste Estatuto que aprofunda o especial tratamento a ser dispensado a essa camada da população e reforça a fundamentalidade de seus direitos. É possível vislumbrar situações mais específicas sendo observadas, como o momento da saída do idoso do contexto familiar e a fiscalização das entidades (governamentais e não-governamentais) que irão recepcioná-los, além de questões de vigilância sanitária e obrigações consumeristas envolvendo as relações do idoso intra-instituição.

Os anos de 2004, 2005 e 2006 foram marcados por conquistas para a população idosa brasileira. Em 2004, houve a promulgação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), que inaugurou um sistema nacional que coordena ações de assistência social relativas à proteção ao idoso e sua família, denominado de Sistema Único da Assistência Social (SUAS) (BRASIL, 2009). O ano de 2005, no tocante à assistência ao idoso, foi marcado pela implementação da Norma de Operacional Básica (NOB 1/05), mecanismo que, além de normatizar o SUAS, passou a categorizar o atendimento em ILPIs como um serviço de proteção social especial de alta complexidade (BRASIL, 2005c). E, no ano de 2006, o Ministério da Saúde, a partir da Portaria n. 648, de 28 de março de 2006, aprovou sua Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo as normas para a organização do Programa Saúde da Família (PSF) e para o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS), além da atualização do PNSI e da vigência da Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa (PNSPI), que destaca a necessidade de acompanhamento diferenciado para o idoso frágil ou sob risco de fragilização (BRASIL, 2006a).

A normatização que caminha no sentido do gerenciamento e da fiscalização da vida do idoso fora do seio da família, especificamente nas ILPIs, até mesmo por ser temática proposta por este estudo, chama a atenção desta pesquisa. Neste sentido, a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) n. 283, de 26 de setembro de 2005, apresenta regulamento técnico que define

norma gerais de funcionamento das ILPIs, no qual fica estabelecido indicadores (seis no total) de notificação anual e das avaliações obrigatórias para medir o desempenho e padrão da Instituição.

Diversos diplomas, resoluções e portarias continuam a prever das situações mais básicas às mais complexas do cotidiano do idoso e, muito embora tratem de questões que envolvem a dinâmica social como: lazer, esporte, transporte, moradia, diversão, dentre outros, o que se extrai deste histórico é que a inclusão social do idoso e sua interação com a sociedade, de modo democrático e igualitário, é posto mais uma vez como “não prioridade”, pois o que se constata são políticas que se voltam a “sobrevivência” dessa parcela populacional, sem que lhes sejam garantidos menores condições de vida ativa digna.

Sem pretensão de emitir qualquer juízo de valor, este estudo apenas destaca a necessidade de se tratar idoso numa perspectiva de completude e individualização, onde receba tratamento que confira a estas pessoas humanas categorias unitárias. Previsões legislativas são progressos incomensuráveis se canalizadas para tratar um problema social como uma questão social presente e, não futura. Presente, em todas as fases da velhice e, não apenas quando da necessidade de recorrer aos sistemas de saúde para “sobreviver”. O que se pretende ao traçar esta linha do tempo é possibilitar ao leitor uma maior compreensão cronológica da história da Política Nacional do Idoso e de seus contornos de efetivação no Brasil, para que se possa ter dados para tirar suas próprias conclusões frente às realidades que são apresentadas em capítulo mais adiante.

1.4.2 Instituições de longa permanência para idosos

As pessoas vivem mais, contudo, quanto maior o elasticamento da vida, maior a redução da capacidade física e cognitiva, exigindo da família maior dispêndio de tempo e recursos financeiros, e, na impossibilidade, na maioria dos casos, de ambas as exigências, as instituições de acolhimento entram em cena, contudo, sem preparo, sem recursos e condições de dar o apoio a serviços de assistência social e de saúde, que são constitucionalmente previsto dentro de um vasto sistema legislativo como já demonstrado alhures, iniciando-se o imbróglio de ser interno de uma ILPI brasileira.

O crescimento da busca por cuidados específicos e direcionados, fora da estrutura familiar, constitui-se numa realidade que aponta as instituições de longa permanência para idosos como sendo a alternativa mais viável para assistência e moradia dessa população. Esses

ambientes “[...] são residências coletivas que atendem pessoas acima de 60 anos, em situação de carência de renda e/ou de família, com dificuldades para o desempenho das atividades diárias, bem como aqueles independentes capazes de realizarem seu autocuidado” (BRUINSMA *et al.*, 2017, p. 2).

Os idosos, no intuito de se proteger dos estigmas advindos de processos globais que modificam as estruturas sociais postas, deparam-se com determinados conflitos que vão desde a dificuldade de autocuidado até a necessidade de se retirar do contexto social pelas dificuldades de inclusão. Estes conflitos decorrem, principalmente, dos déficits de habilidades advindos do processo de exclusão social e das mudanças estruturais sofridas pela instituição família no decorrer daquele processo. Neste tópico será feita uma breve explanação sobre a realidade do idoso que ingressa em ILIPs na atual conjuntura social e legislativo.

A velocidade das mudanças ocorridas nas famílias inseridas no contexto da sociedade capitalista expurga, paulatinamente, os cuidados do idoso do âmbito familiar. Uma das soluções que se apresentam como factível, aos que buscam refúgio aos efeitos danosos da marginalização da pessoa idosa, é o ingresso nas ILPIs, encontrando nesses locais o suporte que, por vezes não contava mais no ambiente familiar. Esse entendimento é deflagrado também pelas lições de Perline, Leite e Furini (2007, p. 230):

Em determinadas situações ou períodos, a capacidade da família para o cuidado pode estar comprometida ou fragilizada e, nestas condições, o idoso pode constituir-se num entrave à autonomia dos familiares, seja pelas demandas do cotidiano, que não lhes possibilita conciliar cuidado e atividades de trabalho e do lar, ou pela impossibilidade de dentre os familiares encontrar um ou mais membros que se disponibilizem e se responsabilizem pelo cuidado do idoso. A institucionalização, então, é uma das soluções encontradas para o problema.

Vale ressaltar que não é a retirada do idoso do contexto familiar que irá solucionar seus problemas e nem a reconfiguração de seu papel na sociedade. As instituições são cenários propícios ao agravamento de conflitos de toda natureza, que em casos de má gestão, podem resultar em um processo de total segregação do idoso com sua realidade. Todavia, antes de adentrar nas manifestações dos conflitos apresentados nas ILPIs, faz-se necessário apontar quais características definem uma instituição de longa permanência para idosos no Brasil.

Sob uma perspectiva conceitual, não há um consenso nem um diploma legal definindo quais características uma ILPI deve possuir para ser concebida como tal no Brasil. Trata-se, pois, de conceito com alto grau de indeterminação. No entanto, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), por meio da RDC 283/2005, define estas instituições como

“[...] 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” (BRASIL, 2005a, *online*), restando apenas complementar que buscam estimular a interação e o desenvolvimento de relações mais próximas possíveis do ambiente familiar e comunitário.

No Brasil, o final do século XX marca o início do crescimento de instituições de longa permanência destinadas ao asilamento de idosos em paralelo com o aparato legal que revestia o idoso de garantias e direitos. Como visto em tópicos anteriores, a inserção desta nova estrutura no País ocorreu em resposta às demandas sociais advindas da globalização, do início das revoluções tecnológicas, do aumento da expectativa de vida, da inserção da mulher e da saída do idoso do mercado e, da conseqüentemente, da diminuição da disponibilidade de tempo para cuidado e de recursos financeiros para delegar a terceiros esta tarefa.

O funcionamento das ILPIs esta normatizada na RDC 283/2005 e na RDC 94/2007 – a ser detalhada em momento oportuno, além dos diplomas legislativos mencionados alhures. Insta salientar que, acesso às ILPIs é serviço que também é garantido para idosos que passam por: momentos de transição ou de dificuldades em relação a vínculos fragilizados ou rompidos com familiares, situações de negligência familiar, abusos, outros modos de violência ou maus tratos.

Os estigmas e preconceitos impregnados pela falta de capacidade de gerenciamento desses primeiros aos asilos de anciãos, que no passado eram destinados a miseráveis e a pessoas abandonadas, fizeram com que houvesse um desejo, dentro de um processo natural, principalmente após a Constituição de 1988, de transformação dessa realidade, que se deu desde as terminologias até seu processo de fiscalização sanitária, a exemplo da mudança da expressão “asilos” – termo arraigado preconceitos históricos, para “instituição de longa permanência para idosos”, proposta pela Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia (SBGG). As mudanças foram albergadas, mas a essência em nada mudou, continuando a serem locais de difícil aceitação social, de ausência de políticas públicas e de muitos conflitos.

Os conflitos envolvendo conviventes, antes de serem conflitos de direito, é de essência afetiva, psicológica e relacional e, desprezar tal realidade implica grave violação às garantias constitucionais. A inobservância ao direito à privacidade, a rotulação como mero objeto de cuidados, a desconsideração de suas vivências, sentimentos e morbidades, a propagação de uma

imagem de fragilidade e dependência, déficits de habilidades sociais, aumento do índice de ingestão medicamentosa, surgimentos de doenças e uma série de conflitos ligados às dificuldades de diálogos e intolerância e a não aceitação intergeracional, acaba fazendo desses cenários um ambiente ambíguo de libertação e opressão desses efeitos.

A Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, X, garante que “[...] são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, resguardando o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”, e assegura, no *caput* deste artigo, a todos os “[...] brasileiros e aos estrangeiros residentes no País, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade” (BRASIL, 1988, *online*), igualmente previstos no art. 10 do Estatuto do Idoso⁸. Todavia, na seção que se destina à oitiva dos internos das instituições longa permanência, é possível observar que o direito à privacidade, à intimidade e à liberdade é o mais reverenciado entre eles, alegando sua diuturna inobservância.

Ainda tratando do microssistema protecional dos idosos no tocante às instituições de longa permanência, o art. 49 do Estatuto do Idoso⁹ assevera a obrigação das instituições desenvolverem programas institucionais que assegurem o cumprimento de princípios que vão desde a manutenção do idoso na mesma instituição, passam por sua participação do em atividades comunitárias (de caráter interno e externo) até a o oferecimento de um ambiente de respeito e condigno. Depreende-se, ao longo de todo o diploma, a necessidade de preservação dos vínculos familiares. Nesse sentido, aduz Freitas Junior (2008, p. 65):

O idoso tem o direito de ser mantido em seu próprio lar, a fim de que sejam preservadas sua intimidade, o direito de propriedade, a privacidade, cultura e costumes, bem como para garantir a manutenção dos laços familiares. [...]. Necessário

⁸ “Art. 10. É obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis. § 1º O direito à liberdade compreende, entre outros, os seguintes aspectos: I - faculdade de ir, vir e estar nos logradouros públicos e espaços comunitários, ressalvadas as restrições legais; II - opinião e expressão; III - crença e culto religioso; IV - prática de esportes e de diversões; V - participação na vida familiar e comunitária; VI - participação na vida política, na forma da lei; VII - faculdade de buscar refúgio, auxílio e orientação. § 2º O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, de valores, idéias e crenças, dos espaços e dos objetos pessoais. § 3º É dever de todos zelar pela dignidade do idoso, colocando-o a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.” (BRASIL, 2003, *online*).

⁹ “Art. 49. As entidades que desenvolvam programas de institucionalização de longa permanência adotarão os seguintes princípios: I - preservação dos vínculos familiares; II - atendimento personalizado e em pequenos grupos; III - manutenção do idoso na mesma instituição, salvo em caso de força maior; IV - participação do idoso nas atividades comunitárias, de caráter interno e externo; V - observância dos direitos e garantias dos idosos; VI - preservação da identidade do idoso e oferecimento de ambiente de respeito e dignidade. Parágrafo único. O dirigente de instituição prestadora de atendimento ao idoso responderá civil e criminalmente pelos atos que praticar em detrimento do idoso, sem prejuízo das sanções administrativas.” (BRASIL, 2003, *online*).

não olvidar, porém, que o convívio familiar não pode ser imposto ao idoso capaz, devendo constituir uma opção do mesmo.

Um avanço indiscutível referente à assistência ao idoso em atendimento nas ILPIs no Brasil faz referência à prestação de serviços na área sanitária, sendo assim objeto de ação e fiscalização de todas as esferas de poder, inclusive da comunidade. As ILPIs são um tipo *sui generis* de serviços de natureza sócio-sanitária, o que acabou por criar um modelo sócio-sanitário de assistência. A natureza híbrida deste modelo lhe confere uma carga valores práticos que direcionam para a construção de ambientes hígidos, garantidores de dignidade.

A razão de ser deste tópico reside na necessidade de destacar que os direitos e as garantias conferidos a população idosa desde 1948, com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, da ONU, perpassando por todos os diplomas mencionados até aqui, não acabam no momento em que os idosos são inseridos nas instituições, pelo contrário, é neste momento em que mais se espera a observância ao respeito ao envelhecimento, uma fase da vida como outra qualquer da vida. Nesse sentido, incumbe às ILPIs resguardar os idosos quanto ao cumprimento de suas garantias e plexo de direitos, posto que estes configuram como titulares de direitos e obrigações até o resto de suas vidas.

Dentro desta perspectiva, o trabalho se debruça a buscar respostas sobre qual seria a maneira menos danosa de acolher os idosos em instituições de longa permanência sem que para isso se sacrifique sua dignidade, além de todo o sistema de direitos conquistados. É o que será visto a partir da próxima seção.

2 O IDOSO INSTITUCIONALIZADO E A GESTÃO DE CONFLITOS SÊNIOR NO BRASIL

É forçoso compreender que as estruturas familiares, sociais e mercadológicas vêm passando por constantes transformações e ensejando novos arranjos e realocações de papéis que, se não geridos da melhor maneira, acabam por potencializar a complexidade das relações e, conseqüentemente, afloram conflitos resultantes da falta de preparo em coadunar todos os interesses latentes. Com o fito de preservar a comunicação e possibilitar a conservação das relações sociais e de coabitação é necessário que o invólucro protetional de cada indivíduo seja observado em sua plenitude.

Ao tratar do idoso, de posse das informações de como se dá seu plexo protetional a partir de regramentos constitucionais e da sistemática da Política Nacional da Pessoa Idosa no País, passa-se a trabalhar as realidades impostas pelas transformações sociais e seus impactos na vida dessa população, destacando o momento em que o idoso ingressa em instituições de longa permanência, bem como as conseqüências da inaplicabilidade de uma gestão de conflitos adequada e especializada nestes cenários.

A compreensão dos impactos promovidos pelo novo desenho etário brasileiro revela o despreparo e a falta de suporte das estruturas sociais no tocante ao atendimento de demandas específicas da pessoa idosa, concretizado pela supressão de direitos e conceitos constitucionais envolvendo a realidade complexa e multifacetada da reestruturação improvisada do direito de família do pós-capitalismo que, não obstante tenha trazido inúmeros avanços, é responsável pelo alto índice de exclusão da pessoa idosa do seio familiar e da sociedade.

Nesse diapasão, esta seção aborda o panorama atual no qual vive o idoso institucionalizado no Brasil a fim de tornar possível a compreensão do cenário interno das ILPIs, dos desafios enfrentados na condução de conflitos existentes em seu cotidiano e de seus reflexos na vida e na saúde da população residente nesses ambientes. A seção traz, por fim, o recorte dessa realidade para a maior ILPI do estado do Ceará, o Lar Torres de Melo, situado em Fortaleza.

O idoso institucionalizado admitido nesta pesquisa representa uma parcela populacional que vivencia, assim como qualquer outra pessoa, uma etapa da vida de modo individualizado, podendo apresentar total autonomia, tanto física quanto financeira, ou não apresentar capacidade de executar atividades básicas do cotidiano. A homogeneização no tratamento dessas pessoas apresenta inúmeros dissabores dos quais se destacam os conflitos ocasionados pela falta de respeito no tocante à individualização dos fatores biológicos, sociais e culturais de cada indivíduo.

Conforme entendimento de Pereira *et al.* (2004), é possível identificar o perfil social do idoso institucionalizado pelas seguintes características: i) nível amplo do processo sedentário; ii) carência de afeto; iii) diminuição considerável de autodeterminação por razões de ordem física e psicológica; iv) ausência de cuidados familiares no tocante à condução de seus cuidados; e v) insuficiência de esteio financeiro. Ainda segundo os autores, a junção de todos esses fatores acaba por predispor a ocorrência de limitações físicas e patologias adquiridas, resvalando em um contexto de dependência e de falta de autonomia.

É inconteste que os idosos, por seu processo de natural de senescência, venham a possuir específicas vulnerabilidades, as quais se apresentam conforme seu contexto social e aspectos como: saúde, idade avançada, exclusão do mercado de trabalho e o tratamento social que recebem do Estado e da família. Pela subjetividade das questões, torna-se difícil pontuar o que de fato influencia diretamente em suas vulnerabilidades. Nesse sentido, pela conexão com o trabalho eleger-se-á como “pedra de toque” da pesquisa o despreparo social para gerir conflitos envolvendo esta população em ambientes de ILPIs.

Para Santos (2007), no Brasil, a tendência do abandono aos idosos está ligada a ideia de acolhimento institucional, evidenciado pelo exemplo do primeiro asilo do País, localizado no Distrito Federal, fundado em 1890. Situação marcada pela transição e pelas alterações na família e sociedade no início do século XIX, na qual a já mencionada inversão dos papéis do idoso no contexto social resvalava na concepção de que a velhice passara a ser um problema de difícil solução caso a família optasse por assumir os “riscos”, marcando o início da internação em ILPIs como a principal saída.

Sobre o marco das internações de idosos em instituições de longa permanência, Bruinsma *et al.* (2017, p. 2) asseveram que “[...] as novas configurações das famílias, a permanência da mulher no mercado de trabalho e as dificuldades de ordem financeira podem prejudicar a

manutenção do idoso sob a responsabilidade familiar no ambiente domiciliar”. Vê-se que o perfil das mudanças ocorridas na vida dos idosos podem estar relacionado às mais variadas casuísticas, o que torna sua constância social e familiar ainda mais vulnerável.

Dentre outras causas que exortam a falta de clareza a despeito do lugar do idoso na família, fundamentando seu ingresso em ILPI, destacam-se: a escassez de recursos financeiros, a falta de estrutura física nas moradias, a grande demanda de trabalho, o pouco tempo disponível, os cuidados com os mais jovens, a necessidade de atendimento de saúde especializada e os conflitos intergeracionais (ZIMERMAN, 2000).

Em verdade, existem casos em que o abandono do idoso é um favor à sua dignidade, contudo, na grande maioria das vezes, esta realidade é reflexo da sociedade consumerista que “descarta” tudo aquilo que não tem mais serventia ou que possa causar problema (LISBOA; CHIANCA, 2012). Desse modo, a perda do lugar social e familiar é apenas o início do agravamento de suas vulnerabilidades que esbarram sempre no mesmo lugar: na ocorrência de fragilidades na saúde, no agravamento de doenças existentes e reincidência no envolvimento de conflitos, levando o idoso à dependência de cuidados especiais sem volta. Nesse sentido, Ramos (2003, p. 65) ensina que:

[...] o tratamento diferenciado aos idosos não constitui qualquer lesão ao princípio da isonomia, muito pelo contrário, é justamente a partir desse tratamento diferenciado que se assegura a eles os mesmos direitos que devem ser assegurados aos outros cidadãos que não se encontram nessa faixa etária. Portanto, o atendimento preferencial nos hospitais, que se encontram superlotados; nas filas dos bancos, comumente intermináveis; a gratuidade nos transportes coletivos urbanos, em regra precários e lotados, são compensações não somente às fragilidades fisiológica e física desse segmento, como também financeira, em se tratando do último direito elencado anteriormente.

Diversos fatores devem ser levados em consideração quando se refere a idosos institucionalizados. Nesse diapasão, Porto, Veras Neto e Porciuncula (2011, p. 102) salientam que “[...] toda a trajetória vital percorrida pelo idoso é subjetiva e depende de condições ambientais”, destacando-se, assim, a importância do processo de influência ambiental no desenvolvimento das etapas da vida do homem.

A compreensão de que a sociedade é composta por um emaranhado de relações humanas e, estas por sua vez, são influenciadas por condições que variam do *habitat* até os conflitos vivenciados no cotidiano, reforça a constatação de que o meio em que se vive atinge diretamente o comportamento e a personalidade dos indivíduos (SPENGLER 2007).

O próprio processo de envelhecimento é diferenciado a depender da raça, sexo, ambiente em que viveu, vulnerabilidades e agravamento de doenças. Para tanto, basta uma breve reflexão: um mesmo quarto, onde as pessoas podem até possuir a mesma idade e mesmo sexo, porém, o grau de instrução ou analfabetismo, o estado civil, a cor, a etnia, as condições financeiras, a ascendência e descendência, a autorização para frequentar ambientes externos, o recebimento ou não de benefícios, o ingresso na ILPI por vontade própria ou não, o contexto de abandono ou a necessidade de cuidados diferenciados, tudo isso, invariavelmente, são diferentes.

Ao pensar nos ambientes das ILPIs há que se considerar a combinação de diferentes fatores que os compõem, assim como os contextos sociais, econômicos e culturais que influenciam diretamente nos temperamentos e comportamentos, os quais motivam a boa convivência ou a aversão entre os residentes. Bruinsma *et al.* (2017, p. 2) assevera que “As ILPI apresentam diferentes estruturas, comumente caracterizadas, como ‘instituições totais’, espaços sociais fechados, com regras rígidas, que delimitam e padronizam as atividades de seus residentes, infligindo perda de sua identidade”. Nesse sentido, Novaes (1997, p. 63) aduz que “[...] toda institucionalização ocorre sempre que há uma significação recíproca de ações habituais por tipos de atos”.

Desse modo, parte-se do pressuposto de que a realidade disposta pela instituição, acrescida de suas características e regramentos internos, que vão desde o regulamento de tempo até as relações sociais externas e convívio social, podem potencializar o desencadeamento de situações de conflitos interpessoais entre idosos e, entre estes e a equipe responsável por seus cuidados. Depreende-se, então, que além de se ambientarem ao novo cenário, às regras e rotinas, os idosos deparam-se com pessoas nunca vistas antes, levando-os, em muitos casos, a se isolarem pelo sentimento de não pertencimento, medo, insegurança e solidão (CALDAS; PAMPLONA, 2013).

Segundo Costa (2013), quando o idoso ingressa em uma instituição de longa permanência, normalmente, simples objetos e lembranças de pessoas passam a serem supervalorizadas e, qualquer invasão a seus objetos, espaço ou desrespeito às suas memórias, são motivos para o desencadeamento de conflitos, que podem se arrastar por anos, sendo necessária a constante troca de quartos para por fim às contendas. Desse modo, ao respeitar a manutenção dos objetos pessoais com seus respectivos donos, estar-se-ia a propiciar a conservação de laços com sua história de vida (RISSARDO *et al.*, 2012).

A compreensão das diferentes realidades dentro de um mesmo cenário não devem ser inobservadas no processo de envelhecimento, em especial no idoso institucionalizado, a fim de resguardar que seus direitos, constitucionalmente previstos, não sejam deixados de lado, juntamente com suas aptidões físicas e capacidades funcionais, o que potencializaria ainda mais a falta de cuidados individualizados e heterogêneos, transformando esses espaços, num curto lapso temporal, em ambientes de segregação e dependência absoluta de cuidados de terceiros.

O ingresso de idosos em ILPIs no Brasil, ainda nos dias atuais, é um movimento constituído por preconceitos, que dificilmente irá se modificar nesta etapa da vida. Contudo, estes estigmas precisarão ser trabalhados por profissionais habilitados e com *expertise* para atender, de modo individualizado, cada idoso, a fim de lhes proporcionar um ambiente respeitoso entre funcionários e residentes, a partir do fornecimento de espaços de socialização, pacificação, encontros e diálogos (BORGES *et al.*, 2015).

Vislumbram-se, partindo dessas premissas, meios que possibilitem que estes ambientes propiciem muito além da oferta de cuidados básicos, de alimentação e higiene, mas também uma coexistência verdadeiramente pacífica. Nesse sentido, a assunção de responsabilidade por parte dos profissionais, no que se refere à importância do seu papel dentro de uma ILPI, compreende não somente os cuidados diferenciados dispensados, mas, na maioria das vezes, a consciência de que compreende a única fonte de apoio afetivo e emocional dessa população, o que importa dizer que: o bem-estar físico e mental dos idosos encontra-se também sob seus cuidados.

A problemática dos conflitos institucionais das ILPIs não se situa tão somente nos estigmas que cada idoso apresenta ao ingressar nesses ambientes, muito menos nos funcionários, por seus acúmulos de funções, pela falta de corpo técnico suficiente e pelas fortes cargas emocionais advinda do dia a dia. A questão se constitui da ausência de preparo por parte de todos seus atores para vivenciarem essa nova realidade. No tocante ao corpo técnico, é sensível, para esta pesquisa, a lacuna deixada por suas formações no que se refere à gestão de conflitos intra-instituição, proveniente dos mais variados motivos.

Pela continuidade das relações, estar-se-ia a falar em mediação de conflitos pela habilidade técnica para a condução de situações que demandam o gerenciamento de emoções (inclusive as próprias) e escuta ativa dos fatos antes da tomada de partidos e emissão de pré-julgamentos. Em tópicos vindouros desta seção, observa-se que tal sutileza é responsável por

tocar fatores que vão da pacificação do ambiente à diminuição de doenças decorrentes dos desgastes emocionais vivenciados nas ILPIs.

2.1 A terceirização dos cuidados, a alienação parental inversa e as diferenças intergeracionais: zona cinzenta

O presente tópico versa sobre a modulação do exercício do poder familiar e os cuidados privados com os idosos como pontos sensíveis das mutações sofridas pelas estruturas básicas familiares nos últimos anos. Nesse sentido, ao destacar a relação da terceirização dos cuidados com alienação parental inversa e as diferenças intergeracionais entre criança, adolescentes e idosos, estabelece-se uma reflexão sobre as repercussões das novas acepções das famílias na vida da população idosa, revelando a zona cinzenta “motivada” pela busca do bem-estar geral.

Nesse diapasão, parte-se da observância de que os novos contornos familiares há tempos apontam para uma diminuição em potencial de cuidadores informais. As mudanças nos papéis desses cuidadores, como no caso da saída de mulheres para o mercado de trabalho e o ingresso de terceiros (estranhos) para estes cuidados, inauguram um novo ciclo social, além de desencadearem uma série de processos em torno da desqualificação da figura dos idosos, processos estes que independem do sujeito ativo (filhos, parentes, cuidadores ou estranhos) para evidenciarem sequelas comportamentais e emocionais prejudiciais e, em alguns casos irreversíveis, na vida do idoso (MADALENO; MADALENO, 2018).

Apesar de ser um tema controverso, no decorrer dos anos, as leis de proteção à criança e ao adolescente passaram a serem estendidas, por analogia, aos idosos, e as que tratam de direitos dos empregados domésticos foram ampliadas aos cuidadores de idosos, conferindo-lhes maior segurança jurídica. No que se refere aos cuidadores, tal circunstância acaba por elevar o custo de sua manutenção e, conseqüentemente, onera a presença do idoso no seio da família. Começa-se a sopesar as possibilidades acerca da retirada deste de seu contexto natural, a fim de atender os interesses de todos.

A concepção da “zona cinzenta”, aventada por esta pesquisa, exsurge da nova concepção de família e dos desfechos de seus arranjos, mais precisamente em relação aos cuidados com os idosos. Independente do grau de parentesco é possível detectar indivíduos e situações que desqualificam os idosos por sua condição de senilidade, iniciando-se, muitas vezes, dentro da família e se estendendo para além da institucionalização, alijando-os de condições mínimas de

se reconectarem com seus contextos sociais, por meio de pressões psicológicas e físicas (LISBOA; CHIANCA, 2012).

Destarte, partindo do pressuposto de que a Constituição Federal de 1988, em seu art. 229, assegura a reciprocidade de cuidados entre pais e filhos, dentro de uma perspectiva cíclica (da infância à velhice) que envolve, além dos cuidados básicos, os aspectos financeiros e os relacionados à saúde, é possível observar incompatibilidades de tal postulado com a realidade a que são submetidos os idosos dentro de seus novos contextos familiares.

Tal assertiva é suficiente para que se aborde, por analogia, já que ainda inexistente, no Brasil, previsão legal do fenômeno denominado, em 1985 por Richard Gardner, como Síndrome de Alienação Parental (SAP). Trata-se de uma situação fomentada pelo desejo de destruição da imagem de algum dos genitores perante o filho (GARDNER, 2002). Para Fonseca (2007), na síndrome defendida por Gardner, o bem jurídico em questão é composto por sequelas, comportamentais e biopsicossociais, a que são submetidas as crianças, vítimas desses atos.

Como dito alhures, a previsão legal estabelecida pela Lei nº 12.318, de 26 de agosto de 2010, conhecida como Lei de Alienação Parental (LAP), ampara crianças e adolescentes, submetidos ao pátrio poder, autoridade, cuidados ou vigilância de um adulto, que investe esforços em desabonar outrem, no sentido de “[...] causar prejuízo ao estabelecimento ou à manutenção de vínculo com aquele” (BRASIL, 2010b, *online*), segundo assevera o art. 2º deste diploma ao conceituar o que seria alienação parental.

De igual modo, quando o art. 3º da LAP trata dos bens jurídicos abarcados por sua proteção como sendo direitos fundamentais a uma convivência familiar saudável, sem prejuízo das relações de afeto, entende-se ser plenamente possível elasticar tal direito igualmente aos idosos (BRASIL, 2010b). Nesse diapasão, Waquim (2014, p. 149) sustenta a possibilidade de aplicação do instituto, no que for cabível, a essa população, veja-se:

Na ausência de um regramento específico para tanto, não vislumbramos impedimento para que as disposições da Lei nº 12.318/2010 sejam utilizadas, naquilo que for cabível, para regular as situações de abuso moral ou violação do direito de convivência familiar perpetrados por um alienador, que se aproveita da senilidade do idoso.

Salienta-se que o que se destaca dessa abordagem são as consequências dos atos definidos na Lei de Alienação Parental e seus reflexos de ordem físico-comportamental, dos quais as vítimas são acometidas. No caso dos idosos no Brasil, nomeou-se tal comportamento como

alienação parental inversa, caracterizando-a pela prática de ato danoso por pessoas que, de algum modo, exercem cuidados, guarda ou vigilância (terceiros estranhos à família ou parentes) contra idosos, em troca de algum benefício proveniente da quebra de vínculo destes com outrem, de vantagens financeiras ou, simplesmente, da descontinuidade de relações afetivas.

Ana Madaleno e Rolf Madaleno (2018, p. 144) esclarecem que o processo inverso de alienação pode ocorrer em diferentes contextos, com diferentes atores, repercutindo na seara pessoal do idoso de maneiras diversas, “[...] partindo também daqueles sob a sua responsabilidade direta [...] acabam sendo isolados e estigmatizados por seus filhos e parentes próximos, sendo, por vezes, negligenciados ou explorados por seus curadores e cuidadores”. Desse modo, evidencia-se a hibridéz desse processo.

Para Calmon (2020), o que fundamenta a alienação parental, em suas várias acepções, são as circunstâncias de vulnerabilidade as quais os idosos, as crianças e os adolescentes se encontram submetidos, baseando-se no princípio da prioridade de proteção integral, conforme assentam os arts. 227 e 229 da Constituição Federal de 1988. Para a autora, é o ato de privar a convivência familiar e comunitária que os vulneram, constituindo-se no fato gerador do abuso moral e da violência emocional combatidos pela Constituição e pelo art. 3º da Lei de Alienação Parental.

Por se tratarem de conceitos novos, em que são empregadas analogias para seu tratamento legal, é necessário que sejam interpretados à luz de diretrizes contemporâneas no tocante aos conceitos do direito dos idosos, conforme se verificou na primeira seção. Para coadunar com as conquistas protetivas atingidas por essa população, o conjunto de direitos que os revestem é alicerçado na fundamentalidade de preservação de sua autonomia, independência, respeito à intimidade e a manutenção da inclusão dessas pessoas na vida social e familiar, visando sempre à preservação de sua vontade, sem burla ou artifícios de terceiros.

A abertura para a introdução da terceirização de cuidados na dinâmica familiar, os custos de sua manutenção e os processos de desqualificação dos idosos, como visto até aqui, são situações agravadas pelo processo de transformação da organicidade da estrutura familiar. Conforme Rabelo e Neri (2015), das relações advindas do contexto familiar se traduz a interação do idoso com o meio interno e externo, propiciando-lhe inclusão ou exclusão, bem como conflitos, solidariedade ou sentimentos de dominação. Contudo, insta salientar que estas

não são as únicas circunstâncias aventadas pela pesquisa para o ingresso dos idosos em uma ILPI de modo tão traumático e eivado de tantos estigmas e conflitos.

A diversidade de valores geracionais existentes num mesmo contexto familiar acaba por promover grandes abismos entre as gerações, principalmente pela dificuldade das crianças e adolescentes aceitarem os idosos. Segundo Mendes *et al.* (2005 p. 425), “Reconhece-se que para cada família o envelhecimento assume diferentes valores que, dentro de suas peculiaridades, pode apresentar tanto aspectos de satisfação como de pesadelo”. Nessa linha, Paiva (2006, p. 76-77) aduz que:

[...] as relações opressivas dentro do contexto familiar onde, em alguns casos, a pessoa idosa, apesar de possuir a única fonte de renda da família, na qual estão presentes também crianças e adultos desempregados, mesmo assim não é suficiente para o idoso ter valor. O que acontece, muitas vezes, é a usurpação dos proventos da aposentadoria do idoso por algum adulto da família impedindo que aquele exerça seu papel de provedor sendo valorizado cidadão.

Nesse ínterim, enxerga-se que as dificuldades de manutenção dos idosos no perfil familiar atual se dão por incontáveis fatores que vão de critérios de ordem econômica até alienações de origens psicológica, comportamental e intergeracional. A saída do idoso de seu ambiente de origem e seu ingresso, geralmente em instituições de longa permanência, podem ser vistos sob diferentes prismas. Em países norte-americanos, esse momento se dá de modo natural. É uma etapa da vida culturalmente aguardada. No Brasil, no entanto, este ciclo é marcado por uma fase traumática e pouco discutida pelo direito, fato responsável por uma série de “vácuos” na proteção da dignidade dos idosos nestes cenários.

É importante que se compreenda o envelhecimento em seu aspecto dual, tanto em suas conquistas quanto em seus desafios, destacando destes as consequências e a necessidade de reestruturação da sociedade (MENDES *et al.*, 2005). Desse modo, é imperativo perceber que os conflitos decorrentes da temática discutida são problemas enfrentados pelos indivíduos em todas as etapas de sua vida, independente do contexto social. Contudo, é salutar trazer todos os contornos, alguns mais aprofundados, outros sucintamente, do perfil do idoso que ingressa nas ILPIs, bem como saber quais são os pontos sensíveis a serem trabalhados por equipes de atendimento a esse público no momento do surgimento de demandas conflituosas.

2.2 Teoria das relações especiais de sujeição e o paradigma da institucionalização

Antes de iniciar este tópico, insta esclarecer que o intuito de abordar a teoria das relações especiais de sujeição (LÓPEZ BENÍTEZ, 1994) se dá no sentido de correlacioná-la com as relações advindas do processo de institucionalização do idoso em ILPIs no Brasil, rechaçando-se qualquer análise de incompatibilidade da teoria com a Constituição de 1988.

A correlação feita pela pesquisa em torno da teoria das relações especiais de sujeição no contexto das ILPIs se dá a partir da seguinte constatação: se uma das principais características dos direitos fundamentais é seu caráter limitado, *a priori*, seria plenamente possível que as peculiaridades a que estão submetidos os idosos institucionalizados, dentro desses ambientes, justificassem a restrição ou a reserva de alguns direitos conferidos a estes pela Constituição.

O cenário das ILPIs, pelos próprios regramentos internos e pela inaplicabilidade e desconsideração de alguns institutos sociais conquistados pelo homem para vida em sociedade, revela-se, ao ver desta pesquisa, em caráter analógico, como uma das variáveis da teoria das relações especiais de sujeição, a qual foi estabelecida para servir de fundamentação e legitimação da gestão administrativa especial, responsável por impor determinadas restrições a direitos fundamentais de grupos de pessoas que, por algum motivo, encontram-se sujeitos a situações diferenciadas em relação a alguma esfera de poder.

É a acentuada dependência em relação a um poder ou circunstância, que marcam as relações de sujeição de alguns grupos (LASAGABASTER HERRARTE, 1994). Trazer a figura do idoso institucionalizado para o núcleo desta teoria importa tratar de uma relação jurídica que se justifica na diminuição de direitos e garantias constitucionalmente previstos para os cidadãos em virtude de uma relação qualificada do idoso com a instituição de longa permanência que o admite, o que de pronto denota sua incongruência com o arcabouço constitucional estabelecido para este grupo, pelo que deve ser utilizada em casos excepcionais e com extrema parcimônia.

É exatamente o caráter antidemocrático, de redução de direitos de uma parcela populacional em detrimento de algum poder tido por “superior” (WIMMER, 2007, p. 38) que faz com que a pesquisa correlacione as relações do idoso institucionalizado com a instituição mantenedora. Muito embora este não seja um típico caso citação de literatura, não há dúvidas que o liame que separa estas relações jurídicas é tão tênue que torna difícil a dissociação das

situações, até mesmo pelo viés impositivo e autoritário no qual se configuram esses relacionamentos.

Para Mayer (1949), a sujeição de uma relação é definida pelo alto grau de dependência dos indivíduos em relação ao Estado, afastando ou reduzindo direitos fundamentais, pela inobservância do princípio constitucional da reserva legal. Para tanto, o autor conceitua a teoria como sendo fruto de um vínculo jurídico de direito público do qual os sujeitos se submetem à regulação de condutas pelo Estado, sob a alegação de supremacia do interesse público. Nesse sentido, Canotilho (2003, p. 466-467) vai além, ao afirmar que:

Ao contrário do defendido pela doutrina clássica das relações especiais de poder, os cidadãos regidos por estatutos especiais não renunciam a direitos fundamentais nem se vinculam voluntariamente a qualquer estatuto de sujeição, produtor de uma *capitis deminutio*. Trata-se tão somente de relações de vida disciplinadas por um estatuto específico.

Assim como Canotilho (2003), entende-se que estaria a se falar de um ambiente que regula os tipos de relações ocorridas em seu interior por um estatuto próprio e específico, relacionado ao tratamento de pessoas em processo de envelhecimento, o que denota a total relação da teoria com o contexto das ILPIs. Muito embora não seja o único fator, esta assertiva é ponto de partida para a compreensão da restrição e diminuição de inúmeros direitos e garantias nos quais a figura do idoso se encontra envolvido, evidenciando-se existência de “lacuna” que revela a livre atuação de gestão administrativa e a inobservância de aspectos jurídicos inarredáveis.

Wimmer (2007, p. 49) reforça tal ideia quando diz que esta teoria se trata de “[...] retrato fiel de uma época em que o indivíduo se encontrava submetido ao poder ilimitado do Estado, reduzindo-se seu *status* cívico a uma ‘relação de poder geral’”. A época a que Wimmer se refere é uma Alemanha do século XIX, contudo, mesmo após as transformações advindas da Segunda Guerra, no tocante à redução de *status* cívicos e na supressão/modulação de direitos e garantias, em nada se difere do paradigma de institucionalização do idoso no Brasil atualmente.

A adesão da teoria das relações especiais de sujeição na jurisprudência brasileira é fato cada vez mais raro. Para Wimmer (2007, p. 49), “[...] a maioria das decisões envolvendo indivíduos dotados de um ‘*status* diferenciado’ utilizam-se de raciocínios ponderativos e de linhas de argumentação envolvendo a proporcionalidade para justificar a restrição de direitos”.

O entendimento de Sampaio (2013) de que a teoria resta superada por inadequação dos fundamentos de validade sustenta-se por sua legitimação em Estados absolutistas e pela irrenunciabilidade de direitos fundamentais. No mesmo sentido, Assis Junior e Silva (2017, p. 83) asseguram que a tradicional concepção da teoria, encontra-se em desuso ante as inegáveis conquistas dos homens em relação a seus direitos fundamentais e, ainda que haja a necessidade de se utilizar de meios invocando relações especiais de sujeição, estas deverão ser lançadas “[...] na exata medida de sua necessidade, sempre fundamentadas na lei e conformadas à Constituição”.

Independentemente do contexto em que se aborde a teoria, o cuidado que deve ser tomado é no sentido de se delimitar suas noções, de modo a evitar que esta se desvirtue de sua concepção original. Para Silva (2009), lança-se mão das relações especiais de sujeição, a partir da compreensão de que a Constituição é seu fundamento mediato de validade, e o fundamento imediato para sua concretização se apoia na constituição de vínculos entre particulares e o poder público.

Em analogia aos idosos em situação de acolhimento institucional, o fundamento imediato de aplicação da teoria envolveria a constituição dos vínculos entre estes e a instituição mantenedora. Todavia, a aceitação de tal vinculação arrima-se tão somente na compreensão de que algumas situações vivenciadas naquele cenário naturalmente acabam por submeter os idosos às finalidades que justificam a própria existência das ILPIs, possibilitando seu uso casuístico e sempre à luz dos princípios do Estado democrático de direito.

2.3 Proteção social especial de alta complexidade nas ILPIs e a relação com o acesso à justiça

Como visto na seção anterior, no século XXI, os idosos enfrentam profundas subversões de valores e despreparo social em face das perspectivas humanitárias, pautadas, hoje, em categorias que não reconhecem essa população como produtiva, e, ao contrário, deixam de considerá-los como sujeitos sociais, rotulando-os como objetos de cuidados, onde o caráter homogêneo é dominante, sendo possível verificar a desconsideração de suas individualidades, vivências e sentimentos. Tal situação se agrava com o ingresso dos idosos em ILPIs, com a “quase” completa inobservância de acesso ao sistema de justiça.

Antes de adentrar na temática, faz-se necessário entender como funciona o Sistema Único de Assistência Social no tocante à figura do idoso. O SUAS se constitui pelo conjunto de

programas, projetos e serviços de assistência social em benefício da população. Este sistema, enquanto Política Nacional de Assistência Social, visa a garantir as pessoas e as famílias em situação de vulnerabilidade o amplo acesso a programas sociais de amparo. Suas bases estruturais são as organizações de assistência social e outras entidades beneficentes, desde que adotem os regramentos da PNAS como diretrizes e estejam regularmente inscritas no Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), conforme os arts. 2º e 3º da Resolução n. 191, de 10 de novembro de 2005, do CNAS (BRASIL, 2005b).

Nesse sentido, os regramentos do SUAS trazem uma clara distinção dos serviços que deverão ser prestados à população, a depender da complexidade do atendimento, dividindo-os em: serviços de alta complexidade, apontando a necessidade de acolhimento individualizado e personalizado, visando ao restabelecimento de convívio social e familiar; serviços de média complexidade, em que se requer um acompanhamento específico, no intuito de prevenir a institucionalização e as transformações advindas desse processo; e os serviços de proteção social básica, caracterizados também pelo aspecto preventivo e protetivo de vínculos (BRASIL, 2018).

Interessante estudo feito pelo Ministério do Desenvolvimento Social (BRASIL, 2018, p. 1) para abordar “Os serviços de acolhimento para pessoas idosas e os desafios da proteção social especial” destacou alguns dos pontos sensíveis da cultura da institucionalização em ILPIS, dentre eles: atendimento massificado; entidades não se inserem na comunidade e não preservam os laços familiares e comunitários; muitas restrições de visitas e horários não flexíveis; muitas pessoas por dormitório; falta de atuação articulada (rede socioassistencial x demais políticas públicas x órgãos de defesa de direitos); práticas segregacionistas e restritivas de liberdade; conflitos e lacunas na legislação; cofinanciamento e os altos custos do serviço; judicialização das demandas; necessidade de atuação mais próxima ao sistema de justiça. No mesmo documento foram indicados pontos imprescindíveis para a caracterização de ILPI como o serviço de acolhimento geral, quais sejam:

Protagonismo e participação da pessoa idosa; Envolvimento e participação familiar; Pessoas idosas com vínculo de parentesco ou afinidade devem ser atendidas na mesma unidade (casais no mesmo quarto); Pessoas idosas com deficiência devem ser incluídas nos serviços, de modo a prevenir prática segregacionistas e o isolamento desse segmento; Promover a convivência mista entre os residentes de diversos graus de dependência; Respeito à história de vida, aos costumes, às tradições e à diversidade de: ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual; Garantia de espaços adequados, com atendimento personalizado e em pequenos grupos. (BRASIL, 2018, p. 7).

Neste ponto, faz-se um recorte no tocante à necessidade de atuação das ILPIs integradas ao sistema de justiça, já que além de se referir as disposições constitucionais e seus princípios norteadores. Para que as garantias de proteção da dignidade humana da pessoa idosa sejam plenamente atendidas, as conquistas legislativas – como a Lei n. 8.842/1994 (Política Nacional do Idoso), a Portaria n. 73/2001 (Normas de Funcionamento de Serviços de Atenção ao Idoso), a Lei n. 10.741/2003 (Estatuto do Idoso), a RDC/ANVISA n. 283/2005 (Regulamento Técnico das ILPIs), a Portaria n. 2.528/2006 (Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa), a NOB-RH/SUAS, a Resolução CNAS 269/2006, dentre diversas outras resoluções da CNAS e leis esparsas aplicadas via analogia – não podem ser deixadas de lado.

Salienta-se que acesso às ILPIs compreende um serviço garantido para idosos que passam por momentos de transição ou de dificuldades em relação a vínculos fragilizados, rompidos, bem como situações de negligência familiar, abusos e outros modos de violência física e emocional. Nesse esteio, espera-se que essa população tenha acesso a todo seu arcabouço protetional e, mais que isto, que seja ofertado, dentro das possibilidades, o acesso à justiça de modo a atender as peculiaridades de cada indivíduo, independente das circunstâncias e do ambiente em que cada um vive.

O princípio do acesso à justiça tem uma aplicabilidade tão vasta que, no decorrer do tempo, foi tomando contornos de independência e autonomia. Há muito deixou de ser considerado apenas o acesso do cidadão ao Poder Judiciário (de modo desconectado da realidade e sem aplicabilidade específica para todas as situações), passando a ser visto como a garantia de uma ordem social justa, na qual é possível se vislumbrar o tratamento adequado de conflitos aos mais diversos contextos sociais. É dentro desta perspectiva que será abordado o tratamento humanizado dos conflitos dos idosos.

Afinado com as diretrizes propostas pela Constituição Federal de 1988, o princípio do acesso à justiça vem se transmutando e se adaptando as mais variadas realidades, de modo que há muito tempo deixou de ser considerado uma garantia pura e simples de acesso ao Poder Judiciário, passando a ser visto, conforme Watanabe (2011, p. 4-5), como garantia à uma “[...] ordem jurídica justa na qual se inserem também a possibilidade da solução dos conflitos de forma consensual com os métodos adequados”.

Nesse diapasão, o art. 5º, XXXV, da CF/88, divide o acesso à uma ordem justa em duas acepções: ampla e estrita (BRASIL, 1988). A primeira diz respeito aos princípios e valores que

norteiam o próprio Estado democrático de direito, os quais, na visão de Watanabe (2011), remontam à ideia de ordem jurídica justa por meio do tratamento adequado a cada situação, independente do contexto social. Já a acepção estrita, na qual traz o princípio da inafastabilidade da jurisdição, alicerçado no acesso ao sistema de justiça, especificamente a ida ao Judiciário e no direito de ação.

A clássica doutrina de Cappelletti e Garth (1988), ao tratarem do princípio do acesso à justiça vai além, aduz que este princípio possui aplicabilidade dual pela sua natureza e que, dentro de suas finalidades básicas, estão contidas as seguintes possibilidades: a) utilização do princípio pelo cidadão como mecanismo de reinvidicação de seus direitos; e/ou b) resolução de seus conflitos por meio do mecanismo e na esfera que entenda mais adequado.

Cappelletti e Garth (1988, p. 31) destacam ainda as três posições do acesso à justiça chamando-as de “ondas renovatórias de acesso”, dentro de uma sequência cronológica, nas quais coexistem, cada uma a seu tempo, senão, veja-se:

A primeira onda é marcada por traços econômicos que até então impediam o do acesso à Justiça, ampliando-o com base na Lei de Assistência Judiciária Gratuita (Lei n. 1.060/50¹⁰); na Constituição Federal de 1988, no art. 5º, XXXV¹¹, menciona: “a lei não excluirá da apreciação do Judiciário lesão ou ameaça ao direito”; e no art. 134¹² do mesmo diploma, que dispõe da Defensoria Pública como instituição essencial à orientação jurídica e defesa em todos os graus dos necessitados. A segunda onda contempla a proteção dos interesses difusos ou coletivos, fundamentada na Lei de Ação Civil Pública (Lei n. 7.347/85); no Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90); Juizados Especiais de Pequenas Causas (Lei n. 7.244/84). E por fim, a terceira onda, volta sua atenção ao conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e prevenir as disputas da sociedade moderna. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 25).

¹⁰ “Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados.” (BRASIL, 1950, ementa).

¹¹ “Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;” (BRASIL, 1988, art. 5º).

¹² “Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal. § 1º Lei complementar organizará a Defensoria Pública da União e do Distrito Federal e dos Territórios e prescreverá normas gerais para sua organização nos Estados, em cargos de carreira, providos, na classe inicial, mediante concurso público de provas e títulos, assegurada a seus integrantes a garantia da inamovibilidade e vedado o exercício da advocacia fora das atribuições institucionais. § 2º Às Defensorias Públicas Estaduais são asseguradas autonomia funcional e administrativa e a iniciativa de sua proposta orçamentária dentro dos limites estabelecidos na lei de diretrizes orçamentárias e subordinação ao disposto no art. 99, § 2º. § 3º Aplica-se o disposto no § 2º às Defensorias Públicas da União e do Distrito Federal. § 4º São princípios institucionais da Defensoria Pública a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional, aplicando-se também, no que couber, o disposto no art. 93 e no inciso II do art. 96 desta Constituição Federal.” (BRASIL, 1988, art. 134).

As proposições de Cappelletti e Garth (1988), em se tratando de idoso, ampliam de modo ainda mais benéfico o conceito de justiça social, em conformidade às mais diversas situações existentes em seu cotidiano. Tem-se que as diferentes fases cronológicas das “ondas” se adequam e atendem as garantias conferidas aos idosos por diplomas legais na ocorrência de conflitos *seniores*. Contudo, se vislumbrados sob os auspícios da “terceira onda” (pelo fato de a maioria das vezes não se tratar apenas e tão somente de aspectos jurídicos da apreciação da lesão ou sua ameaça, mas principalmente de aspectos biopsíquicos), vê-se a possibilidade de tratamento e direcionamento adequado, conforme vislumbrando por esta pesquisa.

O acesso à justiça no contexto social do idoso, estando ele no seio da família, em albergues ou em ILPIs, é entendido como alcance da justiça na busca por uma solução efetiva referente a contendas dessa população, viabilizando a condução customizada e uma participação mais democrática, de modo a atender todas as suas peculiaridades. Porquanto, o movimento de acesso à justiça se fundamenta na possibilidade de o Estado garantir justiça da maneira mais ampla e adequada possível a todos, ante as mais diversas contendas, dentro dos mais variados ambientes e contextos sociais.

Consagrando o exposto nesta seção, o CNJ instituiu a Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010, como Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário. Esta resolução, além de ampliar a delimitação da expressão “acesso à justiça” para “[...] acesso a uma ordem jurídica justa” (BRASIL, 2010a, *online*), apresenta expressamente quais os mecanismos consensuais irão auxiliar a população no momento da resolução de seus conflitos.

Além da possibilidade de oferta de serviços de cidadania, a Resolução 125/10 retificou a expressão “meios alternativos de solução de conflitos”, passando a chamá-los de “métodos adequados” (BRASIL, 2010a, *online*). Nesse sentido, Pantoja e Almeida (2019) aduzem que a mudança de terminologia é preferível por trazer uma ideia de complementariedade e não de exclusão do Judiciário. Watanabe (2014, p. 4) acrescenta que foram três as grandes inovações do CNJ por meio desta política pública: “a) atualização do conceito de acesso à justiça; b) transformação da ‘cultura da sentença para a cultura da pacificação’ e c) qualidade e adequação dos serviços”.

A quebra do paradigma da cultura da sentença e da ideia de que para se obter justiça é preciso ir ao Judiciário, aos poucos ganha contornos mais sólidos no Brasil. No contexto da

pessoa idosa, não se vislumbra maior ganho no tocante aos diferentes conflitos enfrentados por essa parcela populacional. Os conflitos que envolvem idosos, antes de serem de natureza jurídica, são de ordem emocional, físico e social e, seus reflexos na vida dessas pessoas tão prejudiciais quanto doenças. Os impactos decorrentes da má gestão dos conflitos conferem ao tema diversas peculiaridades, que serão abordadas oportunamente no decorrer deste estudo.

Destarte, a construção deste tópico visa a auxiliar a compreensão de que existe uma maneira adequada de se trabalhar cada tipo de conflito, sem que precisem necessariamente passar pelo crivo do Judiciário. Tal assertiva vai de encontro com as lições de Sander (2012, p. 32) ao tratar do “Tribunal de Sistema Multiportas” (*Multidoor Courthouse System*), que, na busca por solução de impacto positivo para a efetivação do acesso à justiça americana apresenta as inúmeras portas “adequadas” gestão de cada conflito, sem rechaçar a existência e a necessidade da porta do Judiciário, mas apresentando várias outras que atenderiam melhor cada situação.

No caso do idoso institucionalizado, estar-se-ia a falar em contemplar esta população com acesso às decisões mais adaptáveis possíveis às suas realidades, com vistas a atender, pelo menos na medida do possível, as garantias previstas à sua proteção, de um modo personalizado e individualizado, viabilizando o fortalecimento de uma democracia participativa e inclusiva. Exurgindo, a partir deste tópico, a necessidade de se explicitar quais as possibilidades de gestão de conflitos que mais beneficiariam estas pessoas no contexto atual. É o que se verá adiante de modo detalhado.

2.4 Gestão de conflitos sênior e a previsão de tratamento adequado dos conflitos

Neste ponto, aborda-se como se dá a construção teórica da Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos e quais os mecanismos de solução utilizados no Brasil. Para tanto, parte-se de um contexto “macro”, do arcabouço legal, para em seguida se chegar à gestão extrajudicial de conflitos envolvendo o público sênior, como meio de se perquirir as hipóteses de seu tratamento no contexto das instituições de longa permanência para idosos.

Os conflitos vinculados às relações interpessoais envolvendo idosos correspondem à mais uma das variações da exteriorização das complexidades humanas. O processo de adequação e resolução dessas demandas pode variar conforme o grau de preparação das partes para recepcionarem a ressignificação dos fatos. Para Spengler (2007), se os conflitos são postos

como uma das maneiras dos seres humanos se relacionarem socialmente, tem-se que não necessariamente devem apresentar uma conotação negativa.

Marodin e Breitman (2008) prelecionam que, como fruto natural das relações humanas, os conflitos acabam por propiciar situações aptas a gerarem transformações que, se vistas sob uma ótica construtiva, atingem noções de alteridade, empoderamento e afiliação de sentimentos. Conflitos provenientes da interação entre idosos envolvem muito mais que aspectos emocionais. Diversas questões de saúde física e psíquica são tão ou mais importantes para o desenrolar da solução que o próprio conflito em si. Nesse diapasão, este tópico é conduzido no sentido de indicar qual mecanismo de gestão de conflitos instituído no Brasil pode auxiliar, de modo mais positivo, as partes envolvidas com vistas a garantir a manutenção dos vínculos e a ressignificação de sentimentos.

Breve revisão de literatura nos ramos do direito e da gerontologia oportuniza a percepção de quais espécies de lesões podem ocorrer às garantias protetivas e às questões biopsicossociais no tocante aos conflitos familiares e de coabitação dos idosos. Todavia, não definem qual seria o protocolo adequado para tratar e prevenir as consequências nesta etapa da vida. Nesse cenário, frente à posição de centralidade do Estado para a condução da jurisdição, a figura do idoso institucionalizado vê expurgadas quaisquer possibilidades de alcançar suas pretensões.

Não obstante todo o arcabouço constitucional, no tocante ao acesso à uma ordem jurídica justa, a difusão dos mecanismos de soluções adequadas de conflitos só veio a ecoar com mais força após a entrada em vigor da Resolução n. 125/10 do CNJ, que instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, tratando-se de um conjunto de ações que visam a dar cumprimento ao acesso à justiça, de maneira eficaz e harmônica, a partir da “[...] percepção de que ações cooperativas e complementares entre o Estado e a sociedade possibilitam maior efetividade e agilidade no atendimento das necessidades das pessoas” (LEVY *et al.*, 2016, *online*), além de serem meio de concretizar a democratização desse acesso.

O CNJ, por meio da resolução, transforma os contornos do acesso à justiça para dar maior amplitude, adequação e flexibilidade às peculiaridades das situações cotidianas. Nessa toada, toda a legislação posterior passa a caminhar neste sentido, como se observa com a entrada em vigor da Lei n. 13.105/15 (Novo Código de Processo Civil [NCPC]) e da Lei n. 13.140/15 (Lei da Mediação), onde os meios adequados de composição de conflitos passaram por crescente

estímulo, principalmente no tocante à solução extrajudicial de conflitos, que para Sales e Chaves (2014, p. 399), são verdadeiros “equivalentes jurisdicionais”.

Um emaranhado de metas de aperfeiçoamento das técnicas consensuais, utilizado para reduzir a quantidade de processos, poderia adentrar no Judiciário, acabando por admitir que o sistema de justiça brasileiro necessita de adequação no tocante aos seus mecanismos, a fim de adaptar suas demandas processuais aos meios consensuais e, conseqüentemente, aos anseios da sociedade. Dentro de uma visão tradicional de composição de conflitos, encontra-se um modelo arraigado de desfechos objetivos e longe de posicionamentos que expressam preferências, crenças ou desejos das partes envolvidas, já que é o Estado-juiz que tem o poder de decisão final, o que acaba por gerar anseios de mudanças no tocante às formas e atores envolvidos no processo de tomada de decisão.

A heterocomposição – decisão imposta necessariamente por um terceiro, geralmente via processos judiciais e arbitrais – passa a dar maior espaço à autocomposição, que é a situação resultante da tomada de decisão consensual pelas partes envolvidas no litígio com auxílio de um terceiro facilitador, como as que ocorrem nos procedimentos de mediação, conciliação, *online dispute resolution* (realizadas em ambientes virtuais) e nas negociações. A autocomposição é fortalecida por sua adaptabilidade aos mais complexos e multifacetados tipos de conflitos de interesses, bem como pelos benefícios e vantagens em comparação à solução adjudicada por sentença (SALES; RABELO, 2009).

Antes de ingressar na definição de cada instituto acima mencionado, faz-se necessário destacar a base principiológica que orienta os mecanismos autocompositivos e suas similaridades em dispositivos de diplomas diversos. A Lei da Mediação, em seu art. 2º, aduz que a mediação (leia-se ferramentas autocompositivas) será norteadas pelos princípios da imparcialidade, da isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade, da busca pelo consenso, confidencialidade e da boa-fé (BRASIL, 2015b).

Por sua vez, o art. 166 do NCPC repete os princípios dispostos naquele dispositivo, acrescentando que “A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada” (BRASIL, 2015a, *online*). No mesmo sentido, a Resolução 125/10, em seu Anexo III, art. 1º, acrescenta o respeito à ordem pública e às leis vigentes, o empoderamento, a competência e a validação de sentimentos (BRASIL, 2010a).

Destaca-se deste ponto, até mesmo pela conexão com a pesquisa, o princípio da competência, nos moldes do art. 167, § 1º, do NCPC, que prevê a necessidade de capacitação mínima e reciclagem contínua “[...] por meio de curso realizado por entidade credenciada, conforme parâmetro curricular definido pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça” (BRASIL, 2015a, *online*).

Sabe-se que, independente da área de atuação, o profissional que lida diuturnamente com situações conflituosas precisa de capacitação adequada e suporte técnico para tanto, ainda mais quando se trata de gestão de conflitos que envolvem subjetividades (PINHO, 2010). Nesse diapasão, Muszkat *et al.* (2005) acrescentam que se faz necessário que a atuação do mediador seja viabilizada por capacitações prévias, de abordagens transversais, com esteio em diversos ramos do saber, como as áreas de psicologia, direito, sociologia, comunicação, dentre outras.

Outro princípio que se relaciona de sobremaneira com a pesquisa é o princípio do empoderamento, previsto pela Resolução 125/10, em seu Anexo III, art. 1º, VII, que suscita a importância de se estimular que os envolvidos em conflitos “[...] aprendam resolver melhor seus conflitos futuros” (BRASIL, 2010a, *online*), com base em experiência vivenciada por meio dos métodos autocompositivos. Aduz-se do dispositivo a necessidade de compreensão de que o procedimento precisa ser didático, efetivo e envolver o desenvolvimento da ideia de independência, aptidão de autonomia para gerir os próprios conflitos.

Registra-se ainda que os mecanismos consensuais autocompositivos não são frutos unicamente da vontade de “desafogar o Judiciário” ou do primitivo desejo de substituir as decisões adjudicadas por sentenças do Estado-juiz, mas sim da necessidade de devolver à sociedade o tratamento adequado a cada espécie de contenda, a depender do caso concreto. Para Grinover (2016), o microsistema brasileiro de justiça consensual traz como matriz a mediação, a conciliação e as negociações, muito embora já se tenha conhecimento de diversos outros mecanismos que originam-se dessas, mas criam mais opções para os desfechos dos conflitos.

A mediação de conflitos possui um ponto de partida que é capaz de diferenciá-la de todos os outros mecanismos: a existência de uma relação afetiva pré-existente e o desejo pela preservação dos vínculos, independente de acordo (VASCONCELOS, 2012). Nesta senda, caracteriza-se por ser um procedimento sigiloso, no qual terceiro neutro e imparcial, o mediador, a partir da utilização de técnicas de gestão de conflitos, identifica as necessidades de cada parte, para auxiliá-las a promover benefícios mútuos e facilitar o deslinde do conflito,

conforme aduz o art. 165, § 3º, do NCPC (BRASIL, 2015a). Ferraz e Silveira (2019, p. 124) prelecionam que a mediação por objetivar cooperação “[...] é uma forma que visa também evitar eventuais conflitos no futuro”.

A característica da transversalidade de diversos ramos do conhecimento no tocante ao aperfeiçoamento de técnicas de aplicação, como a psicologia, a filosofia, o direito o serviço social, dentre outros, para Luchiari (2012, p. 21), reveste a mediação de uma pluralidade de olhares que dão a este instituto um viés diferenciado no sentido da obtenção de diálogo, facilitando o reestabelecimento da comunicação, a geração de recursos para a criação de mais opções, além de aumentar o grau de determinação das partes, aflorando a “[...] soberania que as partes possuem sobre seu litígio”.

A conciliação, para Tartuce (2008), igualmente a mediação, é um mecanismo autocompositivo, resguardado pelo sigilo, que conta com a presença de terceiro imparcial, o conciliador, que auxiliará as partes à chegada de um acordo voluntário, no entanto, esta ajuda se dá por via da exposição das situações mais vantajosas para os litigantes, por meio de sugestões. Este instituto é caracterizado pela objetividade dos interesses, já que na maioria das vezes as partes encaminhadas ao processo conciliatório sequer se conhecem ou voltarão a se ver.

Nesse sentido, Vezzulla (2001, p. 43) ressalta a efetividade do mecanismo da conciliação em conflitos de natureza objetiva, sem relacionamentos anteriores, pois “[...] permite trabalhar sobre a apresentação superficial (verdade formal ou posição) para alcançar uma solução de compromisso sem repercussão especial no futuro de suas vidas”. Alusão que confirma seu caráter de menor ingerência na esfera dos sentimentos e das subjetividades que envolvem, geralmente, relações continuadas.

O sistema não adversarial é composto também pelo instituto da negociação que, segundo Garcez (2003, p. 29), é um procedimento decorrente da voluntariedade e autonomia das partes em estabelecerem tratativas por conta própria, “sem interferência de um terceiro”, a partir de critérios objetivos. Uma característica deste instrumento é a desnecessidade de existência de conflitos latentes, bastando que haja divergência sobre pontos de vistas e que as partes concordem em abordar o “assunto”, a fim de chegar a um benefício mútuo. Sales e Rabelo (2009), corroborando com tal entendimento, aduzem que o momento inicial de resolução de conflitos, geralmente, passa por pontuações advindas desse instituto.

O microsistema apresentado revela, por si só, conquistas no tocante ao atendimento do princípio da inafastabilidade da jurisdição, preceituada pela CF/88 e reforçada no art. 3º do NCPC, quando destes se depreende o estímulo por soluções consensuais a qualquer tempo, grau de jurisdição e em qualquer das “multiportas” disponíveis e adequadas ao conflito (SANDER, 2002). Nesse sentido, tem-se uma construção que, invariavelmente, amplia o acesso à justiça pela via democrática.

Muito embora sejam comuns as confusões terminológicas em torno desses mecanismos e, apesar de muitas vezes servirem de base e complemento um para o outro, a doutrina e a legislação já não deixam margens para a utilização incorreta dos institutos. Cada um possui uma força específica, revestindo-os de peculiaridades. Destarte, pela estreita relação com pesquisa e visando a dar mais objetividade ao estudo, aponta-se o instituto da mediação como ferramenta que alcança a maior profundidade dos litígios o direito das famílias, do quais se extraem os novos contornos da vida dos idosos e suas possíveis institucionalizações em ILPIs.

Em se tratando de situações de maior complexidade, dentre todos os institutos, a mediação se apresenta como ferramenta híbrida e multifuncional, apta atender os interesses de todos, atuando na perspectiva de manutenção de vínculos e ressignificação de valores (SALES, 2012). A depender do público e do caso concreto, este modelo de gestão funciona como princípio ético que dá vida aos direitos e concretiza ditames inerentes à dignidade humana, sendo uma prática social que transforma e possibilita a manutenção da paz social.

Pelo fato de a mediação de conflitos não se preocupar apenas com o litígio em si, ou seja, com a verdade formal, esta é tida como ferramenta de redimensionamento dos conflitos, posto que auxilia as reconstruções de relações. E, trazendo o cenário dos conflitos entre idosos institucionalizados, aduz-se que este mecanismo seja eficaz para, por meio de profissionais capacitados, operar os efeitos trazidos pelas mudanças de tempo, espaço e percepção dos novos contextos sociais nos quais os idosos estão (des)inseridos.

Independente da área de atuação do profissional em uma ILPI, há que se concordar que a todo instante pode se iniciar uma contenda que, caso não seja equacionada de modo adequado, desencadeará uma série de prejuízos não só relacionados à convivência pacífica, mas também a condições de saúde dos próprios funcionários e conviventes. A necessidade de implementação de mecanismos de tratamento adequado dos conflitos dentro de ILPIs possibilita a participação democrática das partes na busca da efetiva satisfação dos interesses envolvidos, além da

possível continuidade ou reestabelecimento das relações integrantes do conceito de acesso à justiça.

Nesse sentido, a pesquisa empreendeu esforços visando, finalmente, a construir um caminho, a partir do qual possibilitasse a compreensão da necessidade de se ter, dentro do ambiente institucional o tratamento e acolhimento adequado a cada situação de modo personalizado e individualizado, pelos próprios atores desses ambientes, para cada convivente. E, vislumbrando-se dar respostas a essas questões, recorre-se a estudos e resultados estrangeiros que avaliam as hipóteses de prescrições sociais artísticas sob influência da técnica de afiliação de sentimentos, no auxílio da condução de conflitos em ILPIs, como será visto no tópico que se segue.

2.5 Prescrição social da arte como ponto de afiliação de conflitos entre idosos

A construção de caminhos que possibilitem acessar os pontos mais profundos e sensíveis das complexidades das relações na senilidade requer, no mínimo, parcimônia. Do constructo realizado por este trabalho, observa-se que o idoso pode chegar a esta etapa da vida revestido por uma série de traumas e estigmas sociais que se intensificam, a partir da noção de como se deu seu processo de envelhecimento. A fragilidade de sentimentos e a diminuição da capacidade reinvenção e interação dão origem ao surgimento de conflitos que, se não forem equacionados positivamente, atingem profundamente a saúde e o comportamento humano.

Buscou-se delimitar o mecanismo e as estratégias utilizadas para acessar o inconsciente do idoso, visando a um vínculo de confiança, bem como a obter relatos de vida, suas “visões de mundo”, e a compreender suas percepções relacionadas ao conflito e seu grau de gerenciamento de emoções, propiciando, assim, auxílio não apenas a estes, mas a todos os atores envolvidos nesta realidade no contexto de uma ILPI, que, no caso desta pesquisa, apoiou-se na realidade do Lar Torres de Melo, situado em Fortaleza-CE.

Procurando dar concretudes aos objetivos expostos alhures, passou-se a buscar referenciais teóricos (nacionais e estrangeiros) que fossem capazes de dar respostas mais efetivas e maior robustez às pretensões da pesquisa. Neste intento, trabalhos desenvolvidos fora do Brasil envolvendo temáticas similares se destacaram pela amplitude de seus alcances, e já começam a apresentar resultados positivos em relação às prescrições sociais médicas e

assistenciais de atividades artísticas no sentido de se trabalhar conflitos e patologias (congenitas e adquiridas).

Nesse sentido, a pesquisa empreendeu esforços em correlacionar como aqueles resultados poderiam surtir efeitos em uma ILPI cearense, já que se tratam de realidades inversamente opostas. No entanto, a similaridade da natureza humana permite tais relações, de modo que a partir de relatos produzidos por estudos britânicos, descritos por Solly (2018), foi possível detalhar, num apanhado inédito, a política pública de governo deste País no sentido de prevenir conflitos e doenças e de combater a solidão de idosos dentro de um mesmo programa.

Solly (2018) intitulou o artigo de “*British doctors may soon prescribe art, music, dance, singing lessons*” (em português: “Médicos britânicos poderão prescrever aulas de arte, música, dança e canto em breve”). A partir do aprofundamento deste artigo, foi possível correlacioná-lo a vários outros, de diversos lugares do mundo, a fim de compreender como atividades básicas do cotidiano e movimentos artísticos auxiliam na saúde física e comportamental dos idosos.

Como vanguardistas nesses estudos, pesquisadores britânicos apontaram resultados que permitem observar as benesses da prescrição de tratamentos terapêuticos baseados em atividades artísticas e de normalização de conflitos em relação a doenças mais variadas, como nos casos de demência, psicose, doenças pulmonares e depressão. A prescrição social, exsurge como uma estratégia que foge às convencionalidades da medicina e outras áreas. Tal prescrição pauta sua abordagem no bem-estar de idosos que necessitam de cuidados primários de saúde e que se envolvem corriqueiramente em conflitos (SOLLY, 2018).

Para Aragão (2005), a combinação personalizada de atividades artísticas escolhidas para se adequarem ao estilo de vida, interesses, necessidades especiais, debilidades, gerenciamento de conflitos e emoções, complementam quaisquer prescrições farmacêuticas. Aliás, aliar a arte ao processo terapêutico gera também a possibilidade de transformações por meio de um caminho especial, no qual o indivíduo se conecta consigo mesmo e trabalha, em paralelo, questões profundas de sua natureza humana. Nesse sentido, Pitton (2005) preleciona que, quando esta junção ocorre, é possível observar uma transcendência na psique do indivíduo, dissolvendo conflitos que até então geravam sentimentos negativos e sofrimento, passando a assumir posturas criativas.

Nessa toada, em julho de 2015, a revista *BMJ Open* publicou estudo que aborda as vertentes da prescrição social, apontando que seu cerne permeia a saúde física, o bem-estar

psicológico, o isolamento social percebido, o envolvimento recorrente em conflitos e fatores financeiros. Atividades como dança, canto, teatro, listas de músicas personalizadas, jardinagem, culinárias, visitas a museus, passeios a pontos turísticos e interação intergeracional são elementos fundamentais para a melhoria da qualidade de vida e sociabilidade dos idosos, ajudando a combater não apenas o excesso de medicalização das pessoas, mas funcionando como um verdadeiro ponto de conexão com a vida social saudável (COOPER *et al.*, 2015; A PRESCRIÇÃO..., 2018).

Tais estudos não tratam apenas dos prazeres e benefícios advindos de técnicas utilizadas em atividades artísticas e de suas influências sobre o bem-estar do indivíduo, vão além, especificando as vantagens oportunizadas por cada atividade isoladamente, correlacionando-as às peculiaridades físicas e psíquicas de cada idoso no processo de envelhecimento. Destaca-se, ainda, a possibilidade das prescrições sociais influenciarem as pessoas de modo individual, com relato de experiências distintas a depender de cada pessoa (CHRISTO; SILVA, 2006).

Relatórios do governo britânico sinalizaram que a colaboração entre a *Royal Philharmonic Orchestra* e sobreviventes de acidente vascular cerebral (AVC) que vivem em *Hull*, na Inglaterra, encorajaram os pacientes idosos a tocarem, conduzirem e executarem instrumentos, onde 90% desses participantes relataram melhorias em sua saúde física e mental. Em Lambeth, as aulas de dança demonstraram melhorar as habilidades de concentração e comunicação entre os que apresentam sinais precoces de psicose e, em Gloucestershire, os hospitais começaram a encaminhar os idosos com condições pulmonares para as sessões de canto (SOLLY, 2018).

No tocante aos benefícios da integração intergeracional com idosos institucionalizados, uma experiência inovadora, chamada de *Intergeracional Learning Center*, que acontece na instituição *Providence Mount St. Vicent*, na cidade de Seattle, estado de Washington, relaciona benefícios provenientes da junção, no mesmo edifício, da ILPI à uma pré-escola, na qual durante toda a semana as crianças e os residentes da instituição se reúnem para participarem de atividades artísticas como: dança, contação de histórias e brincadeiras ao ar livre. A experiência, descrita por prontuários e questionários, aponta nas crianças um aumento de suas habilidades interativas, reforçando sua empatia, além de os tornarem mais resilientes com as perdas e os idosos mais felizes e contextualizados às suas realidades.

A arte de que trata estas pesquisas é a mesma que, para Fabietti (2004), é capaz de ofertar ferramentas de desenvolvimento para que os idosos desenvolvam olhares múltiplos e ressignifiquem valores, fazendo com que adotem novas posturas de vida, dedicando-se a um processo existencial mais leve e gratificante. A arte, nesse diapasão, passa a ser interpretada como um processo terapêutico de estímulo neuroemocional que, segundo Aragão (2005), é capaz de expressar o desenvolvimento da criatividade e o dispêndio de emoções que trabalham os conflitos internos, a partir dos “contornos” dados pela imaginação por via do desenvolvimento do autoconhecimento.

O processo artístico é, por si só, um fenômeno regenerador capaz de verbalizar comunicações, além de externalizar o processo individual do íntimo envelhecimento e os conflitos não equacionados dos indivíduos. Desse modo, uma profunda revisão dos dados dos estudos qualitativos britânicos, feitos a partir de entrevistas realizadas com indivíduos assistidos pelo programa *Ways to Wellness* – o qual visa a melhorar a qualidade de vida e a reduzir o uso de serviços de saúde convencionais –, relatou uma série de benefícios oferecidos pela prescrição social. Ao fazer o recorte do público idoso, os pesquisadores afirmaram que as propostas prescritivas acarretaram sensações de maior autoconfiança e autocontrole, diminuíram o isolamento social percebido e geraram melhorias nos aspectos relacionados à saúde e ao bem-estar (SOLLY, 2018; A PRESCRIÇÃO..., 2018).

Para Vasques (2009), as atividades artísticas funcionam como mecanismos que oportunizam expressões de comunicação capazes de modificar as relações dos idosos no contexto social em que estão inseridos. Confirmando as lições de Arcuri (2004) que, ao tratar da arte como processo criativo terapêutico, relaciona esta com o desenvolvimento pessoal e a necessária autopercepção para promover a ativação do inconsciente, propiciando o gerenciamento de emoções, além de revestir os indivíduos da capacidade de criar mecanismos de ressignificação para trabalharem conflitos emocionais.

A arte, enquanto mecanismo terapêutico, associada às prescrições farmacêuticas, objetiva a obtenção da expressão dos indivíduos na maior medida possível. Nesse sentido, Vasques (2009) aduz que práticas como estas poderiam ser utilizadas nos tratamentos das mais variadas questões que atormentam a natureza humana, em qualquer que seja a etapa de sua vida. Na perspectiva do idoso, ver-se-ia esta possibilidade como um recurso de descoberta expressiva de linguagens verbais e não verbais capazes de conformarem melhor os relacionamentos deste

grupo no contexto social. Para a autora, a arte como tratamento e cura é datada de séculos antes de Cristo, servindo como “remédio para a alma”.

No Brasil, muito embora esta abordagem tenha sido adotada por alguns profissionais da saúde desde o início do século passado, o destaque dessa prática, para a maioria da doutrina, vai para a psiquiatra Nise da Silveira, que, ao invés dos tratamentos à base de choque elétrico dispensados aos pacientes com problemas mentais, empregava a arte, como mecanismo de facilitação para a comunicação entre médicos e pacientes. Vasques (2009) destaca que a prática de improvisação desenvolvida por Nise, foi responsável por implantar as bases principiológicas da arteterapia, que assumiram uma posição mais científica após a criação das fichas de encaminhamento e de atendimento para a inovação.

Salienta-se que a prescrição social da arte no processo de reeducação emocional dos indivíduos é uma ferramenta aplicada não apenas por médicos, mas pelos mais diversos profissionais, de diferentes áreas, que possuam *expertise* para subsidiar nos sujeitos o desenvolvimento de posturas racionais e equilibradas, envolvendo o gerenciamento de emoções e a tomada de decisões (FABIETTI, 2004).

Do exposto, surge a dúvida: como aliar a arte à gestão de conflitos de idosos institucionalizados (leia-se: processo de mediação em sentido amplo)? Esta foi justamente a pergunta de partida para se chegar à conclusão de que a técnica de afiliação seria um forte aliado na busca por respostas. Ora, se das vivências dentro das ILPIs extrai-se que os idosos se desconsideram por acreditarem que os outros residentes não padecem de suas dores e nem viveram sua história, nada melhor que, por meio da arte, demonstrar que, apesar de realmente distintas, suas experiências os levam para um lugar de total convergência.

Diferente do que se imagina, a gestão de conflitos não ocorre tão somente em uma mesa redonda ou em círculos de diálogos. A própria natureza desse mecanismo o coloca em uma posição de informalidade e flexibilidade no intuito de alcançar o maior número de situações possíveis. As técnicas de mediação, por sua vez, não apresentam meios estanques em relação a suas aplicações, seguindo a linha do processo de mediação, buscando-se, além da solução do conflito, a melhor maneira de prevenir sua má administração no intuito de atingir suas reais finalidades: inclusão e pacificação social, sendo estas ocasionadas pela reconexão gerada pelo bom processo dialógico.

A partir do processo dialógico, é possível empoderar as partes para que estas encontrem soluções criativas para problemas que são seus, o que faz com que, de modo quase intuitivo, apropriem-se da solução, dando mais sustentabilidade às opções criadas. Para além disto, não se discute a evidenciação do aspecto positivo da geração do sentimento de pertencimento social e a autorresponsabilidade sobre seus atos. Nesse sentido, Sales (2010, p. 9) preleciona que a direção na qual caminha a pacificação social “[...] remete, necessariamente, à valorização do ser humano, concedendo-lhe formas e oportunidades de dialogar e participar da transformação de sua vida”.

Fisher, Ury e Patton (2018) expandem a base estrutural da negociação para apontar questões relevantes de sua aplicação no procedimento de mediação. Para tanto, os autores partem do pressuposto de que se os conflitos são inerentes à natureza humana, de igual modo, a negociação se faz presente no cotidiano dos indivíduos no sentido de facilitar a obtenção de suas predileções. No entanto, compreender a posição ocupada por cada pessoa na hora do conflito e diferenciá-la de seus reais desejos é o grande desafio de sua condução. Salienta-se que é o bom equacionamento que gera acordos justos e sustentáveis, garantindo, na maioria dos casos, a continuidade das relações.

Negociar abrange aspectos que envolvem emoções e comunicação, assim como abarca uma teia de sentimentos e processos dialógicos que ocorre na mesma frequência com que as pessoas se relacionam (FISHER; URY; PATTON, 2018). Por tais razões, a pesquisa é direcionada no sentido de “injetar” a qualidade no diálogo entre idoso dentro das ILPIs, já que se reconhece que é a forma com as pessoas se comunicam que dirá como se dará a gestão de seus conflitos, agravando-os ou encerrando-os.

Trabalhar com técnicas que permitem o gerenciamento das emoções e a boa condução do diálogo é a melhor maneira de gerar a convergência de dores, sentimentos, acolhimento, validação e empatia. Esse movimento faz com as pessoas foquem no que realmente interessa: o problema, e não as pessoas envolvidas nele; tirando-as de uma posição de rivalidade e as colocando lado a lado no sentido de encontrar a melhor saída para o deslinde. Nesse sentido, Fisher, Ury e Patton (2018, p. 62) aduzem que pessoas que se empenham em resolver problemas em conjunto “[...] se tornarão mais capazes de conciliar os interesses conflitantes”.

Observa-se que as técnicas de gestão de conflitos são ferramentas úteis e necessárias no desenvolvimento de habilidades comunicacionais, e estas, por sua vez, são responsáveis por

propiciarem relacionamentos mais saudáveis, além de serem determinantes para tomada de decisões que sejam baseadas no sentido de gerar uma coexistência pacífica, democrática e ativa. Desse modo, usa-se a técnica da afiliação como meio de conectar os indivíduos por sentimentos maiores que suas sensações presentes. Afiliando sentimentos, as pessoas se conectam por suas semelhanças enquanto seres humanos, desprovidas de competições e rivalidades, gerando sensações de confiança e maior interação. Esta técnica permite a compreensão de que se afiliar é “[...] conhecer alguém como uma pessoa e ser capaz de se conectar em um nível de humanidade” (FISHER; SHAPIRO, 2009, p. 64).

Para Sales (2016, p. 949), alicerçada na teoria formulada por Fisher e Shapiro (2009), aduz que a técnica da afiliação está contida na lógica de gerenciamento adequado das emoções e que esta deve “[...] tornar o adversário um parceiro”, estimulando, assim, pontos de convergência entre ambos. A afiliação fala muito mais em tornar as pessoas mais sensíveis ao ponto de vista do outro do que na resolução do litígio propriamente dito. Em se tratando de ILPI, vislumbra-se esta como ferramenta ímpar para a manutenção da continuidade das relações e para um convívio social pacífico.

A interferência de técnicas de mediação de conflitos, especificamente a afiliação, que trabalha a convergência de dores, vivências e sentimentos, pode ser responsável por grandes reviravoltas na solução de litígios ocorridos no âmbito das ILPIs, já que, por intermédio de ações e dinâmicas advindas de prescrições sociais, é possível fazer com que as partes envolvidas no conflito percebam o quão suas histórias de vida possuem pontos de intercessão, reforçando a empatia, o empoderamento, as habilidades em negociação e a comunicação, agregando saberes multidisciplinares, além de alinhar as condutas dos funcionários das ILPIs aos princípios norteadores de suas atuações em consonância com diretrizes constitucionais.

2.6 A gestão de conflitos de idosos no Ceará

Já é possível observar movimentos nacionais e internacionais em torno da implantação, principalmente em órgãos públicos, da construção de consensos por meio da adequação da gestão de conflitos ao público idoso. No entanto, a articulação dessa prática dentro das instituições de longa permanência é algo imperceptível. Gerir e prevenir conflitos adequadamente dentro das ILPIs é uma realidade tão distante, que seu equacionamento e parametrização constituem-se num grande desafio a esta pesquisa, surgindo a necessidade de criação de proposição de metodologia para avaliar seus efeitos neste público.

A inversão inesperada da pirâmide etária brasileira, colocando o envelhecimento populacional no topo da cadeia, causa uma série de déficits no tocante aos direitos constitucionalmente previstos para os idosos, revelando uma série de deficiências e desafios sociais no tocante à assistência social e a atenção integral à saúde garantidas a essa população (LEME, 2001). Todavia, atendendo ainda à força normativa da própria CF/88, não se pode olvidar que a família e a sociedade civil devem estar incluídas neste processo, atuando na formulação de estratégias contingenciais e de suporte especial para este grupo etário (BATISTA *et al.*, 2008).

O envelhecimento populacional demanda o aumento específico de suporte de todas as bases da sociedade, destacando-se neste ponto, a necessidade de maior aporte assistencial dado pelo Estado à população idosa. As políticas públicas preventivas de amparo à renda e à saúde devem primar não apenas por uma melhoria na qualidade de vida, mas também pelo cumprimento de direitos instituídos para estas pessoas (SILVA, 2003). O que se extrai do novo contexto do idoso brasileiro é o desrespeito à atenção básica e às conquistas constitucionais e legais alcançadas por estas pessoas no decorrer da história.

Refletindo sobre as particularidades ocasionadas pelas mudanças globais e pelos processos de aumento da expectativa de vida e redução das taxas de fecundidade, Camarano e Kanso (2010) aludem a estreita relação destes acontecimentos com as mudanças nas estruturas sociais e nos vínculos familiares, expressando a notória inversão nos papéis dos idosos nas famílias e a necessidade do reencontro de suas funções dentro desses contextos e, conseqüentemente, na sociedade. Dessas premissas, extrai-se a falta de condição familiar para suportar os cuidados específicos e as necessidades individuais de cada idoso, momento em que caberá a esta, à sociedade e o Estado, fornecerem o sustentáculo para manutenção de sua dignidade mínima, o fazendo por meio de políticas públicas.

Como visto nas seções anteriores, no Brasil, à medida que a idade avança, observa-se um distanciamento do amparo estatal que, com passar dos tempos, resvalou-se na família e no despreparo social estrutural para atender não só os anseios, como as garantias conferidas à população idosa no tocante aos seus direitos e deveres. De acordo com Silva (2016, p. 19-20), “[...] compete ao governo o planejamento de políticas públicas que proporcionem a esta faixa etária da população uma estrutura capaz de atender suas necessidades com a inclusão de direitos específicos, e que consolide o reconhecimento do idoso enquanto categoria social”.

A Política Nacional do Idoso só foi regulamentada no Brasil após a entrada em vigor da Lei n. 8.842/1994, regulamentada pelo Decreto n. 1.948/1996, que estabeleceu o atendimento aos direitos sociais da população com idade de 60 anos ou mais, como ferramenta de efetivação de sua integração social e autonomia e meio de garantir sua participação democrática. Dentre as providências desta lei, tem-se a criação do Conselho Nacional do Idoso – órgão destinado a propiciar a viabilidade dessa interação e o convívio na sociedade, contando, inclusive, com sua participação na formulação das políticas públicas relacionadas aos idosos.

As principais diretrizes que norteiam a Política Nacional do Idoso são relacionadas à priorização do atendimento do idoso no seio da família, estimulando a reciclagem e capacitação de profissionais da saúde, principalmente médicos, na área de gerontologia, além de fomentar a retirada do monopólio estatal em relação a estudos e pesquisas referentes ao processo de envelhecimento e suas consequências na vida dos idosos. As políticas públicas resultantes dos esforços em concretizar as diretrizes da Política Nacional do Idoso buscam efetivar tais garantias por meio da implantação de espaços que se destinem à prática de atividades culturais, educativas, sociais e físicas.

Com os avanços da tecnologia e da medicina, são despendidos esforços no sentido de assegurar aos idosos um processo de envelhecimento menos traumático e, conseqüentemente mais ativo, fazendo com que haja aumento nos índices de qualidade de vida desta população. No entanto, no Brasil, a realidade ainda reflete o elevado o número de idosos que vivem de experiências que acabam por fragilizar seu processo de envelhecimento, além de desencadear patologias psíquicas e físicas (FERNANDES, 2008).

Com base na proposta da Política de Envelhecimento Ativo da OMS de 2005 – que visa à melhoria da qualidade de vida dos idosos a nível global, a partir de ações que otimizem o acesso à saúde, à segurança, à participação democrática e à qualidade de vida –, os Estados passam a compreenderem que o processo de envelhecimento não pode mais ser visto como uma situação individualizada, destacada de um contexto social; ao contrário, trata-se de um processo coletivo e global, que demanda iniciativas governamentais e políticas públicas no campo da saúde e do assistencialismo, de modo a abarcar todas as etapas do ciclo vital dos indivíduos (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2005).

O Estatuto do Idoso, por sua vez, é fruto da necessidade de concretização da Política Nacional do Idoso, a fim de efetivar direitos e garantias fundamentais inerentes a qualquer

pessoa humana, principalmente nesta fase da vida. A CF/88, em seus arts. 8º e 9º, ao reconhecer o processo de envelhecimento como um direito social personalíssimo, no sentido de ser uma obrigação prestacional do Estado, visa a garantir a proteção ao idoso em sua completude. Nesse sentido, as preleções de Martins e Massarollo (2010, p. 483) tratam destas prioridades, explicitando o real ensejo do Estatuto do Idoso. Senão, veja-se:

O direito é amplo, garantindo preferencia na formulação de Políticas, na alocação dos recursos financeiros para sua implantação, na capacitação dos recursos humanos que atenderão ao idoso, na garantia de acesso aos programas, até chegar ao atendimento, que deve ser individualizado, imediato e sempre dando preferência ao idoso.

Em observância às novas bases de tratamento adequado de conflitos envolvendo idosos e à própria força atual dos direitos humanos, que garantem e protegem os indivíduos no tocante aos atos que possam comprometer sua dignidade no que pese a fundamentabilidade de suas liberdades, foi possível constatar, no estado do Ceará, as políticas públicas de gerenciamento de conflitos da terceira idade, sendo efetivadas de modo lento e gradativo. Essas políticas são provenientes de órgãos como a Defensoria Pública e Ministério Público, que atuam, por meio de terceiros imparciais capacitados especialmente para esse *mister*, mediante sessões de mediação e conciliação que ocorrem dentro das estruturas físicas destes órgãos.

O trabalho desenvolvido por essa política de inclusão e acesso à justiça da população idosa é reconhecidamente inovador e atende, na medida do possível, as necessidades especiais dessa população. Quando se fala “na medida do possível” está a se falar dos empecilhos e desafios de deslocamento dessa população até as estruturas desses órgãos, já que no caso da mediação, muitas vezes as outras partes envolvidas no conflito, são justamente as pessoas que seriam as responsáveis por sua proteção e condução: os familiares. Outro desafio recente é ainda ocasionado pelos efeitos da Pandemia da Covid-19, que não obstante tenha feito as instituições repensarem suas práticas, o acesso às sessões *online* muitas vezes é inviabilizado pela inexperiência dessa população referente às novas tecnologias e o acesso à internet.

A incorporação de novas metodologias na promoção da cultura de paz e na solução de litígios, de modo a garantir a autodeterminação dos indivíduos e promover a tomada de decisões conscientes, com foco nas consequências psicossociais de que possam resultar em tais atos, é fruto de um longo processo que vem sendo construído no sistema de justiça junto à sociedade. No entanto, essa construção social ainda não resvalou de modo concreto dentro das ILPIs, que, apesar dos esforços empreendidos por seus funcionários e voluntários para gerir

conflitos entre seus residentes, não possuem noções técnicas para adequação dos conflitos às condições psicológicas desse público.

No Ceará, inobserva-se, dentro das ILPIs, políticas específicas de prevenção e tratamento adequado aos conflitos envolvendo idosos nos moldes do que preconizam a CF/88, a Política de Tratamento Adequado dos Conflitos do CNJ e a OMS; esta última no tocante ao atendimento integral do idoso. Nessa perspectiva, a próxima seção trata da proposta de metodologia no sentido de implantar, dentro desses ambientes, uma sistemática minimamente pensada para abordar todas as multifacetadas dos conflitos envolvendo idosos institucionalizados, visando, finalmente, a resguardar suas garantias na maior medida possível.

3 PROPOSTA DE PROJETO DE INTERVENÇÃO – MÉTODO *SENES*

Conflitos vivenciados em instituições de longa permanência para idosos são muito comuns, assim como os estigmas sociais, problemas físicos e psíquicos decorrentes de sua interação geracional e intergeracional dentro destes ambientes. O agravamento de todos estes fatores é ponto nodal para o desenvolvimento do trabalho. Para tanto, a pesquisa desenvolvida objetivou investigar como se dá a gestão de conflitos e quais são seus reflexos na vida dos funcionários e residentes da maior ILPI do estado do Ceará, o Lar Torres de Melo, passando a avaliar as possibilidades de equacionamento e gerenciamento adequado de tais problemáticas, com foco nas diretrizes constitucionais e na Política Judiciária Nacional de Tratamento de Conflitos, instituída pelo CNJ.

Esta seção se destina a apresentar as experiências e os resultados da ação de impacto do Projeto ConectivIDAD3 e seus desdobramentos até que se chegasse na proposta metodológica que inaugura os primeiros passos do Método *Senes*. Para isto, antes de tratar da metodologia desenvolvida em si e de seus resultados primários, fez-se o percurso de como se deu o desenvolvimento do projeto, abordando suas vertentes e desafios enfrentados no decorrer de sua implantação. Neste ponto, aproveita-se para esclarecer que a proposta do Método *Senes* surgiu a partir das dificuldades enfrentadas durante a ação de impacto e da necessidade de superação das crises das quais o grupo do Projeto ConectivIDAD3 se deparou ao longo de um ano e meio de estruturação (outubro de 2018 a março de 2020).

A pesquisa se justificou no propósito de apresentar ferramenta de pacificação social que inexistia no contexto das ILPIs do estado do Ceará, a partir da contribuição fornecida pelas vivências, dados, resultados e pesquisas de opinião desenvolvidas pelo grupo que coordena a ação de impacto do Projeto ConectivIDAD3, composto por especializandos em fase de conclusão da pós-graduação em mediação e gestão de conflitos da UNIFOR, a fim de entregar uma proposta de cunho social por meio de uma metodologia adequada aos conflitos de natureza sênior.

Para que se compreenda melhor a exposição das ideias albergadas pelo projeto, dividiu-se os pontos da pesquisa até se chegar a estruturação da proposta do Método *Senes* e a sua aplicabilidade na realidade de uma ILPI cearense.

3.1 O espaço de coleta de dados, o sistema de controle e gerenciamento de conflitos no Lar Torres de Melo e a delimitação dos participantes

A instituição escolhida para a realização da pesquisa foi o Lar Torres de Melo, que é uma ILPI situada na cidade de Fortaleza, no estado do Ceará, a qual possui 114 anos de existência, sendo a mais antiga do estado e a maior em número de residentes e funcionários. Estatutariamente, o Lar Torres de Melo é definido como associação civil de direito privado, que não possui fins lucrativos, mas seu caráter é exclusivamente assistencial e de promoção da dignidade humana. Até meados de março de 2020, a instituição acolhia 230 idosos em regime de residência, das quais são divididas em alas denominadas: “Magalhães”, “Solidariedade”, “Sala de Tratamento Especial/Emergência (STE)” e “Enfermarias femininas e masculinas”. A estrutura organizacional da ILPI contempla as áreas de assistência social, saúde, nutrição e gestão administrativa, não apresentando, contudo, um setor especializado na gestão de conflitos.

O início desse projeto só foi possível após expediente burocrático estabelecido entre a UNIFOR e a direção assistencial do Lar Torres de Melo, na qual a professora orientadora do trabalho assinou termo de responsabilidade da pesquisa frente à instituição. A apresentação das assinaturas e o fechamento do trâmite para início das atividades aconteceram no início de outubro de 2018. Após todo o procedimento, foram iniciadas as visitas semanais à entidade, sempre às quartas (ação “Um dedo de prosa”) e sextas-feiras (ações personalizadas), durante o período da tarde; sendo que algumas das ações coletivas ocorreram aos sábados à tarde. A escala de revezamento da equipe do Projeto ConectivIDAD3 se dava com dois ou três membros por visita, exceto nas ações coletivas e datas comemorativas, em que, além dos membros, ia um grupo de voluntários compor o apoio do projeto.

No tocante ao sistema de gerenciamento de conflitos ocorridos intra-instituição, o corpo técnico da instituição informou não possuir sistema especializado relacionado ao tratamento dos conflitos e delitos ocorridos em seu interior. A métrica da recorrência dos conflitos e as patologias caminham num processo desassociado, sem que haja qualquer menção a estudo ou abordagem de suas relações, sendo relatadas nos prontuários e nas fichas de cada idoso somente “fatos considerados relevantes por parte da Instituição”. Na ILPI estudada, ao se deparar com

alguma situação conflituosa inusitada, o funcionário que estiver mais próximo à contenda deve solicitar a ajuda do setor de psicologia ou da gerência social da instituição. Em casos extremos, este também pode promover a retirada da pessoa idosa do quarto ou da ala que esta reside, a fim de combater a reiteração contínua de situações delicadas e do processo de degradação da paz desses ambientes.

A coleta de dados feita durante a pesquisa se fundamentou em ações e atividades desenvolvidas, preponderantemente, de modo individual, com cada idoso, e estas se davam mediante observações feitas em relação aos seus comportamentos, falas e apontamentos frente aos temas expostos durante as ações, assim como por meio de gravações de diálogos e registros em diários de campo. Destaca-se que, a partir das ações denominadas “Um dedo de prosa” e “Tintas do coração”, foi possível abordar todos os temas propostos inicialmente pelo projeto, fazendo com que houvesse uma construção de relacionamentos de mútua confiança, acrescidos por uma conscientização de temas relacionados ao gerenciamento de emoções e da importância da manutenção do respeito e dos vínculos intra-institucionais.

A delimitação dos idosos participantes do projeto como grupo teste foi feita a partir do processo de sondagem resultante do contato da equipe com os idosos, bem como com os funcionários, na qual demonstrou que, apesar do número expressivo de contendas ocorridas diariamente no ambiente institucional, havia um grupo que se sobressaía, sendo importante destacar o procedimento de enfrentamento interno e as formas de prevenção e manutenção de suas garantias individuais ante a problemática. Para tanto, foram listados 20 idosos (10 participantes do grupo teste e 10 participantes do grupo controle), sendo 11 homens e 9 mulheres, com idades de 65 a 78 anos. Dos idosos participantes, 15 residem na ala “Magalhães” e 5 na “Solidariedade”. O tempo médio de institucionalização desses residentes variava de 3 a 7 anos. O critério para participação dos idosos nas atividades foi apenas aceitação voluntária.

A lista fornecida pela instituição, além dos nomes de idosos e da ala em que residem, contém o item “observações”, onde foram postas ao lado do nome de cada residente suas patologias verificadas por equipe de saúde (médica e psicológica) do Lar Torres de Melo, estando dentre elas gravames do tipo: transtornos depressivos, uso abusivo de álcool, distímia, demência leve, transtorno de personalidade *cluster B*, demência vascular, retardo mental, episódio depressivo, insuficiência familiar, déficit cognitivo leve, ansiedade, personalidade paranoide e outros sem diagnóstico físico ou psicológico.

3.2 Parte Informativa – Projeto ConectivIDAD3

O Projeto ConectivIDAD3 é fruto de uma ação de impacto executada por grupo composto por seis alunos em fase de conclusão do curso de especialização em Mediação e Gestão de Conflitos da UNIFOR, sendo três advogados, uma psicóloga, uma assistente social e uma pedagoga, auxiliados por nove voluntários interessados pela temática e capacitados em gerenciamento de conflitos e emoções. A proposta desse projeto, inicialmente, seria apresentar soluções inovadoras com a finalidade de verificar as mudanças e os impactos diante do elevado índice de conflitos intra-instituição apresentados pela direção do Lar Torres de Melo.

Após visitas regulares e uma série de reuniões semanais iniciadas em outubro de 2018, tanto na UNIFOR, com a orientadora do projeto e especialistas no tema, como no Lar Torres de Melo, com a direção das equipes que contemplam as quatro áreas de atuação da instituição (social, saúde, nutrição e gestão administrativa), possibilitou-se a produção de *Project Canvas* que fez o levantamento de todo o transcurso do projeto, bem como seu método de realização, justificativa, roteirização, gerenciamentos das atividades semanais, criação de produto final, premissas, *stakeholders* externos, fatores externos, grupo de entregas, riscos, custos e lapso temporal para cumprimento dos objetivos.

O ponto de partida do Projeto ConectivIDAD3 se deu com a promoção de capacitações do todo o corpo técnico da instituição, estabelecidas e executadas por meio de parcerias com câmaras privadas de mediação e profissionais habilitados. A realização das aulas ocorreu no período de abril a maio de 2019, no auditório da ILPI, onde foram capacitados 78 funcionários, sendo que apenas 65 cumpriram a carga horária mínima de aproveitamento para a obtenção de certificado.

Em momento posterior às capacitações, foi dada continuidade ao processo de sondagem/análise dos ambientes internos da ILPI, apontando os perfis dos idosos, as características e os níveis dos conflitos internos e as possíveis patologias relacionadas a estes. Solicitando-se das equipes de psicologia e assistência social uma lista composta por 20 nomes dos quais constariam os idosos mais conflituosos da instituição, a fim de se trabalhar as habilidades desses idosos de acordo com as debilidades físicas e psíquicas, por intermédio de técnicas de gestão de conflitos e da prescrição social de atividades artísticas, como meio de influenciar positivamente a prevenção e melhoria de conflitos ocorridos na ILPI. À instituição foram apresentados resultados e pesquisas recentes do Reino Unido, Estados Unidos e Canadá,

envolvendo a prescrição social de atividades artísticas cumuladas com a gestão de conflitos, facilitadas pela técnica da afiliação, propiciando o panorama da inovação da experiência.

A equipe multidisciplinar, integrada por funcionários do quadro interno da ILPI composto por psicólogos, enfermeiros e assistentes sociais, listou um grupo teste de 20 idosos, para o levantamento sobre suas percepções a despeito dos conflitos intra-institucionais e as consequências destes em sua rotina e na qualidade de vida dentro desse ambiente. Os critérios de seleção incluíam, independentemente do sexo, casos de reiterada incidência em conflitos, aspectos relacionados à saúde (patologias congênicas e adquiridas) e ala na qual reside – ponto que merece destaque mais adiante, pela existência de ala na qual se passam 87% dos conflitos ocorridos em toda a instituição (Magalhães).

As atividades artísticas semanais, *a priori*, seriam conduzidas por equipe artística especializada contratada pelo Projeto ConectivIDAD3, sob auxílio e supervisão interna da ILPI. No entanto, com a aprovação contemporânea da submissão de projeto iniciado pela direção do Lar Torres de Melo, ao Banco do Nordeste, os idosos passaram a ser convidados a participar e receber prescrições de atividades artísticas pelos próprios profissionais contratados pela ILPI; dessa vez, acompanhados e parametrizados pela equipe do Projeto ConectivIDAD3, sendo que as atividades de interação intergeracional com crianças e adolescentes seriam da responsabilidade deste, em parceria com a Escola de Aplicação Yolanda Queiroz, por meio de projeto de extensão firmado com o setor de responsabilidade social da UNIFOR. Em verdade, a soma dos fatores não alteraria o produto final, já que o fato que mais interessava à pesquisa era as percepções de funcionários e idosos sobre os conflitos e suas patologias após a iniciação das atividades ofertadas semanalmente no período de novembro de 2018 a março de 2020.

Em paralelo a estes acontecimentos, acordou-se que os idosos listados como conflituosos receberiam, de maneira personalizada e individualizada, visitas semanais, em dias específicos (às quartas e sextas-feiras), de membros do Projeto ConectivIDAD3, no intuito de aplicar ações de integração conduzidas mediante técnicas de gestão de conflitos com foco na afiliação, a fim de alinhar as percepções de sondagem da equipe e oportunizar o surgimento de relações de confiança.

As ações aplicadas pela equipe foram especificamente denominadas, visando a atender, na maior medida possível, as particularidades de cada idoso abordado. Dentre estas ações, citam-se:

- “Um dedo de prosa”: objetiva ouvir, de maneira ativa e empática, os idosos, a partir da roteirização de questionário composto, inicialmente, por perguntas abertas e, em seguida, por fluência de um diálogo natural, a fim de promover elo de confiança, bem como colher histórias de vida e demandas conflituosas atuais;
- “MediarIDAD3” – *Workshop* de “Técnicas para a gestão de conflitos entre idosos”: curso dedicado a toda a equipe técnica e aos residentes da ILPI, no intuito de facilitar a resolução de conflitos diários;
- “Recital de amor”: orquestrado por violinistas infantis, conduzidos por membro da equipe até o quarto de cada idoso, sendo tocada a música predileta de cada idoso, predileção esta que foi colhida durante a ação “Um dedo de prosa”;
- “Conectando”: equipe em atividade de musicalização, entregando flores e distribuindo abraços (“*Free hugs*”);
- “Flor do dia”: entrega de flores (ikebana) ao som de serestas no violão (ação coletiva – de quarto em quarto);
- “Florescer”: confecção de jarros de flores pela técnica ikebana para serem trocados entre idosos, sendo considerada uma atividade de empatia;
- “Festas temáticas/datas comemorativas”: aniversários individuais e feriados nacionais ou comemorativos;
- “Ciranda na praça”: atividade recreativa na Praça do Ferreira realizada ao longo de toda uma manhã seguida de lanche;
- “Cine vip3”: sessão de filme no Cine São Luís, para resgate da memória dos que viveram sua juventude na cidade de Fortaleza;
- “Luz, câmara e diversão”: minipeça improvisada que mistura as gerações, onde, conforme a fala do diretor, eles recriam cenas a partir do que venha a ser dito;
- “Reviver” – idosos do Projeto Centro-dia juntamente com equipe ConectivIDAD3 – de quarto em quarto, inclusive nas enfermarias, tocando músicas dos anos 30/40/50/60/70 e da década de 90;
- “Estrelato”: peça de teatro sobre empatia e respeito com participação de pessoas de todas as gerações – atividade de interação intergeracional;
- “Pic nic na universidade”: musicalização fruto da interação dos idosos com crianças da escola de aplicação, seguida de lanche;
- “*It’s ME*”: equipe de teatro e dança em apresentação de espetáculo pronto que retrata empatia e empoderamento;

- “Instrumentos de amor”: uma espécie de instrumentalização, na qual é levada a arte até eles, seguida de uma contação de história; e
- “Tintas do coração”: confecção de cartas para alguém especial, falando da sua vida, assim como de saudades, arrependimentos, esperanças e sonhos.

A aprovação e a concordância de todas as atividades supramencionadas pela direção da ILPI, pelo setor de responsabilidade social da UNIFOR, pelas câmaras privadas e pelos grupos de músicas e teatro não foram suficientes para a manutenção “engessada” do roteiro construído inicialmente. A realidade cotidiana da ILPI acabou por impor que as atividades fossem sendo (re)construídas de maneira peculiar. O contato mais próximo, semana após semana com cada idoso, separadamente, guiou a equipe por caminhos sugestivos de atividades realmente individualizadas e heterogêneas.

A condução bem estruturada da ação “Um dedo de prosa”, pautada na missão de gerar *rapport*, empatia, vínculos de confiança entre os idosos e a equipe do projeto, por meio de diálogos guiados por perguntas abertas e escuta empática, foi capaz de dar aportes à equipe para conduzir e planejar as próximas ações, facilitando a progressão dos objetivos da pesquisa. Esta, por seu caráter híbrido e multifacetado, foi base para todas as demais ações integrativas.

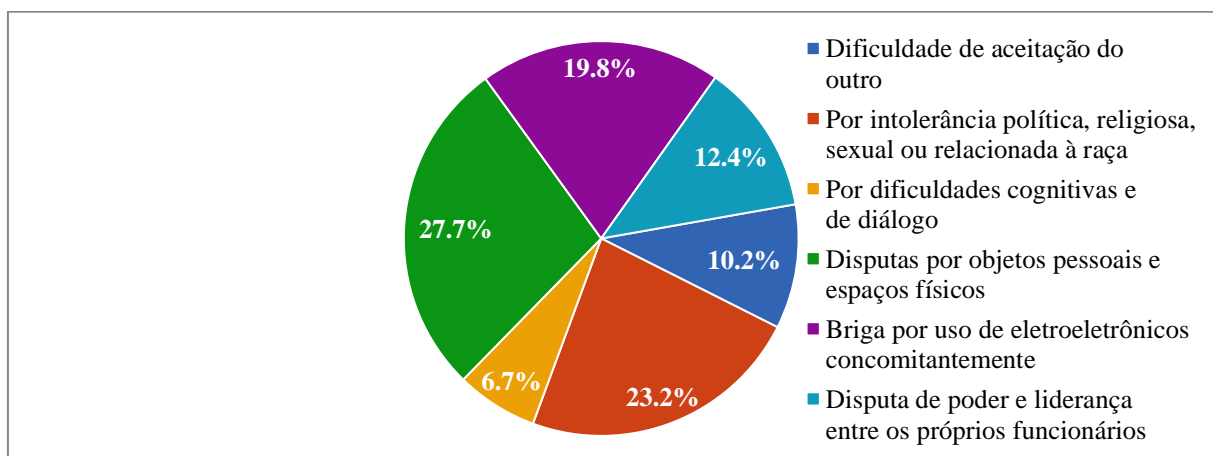
Observou-se que poucas das ações se mantiveram em seu formato original e, ao contrário das supramencionadas, destacaram-se as menos complexas, com mais personalidade, pensadas individualmente para cada idoso do grupo teste. A personalização e o método de condução das ações possibilitaram a observação de fluidez, no sentido do progresso das relações de confiança e cooperação com a equipe do projeto, em relação à boa parte dos idosos; em relação aos demais, houve o surgimento de desafios por dificuldades de penetração na esfera de confiança e geração de vínculos.

Foram os desafios gerados pelas dificuldades de interação com alguns idosos que mobilizaram esta pesquisa a criar critérios metodológicos voltados ao avanço das relações de confiança intra-institucionais. O histórico de conflitos, o agravamento de patologias (psicológicas e físicas), as crenças em relação à abertura para a interação e uma coexistência mais pacífica e a preparação dos funcionários para a condução de situações conflituosas no cotidiano são pontos de partida para a construção do que mais à frente viria a ser chamado de Método *Senes*, como se verá adiante.

Os momentos de interação proporcionados pelas ações integrativas possibilitaram a coleta de dados a despeito da natureza dos conflitos vivenciados dentro da ILPI. A pergunta sobre “Quais são as principais motivações dos conflitos ocorridos dentro daquela ILPI?”, feita por diferentes membros do projeto, apontaram variações em torno das seguintes premissas: a) dificuldade de aceitação do outro; b) intolerância política, religiosa, sexual ou relacionada à raça; c) dificuldades cognitivas e de diálogo; d) disputas por objetos pessoais e espaços físicos (quartos, camas, cadeiras, lugar no refeitório, garrafas de café, artigos pessoais etc.); e) briga por uso de eletroeletrônicos concomitantemente – perturbação com sons e tevês no mesmo ambiente; e f) disputa de poder e liderança entre os próprios funcionários. Esta última premissa foi algo que chamou atenção, pela percepção por parte da equipe sobre o temor de represálias dos idosos em relação aos funcionários. Os residentes e alguns funcionários citavam a circunstância, mas não sustentavam o relato ao final.

Isto posto, elaborou-se questionário de perguntas abertas, formulado via Google Docs, no qual, por meio de um processo dialógico, 177 pessoas, entre idosos (não inclusos em lista de idosos conflituosos) e funcionários, opinaram sobre as diferentes motivações geradoras de conflitos na ILPI, oportunizando a parametrização das respostas mais recorrentes. O Gráfico 1 aponta esses motivos:

Gráfico 1 – Motivos dos conflitos ocorridos na ILPI



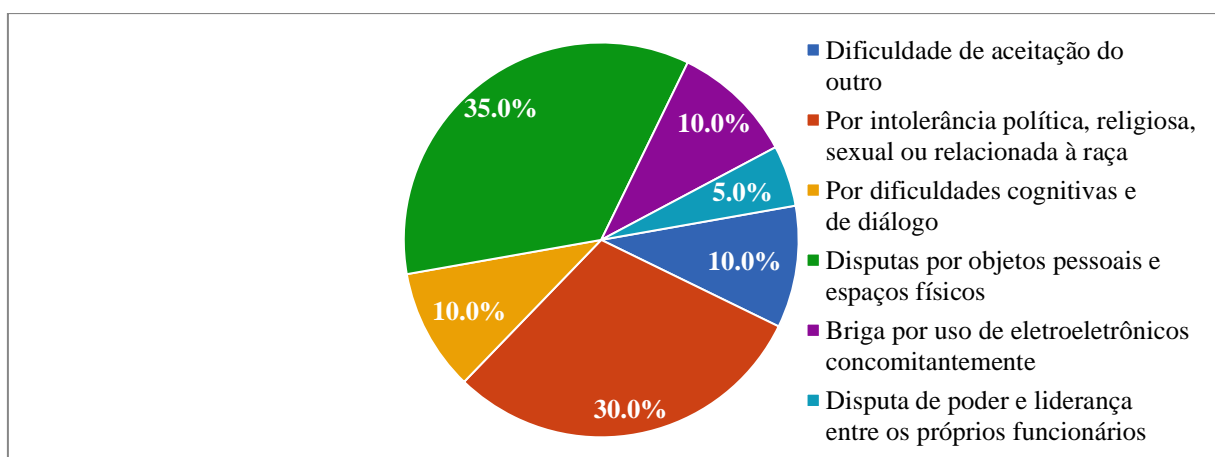
Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

Note-se que, quando funcionários e idosos não inclusos na lista de idosos conflituosos foram, aleatoriamente, indagados a respeito da motivação da ocorrência dos conflitos na ILPI, dos 177 entrevistados, 27,7% responderam que a motivação se dá por disputas por objetos pessoais e espaços físicos (quartos, camas, cadeiras, lugar no refeitório, garrafas de café, artigos

peçoais etc.); 23,2% falam da intolerância de aceitação ao próximo pelas mais diversas motivações, principalmente por questões relacionadas ao racismo e à classe social; 19,8% pelo relato bastante corriqueiro na instituição, no tocante ao uso de aparelhos de televisão e sons, que juntos dentro de poucos metros quadrados, causando perturbação e ira. Neste ponto, entram questões psicológicas e de saúde, envolvendo demências e frequentes perdas auditivas, respectivamente. Outros 12,4% relatam a disputa por poder ou liderança por parte dos funcionários e os idosos que “detêm sua proteção”; 10,2% trataram de mencionar as dificuldades de aceitação do próximo e 6,7% restante destacaram a dificuldade de diálogo com pessoas que possuem notórios problemas cognitivos.

Em seguida, aplicou-se o mesmo questionário com os 20 idosos pertencentes à lista do grupo teste (Gráfico 2). A parametrização foi semelhante aos resultados do processo dialógico executado com os residentes e funcionários da ILPI. Do total, 7 (35%) responderam que as disputas ocorrem em virtude da sensação de perda de objetos pessoais e espaços físicos; enquanto 6 (30%) afirmaram que a ocorrência se dá por motivo de intolerância: política, religiosa, sexual ou relacionada à raça. Outros 6 idosos dividiram-se de 2 em 2, para mencionar que acreditam ser por conta de brigas motivadas pelo barulho da utilização simultânea de eletroeletrônicos, da dificuldade de aceitação do próximo e por dificuldades cognitivas e de diálogo com outros idosos e funcionários. Apenas um idoso relatou as questões que abrangem disputas de poder e liderança por parte dos funcionários. Veja-se:

Gráfico 2 – Motivos dos conflitos ocorridos na ILPI (grupo teste e grupo controle)



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

Assim como nas lições de Costa (2013) e Rissardo *et al.* (2012), saem na frente as disputas envolvendo objetos pessoais, que retratam, em grande parte, a simbologia da ligação com o

mundo externo, o sentimento de pertencimento e as recordações da vida pregressa de cada idoso. A intolerância das diferenças pelos mais variados motivos, como já apontavam os ensinamentos de Lasagabaster Herrarte (1994), reflete os aspectos das desigualdades sociais, culturais e raciais advindas da junção de pessoas totalmente diferentes, num espaço de poucos metros quadrados, de uma noite para um dia; situação esta que, para os idosos, muitas vezes importa em perda da privacidade e da intimidade, bem como na inobservância de seus valores morais.

Para a pesquisa, o apanhado das respostas só constata o aventado anteriormente pela base teórica do trabalho, permitindo a conclusão de que, independentemente do ambiente, os conflitos entre idosos e entre estes e funcionários, bem como o fato de que suas origens tendem a se repetir, por se tratar de comportamentos humanos submetidos à situação de mudanças contextuais e de estresses cotidianos.

3.2.1 A capacitação de funcionários em gestão de conflitos extrajudicial envolvendo idosos institucionalizados

As capacitações em gestão de conflitos extrajudiciais com foco nos conflitos institucionais envolvendo idosos foram ofertadas pelo Projeto ConectivIDAD3 em parceria com câmara privada, situada em Fortaleza/Ceará, sendo conduzidas por profissionais com vasta experiência no campo tanto judicial como extrajudicial. Estas capacitações, conforme Braga Neto (2010, p. 41), foram conduzidas no sentido de passar noções de responsabilidade, tais como: “[...] bom senso; competência técnica; equidistância; experiência; habilidade para compreender as percepções individuais e individualistas; imparcialidade; integridade; sensibilidade; independência; confidencialidade e diligência”.

Para a realização do curso, optou-se, junto à direção do Lar Torres de Melo, por dividir em duas turmas o total de 78 interessados, tanto por adequação ao ambiente (auditório climatizado da ILPI) quanto por compatibilidade com a carga horária de serviço semanal dos funcionários. As aulas ocorreram aos sábados, no período de 27 de abril de 2019 a 11 de maio de 2019, para 37 funcionários da Turma 01, e de 4 de maio de 2019 a 18 de maio de 2019, para 41 funcionários da Turma 02.

Participaram desses momentos todo o corpo diretivo da instituição e os profissionais de enfermagem, nutrição, assistência social e psicologia, bem como porteiros, seguranças, serventes e cuidadores em geral. O comparecimento às 20 h/aulas fornecidas pelo processo de

conhecimentos nas áreas de gestão de conflitos e de gerenciamentos de emoções dava ao aluno o título de mediador de conflitos extrajudicial na seara do idoso. Todavia, apenas 65 funcionários preencheram os requisitos mínimos de carga horária para o recebimento da certificação.

A capacitação, estruturada em formato de noções básicas em gerenciamento de conflitos e aplicações de técnicas, forneceu, não só aos alunos inscritos, mas a toda equipe do projeto, um vasto conhecimento sobre o processo de formação de crenças negativas sobre o conflito envolvendo idosos e o prejuízo de sua má condução para aspectos relacionados à saúde física e psíquica de pessoas em processo senil. Após explanação de todo arcabouço teórico, uma série de dinâmicas permitiram aos presentes vivenciar os conflitos mais comuns ocorridos dentro da ILPI. Contudo, dessa vez, a aplicação de técnicas em suas conduções ampliou o leque de possibilidades e fizeram enxergar as situações por outro prisma. Veja-se o relato do Funcionário 26 da Turma 01, em sede de *feedback*:

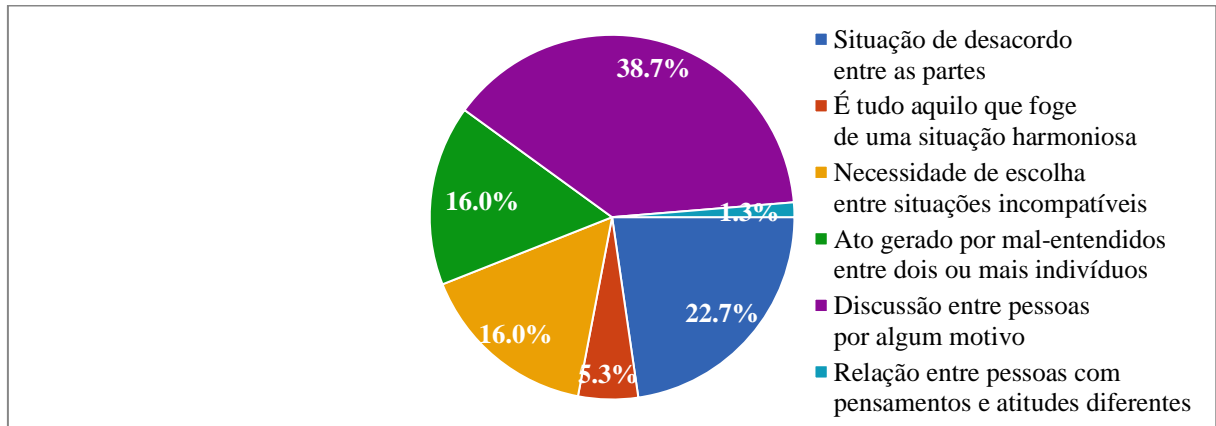
Nunca imaginei que existissem tantas possibilidades de ajudar a mim, aos idosos e aos meus próprios colegas nos momentos de crise aqui dentro do Lar. Muitas vezes era omissos, por não saber administrar situações tão complexas e inusitadas. Aqui, a cada dia é um desafio e uma capacitação em gestão de conflitos nos deixa mais confiantes para ajudar os idosos e a direção na condução dessas situações.

Pelo fato de o Lar Torres de Melo não possuir um setor específico de gerenciamento de conflitos e pelos relatos informais quanto à incoerência de cursos na instituição que abordem a temática de modo tão específico, optou-se por aplicar dois questionários (um antes da formação, logo no início da primeira aula, e o outro, após a conclusão do curso), cada um com seis perguntas abertas, onde os alunos foram indagados sobre noções gerais envolvendo os mecanismos de gerenciamento de emoções e de conflitos, bem como sobre o cerne das questões que os envolvem. A média das respostas foi submetida ao Google Docs, a fim de verificar os percentuais do panorama de compreensão da temática entre os funcionários. As respostas que se repetiram mais de sete vezes foram transformadas em base média para a contextualização de como os funcionários percebiam os conflitos ali vivenciados.

O primeiro questionamento foi: O que você entende por conflito? As respostas mais mencionadas foram: a) Situação de desacordo entre as partes; b) É tudo aquilo que foge de uma situação harmoniosa; c) Necessidade de escolha entre situações incompatíveis; d) Ato gerado por mal-entendidos entre dois ou mais indivíduos; e) Discussão entre pessoas; e f) Relação entre pessoas com pensamentos e atitudes diferentes. Para quase 40% dos

funcionários da ILPI, os conflitos eram conceituados como discussão entre pessoas. Senão, veja-se o Gráfico 3:

Gráfico 3 – Definição de conflito



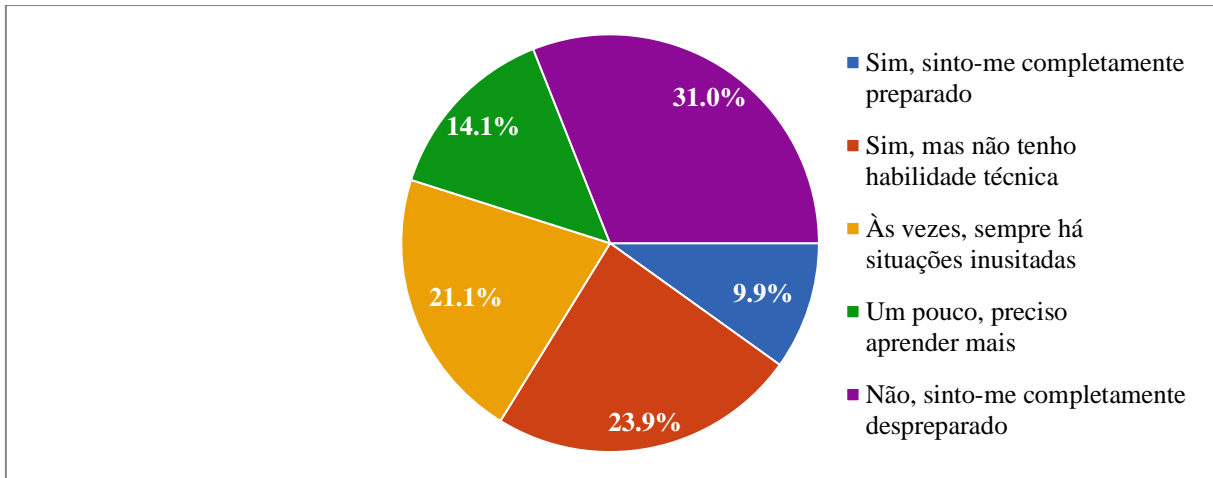
Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

Para Fisher, Ury e Patton (2005), os conflitos surgem das particularidades da personalidade de cada indivíduo, que buscando sustentar suas predileções e que se vê corriqueiramente envolvido em contendas que colocam à prova suas habilidades de negociação e resolução de conflitos. Dessa maneira, diversas são as possibilidades de surgimentos de conflitos no cotidiano, todavia, este não necessariamente representam situações negativas capazes de o definirem como unicamente uma situação de discussão ou puramente desacordo entre as partes. Nesse sentido, Silveira (2013, p. 42) aduz que tudo vai depender do modo como se encara a situação, veja-se:

É a forma como encaramos os conflitos que os tornam negativos ou positivos, construtivos ou destrutivos. [...]. Os conflitos podem estimular o pensamento criativo, melhorar a capacidade de tomar decisões, incentivar a mudança e o respeito às diferenças, além de promover a auto compreensão e tornar os relacionamentos mais saudáveis.

Quando convidados a falar sobre noções mínimas envolvendo capacidade técnica de gerir conflitos e lidar com situações que exigem criatividade e improviso nos conflitos intra-instituição no segundo questionamento, os funcionários apresentaram as seguintes respostas: a) Sim, me sinto completamente preparado; b) Sim, mas não tenho habilidade técnica; c) Às vezes, sempre sou pego de surpresa, as situações são inusitadas; d) Um pouco, preciso aprender mais; e e) Não, sinto-me completamente despreparado. Revelando a ausência de capacidade técnica e falta de *expertise* para o *mister*, quando 31% dos entrevistados expuseram sua total inabilidade para tanto e 23%, apesar de demonstrar interesse, reconhecem não ter habilidade técnica para tanto. Veja-se o Gráfico 4, a seguir:

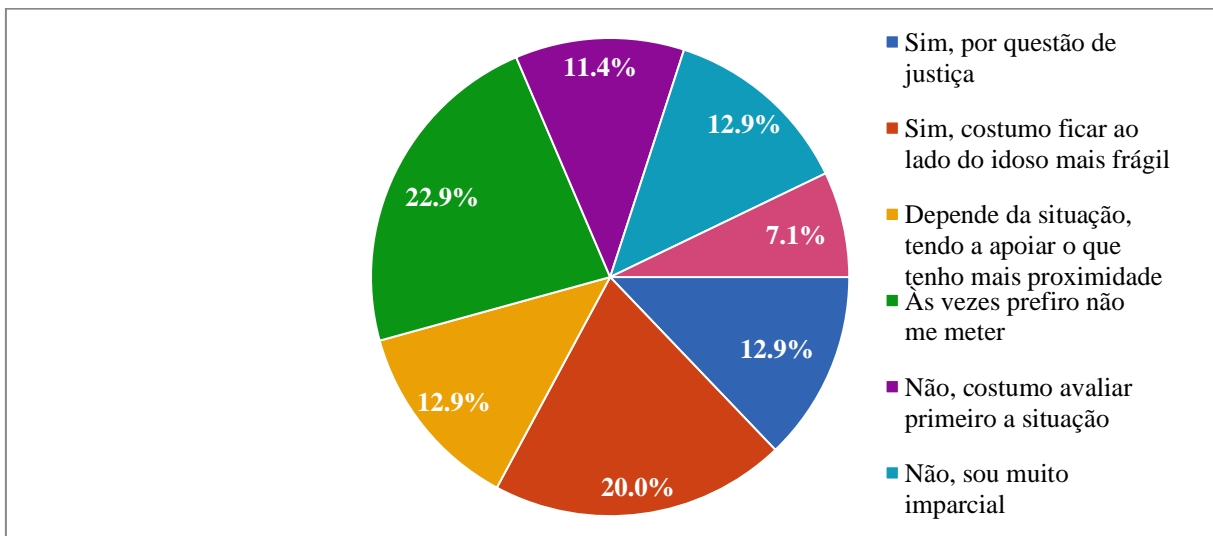
Gráfico 4 – Capacitação para auxiliar na solução de conflitos entre idosos



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

No tocante às questões sensíveis à imparcialidade e à empatia nos conflitos ocorridos dentro da instituição sob sua gerência, 22% dos funcionários responderam que preferem se abster e não ficar do lado de ninguém; 20% costumam ficar do “lado” do idoso mais frágil; 12,9% afirmam que a situação pode variar a depender da situação, já que existem idosos mais próximos e a tendência é apoiá-los; o mesmo percentual diz ficar ao lado de quem está aparentemente com a razão por questão de justiça; enquanto os mesmos 12,9%, partindo da ideia de imparcialidade, costumam observar primeiro a situação, a fim de não tornar a situação ainda mais delicada. Esta constatação que acaba por evidenciar uma omissão prejudicial e sacrificar pontos relevantes relacionados ao bem-estar e à pacificação orgânica nestes ambientes. Senão, veja-se o Gráfico 5:

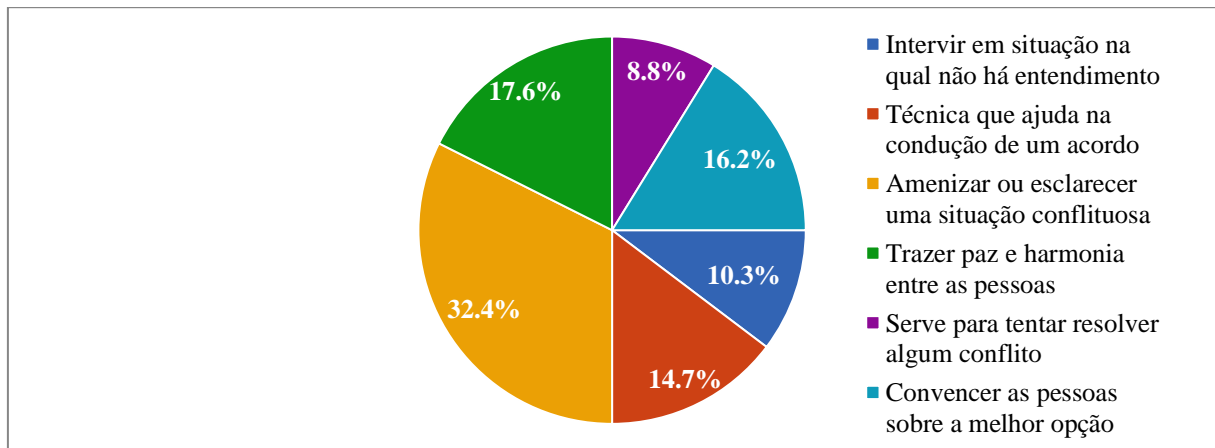
Gráfico 5 – Imparcialidade e empatia



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

A despeito da definição do instituto da mediação, em sentido inverso aos entendimentos de Vasconcelos (2012), que aduz que a mediação se antecede de uma relação afetiva e parte do desejo pela preservação dos vínculos, independente de acordo. Sales (2012) também preleciona que a mediação é uma ferramenta híbrida e multifuncional, com aptidão para atender os interesses de todas as partes, na perspectiva de manutenção de vínculos e ressignificação de valores. O Gráfico 6 mostra que 32,4% dos profissionais responderam que mediação é amenizar ou esclarecer uma situação conflituosa entre duas pessoas. Enquanto 17,6% compreendem-na como intervenção que traz paz e harmonia entre as pessoas; já outros 16,2% aduzem que a mediação de conflitos trabalha no sentido de convencer as pessoas sobre a melhor opção, afastando-as (leia-se: separando-as) para evitar mais conflitos.

Gráfico 6 – Conceituação de mediação de conflitos



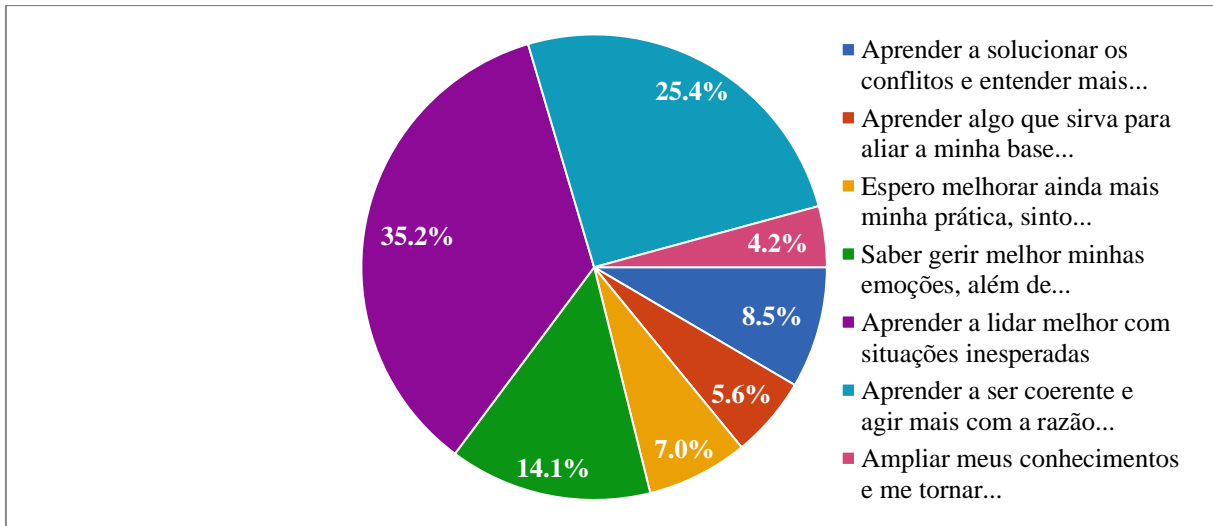
Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

Observou-se, ainda, que, para 14,7% dos funcionários, a mediação é conduzida puramente no sentido do atingimento da produção do acordo, acreditando que esta se trata de uma técnica que ajuda em sua condução; sendo que 10,3% dos funcionários afirmam se tratar da devida intervenção em situação, onde duas ou mais pessoas não conseguem se entender com o objetivo de gerar um acordo; e, por fim, 8,8% das pessoas acreditam que o instituto seria “uma pessoa” que tenta resolver conflitos. Como se viu na segunda seção deste trabalho, o principal foco da mediação não é o acordo em si, como comumente ocorre com o instituto da conciliação. Na mediação, empreendem-se esforços para o reestabelecimento do vínculo entre as partes, independentemente da ocorrência ou não de acordo (VEZZULLA, 2001).

A quinta pergunta aborda as expectativas dos funcionários em relação ao curso, no intuito de levantar os campos de interesse do grupo. Para a maioria (35,2%), capacitação traria aparato para melhorar a capacidade de improviso com situações inusitadas que ocorrem no cotidiano

da instituição. Em segundo lugar, com 25,4%, veio o interesse de aprender a ser mais coerente para agirem mais com a razão do que a emoção, buscando atingirem um grau mínimo de imparcialidade. Para 14,1%, o interesse na conclusão do curso permeia motivos pessoais e o desejo de melhorar o gerenciamento das próprias emoções, a fim de respeitar as singularidades do próximo.

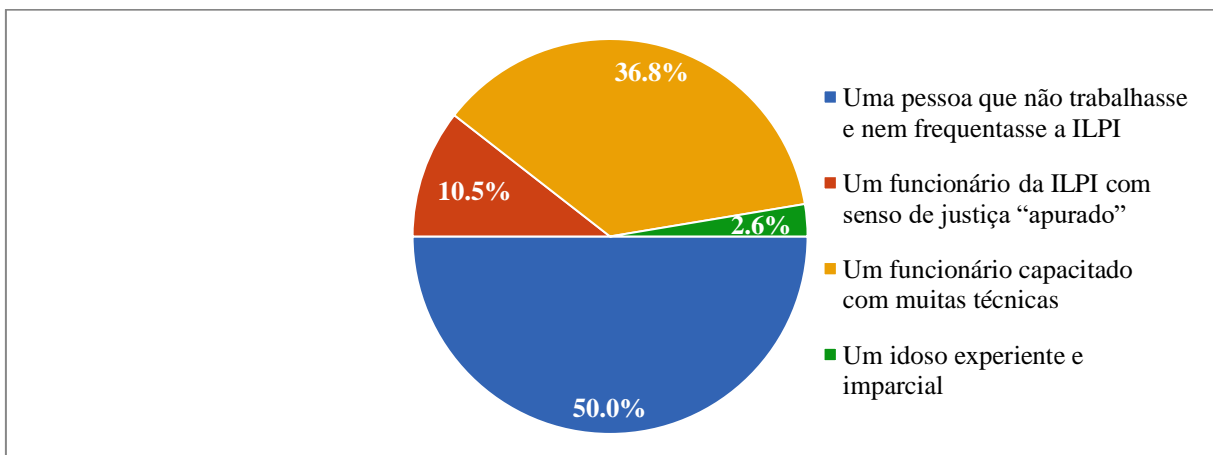
Gráfico 7 – Expectativa com a capacitação



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

Por fim, ao indagá-los a respeito de quem seria a melhor pessoa para facilitar os conflitos dentro de uma ILPI, mais de 50% responderam que seria um agente externo, sem nenhuma ligação com o Lar Torres de Melo (um profissional da gestão de conflitos), por não virem condições técnicas e nem possibilidade de neutralidade, tanto entre idosos e como entre funcionários, na condução dos conflitos ocorridos naquele ambiente.

Gráfico 8 – Gestor adequado para resolução de conflitos na ILPI

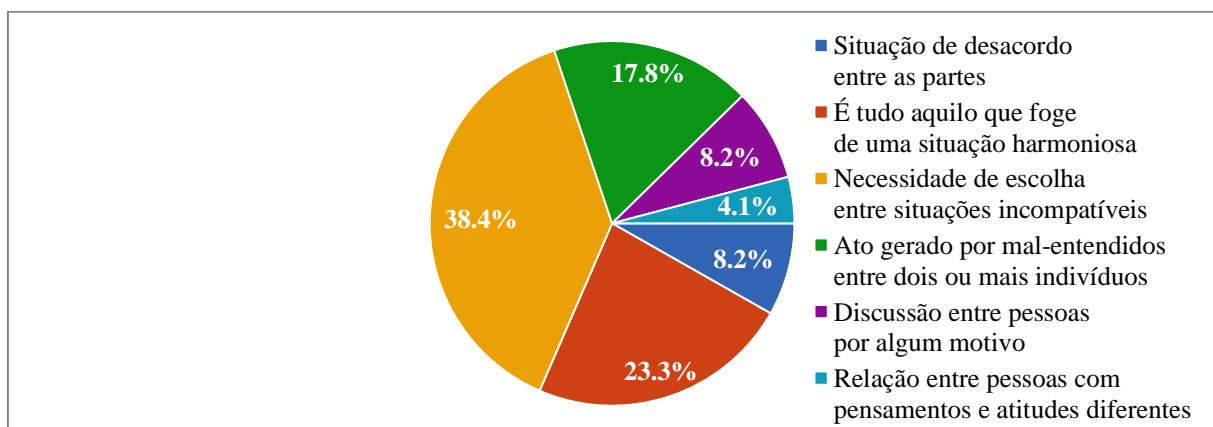


Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

Ao final das capacitações, os profissionais foram submetidos ao mesmo questionário, sendo que, desta vez, houve uma reformulação do questionamento de número 05 avalia os aprendizados adquiridos durante os dias de imersão no curso. Não coincidentemente, após o contato com toda a base teórica e prática a que foram submetidos, os profissionais apresentaram respostas diametralmente opostas das obtidas no primeiro questionário. Desta vez, mais conscientes a respeito da responsabilidade do processo de gerenciamento de conflitos e da seriedade do encargo que lhes é conferido a partir do instante que adentram na ILPI.

Os conflitos passaram a ser vistos como uma questão, observada por distintos pontos de vista, mas que não, necessariamente, tendem a ser algo negativo, mencionando inclusive a ideia de oportunidades advinda deles, conforme ensinamentos de Spengler (2007), em que aduz que, quando os seres humanos se relacionam socialmente, o surgimento de conflitos para sustentação de pontos de vistas próprios é algo natural, e não necessariamente deve apresentar uma conotação negativa. As lições de Thomé (2010, p. 111) confirmam o fato de que o conflito “[...] pode ser reconhecido como uma situação positiva, trazendo um redimensionamento das questões e em consequência, uma mudança satisfatória no relacionamento e no comportamento das pessoas envolvidas”.

Gráfico 9 – Definição de conflito (pós-capacitação)

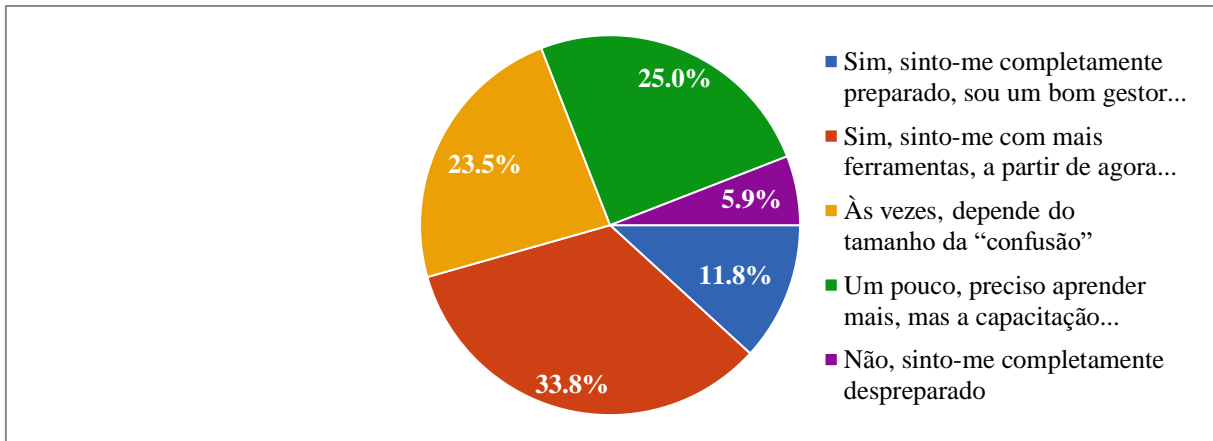


Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

No tocante à preparação para o auxílio das soluções de conflitos cotidianos ocorridos dentro da ILPI, quase 40% demonstraram interesse e conscientização de que precisam de mais capacitações e habilidades técnicas para sua condução, muito embora enxerguem o caráter inusitado de suas ocorrências como grandes desafios. Conforme preleções de Muszkat *et al.* (2005), fazem-se necessárias capacitações prévias, de abordagens transversais, com esteio em

diversos ramos do saber, na atuação do mediador, bem como preconiza o art. 167, § 1º, do NCPC, que prevê a necessidade de capacitação mínima e reciclagem contínua “[...] por meio de curso realizado por entidade credenciada, conforme parâmetro curricular definido pelo CNJ” (BRASIL, 2015a, *online*).

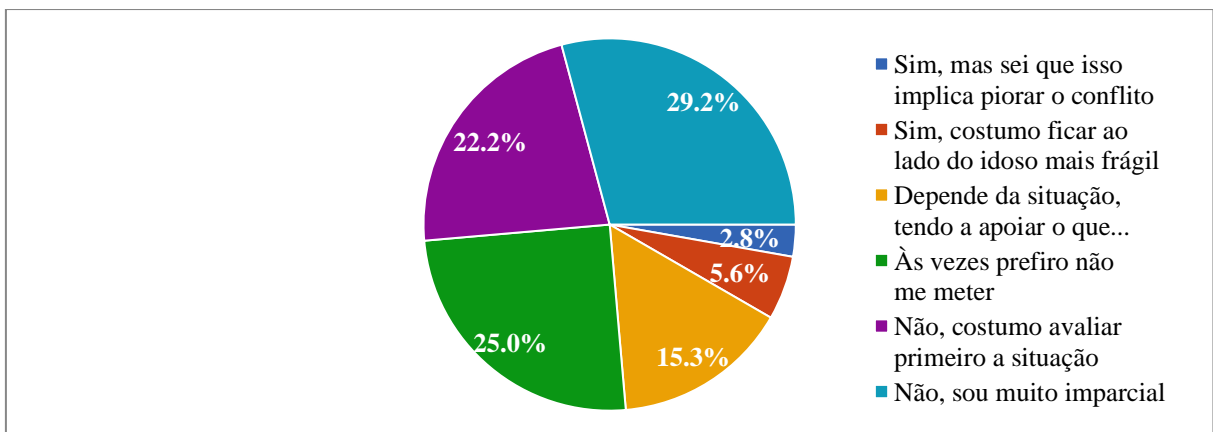
Gráfico 10 – Capacitação para auxiliar na solução de conflitos entre idosos (habilitação)



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

Houve também mudança de pensamento a respeito do processo de neutralidade e imparcialidade exigida para a gestão de conflitos intra-institucional, passando-se a compreensão de que, em caso de envolvimento com o idoso conflitante ou de alguma tendência ao protecionismo por entender que um idoso apresenta mais fragilidade que o outro, o mais interessante seria convidar alguém mais imparcial possível para a condução da situação. O princípio da imparcialidade, nos moldes das preleções de Lopes (2011, p. 89), proíbe “[...] qualquer conduta por parte do mediador que importe em qualquer favorecimento de tratamento a uma das partes”.

Gráfico 11 – Imparcialidade e empatia como princípios norteadores



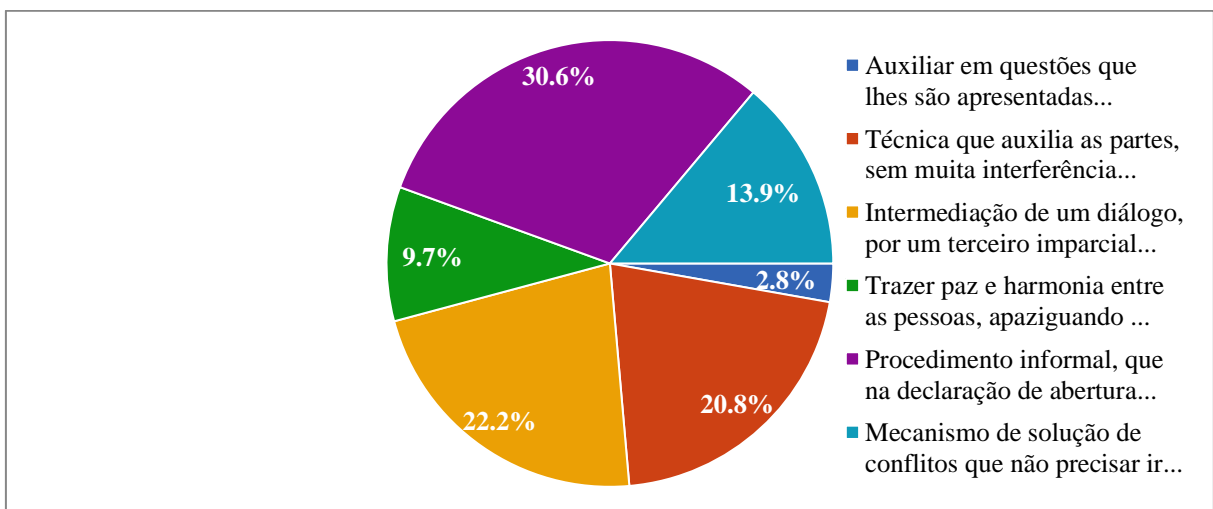
Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

A quarta pergunta trata sobre a conceituação do instituto da mediação. Segundo Braga Neto (2010, p. 20), antes de se definir as subjetividades conceituais da mediação, é preciso que se compreenda o que ela não é, apontando as seguintes premissas:

Não é conciliação, por esta ser um instrumento previsto na legislação e de caráter eminentemente judicial. Não é aconselhamento, pois o profissional que a coordenará, o mediador, não dá nenhum conselho, sob pena de colocar em causa sua imparcialidade. Não é terapia, por não ter um diagnóstico e um tratamento a longo prazo a ser seguido. Não é justiça restaurativa, por não se restringir à questão penal, muito embora as características e princípios anteriormente comentados sejam preservados em ambos, evidentemente de maneiras diferentes.

Após a demonstração do microssistema brasileiro de justiça consensual e da diferenciação dos institutos da mediação, conciliação, arbitragem e negociação (GRINOVER, 2016), quase 40% dos profissionais conceituaram a mediação como sendo um procedimento informal, onde, logo no início, na declaração de abertura, o mediador demonstra como será toda a condução do procedimento, a fim de que as partes se respeitem e consigam chegar a uma solução sozinhas. Em seguida, 22,2% das pessoas, quase que de modo a acrescentar tal definição, afirmam ser um processo dialógico, intermediado por terceiro imparcial, conduzindo as partes a uma possível solução. No mesmo sentido, 20,8% completam esta linha de entendimento, aduzindo se tratar de uma técnica que auxilia as partes a uma possível solução, sem muita interferência, definindo, em outras palavras, o conceito de mediação trazido por Luchiani (2012).

Gráfico 12 – Conceituação de mediação de conflitos (mediador)



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

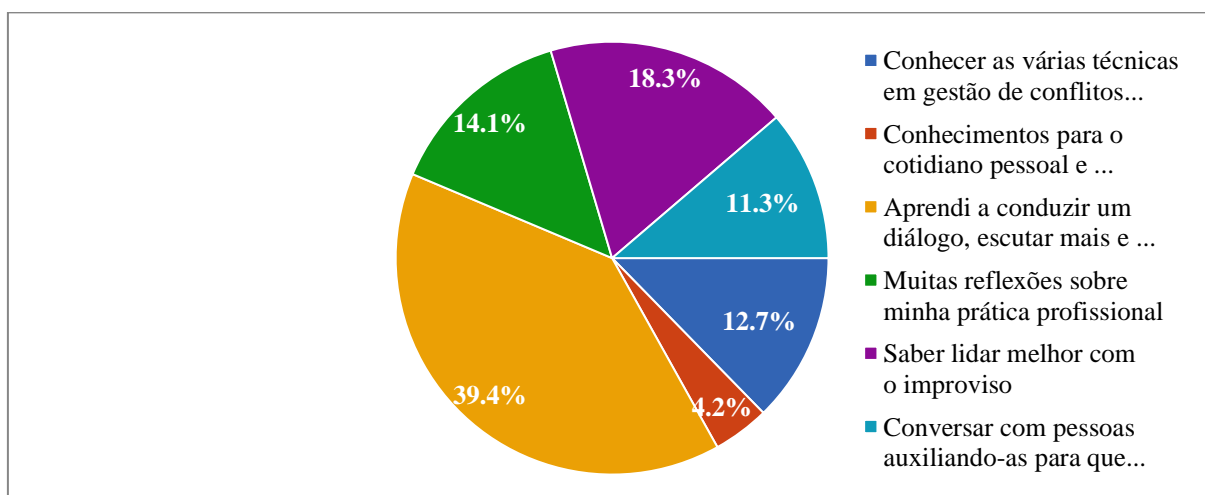
Quando questionados sobre o maior aprendizado extraído da capacitação, quase 40% respondeu que ampliaram sua consciência da necessidade de uma escuta empática e ativa,

aprendendo a conduzir melhor os diálogos, sem julgamentos desnecessários. Em seguida, com 18,3%, foi mencionado o desenvolvimento da capacidade de se trabalhar melhor com situações inusitadas, que requerem do profissional habilidades relacionadas ao imprevisto, apontando que, dentro da ILPI, a cada dia, os conflitos se manifestam de modo distinto. O momento também oportunizou aos funcionários profundas reflexões sobre as práticas profissionais, tanto no tocante aos demais colegas quanto no atuar com os idosos, o que foi fundamental para se atingir os objetivos desta ação. Neste sentido, seguindo entendimento de Braga Neto (2010, p. 42), este tipo de capacitação deve fornecer as seguintes lições aos mediadores:

A capacitação em mediação deverá conter um estudo mais aprofundado do conflito e todas as suas diversas manifestações, sejam elas latentes ou manifestas. Como ele nasce, cresce e promove reflexos nas inter-relações, a partir da auto-observação que limita a percepção das pessoas e suas diversas interações na sociedade. Passa também por um aprendizado que deve percorrer passo a passo o procedimento como um todo para que os novos conceitos trazidos sejam incorporados de maneira efetiva e bem sedimentada. Passa por um aprendizado que privilegia a prática de forma gradual e permita incorporar todas as técnicas da mediação, as quais se constituem ferramentas de trabalho fundamentais para o mediador. Passa por estudos relativos a diversos temas que envolvem uma inter-relação pessoal, profissional ou comercial.

Conforme se extraiu das respostas apontadas, o procedimento explanado no curso seguiu tal estrutura, revertendo as crenças expostas à época do questionário inicial, as quais foram submetidos no primeiro dia de capacitação.

Gráfico 13 – Benefícios da capacitação para atuação profissional

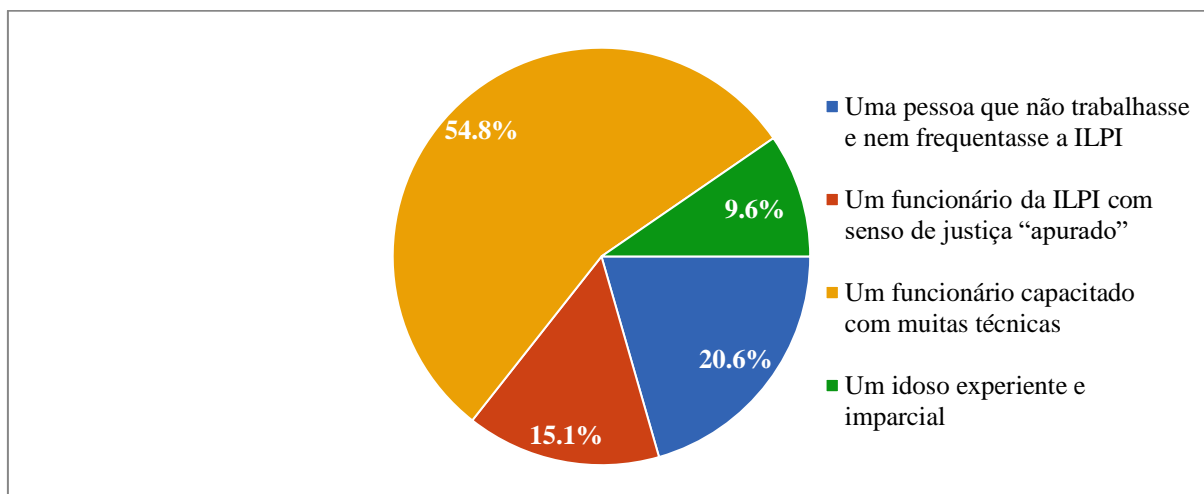


Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

Na sexta pergunta, chamou atenção a mudança de concepção a respeito de quais atores poderiam gerir melhor os conflitos dentro da ILPI. Mais da metade dos funcionários (54,8%), em sentido oposto ao respondido no primeiro questionário, na qual apontavam que apenas um

terceiro, externo à instituição, poderia exercer tal *mister*, passaram a acreditar que capacitados e investidos de técnicas em gestão de conflitos poderiam gerenciar a condução adequada dos conflitos ocorridos dentro da ILPI. Se não, veja-se o Gráfico 14:

Gráfico 14 – Gestor adequado para resolução de conflitos na ILPI (pós-capacitação)



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas de idosos e funcionários da ILPI.

Durante o processo de análise e sondagem do ambiente e dos conflitos ocorridos antes da capacitação, identificou-se que, dentre outras, uma das motivações dos conflitos apontadas por funcionários e idosos era a mencionada “disputa por poder e liderança por parte dos funcionários”. No decorrer do processo de capacitação, foi possível observar uma nítida divisão entre os funcionários, a depender do setor que atuam. Constatou-se também um movimento em prol da necessidade de formação de grupos distintos, que não se misturam, gerando sensações de constante disputa e repulsão. Destaca-se, neste ponto, a necessidade de conscientização de que o processo de gestão de conflitos se inicia dentro de cada gestor, passando-se, em seguida, para o mundo exterior.

Observa-se do exposto, a efetividade da ampliação dos conhecimentos ofertados pelas capacitações, aptos a expandir a consciência do papel social do profissional que trabalha nas ILPIs, passando a assumir posturas mais responsáveis enquanto agentes de transformação e pacificação social. A importância desta conquista frente à problemática dos altos índices de conflitos existente no Lar Torres de Melo, acompanhados por patologias que variam de graus (leves, moderados e grave), evidencia a relevância de se ter, dentro desses ambientes, pessoas capazes de enfrentar, com *expertise*, os mais variados tipos de conflitos, sem, no entanto, se absterem de tal ofício ou conduzi-los de modo inadequado.

Salienta-se que, apesar de inovador e desafiador, faz-se oportuno que as capacitações ocorridas dentro de ILPIs, após o processo de sondagem/análise ambiental e dos conflitos, já possam trazer, em seu arcabouço teórico, noções básicas sobre o que são e como aplicar as prescrições sociais relacionadas à gestão de conflitos, revestindo os profissionais, ao final do curso, aporte prático e teórico para trabalhar não somente ações integrativas individualizadas, mas a aplicação de prescrições capazes de gerar benefícios e melhorias à qualidade de vida das pessoas, a depender de suas debilidades físicas e psíquicas.

3.2.2 Ações integrativas e as prescrições sociais de atividades artísticas

Findado trâmite de formalização de aceite do Projeto ConectivIDAD3 junto ao Lar Torres de Melo, passou-se a fase de escolha e aprovação das intervenções que ocorreriam ao longo de seu transcurso, não obstante a possibilidade de modificações das ações inicialmente elaboradas, caso se verificasse que estas não seriam suficientemente capazes de levar a equipe às finalidades intentadas pela pesquisa. Adotou-se, para tanto, critérios flexíveis de condução das ações integrativas, a fim de (re)construí-las, sempre que necessário, de modo a atender as necessidades dos idosos e dando-lhes aspectos individualizados e heterogêneos.

É necessário que reste claro o fato de que a ideia de se trabalhar com aplicação de ações envolvendo conscientização e técnicas em gestão de conflito, bem como, com prescrições sociais de atividades artísticas, deu-se pela finalidade de se difundir noções mínimas de bem-estar social e coexistência pacífica entre idosos e suas relações com o ganho de qualidade de vida em ambientes institucionais, quando se trabalha direta ou indiretamente com a técnica de afiliação, conforme entendem Fisher, Ury e Patton (2018, p. 62), ao aduzirem que pessoas que conseguem atingir tal nível de consciência sobre o conflito “[...] se tornarão mais capazes de conciliar os interesses conflitantes”.

Pela própria realidade na qual estão inseridos os idosos institucionalizados (evitados por estigmas sociais e traumas), levantou-se a hipótese de que a técnica de afiliação ou convergência de sentimentos, aplicada por meio dessas atividades, seria capaz de gerar, além da ressignificação de valores, um caminho para a compreensão das fragilidades humanas, auxiliando, assim, nas resoluções dos conflitos e reduzindo patologias advindas de sua má condução nestes ambientes.

Esclarece-se, ainda, que as ações e as prescrições sociais artísticas foram pensadas de modo apartado, muito embora pudessem acontecer de maneira concomitante, sem que uma

excluisse a outra. Nas prescrições sociais, por serem aplicadas por projeto social conduzido pela própria instituição, contava-se com a participação de vários idosos residentes na ILPI, além dos pertencentes ao grupo controle e ao grupo teste, sendo estes em número bastante reduzido, haja vista os idosos pertencentes à lista de idosos conflituosos não costumarem se envolver com atividades rotineiras na ILPI. Desse modo, a princípio, um dos maiores desafios da pesquisa era inserir estas pessoas nestes movimentos de interação.

Dos desafios ocasionados pelas dificuldades de inclusão e interação social de alguns idosos e da necessidade de geração de vínculos de confiança sólidos, as ações integrativas do Projeto ConectivIDAD3 acabaram por se transformar em caminhos de oportunização de conscientização sobre os malefícios dos conflitos mal geridos e da inevitabilidade da tomada de decisões conscientes para geração dos sentimentos de bem-estar e pertencimento.

Insta mencionar que o grau de efetividade de determinadas ações fez com que algumas destas se sobressaíssem, pela característica em comum da aplicação de técnicas de gestão de conflitos, tomada de decisões e gerenciamento de emoções trabalhadas de modo menos complexo e com mais pessoalidade. Destaca-se, dentre as demais, a ação “Um dedo de prosa” – aplicada do início ao fim do Projeto ConectivIDAD3, durante todas as quartas-feiras pela tarde, com o objetivo de conduzir um diálogo leve e estruturado, a partir de uma escuta ativa e empática, na qual gerou *rapport* e vínculos de confiança entre os idosos e a equipe do projeto.

Por sua constância natural, além de fornecer aparato para a estruturação das próximas ações individuais, a ação “Um dedo de prosa” facilitou a progressão dos objetivos da pesquisa, aparando, inclusive, arestas que dificultavam a aproximação dos idosos com seu meio. A construção de cronogramas e a roteirização inicial se mantiveram ao longo do trabalho e, por apresentar caráter híbrido e multifacetado, coexistiu com as demais ações, servindo como base para todas as abordagens feitas com idosos.

Das vivências ocasionadas pela ação “Um dedo de prosa”, propositalmente, foram sendo implantadas as Oficinas Individuais de Tratamento de Questões Externas (OIQE), para se abordar impasses anteriores ao ingresso da pessoa idosa na ILPI, nas quais se trabalhavam o enfoque prospectivo do problema e a condução de reprogramação mental de soluções por meio da conscientização sobre o processo de gestão de conflitos e de noções de autorresponsabilização. O gerenciamento dessas questões em formatos individualizados e

peculiares foi visto pelos idosos como algo sustentável e adaptável às suas realidades. A esta ação foi dada o nome de “(RE)viver”.

Outra interessante ação foi a “MediarIDAD3”, na qual se buscava criar procedimentos de mediação de conflitos adequados à realidade do idoso institucionalizado, longe de “mesas redondas”, partindo-se do pressuposto que esse mecanismo com suas vestes originais não se mostrava apto a se adaptar ao ambiente institucional. Esta ação possibilitou a instrumentalização do processo de individualização dos conflitos de modo humanizado, elastecendo as habilidades de tomada de decisão consciente, bem como de gerenciamento das emoções, e, acima de tudo, o empoderamento dos idosos, para que futuramente possam vir a resolver os próprios conflitos, sem que haja intervenção de terceiros. Apesar de somente ter sido aplicada três vezes, suas experiências dão margem para a construção de um trabalho integral só com esta temática.

Outra intervenção que merece destaque é a ação “Tintas do coração”, que é ligada à confecção de cartas para alguém especial, falando da sua vida, suas saudades, arrependimentos, esperanças, conflitos e sonhos. Sua aplicação se concretizou a partir de projeto firmado entre o Lar Torres de Melo e a Fundação Icatu (situada na cidade do Rio de Janeiro), em que cada voluntário carioca selecionado pela fundação escolhia um idoso do Lar Torres de Melo para escrever uma carta, na qual contavam sobre sua vida, seus medos, seus anseios, bem como falavam do desejo de conhecê-los, deixando, ao final, perguntas soltas no intuito de obter respostas por parte dos idosos cearenses. A equipe do ConectivIDAD3 integrou o projeto, e, no momento em que as cartas chegavam a instituição, um grupo composto por três membros e cinco voluntários não somente liam seu teor aos idosos, como também redigiam uma carta resposta no mesmo sentido das remetidas a eles. Esta ação atingiu pontos que nenhuma pergunta aberta conseguiu alcançar. Idosos do grupo teste, que até então nunca haviam “se aberto” para contar suas histórias, emocionavam-se com o que ouviam, passando a fazer relatos inimagináveis.

As demais ações ocorriam às sextas-feiras à tarde e eram pautadas por atividades que envolviam conscientização a respeito da gestão de conflitos, do gerenciamento de emoções, da mediação, técnicas que geravam afiliação, trabalhadas a partir de dinâmicas, como, por exemplos, “Telefone sem fio”, “Dê um passo à frente”, “Bexiga de sentimentos”, “Espelho meu”, dentre outras, realizadas entre a equipe e os moradores do mesmo quarto. Todas estas atividades trabalhavam, direta ou indiretamente, a ressignificação de valores, reflexões guiadas,

criatividade, empoderamento, escuta ativa e senso de empatia, afiliando naturalmente os sentimentos dos participantes.

No mesmo sentido, ainda buscando conectar histórias e sensações, os idosos eram submetidos a experiências individuais e/ou em pequenos agrupamentos, de cunho artístico e musical, tais como:

- “As mais, mais”: ação desenvolvida a partir da coleta de informações feitas na ação “Um dedo de prosa” em que ao saber das músicas que mais marcaram a vida do idoso, era feita *playlist* de, no máximo, 15 minutos, postas em *ipods* e ofertadas aos idosos de quartos aleatórios, as sensações de prazer e bem-estar, de sentimento de resgate e vivacidade;
- “Recital de amor”: orquestrado por violinistas infantis, conduzidos por membro da equipe até o quarto de cada idoso;
- “Conectando”: equipe em atividade de musicalização, entregando flores e distribuindo abraços (*Free Hugs*);
- “Flor do dia”: entrega de flores (ikebana) ao som de serestas no violão (ação coletiva – de quarto em quarto);
- “Florescer”: confecção de jarros de flores, pela técnica ikebana para serem trocados entre idosos, sendo considerada uma atividade de empatia;
- “Festa temáticas/datas comemorativas”: aniversários individuais e feriados nacionais ou comemorativos.

Nestas ações eram trabalhados os valores relativos às ideias de pertencimento, validação de sentimentos e empatia, dentre outros. As experiências obtidas e os relatos coletados pela equipe serviram de base para diversos apontamentos, bem como para a ressignificação de verdades que podem variar de instituição para instituição. À medida que as semanas foram passando, a convivência com cada idoso e com a equipe técnica da ILPI possibilitou constatações que tiveram que ser avaliadas, a fim de que não houvesse inconclusões, achismos ou resultados errôneos enquanto pesquisa.

A exemplo do que foi supramencionado, pode-se citar o fato de que dos 20 idosos apontados pela lista do grupo teste como conflituosos, 6 não apresentavam qualquer indício de tendência ou inclinação para o conflito, sendo que, na verdade, eram outros idosos, os verdadeiros conflituosos, situação confirmada de modo reiterado, por meio de relatos de outros

conviventes do mesmo quarto e pela ampla percepção da equipe. Coincidentemente, o fato costumava a se repetir com idosos que apresentavam mais fragilidades do que os indicados na lista inicial. Verificou-se que, em comum, a lista apontava todos os 6 idosos como depressivos (grau leve e moderado). Insta mencionar que estes idosos revelaram que possuíam outros problemas de saúde, como cardiopatia, hipertensão e problema na tireoide, mas não foi perceptível, no decorrer da pesquisa, observar oscilações de humor.

Destarte, fez-se a seguinte indagação: Se é premissa da pesquisa correlacionar patologias físicas e psíquicas aos conflitos institucionais, por que não avaliar a incongruência ocasionada pela indicação de idosos tidos por conflituosos? Em outras palavras, indagou-se a possibilidade de se verificar se aqueles idosos apontados como conflituosos apresentavam realmente uma das patologias indicadas pela lista. De tal constatação, optou-se por criar escala que mede o grau de conflito interno relacionado à depressão em idosos, por meio de perguntas fechadas, inspirada na escala de depressão geriátrica (GDS-15). O escore de 5 ou mais pontos é indicativo de depressão, e o de 11 ou mais indica depressão grave. Foi criada uma escala com caráter semelhante, mas com viés de gestão de conflitos, objetivando coletar dados para verificar se os idosos inclusos na lista como conflituosos realmente apresentavam escores alterados. Foram inclusas as seguintes perguntas no questionário elaborado pelo projeto: P1 – Você se considera feliz? P2 – Você ainda tem interesse pelas coisas e pelas atividades que você praticava há 5 anos? P3 – Você sente que está faltando algo na sua vida? P4 – Você se sente irritado ou zangado facilmente? P5 – Você se considera bem humorado? P6 – Você acha que, nos últimos anos, você se tornou uma pessoa medrosa? P7 – Você se sente feliz executando suas atividades rotineiras? P8 – A sua realidade dentro desta instituição lhe faz sentir acuado? P9 – Você prefere ficar no seu quarto a participar de atividades proporcionadas pela instituição? P10 – Você sente que está ficando mais esquecido que os colegas que residem com você? P11 – Você acha que viver é maravilhoso? P12 – Você se sente útil aqui na instituição? P13 – Você tem muita disposição? P14 – Alguma vez você se sentiu pouco esperançoso? P15 – Você acha que as pessoas ao seu redor estão melhores que você? As respostas deveriam ser “sim” ou “não” e se referiam aos últimos 5 anos de suas vidas. O resultado revelou que os idosos incluídos na lista apresentada pela instituição não apresentavam, segundo os critérios de definição da escala, escores compatíveis com depressão.

O que se pretende com tal exemplo não é apontar erros ou acertos; ao contrário, faz-se como observação para futuros trabalhos, para servir de exemplo para os próprios

gerenciadores de conflitos, no tocante às análises e reflexões sobre noções de imparcialidade e, principalmente, da habilidade de se ingressar profundamente nas esferas dos conflitos dos idosos, para que se possa realmente entender o que aconteceu, levantando as questões reais relacionadas à situação conflituosa de maneira consciente.

Outro ponto que ainda merece ser suscitado é que 75% dos conflitos envolviam os residentes da ala “Magalhães”. Aventou-se, em um primeiro momento, qual seria a hipótese a se levantar para atribuir a esta ala elevados números de conflitos e quais eram as relações entre eles. Estariam eles relacionados a fatores ambientais ou a critérios utilizados pela instituição para alocação dos idosos? Há presença de comorbidades semelhantes? O comportamento de uns estaria influenciando o dos demais conviventes? Todavia, pela subjetividade e complexidade da própria questão, optou-se por trabalhar tal hipótese em momento posterior.

Ante o exposto, reforça-se o entendimento, trazido na segunda seção, de que, para cada tipo de conflito e para cada ambiente institucional, há a possibilidade de entrega de gerenciamento adequado. É necessário, pois, que se dediquem esforços no sentido de fazer estudos aprofundados sobre as abordagens de resolução de conflitos que mais se ajustem a cada realidade. Para esta pesquisa, frente aos relatos e vivências dentro de uma ILPI cearense, apostou-se na condução de temáticas em torno da gestão de conflito via técnica de afiliação, que inseridas no contexto de atividades artísticas e ações integrativas podem auxiliar na resolução de conflitos e no enfrentamento de patologias advindas de seu mal equacionamento.

3.3 Parte informativa – Proposta do Método *Senes*

É basilar e intuitiva a exigência de voluntariedade e de confiança que envolvem os mecanismos que instrumentalizam a concretização do microssistema de gestão consensual de conflitos. Os atores envolvidos em contendas precisam confiar e desejar dividir o trâmite procedimental de seus deslindes com terceiros neutros e imparciais. Dentro de ILPIs não é diferente. No entanto, este movimento de aceitação e geração de relação de confiança por parte de alguns idosos institucionalizados é tão desafiador que colocou à prova o alcance dos objetivos do Projeto ConectivIDAD3.

A criação de percurso estruturado para transpor barreiras relacionais envolvendo conflitos entre idosos institucionalizados, além de ser problema de cunho social, abrange uma série de questões relacionadas à saúde e ao bem-estar desta população. Nesse sentido,

a justificativa da proposta de metodológica apresentada se origina da necessidade de trilhar múltiplos caminhos no sentido de alcançar os benefícios resultantes de um gerenciamento humanizado e criativo dos conflitos ocorridos dentro do ambiente institucional.

O objetivo da criação da proposta é apresentar a comunidade metodologia capaz de garantir a manifestação da dignidade humana a partir de uma gestão adequada dos conflitos institucionais, norteados por princípios constitucionais introduzidos na realidade do idoso institucionalizado, transformando, positivamente, a situação de vulnerabilidade a que estão naturalmente submetidos. Pelo próprio conceito de “proposta”, destaca-se que a implantação, a coleta e os resultados deste método são fruto das experiências e vivências extraídas do Projeto ConectivIDAD3 e das necessidades de aprimoramento da condução dos procedimentos que envolvem conflitos dentro da ILPI selecionada.

3.3.1 O espaço de implantação, o público-alvo e o fluxograma de soluções

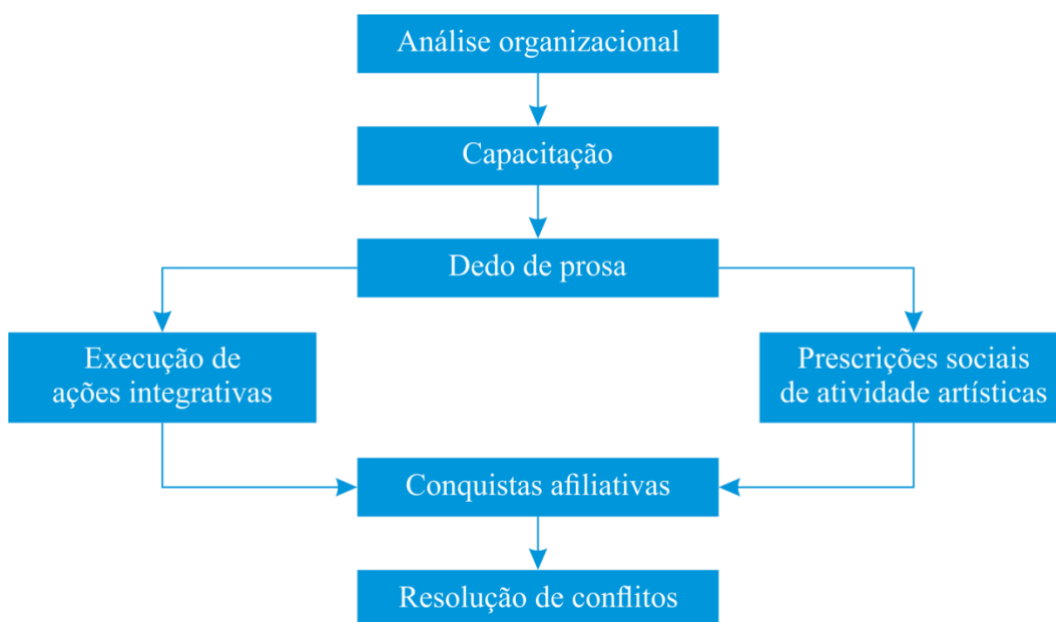
Inicialmente, o espaço vislumbrado para a implantação do Método *Senes* são os ambientes internos de instituições de longa permanência para idosos, que independente da dimensão estrutural, apresentem números significativos de conflitos entre idosos e entre estes e funcionários. O público a que se pretende atingir são os idosos institucionalizados ou em processo de institucionalização e o corpo técnico destes ambientes. Como se verá mais à frente, a junção destes fatores é conduzida por fluxogramas de soluções que conferem à metodologia a hipótese de se tornar uma garantidora de direitos e princípios constitucionalmente previstos para esta população.

A estrutura organizacional a que o Método *Senes* é submetido faz com que seu percurso seja revestido de uma sensação de linearidade e constância, no tocante às fases de cada etapa enfrentada pelo gestor/condutor dos conflitos dentro de uma ILPI. Para dar mais clareza, foi criado um fluxograma, pensando, especialmente, na busca por respostas para cada lacuna que inviabilize a construção do processo de resgate, afiliação e empoderamento de idosos dentro desses cenários.

O Método *Senes* se traduz pelo seguinte percurso: p1) Análise organizacional: é realizada uma análise e sondagem organizacional dos conflitos, da população e do ambiente institucional da ILPI a que se pretende trabalhar, estipulando lapso temporal apartado para levantamento apriorístico destas questões; p2) Capacitação: da análise organizacional a que

a ILPI é submetida, passa-se a fase de contratação/parceria com empresas que ministram cursos na área de consultoria em gestão de conflitos, câmaras privadas ou profissionais autônomos com *expertise* em gerenciamentos de conflitos institucionais, para que sejam realizadas capacitações extrajudiciais com foco em gestão de conflitos envolvendo idosos institucionalizados. O repasse das informações adquiridas no processo de sondagem feita na instituição é fundamental nesta fase, posto que busca munir o formador da consciência da realidade do ambiente, além de dar robustez ao conteúdo que será apresentado durante os dias de aula. O público a que se destina tal momento é composto por funcionários, de preferência, todos que compõem o corpo técnico da ILPI, podendo contar com a participação de familiares e voluntários; p3) “Dedo de prosa”: capacitados, os funcionários estarão aptos a conduzir o diálogo a partir da técnica afiliativa de caráter individual e heterogênea, baseada em escuta empática e ativa denominada “Um dedo de prosa”. Esta técnica, além de criar a base estrutural de aplicação do Método *Senes*, é o “fio condutor” para todo o trajeto que leva os atores dos conflitos à sua resolução consciente e humanizada; p4a) Execução de ações integrativas: trata-se de eventos que, além de incumbir-se do propósito de disseminar a conscientização e benefícios da cultura de paz e do processo de tomada de decisão consciente, envolve os idosos, a partir de atividades práticas, em tarefas que os tiram de sua “zona de (des)conforto” e os colocam como protagonista de suas histórias presentes e futuras; p4b) Prescrições sociais de atividades artísticas: trata-se de intervenção de abordagem holística, em que se aplica, em paralelo a tratamentos terapêuticos, atividades que comprovadamente repercutem em bem-estar físico e psíquico de idosos, acabando por auxiliar fatores biopsíquicos que comprometem os deslindes de conflitos (internos e externos) destas pessoas; p5) Conquistas afiliativas: a convergência de sentimentos, dores e sensações é o ponto que liga as experiências positivas e negativas ocasionadas na vida das pessoas. Desse modo, todos os esforços empreendidos pela construção deste fluxograma caminham no sentido de gerar percepções claras de afiliação. Aliás, é esta técnica a grande protagonista do Método *Senes*, pelos níveis de ressignificação e empatia atingidos quando da sua correta aplicação; p6) Resolução de conflitos para além dos acordos: a preocupação com a sustentabilidade das premissas acertadas pelos idosos é o cerne desta metodologia. Aqui não se fala em acordos formais, fala-se em reprogramação dos litígios.

O modelo do fluxograma apresentado na Figura 1, a seguir, ilustra o percurso no qual o gestor de conflito precisa alcançar para que atingir as finalidades básicas do Método *Senes*.

Figura 1 – Fluxograma proposto pelo Método *Senes*

Fonte: elaborada pela autora.

Observe-se que a sequência lógica demonstrada no referido fluxograma resulta da experiência da ação de impacto aplicada em uma ILPI cearense de grande porte e que dessas vivências decorrem dados, resultados e desafios que configuraram o formato que estrutura a metodologia *Senes*, livre de qualquer amarra ligada ao tratamento homogeneizado e coletivo, de estruturas “engessadas” ou abordagens complexas.

3.3.2 Fluxograma de soluções: especificidades

Este ponto é dedicado ao detalhamento das especificações do fluxograma que conduz a proposta de implantação do Método *Senes* em ILPIs. Esclarece-se que sua lógica é sequenciada e progressiva, à medida que se atinge uma etapa, passa-se para a seguinte, não se vislumbrando possibilidade de supressão da anterior, muito embora entenda ser possível promover ajustes que adeque a etapa às peculiaridades de cada instituição.

3.3.2.1 Análise e sondagem organizacional

É a investigação aprofundada e preliminar de um conjunto de fatores ligados a conflitos, população, comorbidades, tempo de institucionalização e ambiente institucional da ILPI. A partir desse processo, faz-se o levantamento de dados capazes de dar aparato para criação do *Project Canvas*, que conduzirá todas as intervenções ocorridas durante a aplicação do Método *Senes*. Não à toa é a primeira etapa do processo, sendo marcada pela característica de buscar, na maior medida possível, aumentar as chances de previsibilidade de condições adversas, a fim

de que seja trabalhado o maior número de questões e desafios em tempo hábil. Em se tratando de tempo, o interessante é que se estipule lapso temporal capaz de possibilitar o desenho dos contornos objetivos desta averiguação, sem, no entanto prolongar a aferição dos seus resultados preliminares e retardar o início das atividades.

Esmiuçar os detalhes e peculiaridades da instituição neste primeiro momento não importa dizer que não será encontrada uma série de características não verificadas inicialmente. Ao contrário, observar-se-á que existem aspectos institucionais estanques e outros que se transmutam a todo instante. O levantamento mínimo deve ocorrer pelo menos em relação àquelas que se mantêm no decorrer dos tempos. A própria experiência do Projeto ConectivIDAD3 mostra que são as particularidades incorporadas à história da instituição que dão o formato sólido a todas ações intentadas dentro destes ambientes. Esta fase é tão fundamental para o desenrolar do Método *Senes* que, a depender da qualidade da sondagem feita, é possível relacionar a ela o sucesso das ações.

3.3.2.2 Capacitação técnica de equipe multidisciplinar

Acredita-se que, pelas próprias estruturas das ILPIs, as pessoas mais indicadas para o gerenciamento e acompanhamento das demandas relacionadas aos conflitos ocorrido em seu interior sejam os próprios funcionários revestidos de habilidades técnicas e noções de imparcialidade. Desse modo, esta fase trata da submissão voluntária e consciente do corpo interno de todas as áreas de atuação da instituição a formações relacionadas à temática de gestão de conflitos institucionais, com foco voltado ao idoso institucionalizado.

Tal momento requer da direção social das ILPIs contratação ou firmamento de parcerias com empresas, câmaras privadas ou profissionais autônomos com *expertise* em gerenciamentos de conflitos. Os convênios devem prever a possibilidade de configuração conjunta (da instituição com o profissional ou empresa) a respeito do formato no qual se darão as aulas, a metodologia abordada, a carga horária, os dias e locais de realização, a certificação etc. No entanto, é de responsabilidade da instituição, durante este processo de formalização, repassar todas as informações adquiridas no processo de sondagem feito em sede preliminar. A solidez do conteúdo repassado dota o formador da consciência da realidade do ambiente, passa segurança e afilia interesses entre os funcionários.

Pensa-se que neste momento possa ser apresentados estudos sobre como vêm se dando as prescrições sociais de atividades artísticas ao redor do mundo, a fim de gerar um primeiro

contato dos funcionários com as pesquisas e suas relações referente a patologias (congenitas e adquiridas) e com os benefícios em relação a bem-estar e diminuição de conflitos institucionais.

3.3.2.3 Habilitação para a ação “Um dedo de prosa”

“Um dedo de prosa” tem início como uma ação agrupada de técnicas de gestão de conflitos conduzidas por escuta ativa, empática e individualizada de cada idoso. Por seu potencial e efetividade no tocante ao alcance de todas as etapas do Projeto ConectivIDAD3 e pela geração de vínculos e benefícios relacionados a seus efeitos, passou-se a dar a esta ação conotação de uma nova técnica em gestão de conflitos, que de tão completa, necessita de habilitação por parte de seus aplicadores. Desse modo, entende-se que as capacitações supramencionadas devem habilitar os profissionais ligados à ILPI para a sua condução.

A estruturação dos diálogos a partir desta técnica oportuniza discussões heterogêneas individualizadas e horizontalizadas – sem que haja formação de juízos de valor, além de criar áurea colaboração crescente. Como base estrutural de aplicação do Método *Senes*, a ação “Um dedo de prosa” conduz todo o trajeto que leva os atores dos conflitos à sua resolução ativa, consciente e humanizada.

3.3.2.4 Ações integrativas e prescrições sociais

A terminologia “ações integrativas” foi criada para dar nome às atividades elaboradas no sentido de disseminar a conscientização e benefícios da cultura de paz e do processo de tomada de decisão consciente. Estas ações devem ser criadas logo no início da aplicação do Método *Senes*, com o auxílio dos resultados do processo de análise e sondagem da ILPI, no entanto, a ideia é que, no decorrer da aplicação da técnica “Um dedo de prosa”, estas ações tomem caminhos que as personalizem e individualizem a depender das características e necessidades de cada idoso. O diferencial das ações integrativas é seu potencial de devolução de protagonismo e empoderamento aos idosos.

As prescrições sociais de atividades artísticas são abordagens holísticas de doenças e/ou conflitos, em que se aplica, em paralelo a tratamentos terapêuticos, atividades sociais que possuem comprovação científica de resultados positivos que repercutem no bem-estar físico e psíquico de idosos. A prescrição é um valioso instrumento de gestão de conflitos e redução de patologias, pois atua no cerne das questões físicas e psicológicas. Geralmente, essas prescrições são aplicadas por médicos, assistentes sociais e enfermeiros.

Importa salientar que as atividades integrativas e as prescrições sociais podem ser aplicadas, de modo concomitante ou em momentos diversos, por profissionais de diversas áreas, desde que estejam capacitados para tal direcionamento.

3.3.2.5 Conquistas afiliativas

As conquistas afiliativas são a “força motriz” do Método *Senes*. A hipótese de que, dentro de ambientes institucionais, a maioria dos conflitos é ocasionada pela falta de habilidade humana em se trabalhar a afiliação ou a convergência de sentimentos dá a este instituto um viés de ressignificação e geração de resultados criativos, capazes de ligar experiências positivas e negativas da vida dos idosos, direcionando-os no sentido do consenso, da empatia, do perdão e, acima de tudo, do autoperdão.

3.3.2.6 Resoluções sustentáveis dos conflitos

É a conquista do acordo interno. Acredita-se que, para garantir a sustentabilidade dos ajustes e combinados entre os idosos, é preciso que as questões internas sejam trabalhadas de modo consciente e efetivo, conduzindo-os às resoluções externas dos conflitos para muito além dos acordos. O empoderamento das partes é o guia desde ponto do Método *Senes*. Todas as fases anteriores auxiliam o idoso conflitante a chegar neste momento com um sentimento de clareza e compreensão do trajeto de reprogramação do litígio. Não estar a se falar em esquecimento, nem sobre a romantização do perdão, mas sim da consciência do trajeto que trouxe o idoso a situações conflituosas e de como sozinho é capaz reprogramar o percurso feito, trabalhando frente a frente o conflito, a partir das ações integrativas e/ou das prescrições sociais que afiliaram suas dores, vivências e sentimentos com o da outra parte.

Percebe-se que um percurso que analisa, sonda, capacita, trabalha pontos sensíveis de modo profundo, apresenta vivências que reprogramam crenças, facilitando que se enxergue o outro sem lentes de adversário e ensinando a construir todo este caminho de modo consciente, dificilmente estabelecerá acordos que não sejam verdadeiramente sustentáveis.

De modo a exemplificar o fluxograma de soluções apresentado (Figura 1), imagina-se a hipótese de ocorrência da seguinte situação: Uma ILPI de médio porte, com o total de 92 residentes, situada em capital do Centro-Oeste do Brasil, em que sua direção, apesar de acreditar que conflitos são acontecimentos naturais de ambientes institucionais, com o passar do tempo, começa a observar que seus residentes que mais se envolvem em contendas possuem mais tendência ao agravamento de doenças, ao isolamento e, conseqüentemente, a desenvolver ou

agravar seus índices de depressão. Preocupados com tal situação, eles passam a ver os conflitos como algo que, não obstante a sua naturalidade nas relações humanas, são fatores que podem trazer problemas maiores e atingir outros residentes em “efeito dominó”. Pensando nisto, a coordenadora de assistência social da instituição, procurando saída para esta problemática, ouve falar no Método *Senes*, apresenta a proposta a outras coordenações da instituição, que decidem por sua implantação. Para tanto, inicialmente, começam a dividir tarefas entre quatro grupos de entrega, compostos por profissionais de diversas áreas, que acordam em entregar suas partes do combinado no lapso temporal de três meses, de modo a não prejudicar suas atividades típicas.

O Grupo 01 fica responsável por fazer a sondagem e análise de fatores, tais como: tipos de conflitos; população idosa interna e externa (de projetos que se relacionam com a instituição); patologias (congenitas e adquiridas) dos residentes; tempo que estão dentro da instituição; atividades diárias oferecidas pela ILPI; tipo de apoio financeiro que mantém a instituição; instituições que apoiam os serviços de saúde, psicologia e assistência social; e perfil do ambiente institucional, avaliando área total da instituição, os tipos de ala, as condições dos quartos, a quantidade de residentes por quarto, fatores que trouxe os idosos ao ambiente institucional e listam, ao final, os 20 idosos mais conflituosos de toda a instituição, colocando em planilha todas as características e observações ao lado do nome de cada idoso, dividindo-os, em seguida, pela metade, criando um grupo teste e um grupo controle. Ao final dos três meses, a equipe procederá na construção de *Project Canvas* a ser finalizado em reunião conjunta dos coordenadores das quatro equipes, na qual serão trazidos os itens que necessitam de complemento e ajustes.

O Grupo 02 deve se responsabilizar pela busca de apoio institucional de uma empresa que trabalha com gestão de conflitos para firmar parceria com serviço de capacitação dos funcionários da instituição. Em paralelo, alguns membros deste grupo já estão pegando os nomes dos profissionais internos que desejam participar dos cursos. Da aceitação da empresa em fornecer corpo de profissionais habilitados e com experiências em gestão de conflitos judiciais e extrajudiciais, lança-se mão da lista de interessados e dos resultados das sondagens e análises preliminares, para que os facilitadores da capacitação, além de seu arcabouço teórico composto por noções básicas em gestão de conflitos e gerenciamento de técnicas e emoções, tomem consciência da realidade do ambiente, passando a produzir conteúdo prático mais robusto, gere interesse dos alunos, pela similaridade com suas vivências cotidianas dentro da instituição. Em momentos posteriores, antes da formação, a equipe institucional organizadora da capacitação acorda com a empresa e com seus profissionais todos os pontos da formação.

Outra solicitação importante a se fazer é que os profissionais que repassarão os conteúdos tomem apontamento sobre as possibilidades e benefícios das prescrições sociais de atividades artísticas para o gerenciamento de conflitos institucionais, passando a dividir com os funcionários, de modo sucinto, a partir do material oferecido pela própria instituição, mais opções criativas para a geração de bem-estar e solução de conflitos dentro destes ambientes.

O Grupo 03 deve criar uma lista com 20 possíveis ações integrativas, em sua maioria individuais e personalizadas, a serem aplicadas com os idosos do grupo teste (metade dos idosos 10 idosos) e não com o grupo controle (a outra metade). Optou-se por incluir neste grupo mais pessoas das áreas da saúde para que compreendam, de modo mais detalhado, os estudos envolvendo prescrições sociais. A partir das planilhas de análise e sondagem institucional, traçarão paralelos das doenças apresentadas pelos idosos com as atividades artísticas que trazem melhoria a qualidade de vida e bem-estar, por liberarem os hormônios que reconhecidamente geram prazer e felicidade (ocitocina e serotonina), reduzindo a inclinação para o conflito, passando a fazer tais indicações em prontuários semanais.

Por fim, o Grupo 04 fica responsável por, após a capacitação, quando habilitados, executar às terças e quintas-feiras, no período da tarde, a técnica “Um dedo de prosa”, por meio das ações integrativas, inicialmente elaboradas pelo Grupo 03, construindo junto a estes, a partir das percepções e dos estudos dos diários de campo semanalmente elaborados, roupagens personalizadas e individualizadas para estas ações. Salienta-se que os membros desse grupo já tiveram algum contato com a gestão de conflitos ou se sentem à vontade para sua condução.

Ao final dos três meses, os coordenadores de cada equipe se reúnem para finalizar o *Project Canvas* e iniciarem as atividades via ações integrativas combinadas às prescrições sociais. Isto posto, passada a capacitação, da qual participaram e foram certificados 29 funcionários, foi dado início às atividades com a equipe responsável pela aplicação das técnicas de “Um dedo de prosa”, composta por 7 membros efetivos e 3 membros cada uma de uma equipe coordenadora, estes últimos podendo trocar de função a depender da atividade.

Na primeira semana, foi feita apenas um passeio pela instituição com paradas nos quartos dos dez idosos conflituosos para apresentar o projeto e iniciar o diário de campo. Logo neste primeiro contato, pontuou-se a partir de relatos de duas idosas do grupo teste, que um foco de conflito bastante mencionado na sondagem preliminar poderia partir delas. Ao falarem de seus maiores incômodos dentro da ILPI, em momentos distintos, mencionaram que

havia um grupo de idosos externos, do projeto “Florescer”, que frequentavam a instituição às quartas-feiras, que eram verdadeiros “urubus”, que chegavam para tomar tudo o que era dos idosos residentes. Uma delas, mais incisiva, mencionou que já havia solicitado aos outros idosos que as quartas-feiras, às 9 horas de manhã não saíssem para as atividades artísticas oferecidas pela instituição e fechassem seus quartos porque “eles chegavam iguais a insetos”, acrescentando que as vezes chegava a sonhar com suas invasões em seu quarto, tendo que se utilizar de força física para expulsá-los de dentro. Insta salientar que em suas “observações” trazidas pela sondagem preliminar havia relato de depressão grau leve de ambas.

O projeto “Florescer” é um projeto composto por 35 pessoas idosas, entre homens e mulheres, não residentes da instituição, que uma vez por semana frequentam a ILPI para participar de atividades interativas na quadra com os idosos internos. Todavia, o projeto possui baixa adesão por parte desses idosos, que no dia das atividades costumam não se apresentarem na quadra. Nesse diapasão, o relato das duas idosas, mesmo que superficial, ressoa no Grupo 04 como um alerta e decide, na semana seguinte, aplicar duas atividades integrativas com o grupo e as idosas em conjunto.

A primeira ação foi o “Telefone sem fio”, a fim de se trabalhar as habilidades de comunicação e os prejuízos de diálogos eivados de falhas e mal-entendidos. Antes que a dinâmica chegasse ao meio, observou-se que as informações compartilhadas com o último interlocutor se davam de modo totalmente distorcido. Iniciou-se o processo de diálogo horizontalizado para trabalhar as necessidades de escuta e empatia. As idosas falaram de suas dificuldades de compreenderem e serem compreendidas e de lidar com outros idosos. Mencionaram conflitos familiares, traumas e crenças relacionadas à perda de espaço. Após a dinâmica, as duas idosas foram indagadas por um membro do grupo se já haviam parado para pensar que por algum motivo as questões dos residentes da instituição com os idosos do projeto “Florescer” não poderia ter iniciado por algum tipo de comunicação que não chegou a elas de modo adequado ou com falhas. Emocionadas, mencionaram que sim, mas que pelo fato de os idosos do projeto possuírem famílias, amigos, um lar e receberem amor, não deveriam estar indo na “casa dos outros” tomar o pouco que têm. Suas falas foram acolhidas. Em seguida, outro membro do grupo ventilou a possibilidade de participarem de um momento de comunicação com os idosos do projeto “Florescer”. Relutantes, as idosas combinaram com a equipe de refletirem sobre o assunto. Antes que se aproximasse o próximo encontro, na semana seguinte, uma delas, ao encontrar um membro do grupo em um corredor da instituição, falou

que elas topariam, com a condição de ter pelo menos mais dois idosos internos com elas na ocasião.

Partindo desses relatos, a segunda ação idealizada foi a atividade “Passo à frente”, em que as regras básicas são: dividir pessoas com ideias aparentemente opostas em dois grupos, passar um traço longo no chão, com uma fita larga, em seguidas colocá-los frente a frente, cada grupo de um lado e, após cada pergunta feita por membro do Grupo 04, em caso de a resposta ser positiva daria passo à frente, em caso de resposta negativa, permaneciam onde estavam. Na semana seguinte, lá estavam quatro idosos da instituição e quatro idosos do projeto “Florescer”. Após um lanche, foram apresentadas as regras da dinâmica que de pronto foram aceitas pelos idosos do “Florescer” e, embora, desconfiados, os idosos internos mexeram a cabeça em sinal de aceitação.

Iniciada a dinâmica foram feitas as seguintes perguntas: p1) Você já se sentiu incompreendido? p2) Você sente prazer e esquece os seus problemas quando dança? p3) Você já foi abandonado por alguém que você amava muito? p4) Você que teve que largar tudo na sua vida e começar tudo do zero? p5) Você já sentiu fome e não teve o que comer? p6) Você já sofreu violência física ou psíquica por parte de alguém que você confiava? Até a pergunta de número 6, os 8 (oito) idosos, em sinal positivo, deram 6 passos à frente. Já bastante emocionados, o membro do grupo continuou com a pergunta 7: p7) Você costuma dormir na rua? p8) Você sente frio e medo durante as noites? p9) Você sente falta de um abraço sincero e apertado?

A partir da pergunta 7 (sete) apenas os idosos do projeto “Florescer” foram dando passos à frente como sinal de afirmação para as perguntas, ao passo que avançavam, todos do ambiente se emocionavam e, ao chegar ao final da pergunta 9 (nove), com seus olhares frente a frente, com proximidade de menos de meio metro, se abraçaram sem que ninguém falasse nada. Ouviam-se alguns murmúros baixos e choros. A quadra ficou silenciosa e imperou a sensação de um misto de paz e vergonha. Em seguida, colocou-se uma música animada para descontrair o ambiente e todos foram convidadas a sentar. Ao serem perguntados a respeito do que sentiram naquele momento, quase sem voz, a idosa do grupo teste falou: “sinto que temos muito em comum”. Outro idoso, desta vez do “Florescer”, falou: “eu pensei que só nós, que moramos lá fora, com uma família cheia de complicações, sem um lugar certo para ficar dentro na nossa própria casa, sentisse isso. Estou surpreso...”. A conversa foi se completando e aos poucos; foi

acontecendo o que se chama, na gestão de conflitos de afiliação, de sentimentos; de maneira intensa, com forte impacto emocional.

Na semana seguinte, no dia do encontro com as idosas, quando um dos primeiros membros do grupo entrou no quarto de uma das delas, ela o indagou em como poderia mostrar para os outros internos que talvez aqueles idosos do projeto “não fosse tão ruins quanto imaginavam”. Foi a confirmação de que a Atividade 02 teria gerado empatia, afiliação, empoderamento e consciência sobre aquele conflito. Momento em que, juntos à idosa, outros membros, com papel e caneta em mãos, iniciaram, impulsionados por ela, a criar uma série de estratégias para reverter esta situação dentro da instituição.

Ao final houve prescrição social de atividade de dança e canto das duas idosas às quartas-feiras, junto aos idosos do projeto “Florescer”, sendo bem recepcionado pelas mesmas e ao final de seis meses, constatou-se pela equipe médica e por psicólogos, que há grandes chances de diminuição da medicação para depressão que fazem parte da rotina dos idosos há mais de três anos. Observou-se que as reclamações envolvendo os conflitos dos 10 idosos do grupo teste, submetidos a ações integrativas e prescrições sociais, durante o período de 6 meses, caíram em 80%, além de ser constatada uma melhora em sua disposição e em sua interação social. Enquanto nos outros 10 idosos do grupo controle não foi possível constatar melhoras em relação à sua interação com outros idosos, ao contrário havendo avanço de seus quadros depressivos e de outras patologias.

Note-se que o exemplo hipotético tratou de um caso bastante comum em ILPIs e sua condução, embora fictícia, perpassou todas as etapas mencionadas no fluxograma de soluções criado pelo Método *Senes*, o que propiciou mais clareza de como as etapas sugerem ideia de progressão e continuidade, sem grandes complexidades e se utilizando de material humano e criativo do próprio corpo da instituição, levando as idosas a um lugar que as possibilitam resolver contendas que poderiam se arrastar por anos, prejudicando inclusive a saúde de cada uma.

Nessa toada, apesar de a temática que envolve os conflitos institucionais não ser inédita, a criação de metodologia, indicando o passo a passo para a sua condução, bem como tratando, em paralelo, dos efeitos patológicos de sua má administração, possui cunho inovador, não sendo mencionada em literatura que abrangem temáticas em direito, gestão de conflitos, psicologia,

assistência social, enfermagem e gerontologia, contornos estes semelhantes aos apresentados por esta pesquisa.

3.4 Metodologia e análise de dados

Trata-se de pesquisa de abordagem qualitativa, correlacional, transversal e progressiva, da qual se busca possibilitar a clara compreensão do cotidiano vivenciado pelos idosos dentro de uma ILPI, abordando os conjuntos de fatores que os individualizam, fazendo-lhes merecedores de observação particularizada em relação aos seus direitos e garantias constitucionalmente previstos, levando em consideração aspectos subjetivos como: valores, crenças, comportamentos, medos e traumas, frente aos conflitos vivenciados nestes ambientes e suas repercussões para a saúde dos idosos.

Silveira e Córdova (2009, p. 32) confirmam o exposto em suas preleções, ao afirmarem que este tipo de abordagem, o qualitativo, afasta-se da representatividade numérica, objetivando alcançar caminhos mais profundos ligados à realidade das relações sociais em contextos determinados, senão, veja-se:

Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados são não-métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens.

Destaca-se, que, em paralelo à abordagem qualitativa, visando a alcançar caminhos mais profundos sobre o ambiente institucional e ao tema dos conflitos neste contexto, lançou-se mão da abordagem de inserção ecológica, que propicia a introdução do pesquisador dentro do ambiente a que se pretende desenvolver a pesquisa, a fim de dar mais robustez e concretude.

A abordagem que busca inserir o pesquisador no ambiente pesquisado, de modo contínuo, conforme Silveira *et al.* (2009, p. 58-59), é fruto da teorização da abordagem bioecológica de desenvolvimento humano, o que propõe a compreensão de que “[...] o desenvolvimento humano se dá sob a ótica de quatro dimensões interrelacionadas: o processo, a pessoa, o contexto e o tempo”.

Todos estes fatores repercutem no desenvolvimento humano e levam em consideração as características pessoais de cada indivíduo e de suas relações mais próximas, a partir da sondagem do ambiente no qual estão inseridas. Nesse diapasão, prelecionam Silveira *et al.* (2009, p. 60):

Estas características são produtoras e produtos do desenvolvimento, podendo ser visualizadas a partir de três dimensões: as disposições (movimentam e sustentam os processos proximais); os recursos (habilidades, experiências, conhecimentos requeridos para o funcionamento efetivo dos processos proximais nos diferentes estágios de desenvolvimento); e a demanda (convidam ou desencorajam reações do ambiente social, que favorecem ou não a operação dos processos proximais).

As abordagens trazidas pelo Método *Senes*, além das supracitadas, combinam a metodologia do estudo de campo a múltiplos mecanismos de captação de dados, que auxiliam o pesquisador a construir um percurso progressivo que relaciona concomitantemente análise e prática. No tocante à opção do Método *Senes*, por seguir a linha de divisão de grupo de indivíduos com características semelhantes em dois grupos (grupo teste e grupo controle), buscou-se obter resultados de experimentação da metodologia e de seus impactos na vida destas pessoas, a fim que, mais adiante, todos possam se beneficiar das vantagens ofertadas por esse desenho metodológico.

CONCLUSÃO

Os modelos econômicos estabelecidos pela pós-modernidade passaram a adotar uma lógica de desvalorização da pessoa idosa frente ao capital, acarretando transformações que atingem o modo como a presente geração e as futuras gerações se portam em relação à sua manutenção na sociedade. Não obstante a política de proteção introduzida pela Constituição Federal de 1988 e pela legislação infraconstitucional, houve uma progressiva supressão da importância do papel social do idoso, contribuindo para o aumento do processo de exclusão da dinâmica familiar e de sua inserção em instituições de longa permanência para idosos.

A incumbência de cuidados e proteção dos idosos atribuída ao Estado, à sociedade e às famílias, pelo texto constitucional, não foi capaz de prever que as mudanças estruturais da sociedade e o aumento significativo dessa população viriam acompanhados da deficiência de suporte e preparo social para essa nova realidade. As transformações na dinâmica social e familiar repercutem diretamente no processo do envelhecimento, na convivência, nos cuidados dos familiares com os idosos, nas vulnerabilidades e no modo como o Estado irá tutelar seus direitos e lhes conceder salvaguardas.

No Brasil, o alcance do conceito de idoso na conjuntura jurídica é padronizado por critérios etários (qualquer pessoa com idade igual ou superior a 60 anos), e seus direitos são, essencialmente, pluridimensionais, perpassando por todas as dimensões, no intuito de garantir sua imunidade a fatores externos, como nos fenômenos globais. Todavia, isto não é suficiente para atender as necessidades específicas de demandas ocasionadas pela incapacidade do ordenamento jurídico brasileiro em prever todas as situações e vulnerabilidades dessa camada social, principalmente no contexto das ILPIs. Nesse sentido, os princípios constitucionais exsurtem como auxílio à métrica de desenvolvimento e avanço social no combate às barreiras de efetivação dessas garantias.

A temática envolvendo a figura do idoso institucionalizado revela um conjunto de condições psicológicas, culturais, econômicas e sociais que vão de encontro a valores inerentes à pessoa humana, as quais são evidenciadas pelas dificuldades em dar efetividade às garantias

que lhes são conferidas, apontando a carência de revisitação do conceito de dignidade da pessoa humana sob o prisma da coexistência pacífica, concebida como meio de obtenção da igualdade, da solidariedade coletiva e da fraternidade, dentro das ILPIs.

As vivências institucionais demonstram a recorrência de conflitos e sua relação com os altos índices de problemas físicos e psíquicos decorrentes de sua interação com a família, crianças, adolescentes e outros conviventes. Nesse diapasão, partindo-se da inobservância da heterogeneidade individual e cultural dos idosos no contexto das ILPIs, foram relacionadas as temáticas do acesso à justiça, da coexistência social pacífica e dos princípios da dignidade da pessoa humana e da fraternidade junto aos estigmas e conflitos ocasionados pela homogeneização do conjunto de garantias assegurados a essa parcela da população.

Conclui-se, portanto, que existe uma estreita relação entre os processos de envelhecimento e bem-estar dos idosos com o desenvolvimento social e econômico. As desigualdades sociais existentes no contexto de coabitação compreendem dados interrelacionados e relevantes para o tratamento do idoso institucionalizado, bem como a redução de seus conflitos. Nesse sentido, a presente pesquisa buscou alternativas capazes de minimizar os efeitos danosos ligados às deficiências de alcance do ordenamento jurídico no que se refere à proteção integral do idoso em situação de acolhimento institucional, investigando quais são as motivações dos conflitos, como são geridos e quais são seus reflexos na vida dos residentes da maior instituição de longa permanência do estado do Ceará, correlacionando-os ao agravamento de doenças daqueles que se envolvem recorrentemente em contendas.

Os resultados das vivências e das pesquisas de campo, aferidos por meio de entrevistas e questionários, coadunam-se com a construção feita no referencial teórico do trabalho, auxiliando no cumprimento do objetivo geral da pesquisa que, inobstante os fatores impeditivos ocasionados pela pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), desenvolveu proposta de metodologia que efetiva a gestão de conflitos entre idosos nas ILPIs, manifestando-se como garantidora de dignidade à pessoa idosa institucionalizada, pela sua alta adaptabilidade e adequação de alcance dos princípios constitucionais àquela realidade.

De igual maneira, os resultados corroboram para a obtenção dos objetivos específicos, já que a criação da proposta metodológica de gerenciamento adequado de conflitos só foi possível a partir do processo de análise e sondagem das origens e do modo de gestão de conflitos ocorridos na ILPI selecionada, na qual foram apontadas as fontes e os níveis em que se

apresentam naquele ambiente, bem como foi detalhado o *modus operandi* da condução de gerenciamento de conflitos pelos agentes internos sem habilidades técnicas, fato este que muitas vezes inviabilizou o consenso.

A maneira mais adequada de solucionar o problema da má gestão de conflitos entre idosos se dá por meio da implantação e da promoção de métodos adequados, alternativos à “mesa redonda”, e mediante o desenvolvimento das habilidades de negociação dos idosos e funcionários de instituições, para a gestão de conflitos na seara extrajudicial. Todavia, a construção de tal procedimento demanda um número mínimo de profissionais com habilitação técnica para tanto, o que é praticamente inexistente nos ambientes dessas instituições.

Salienta-se que a mediação de conflitos é o mecanismo extrajudicial mais apto a atender a esse tipo de demanda e garantir a manutenção da continuidade das relações envolvendo idosos em ILPIs, posto que, em instituições de longa permanência para idosos, quase nunca os conflitos que estão relacionados à violação dos direitos de personalidade, notadamente o direito à intimidade e à privacidade, são levados à via judicial para serem sopesados por magistrados. Assegurar o acesso à justiça pela tomada de decisão mais adaptável e flexível a realidade do idoso institucionalizado, com vistas a atender as garantias previstas à sua proteção, de um modo personalizado e individualizado, viabiliza o fortalecimento de uma democracia participativa e inclusiva.

Vale ressaltar que as técnicas de gestão de conflitos são ferramentas úteis e necessárias no desenvolvimento de habilidades comunicacionais, sendo estas responsáveis por propiciarem relacionamentos mais saudáveis. Diante da necessidade de implementação de mecanismos voltados ao tratamento adequado dos conflitos que possibilitassem a atuação democrática das partes na busca da efetiva satisfação dos interesses envolvidos dentro de ILPIs, observou-se que a técnica da afiliação conecta os indivíduos por sentimentos maiores que suas sensações presentes, fazendo com que os idosos enxerguem suas semelhanças enquanto seres humanos, desprovidos de competições e rivalidades, gerando sensações de confiança e maior interação.

A interferência de técnicas de gestão na mediação de conflitos, especificamente a afiliação, que trabalha a convergência de dores, vivências e sentimentos, é responsável por grandes reviravoltas na solução de litígios ocorridos no âmbito das ILPIs, já que, por intermédio de ações integrativas, dinâmicas e prescrições sociais, é possível fazer com que as partes envolvidas no conflito percebam o quão suas histórias de vida possuem pontos de intercessão,

reforçando a empatia, o empoderamento, as habilidades em negociação e a comunicação, agregando saberes multidisciplinares.

A gestão de conflitos é muito mais abrangente e humana do que se possa supor, além de bastante adequada para tratar de problemas como isolamento social percebido e o envolvimento recorrente em conflitos nas ILPIs. Nesse sentido, constatou-se que tratar o “idoso inteiro” importa tocar em todos os aspectos das circunstâncias físicas, psicológicas, relacionais, fiscais e sociais de cada indivíduo.

Inobservam-se políticas públicas ou privadas específicas de prevenção e tratamento integral adequado aos conflitos envolvendo idosos nos moldes do que preconizam a CF/88, o Estatuto do Idoso e a Política de Tratamento Adequado dos Conflitos do CNJ, dentro das ILPIs cearenses, deixando ao alvedrio das direções internas das instituições (assoberbada de afazeres) questões vitais que envolvem a qualidade de vida e bem-estar da população institucionalizada.

Nessa perspectiva, o trabalho buscou dar contribuições a partir das vivências, dados, resultados e pesquisas de opinião, desenvolvidas pela ação de impacto do Projeto ConectivIDAD3, em que se trabalhou, a partir da promoção de capacitação do corpo técnico da instituição, o gerenciamento e roteirização de ações de integração semanais e as prescrições sociais aplicadas no sentido de estimular as habilidades dos idosos (grupo teste e grupo controle), conforme debilidades físicas e psíquicas, por intermédio de técnicas de gestão de conflitos especificamente escolhidas para se adequarem ao seus estilos de vida, interesses, necessidades especiais. Os resultados devolveram ao corpo integrante da ILPI, proposta de metodologia que se adequa aos conflitos de natureza sênior.

Diante da verificação de mudanças e impactos positivos frente ao elevado índice de conflitos intra-institucionais apresentados pelo projeto, criou-se um esboço do que mais adiante se tornaria o caminho a ser percorrido pelos funcionários das instituições de longa permanência na condução e prevenção dos conflitos ocorridos em seu interior. Destaca-se que, inicialmente, ante a amplitude dos resultados do projeto, vislumbrou-se a possibilidade da criação de metodologia revestida de dados que já possibilitasse sua aplicação plena. Todavia, com a ocorrência da pandemia do novo Coronavírus, esta possibilidade restou inviabilizada pelas dificuldades de coleta de dados imprescindíveis para a entrega completa da metodologia,

estabelecendo-se que a pesquisa trataria da geração de uma proposta de metodologia a ser aprofundada e implementada como método em ILPIs mais à frente.

A proposta de metodologia de gestão de conflitos, a partir da análise e sondagem situacional das ILPIs e da capacitação do corpo técnico para a aplicação de prescrições sociais de atividades artísticas e de ações integrativas envolvendo a gestão de conflitos entre idosos e entre estes e os funcionários, atingem níveis de afiliações, oportunizando que esta pesquisa conclua que o Método *Senes* garante o atendimento aos princípios constitucionais democráticos na resolução de litígios da pessoa idosa, fomentando reflexões acerca do lado positivo dos conflitos, bem como potencializando o empoderamento para resoluções de questões futuras relacionadas à interação e ao convívio social, além de uma nova percepção sobre respeitabilidade do próximo em instituições de longa permanência.

A parametrização feita por intermédio de resultados de questionários respondidos por idosos e pelo corpo técnico da instituição permite que se correlacione estes a prontuários assistenciais e de psicologia, demonstrando que a utilização do Método *Senes* nestes espaços asseguram o respeito e a efetivação de um patamar mínimo de dignidade humana conferido aos idosos pelo texto constitucional, a partir de aspectos como: a percepção da diminuição da recorrência de conflitos, a diminuição da ingestão medicamentosa, a redução de sentimentos subjetivos de solidão, o resgate da dignidade, a melhoria da sanidade mental e das relações interpessoais, o empoderamento para futuros conflitos, o resgate de autoestima, o autoperdão, o reestabelecimento de vínculos afetivos e familiares, o resgate do “eu”, a reinserção de anseios sociais, a prevenção e contenção de patologias e o desenvolvimento de habilidades.

Do exposto, conclui-se que a proposta metodológica que inspira a criação do Método *Senes* se manifesta como apta a garantir o alcance de adaptabilidade necessária ao atendimento da dignidade à pessoa idosa institucionalizada pela sua alta capacidade de adequação ao alcance dos princípios constitucionais àquela realidade. Tal conclusão se dá a partir do impacto positivo nos índices de conflitos e melhoria da qualidade vida dos idosos que participaram do projeto que deu origem ao referido método. Ademais, deixa-se claro o desejo de que a proposta desenvolvida pela pesquisa alcance caminhos de concretude, sendo o passo inicial para o avanço da construção da cultura de paz nos cenários mais negligenciados da sociedade, notadamente em instituições de longa permanência para idosos.

REFERÊNCIAS

A PRESCRIÇÃO social será o próximo fenômeno de bem-estar? **Mundo da Psicologia**, [s. l.], 13 maio 2018. Disponível em: <http://pt.psy.co/a-prescrio-social-ser-o-prximo-fenmeno-de-bem-estar.html>. Acesso em: 14 jun. 2020.

ALEXY, Robert. **Constitucionalismo discursivo**. Tradução de Luís Afonso Heck. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

ALEXY, Robert. **Teoria dos direitos fundamentais**. Tradução de Virgílio Afonso da Silva. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2017.

ALMEIDA, Angela Maria de Oliveira; CUNHA, Gleicimar Gonçalves. Representações sociais do desenvolvimento humano. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 16, n. 1, p. 147-155, 2003. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-79722003000100015>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/prc/v16n1/16806.pdf>. Acesso em: 26 set. 2020.

ALONSO, Fábio Roberto Bárbolo. **Envelhecendo com dignidade**: o direito dos idosos como o caminho para a construção de uma sociedade para todas as idades. 2005. 172 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas e Sociais) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2005.

ARAGÃO, Cristina Helena Sant'Anna de. **Arteterapia na valorização da auto-estima**. 2005. 41 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Arteterapia) – Universidade Potiguar, Belém, 2005. Disponível em: <https://docplayer.com.br/17465915-Unp-universidade-potiguar-alquimy-art-curso-de-especializacao-em-arteterapia-arteterapia-na-valorizacao-da-auto-estima.html>. Acesso em: 26 set. 2020.

ARCURI, Irene. Introdução. In: ARCURI, Irene (org.). **Arteterapia de corpo e alma**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. p. 19-24.

ASSIS JUNIOR, Carlos Pinna de; SILVA, Lucas Gonçalves da. Relações especiais de sujeição e direitos fundamentais: a liberdade de expressão dos agentes públicos militares. **Revista Brasileira de Filosofia do Direito**, Brasília, DF, v. 3, n. 1, p. 82-110, jan./jun. 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-012X/2017.v3i1.2106>. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/filosofiadireito/article/view/2106>. Acesso em: 26 set. 2020.

ÁVILA, Humberto. **Teoria dos princípios**: da definição à aplicação dos princípios jurídicos. 5. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

BARLETTA, Fabiana Rodrigues. **O direito à saúde da pessoa idosa**. São Paulo: Saraiva, 2010.

BATISTA, Analía Soria *et al.* **Envelhecimento e dependência**: desafios para a organização da proteção social. Brasília, DF: MPS: SPPS, 2008. (Coleção da Previdência social, v. 28). Disponível em: http://www.antigo.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/arquivos/office/3_081208-173354-810.pdf. Acesso em: 21 jun. 2020.

BEAUVOIR, Simone de. **A velhice**. Tradução de Maria Helena Franco. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.

COOPER, Janine A. *et al.* Interventions to improve the appropriate use of polypharmacy in older people: a Cochrane systematic review. **BMJ Open.**, London, v. 5, n. 12, p. 1-11, 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2015-009235>. Disponível em: <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/5/12/e009235.full.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2020.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. 6. ed. São Paulo: Malheiros, 1996.

BORGES, Cíntia Lira *et al.* Características sociodemográficas e clínicas de idosos institucionalizados: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Rev Enferm UERJ**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 3, p. 381-387, maio/jun. 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2015.4214>. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/4214/>. Acesso em: 16 jul. 2020.

BRAGA NETO, Adolfo. Mediação de conflitos: princípios e norteadores. **Revista da Faculdade de Direito UniRitter**, Porto Alegre, n. 11, p. 19-46, 2010. Disponível em: <https://seer.uniritter.edu.br/index.php?journal=direito&page=article&op=view&path%5B%5D=459&path%5B%5D=283>. Acesso em: 20 out. 2020.

BRAGA, Pérola Melissa Vianna. **Curso de direito do idoso**. São Paulo: Atlas, 2011.

BRASIL. [Constituição (1824)]. **Constituição Política do Imperio do Brazil**. Rio de Janeiro, DF: Presidência da República, 1824. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. [Constituição (1891)]. **Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil**. Rio de Janeiro, DF: Presidência da República, 1891. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao91.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. [Constituição (1934)]. **Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil**. Rio de Janeiro, DF: Presidência da República, 1934. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. [Constituição (1937)]. **Constituição dos Estados Unidos do Brasil**. Rio de Janeiro, DF: Presidência da República, 1937. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao37.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. [Constituição (1946)]. **Constituição dos Estados Unidos do Brasil**. Rio de Janeiro, DF: Presidência da República, 1946. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao46.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. [Constituição (1967)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1967**. Brasília, DF: Presidência da República, 1967. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 15 set. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário da Justiça eletrônico do Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, DF, n. 219, de 1º dez. 2010a. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 15 mar. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 1.948, de 3 de julho de 1996**. Regulamenta a Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994, que dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D1948.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. **Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940**. Código Penal. Rio de Janeiro, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 1, de 17 de outubro de 1969**. Edita o novo texto da Constituição Federal de 24 de janeiro de 1967. Brasília, DF: Presidência da República, 1969. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc_anterior1988/emc01-69.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. **Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950**. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l1060.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8080.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994**. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2003]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm. Acesso em: 15 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2017]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. Lei nº 12.318, de 26 de agosto de 2010. Dispõe sobre a alienação parental e altera o art. 236 da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 142, n. 165, p. 3, 27 ago. 2010b. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=27/08/2010&jornal=1&pagina=3>. Acesso em: 15 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015a**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm. Acesso em: 15 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015b**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 15 mar. 2020.

BRASIL. Ministério da Previdência e Assistência Social. Secretária de Estado de Assistência Social. Portaria nº 2.874, de 30 de agosto de 2000. Altera dispositivos da Portaria nº 2854, de 19 de julho de 2000. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, ano 138, n. 169-E, p. 19, 31 ago. 2000. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=31/08/2000&jornal=1&pagina=19>. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução – RDC nº 283, de 26 de setembro de 2005. Aprova o regulamento técnico que define normas de funcionamento para as Instituições de longa permanência para idosos, de caráter residencial. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 142, n. 186, p. 58, 27 nov. 2005a. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=27/09/2005&jornal=1&pagina=58>. Acesso em: 18 jan. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução – RDC nº 94, de 31 de dezembro de 2007. Altera anexo da Resolução – RDC nº 283, de 26 de setembro de 2005. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 145, n. 3, p. 21, 4 jan. 2008. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=04/01/2008&jornal=1&pagina=21>. Acesso em: 18 jan. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 648, de 28 de março de 2006. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica para o Programa Saúde da Família (PSF) e o Programa Agentes Comunitários de Saúde (PACS). **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 143, n. 61, p. 71, 29 mar. 2006a. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=29/03/2006&jornal=1&pagina=71>. Acesso em: 18 jan. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.528, de 19 de outubro de 2006. Aprova a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 143, n. 2002, p. 142, 20 out. 2006b. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=20/10/2006&jornal=1&pagina=142>. Acesso em: 18 jan. 2020.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. Os serviços de acolhimento para pessoas idosas e os desafios da proteção social especial. *In*: ENCONTRO SOBRE INTEGRAÇÃO ENTRE SERVIÇOS E BENEFÍCIOS SOCIOASSISTENCIAIS PARA PESSOA IDOSA, 2018, São Paulo. **Anais [...]**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social, 2018. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/ApresentacoesIdoso/zipados/Mesa%201/Mesa%201/Sessão%204%20-%20Mesa%201%20-%20Os%20desafios%20de%20fiscalização%20das%20ILPIs%20na%20perspectiva%20do%20Ministério%20Público.pdf. Acesso em: 15 mar. 2020.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 191, de 10 de novembro de 2005. Institui orientação para regulamentação do art. 3º da Lei Federal nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993 – LOAS, acerca das entidades e organizações de assistência social mediante a indicação das suas características essenciais. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 142, n. 220, p. 82, 17 nov. 2005b. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=82&data=17/11/2005>. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006. Aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 143, n. 246, p. 308, 26 dez. 2006c. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=26/12/2006&jornal=1&pagina=308>. Acesso em: 15 mar. 2020.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica NOB/SUAS**: construindo as bases para a implantação do Sistema Único de Assistência Social. Brasília, DF: MDS/SNAS, jul. 2005c. Disponível em: <http://www.assistenciasocial.al.gov.br/sala-de-imprensa/arquivos/NOB-SUAS.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2020.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**: PNAS/2004. Brasília, DF: MDS/SNAS, maio 2009. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf. Acesso em: 26 set. 2020.

BRASIL. Portaria nº 73, de 10 de maio de 2001. Estabelece normas de funcionamento de serviços de atenção ao idoso no Brasil, nas modalidades previstas na Política Nacional do Idoso, e aos desafios que o crescimento demográfico impõe ao país. **Diário Oficial da União [da] República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, ano 138, n. 92-E, p. 174, 14 maio 2001. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=14/05/2001&jornal=1&pagina=174>. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRUINSMA, Jamile Lais *et al.* Conflitos entre idosas institucionalizadas: dificuldades vivenciadas pelos profissionais de enfermagem. **Escola Anna Nery**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, e20170020, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.5935/1414-8145.20170020>. Disponível em:

<https://www.scielo.br/pdf/ean/v21n1/1414-8145-ean-21-01-e20170020.pdf>. Acesso em: 26 set. 2020.

CALDAS, Célia Pereira; PAMPLONA, Cacilda do Nascimento Silva. Institucionalização do idoso: percepção do ser numa óptica existencial. **Revista Kairós Gerontologia**, São Paulo, v. 16, n. 5, p. 201-219, set. 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.23925/2176-901X.2013v16i3p201-219>. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/18680>. Acesso em: 16 mar. 2020.

CALMON, Patricia Novais. A teoria dos lugares paralelos interpretativos na alienação parental inversa de primeiro e segundo graus. **Revista IBDFAM: famílias e sucessões**, Belo Horizonte, v. 39, p. 88-102, maio/jun. 2020.

CAMARANO, Ana Amélia. Introdução. In: CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Novo regime demográfico: uma nova relação entre população e desenvolvimento?** Rio de Janeiro: Ipea, 2014. p. 15-39.

CAMARANO, Ana Amélia; KANSO, Solange. As instituições de longa permanência para idosos no Brasil. **Rev. Bras. Est. Pop.**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 1, p. 232-235, jan./jun. 2010. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-30982010000100014>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rbepop/v27n1/14.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2020.

CAMARANO, Ana Amélia; PASINATO, Maria Tereza. Introdução. In: CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Os novos idosos brasileiros: muito além dos 60?** Rio de Janeiro: IPEA, 2004a. p. 1-22.

CAMARANO, Ana Amélia; PASINATO, Maria Tereza. O envelhecimento populacional na agenda das políticas públicas. In: CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Os novos idosos brasileiros: muito além dos 60?** Rio de Janeiro: IPEA, 2004b. p. 253-292.

CANOTILHO, J. J. Gomes. **Direito constitucional e teoria da Constituição**. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2003.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CHRISTO, Edna Chagas; SILVA, Graça Maria Dias da. **Criatividade em arteterapia: pintando & desenhando: recortando, colando & dobrando**. 4. ed. Rio de Janeiro: Wak, 2008.

CONCONE, Maria Helena Villas Boas. O corpo: cultura e natureza pensando a velhice. In: CORTE, Beltrina; MERCADANTE, Elisabeth Frohlich; ARCURI, Irene Gaeta (org.). **Velhice, envelhecimento, complex(idade)**. São Paulo: Vetor, 2005. p. 131-144.

CORRÊA, Lorena Peixoto Nogueira Rodriguez Martinez Salles; GOULART, Denise. A proteção jurídica dos idosos no ordenamento brasileiro. **Jus Navigandi**, Teresina, 27 ago. 2016. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/51664/a-protecao-juridica-dos-idosos-no-ordenamento-brasileiro>. Acesso em: 26 set. 2020.

COSTA, Maria de Jesus da. **A vida fora do convívio familiar: percepções e sentimentos de idosos acolhidos pelo Abrigo Olavo Bilac**. 2013. 112 f. Trabalho de Conclusão de Curso

(Bacharelado em Serviço Social) – Centro de Ensino Superior do Ceará, Faculdade Cearense, Fortaleza, 2013. Disponível em: <http://ww2.faculdadescearenses.edu.br/biblioteca/monografias/graduacao/8-servico-social/461-a-vida-fora-do-convivio-familiar-percepcoes-e-sentimentos-de-idosos-acolhidos-pelo-abrigo-olavo-bilac>. Acesso em: 20 out. 2020.

DIAS, Maria Berenice. **Manual de direito das famílias**. 11. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

DWORKIN, Ronald. **El dominio de la vida**: una discusión acerca del aborto, la eutanasia y la libertad individual. Traducción de Ricardo Caracciolo y Victor Ferreres. Barcelona: Ariel, 1998.

FABIETTI, Deolinda M. C. F. **Arteterapia e envelhecimento**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

FALEIROS, Vicente de Paula. Cidadania e direitos da pessoa idosa. **Ser Social**, Brasília, DF, n. 20, p. 35-61, jan./jun. 2007. DOI: http://dx.doi.org/10.26512/ser_social.v0i20.12766. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/12766. Acesso em: 21 jan. 2020.

FERNANDES, Priscila Matos. O idoso e a assistência familiar: uma abordagem da família cuidadora economicamente dependente do idoso. **Revista Eletrônica Novo Enfoque**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 7, p. 1-13, set. 2008. Disponível em: <http://www.castelobranco.br/sistema/novoenfoco/edicao/artigos/7>. Acesso em: 17 jul. 2020.

FERRAZ, Deise Brião; SILVEIRA, Simone de Biazi Ávila Batista da. *Online Dispute Resolution* (ODR) como ferramenta de acesso à justiça e mudança na gestão de conflitos no Brasil através da mediação *on-line*. **RDU**, Porto Alegre, v. 16, n. 88, p. 119-143, jul./ago. 2019. Disponível em: http://www.bdr.sintese.com/AnexosPDF/RDU_88_miolo.pdf. Acesso em: 20 out. 2020.

FISHER, Roger; SHAPIRO, Daniel. **Além da razão**: a força da emoção na solução de conflitos. Tradução de Arão Sapiro. Rio de Janeiro: Imago, 2009.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**: como negociar acordos sem fazer concessões. Tradução de Rachel Agavino. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**: negociação de acordos sem concessões. Tradução de Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

FLÓREZ-VALDÉS, Joaquín Arce y. **Los principios generales del Derecho y su formulación constitucional**. Madrid: Civitas, 1990.

FONSECA, Priscila Maria Pereira Correa da. Síndrome da Alienação Parental. **Revista Brasileira de Direito de Família**, Porto Alegre, v. 8, n. 40, p. 5-16, fev./mar. 2007.

FREITAS JUNIOR, Roberto Mendes de. **Direitos e garantias do idoso**: doutrina, jurisprudência e legislação. Belo Horizonte: Del Rey, 2008.

GARCEZ, José Maria Rossani. **Negociação, ADRS, mediação, conciliação e arbitragem**. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003.

GARDNER, Richard A. **O DSM-IV tem equivalente para o diagnóstico de Síndrome de Alienação Parental (SAP)?** Tradução de Rita Rafaeli. [S. l.: s. n.]: 2002. Disponível em: <https://sites.google.com/site/alienacaoparental/textos-sobre-sap-1/o-dsm-iv-tem-equivalente>. Acesso em: 25 jun. 2020.

GOULART, Denise. **Inclusão digital na terceira idade**: a virtualidade como objeto e reencantamento da aprendizagem. 2007. 217 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/3843>. Acesso em: 26 set. 2020.

GRINOVER, Ada Pellegrini. O minissistema brasileiro de justiça consensual: compatibilidades e incompatibilidades. **Publicações da Escola da AGU**, Brasília, DF, v. 8, n. 1, p. 15-36, 2016. Disponível em: <https://seer.agu.gov.br/index.php/EAGU/article/view/1167>. Acesso em: 29 jul. 2020.

HIRATA, Alessandro. Direito à privacidade. In: NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano *et al.* (coord.). **Enciclopédia Jurídica da PUCSP**: direito administrativo e constitucional. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. t. II, p. 2-20. Disponível em: https://enciclopediajuridica.pucsp.br/pdfs/direito-a-privacidade_58e9502c41f94.pdf. Acesso em: 26 set. 2020.

IBRAHIM, Fábio Zambitte. **Curso de direito previdenciário**. 19. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. IBGE: população brasileira envelhece em ritmo acelerado. **Notícias do IBGE**, Rio de Janeiro, 27 nov. 2008. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/noticias-censo.html?view=noticia&id=1&idnoticia=1272&busca=1&t=ibge-populacao-brasileira-envelhece-ritmo-acelerado>. Acesso em: 26 set. 2020.

JORDÃO NETTO, Antonio. **Gerontologia básica**. São Paulo: Lemos, 1997.

JUSTO, José Sterza; ROZENDO, Adriano da Silva; CORREA, Mariele Rodrigues. O idoso como protagonista social. **A Terceira Idade**, São Paulo, v. 21, n. 48, p. 39-53, jul. 2010. Disponível em: https://www.sescsp.org.br/files/edicao_revista/31ff3c68-c255-4904-9b67-a17ae9458198.pdf. Acesso em: 21 jan. 2020.

KANT, Immanuel. **Fundamentação da metafísica dos costumes**. Tradução de Paulo Quintela. Lisboa: Edições 70, 1960.

LASAGABASTER HERRARTE, Iñaki. **Las relaciones de sujeción especial**. Madrid: Civitas, 1994.

LEME, Luiz Eugênio Garcez. **O envelhecimento**. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2001.

LEVY, Fernanda *et al.* Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça: leitura comentada. **Mediare**, Rio de Janeiro, 8 mar. 2016. Disponível em: <https://mediare.com.br/resolucao-n-125-do-conselho-nacional-de-justica-leitura-comentada/>. Acesso em: 16 set. 2020.

LISBOA, Cristiane Rabelo; CHIANCA, Tânia Couto Machado. Perfil epidemiológico, clínico e de independência funcional de uma população idosa institucionalizada. **Rev Bras Enferm.**, Brasília, DF, v. 65, n. 3, p. 482-488, maio/jun. 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672012000300013>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/reben/v65n3/v65n3a13.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2020.

LÔBO, Paulo. Princípio da solidariedade familiar. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 18, n. 3759, 16 out. 2013. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/25364>. Acesso em: 26 jan. 2020.

LOPES, Vitor Carvalho. Breves observações sobre os princípios da imparcialidade e neutralidade do mediador: conceituação, importância e alcance prático desses princípios em um processo de mediação. **Revista Quaestio Iuris**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 87-105, 2011. DOI: <http://dx.doi.org/10.12957/rqi.2011.10182>. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/quaestioiuris/article/view/10182>. Acesso em: 16 jul. 2020.

LÓPEZ BENÍTEZ, Mariano. **Naturaleza y presupuestos constitucionales de las relaciones especiales de sujeción**. Madrid: Civitas, 1994.

LUCHIARI, Valéria Ferioli Lagrasta. **Mediação judicial**: análise da realidade brasileira: origem e evolução até a Resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

MADALENO, Ana Carolina Carpes; MADALENO, Rolf. **Síndrome da Alienação Parental**: aspectos legais e processuais. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

MARODIN, Marilene; BREITMAN, Stella. A prática da moderna mediação: integração entre a psicologia e o direito. In: ZIMERMANN, David; COLTRO, Antônio Carlos Mathias (org.). **Aspectos psicológicos na prática jurídica**. 2. ed. Campinas: Milenium, 2008. p. 497-511.

MARTINS, Maristela Santini; MASSAROLLO, Maria Cristina Komatsu Braga. Conhecimento de idosos sobre seus direitos. **Acta Paul Enferm.**, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 479-485, 2010. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002010000400006>. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v23n4/06.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2020.

MAYER, Otto. **Derecho administrativo alemán**. Parte General. Traduzido do francês por Horacio H. Heredia e Ernesto Krotoschin. Buenos Aires: Depalma, 1949. t. I.

MENDES, Márcia R. S. S. Barbosa *et al.* A situação social do idoso no Brasil: uma breve consideração. **Acta Paul Enferm.**, São Paulo, v. 18, n. 4, p. 422-426, 2005. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002005000400011>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ape/v18n4/a11v18n4.pdf>. Acesso em: 26 set. 2020.

MORAES, Maria Celina Bodin de. O conceito de dignidade humana: substrato axiológico e conteúdo normativo. In: SARLET, Ingo Wolfgang (org.). **Constituição, direitos fundamentais e direito privado**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003. p. 107-151.

MUSZKAT, Malvina E. *et al.* **Mediação familiar transdisciplinar**: uma metodologia de trabalho em situações de conflito de gênero. São Paulo: Summus, 2008.

NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei Freitas; RUSSO, Thiago Nogueira. A inclusão digital dos idosos enquanto garantia de um envelhecimento digno. **Revista de Artigos do 1º Simpósio sobre Constitucionalismo, Democracia e Estado de Direito**, Marília, v. 1, n. 1, p. 1368-1382, 2016. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/1simposioconst/article/view/1178>. Acesso em: 26 set. 2020.

NERI, Anita Liberalesso. Atitudes e preconceitos em relação à velhice. *In*: NERI, Anita Liberalesso (org.). **Idosos no Brasil**: vivências, desafios e expectativas na terceira idade. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2007. p. 33-46.

NOVAES, Maria Helena. **Psicologia da terceira idade**: conquistas possíveis e rupturas necessárias. Paulo de Frontin: NAU, 1997.

OLIVEIRA, Rita de Cássia da Silva. Velhice: teorias, conceitos e preconceitos. **A Terceira Idade**, São Paulo, v. 13, n. 25, p. 37-52, ago. 2002. Disponível em: https://www.sescsp.org.br/files/edicao_revista/fe13d87d-407b-440b-a5f6-3ea9e3a6609c.pdf. Acesso em: 21 jan. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos** [adotada em 10 de dezembro de 1948]. Rio de Janeiro: UNIC Rio, ago. 2009. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Plano de ação internacional sobre o envelhecimento, 2002**. Tradução de Arlene Santos. Brasília, DF: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2003. Disponível em: http://www.observatorionacionaldoidoso.fiocruz.br/biblioteca/_manual/5.pdf. Acesso em: 26 set. 2020.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. **Carta da Organização dos Estados Americanos**. Bogotá: OEA, 1948a. Disponível em: <https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/q.Carta.OEA.htm>. Acesso em: 26 set. 2020.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. **Declaração Americana dos Direitos e Deveres do Homem**. Bogotá: OEA, 1948b. Disponível em: <https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/q.Carta.OEA.htm>. Acesso em: 26 set. 2020.

PAIVA, Vilma Maria B. Relações intergeracionais. *In*: PAIVA, Vilma Maria B. *et al.* **O idoso e a construção do envelhecimento saudável**. Fortaleza: Banco do Nordeste, 2006. p. 73-82.

PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves. Os métodos “alternativos” de solução de conflitos (ADRs). *In*: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. 2. ed. Salvador: JusPodivm, 2019. p. 57-72.

PASCHOAL, Sérgio Márcio Pacheco; SALLES, Renata Freitas Nogueira; FRANCO, Renato Prudente. Epidemiologia do envelhecimento. *In*: CARVALHO FILHO, Eurico Thomaz de;

PAPALÉO NETTO, Matheus. **Geriatría**: fundamentos, clínica e terapêutica. 2. ed. São Paulo: Atheneu, 2006. p. 19-34.

PEREIRA, Leani Souza Máximo *et al.* Programa de melhoria da qualidade de vida dos idosos institucionalizados. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, 2., 2004, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2004. Disponível em: <https://www.ufmg.br/congrest/Saude/Saude143.pdf>. Acesso em: 6 out. 2020.

PERLINGIERI, Pietro. **O direito civil na legalidade constitucional**. Tradução de Maria Cristina de Cicco. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

PERLINI, Nara Marilene O. Girardon; LEITE, Marinês Tambara; FURINI, Ana Carolina. Em busca de uma instituição para a pessoa idosa morar: motivos apontados por familiares. **Rev Esc Enferm USP**, São Paulo, v. 41, n. 2, p. 229-236, 2007. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342007000200008>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v41n2/07.pdf>. Acesso em: 26 set. 2020.

PETROCCHI, Renato. A coexistência pacífica: estudos para a história de um conceito internacionalista. **R. Esc. Guerra Nav.**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 3, p. 604-636, set./dez. 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.21544/1809-3191.v24n3.p604-636>. Disponível em: <https://revista.egn.mar.mil.br/index.php/revistadaegn/article/download/775/pdf>. Acesso em: 26 set. 2020.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação e a necessidade de sua sistematização no processo civil brasileiro. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, ano 4, v. 5, p. 63-94, jan./jun. 2010. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/23027>. Acesso em: 16 jul. 2020.

PINTO, Silvia Patricia Lima de Castro; SIMSON, Olga Rodrigues de Moraes Von. Instituições de longa permanência para idosos no Brasil: sumário da legislação. **Rev. Bras. Geriatr. Gerontol.**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 169-174, 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1809-98232012000100018>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rbagg/v15n1/18.pdf>. Acesso em: 28 set. 2020.

PITANGA, Danielle de Andrade. **Velhice na cultura contemporânea**. 2006. 192 f. Dissertação (Mestre em Psicologia Clínica) – Universidade Católica de Pernambuco, Recife, 2006. Disponível em: <http://tede2.unicap.br:8080/handle/tede/225>. Acesso em: 23 jul. 2020.

PITHON, Fabiana Teixeira. **Arteterapia de abordagem Junguiana**. Salvador: [s. n.], 2005. Disponível em: <http://www.casajungearte.com.br/Arteterapia%20de%20Abordagem%20Junguiana.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2020.

PORTO, Ivalina; VERAS NETO, Francisco Quintanilha; PORCIUNCULA, Anacirema da Silva. Uma visão sócio-jurídica da terceira idade sob o viés da educação ambiental. **Ambiente & Educação**, Rio Grande, v. 16, n. 1, p. 99-112, 2011. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/ambeduc/article/view/1806>. Acesso em: 6 out. 2020.

RABELO, Dóris Firmino; NERI, Anita Liberalesso. Arranjos domiciliares, condições de saúde física e psicológica dos idosos e sua satisfação com as relações familiares. **Rev. Bras. Geriatr. Gerontol.**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 507-519, 2015. DOI: <http://dx.doi.org/>

10.1590/1809-9823.2015.14120. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rbgg/v18n3/1809-9823-rbgg-18-03-00507.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2020.

RAMOS, Paulo Barbosa. A proteção constitucional da pessoa idosa. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, São Paulo, ano 11, n. 45, p. 157-174, out./dez. 2003.

RIOS, Roger Raupp. Dignidade da pessoa humana, homossexualidade e família: reflexões sobre as uniões de pessoas do mesmo sexo. *In*: MARTINS-COSTA, Judith (org.). **A reconstrução do direito privado: reflexos dos princípios, diretrizes e direitos fundamentais constitucionais no direito privado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 483-517.

RISSARDO, Leidyani Karina *et al.* Sentimentos de residir em uma instituição de longa permanência: percepção de idosos asilados. **Rev Enferm UERJ**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 3, p. 380-385, jul./set. 2012. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/2128>. Acesso em: 16 jul. 2020.

ROXIN, Claus. **A proteção de bens jurídicos como função do direito penal**. Tradução de André Luís Callegari e Nereu José Giacomolli. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

SALES, Lilia Maia de Moraes. A evolução da mediação através dos anos: aprimoramento das discussões conceituais. *In*: BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lilia Maia de Moraes (org.). **Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extras e judiciais de resolução de conflitos**. Rio de Janeiro: GZ, 2012. p. 140-160.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Conflito, Poder Judiciário e os equivalentes jurisdicionais: mediação e conciliação. **Revista da AJURIS**, Porto Alegre, v. 41, n. 134, p. 391-415, jun. 2014. Disponível em: <http://ajuris.kinghost.net/OJS2/index.php/REVAJURIS/article/view/208>. Acesso em: 16 jul. 2020.

SALES, Lilia Maia de Moraes; RABELO, Cilana de Moraes Soares. Meios consensuais de solução de conflitos: instrumentos de democracia. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, DF, v. 46, n. 182, p. 75-88, abr./jun. 2009. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/194916>. Acesso em: 20 out. 2020.

SALES, Lilia Maia Moraes. **Mediare: um guia prático para mediadores**. 3. ed. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

SALES, Lilia Maia Moraes. Técnicas de mediação de conflitos e técnica da reformulação – novo paradigma e nova formação para os profissionais do direito. **Revista Novos Estudos Jurídicos – Eletrônica**, Itajaí, v. 21, n. 3, p. 940-958, set./dez. 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.14210/nej.v21n3.p940-958>. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/9687>. Acesso em: 16 jul. 2020.

SAMPAIO, José Adércio Leite. **Teoria da constituição e dos direitos fundamentais**. Belo Horizonte: Del Rey, 2013.

SANDER, Frank Ernest Arnold. Preâmbulo. *In*: VASCONCELOS-SOUSA, José (org.). **O que é mediação**. Lisboa: Quimera, 2002.

SANDER, Frank. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. *In*: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tânia; CRESPO, Mariana Hernandez (org.). **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012. p. 25-38.

SANTOS, Claudia Rodrigues dos. **O idoso no Brasil: da velhice desamparada à velhice dos direitos?** 2007. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Terapia de Família) – Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2007.

SANTOS, Silvana Sidney Costa. Concepções teórico-filosóficas sobre envelhecimento, velhice, idoso e enfermagem gerontogerátrica. **Rev Bras Enferm.**, Brasília, DF, v. 63, n. 6, p. 1035-1039, nov./dez. 2010. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672010000600025>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/reben/v63n6/25.pdf>. Acesso em: 26 set. 2020.

SANTOS, Silvana Sidney Costa. Envelhecimento: visão de filósofos da antiguidade oriental e ocidental. **Rev. RENE**, Fortaleza, v. 2, n. 1, p. 88-94, jul./dez. 2001. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/rene/article/view/5837/>. Acesso em: 26 jan. 2020.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 7. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

SILVA, Ana Cláudia Gonçalves da. **Mediação de conflitos sob a perspectiva do novo contexto populacional: noções de mediação, direitos e cidadania para idosos**. 2016. 112 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, 2016. Disponível em: <http://repositorio.furg.br/handle/1/7583>. Acesso em: 20 out. 2020.

SILVA, Clarissa Sampaio. **Direitos fundamentais e relações de especial sujeição: o caso dos agentes públicos**. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

SILVA, Janaína Carvalho. Velhos ou idosos? **A Terceira Idade**, São Paulo, v. 14, n. 26, p. 94-111. jan. 2003. Disponível em: https://www.sescsp.org.br/files/edicao_revista/c5ad9074-1094-4666-a8a6-fb15240f5ec9.pdf. Acesso em: 16 jul. 2020.

SILVA, Luna Rodrigues Freitas. Da velhice à terceira idade: o percurso histórico das identidades atreladas ao processo de envelhecimento. **História, Ciências, Saúde – Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 155-168, jan./mar. 2008. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-59702008000100009>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/hcsm/v15n1/09.pdf>. Acesso em: 26 set. 2020.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CORDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. *In*: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 31-42.

SILVEIRA, Simone de Biazzi Ávila Batista da *et al.* Inserção ecológica: metodologia para pesquisar risco e intervir com proteção. **Psicologia da Educação**, São Paulo, v. 29, p. 57-74, jul./dez. 2009. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psie/n29/n29a04.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2020.

SILVEIRA, Simone de Biazzi Ávila Batista da. **A mediação como intervenção educativa ambiental na ecologia das relações familiares**. 2013. 165 f. Tese (Doutorado em Educação Ambiental) – Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, 2013. Disponível em: <http://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/6059/tese%20final%20revisada1.pdf?sequence=1>. Acesso em: 26 set. 2020.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE GERIATRIA E GERONTOLOGIA. OMS divulga metas para 2019; desafios impactam a vida de idosos. **SBGG**, Rio de Janeiro, 27 jan. 2019, Disponível em: <https://sbgg.org.br/oms-divulga-metas-para-2019-desafios-impactam-a-vida-de-idosos/>. Acesso em: 26 set. 2020.

SOLLY, Meilan. British doctors may soon prescribe art, music, dance, singing lessons. **Smithsonian Magazine**, Washington, DC, 8 nov. 2018. Disponível em: <https://www.smithsonianmag.com/smart-news/british-doctors-may-soon-prescribe-art-music-dance-singing-lessons-180970750/>. Acesso em: 18 set. 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion, **O Estado-jurisdição em crise e a instituição do consenso: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. 2007. 477 f. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2007. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/2478>. Acesso em: 14 set. 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2008.

THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da pessoa humana e mediação familiar**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 2. ed. São Paulo: Método, 2012.

VASQUES, Márcia Camargo Penteado Corrêa Fernandes. **A arteterapia como instrumento de promoção humana na saúde mental**. 2009. 87 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Faculdade de Medicina de Botucatu, Universidade Estadual Paulista, Botucatu, 2009. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/98472/vasques_mcpcf_me_botfm.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 20 out. 2020.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: guia para usuários e profissionais**. São Paulo: IMAB, 2001.

WAQUIM, Bruna Barbieri. Alienação familiar de idoso: somente crianças e adolescentes estão sujeitos à proteção da Lei nº 12.318/2010? **Alienação Parental – Revista Digital Lusobrasileira**, Lisboa, n. 3, p. 142-149, jun./ago. 2014. Disponível em: https://issuu.com/sandraines3/docs/3.____edi____o. Acesso em: 20 out. 2020.

WATANABE, Kazuo. A Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. *In*: TOLEDO, Armando Sérgio Prado de; TOSTA, Jorge; FERREIRA, José Carlos (coord.). **Estudos avançados de mediação e arbitragem**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. p. 1-6.

WATANABE, Kazuo. Política pública de tratamento adequado de conflitos de interesses. *In*: RICHIA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cesar (coord.). **Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional**. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 3-10.

WIMMER, Miriam. As relações de sujeição especial na administração pública. **Direito Público**, Brasília, DF, v. 4, n. 18, p. 31-53, out./dez. 2007. DOI: <http://dx.doi.org/10.11117/22361766.18.01.02>. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/1291>. Acesso em: 28 jul. 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Envelhecimento ativo: uma política de saúde**. Tradução de Suzana Gontijo. Brasília, DF: Organização Pan-Americana da Saúde, 2005. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/envelhecimento_ativo.pdf. Acesso em: 21 jan. 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Toronto Declaration on the Global Prevention of Elderly Abuse**. Geneva: WHO, 2002. Disponível em: https://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/alc_toronto_declaration_en.pdf?ua=1. Acesso em: 26 set. 2020.

ZIMERMAN, Guitte I. **Velhice: aspectos biopsicossociais**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

APÊNDICE A – MOTIVAÇÃO DOS CONFLITOS NA ILPI

Motivação dos conflitos no Lar Torres de Melo

Formulário realizado com os funcionários e com os idosos – 27/02/2019 a 08/03/2019

Quais são os tipos mais comuns de conflitos dentro de uma instituição de longa permanência para idosos? Leia-se: motivação.

- Dificuldade de aceitação do outro.
- Por intolerância: política, religiosa, sexual ou relacionada à raça.
- Por dificuldades cognitivas e de diálogo.
- Disputas por objetos pessoais e espaços físicos (quartos, camas, cadeiras, lugar no refeitório, garrafas de café, artigos pessoais etc.).
- Briga por uso de eletroeletrônicos concomitantemente – perturbação com perturbação com sons e tevês no mesmo ambiente.
- Disputa de poder e liderança entre os próprios funcionários.

APÊNDICE B – MOTIVAÇÃO DOS CONFLITOS NA ILPI (GRUPO TESTE E GRUPO CONTROLE)

Motivação dos conflitos no Lar Torres de Melo

Formulário realizado com o grupo teste e com o grupo controle – 13/03/2019 e 15/03/2019

Quais são os tipos mais comuns de conflitos dentro de uma instituição de longa permanência para idosos? Leia-se: motivação.

- Dificuldade de aceitação do outro.
- Por intolerância: política, religiosa, sexual ou relacionada à raça.
- Por dificuldades cognitivas e de diálogo.
- Disputas por objetos pessoais e espaços físicos (quartos, camas, cadeiras, lugar no refeitório, garrafas de café, artigos pessoais etc.).
- Briga por uso de eletroeletrônicos concomitantemente – perturbação com perturbação com sons e tevês no mesmo ambiente.
- Disputa de poder e liderança entre os próprios funcionários.

APÊNDICE C – AVALIAÇÃO DA CAPACITAÇÃO EM GESTÃO DE CONFLITOS SÊNIOR NO LAR TORRES DE MELO (PRIMEIRO ENCONTRO)

Avaliação da Capacitação em Gestão de Conflitos Sênior no Lar Torres de Melo

Formulário inicial – primeiro encontro – 27/04/2019 e 04/05/2019

01 - O que você entende por conflito?

- Situação de desacordo entre as partes.
- É tudo aquilo que foge de uma situação harmoniosa.
- Necessidade de escolha entre situações incompatíveis.
- Ato gerado por mal-entendidos entre dois ou mais indivíduos.
- Discussão entre pessoas.
- Relação entre pessoas com pensamentos e atitudes diferentes.

02 - Você se sente preparado(a) para auxiliar na solução de conflitos cotidianos entre idosos?

- Sim, sinto-me completamente preparado.
- Sim, mas não tenho habilidade técnica.
- Às vezes, pois, de vez em quando, sou pego de surpresa com situações inusitadas.
- Um pouco, preciso aprender mais.
- Não, sinto-me completamente despreparado.

03 - Durante um conflito na ILPI, você costuma ficar do “lado” de quem está com a razão? Por quê?

- Sim, por questão de justiça.
- Sim, costumo ficar ao lado do idoso mais frágil.
- Depende da situação, inclino-me a apoiar idosos que tenho mais proximidade.
- Às vezes, prefiro não me meter.
- Não, costumo avaliar primeiro a situação.
- Não, sou muito imparcial e observo primeiro para não complicar ainda mais a situação.

04 - O que você entende por mediação de conflitos?

- Intervir em situação onde duas ou mais pessoas não conseguem se entender, com o objetivo de gerar um acordo.
- É uma técnica que ajuda na condução de um acordo entre duas pessoas em conflito.
- É amenizar ou esclarecer uma situação conflituosa entre duas pessoas.
- Trazer paz e harmonia entre as pessoas.
- É uma pessoa que tenta resolver algum conflito.
- Convencer as pessoas sobre a melhor opção e afastar essas pessoas.

05 - Qual é sua expectativa com a capacitação em mediação extrajudicial para conflitos internos de ILPI?

- Aprender a solucionar os conflitos e entender mais sobre amor ao próximo.
- Aprender algo que sirva para aliar à minha base teórica de conhecimentos.
- Espero melhorar ainda mais minha prática, sinto que sou bom nisto.
- Saber gerir melhor minhas emoções, além de respeitar mais as singularidades dos outros.
- Aprender a lidar melhor com situações inesperadas.
- Aprender a ser coerente e agir mais com a razão do que com a emoção, para ser mais imparcial.
- Ampliar meus conhecimentos e me tornar especialista em mediação entre idosos e funcionários.

06 - Quem você considera que resolveria melhor os conflitos dentro de uma ILPI?

- Uma pessoa que não trabalhasse e nem frequentasse a ILPI.
- Um funcionário da ILPI com senso de justiça “apurado”.
- Um funcionário capacitado com muitas técnicas.
- Um idoso experiente e imparcial.

APÊNDICE D – AVALIAÇÃO DA CAPACITAÇÃO EM GESTÃO DE CONFLITOS SÊNIOR NO LAR TORRES DE MELO (ÚLTIMO ENCONTRO)

Avaliação da Capacitação em Gestão de Conflitos Sênior no Lar Torres de Melo

Formulário final – último encontro – 11/05/2019 e 18/05/2019

01 - O que você entende por conflito?

- Situação de desacordo que ocorre entre duas ou mais pessoas.
- É o começo de uma briga, que se for resolvida com diálogo, pode-se chegar a um acordo
- Uma mesma questão vista por pontos de vista distintos, mas que pode não ser algo negativo.
- Desentendimento entre as partes que não conseguem entrar em consenso para encontrar solução.
- Discussão entre pessoas, confusão e desavença.
- Relação entre pessoas com pensamentos e atitudes diferentes.

02 - Você se sente preparado(a) para auxiliar na solução de conflitos cotidianos entre idosos?

- Sim, sinto-me completamente preparado, pois me considero um bom gestor de conflitos.
- Sim, mas não tenho habilidade técnica.
- Às vezes, pois, de vez em quando, sou pego de surpresa com situações inusitadas.
- Um pouco, preciso aprender mais, mas a capacitação me deu um norte.
- Não, sinto-me completamente despreparado.

03 - Durante um conflito na ILPI, você costuma ficar do “lado” de quem está com a razão? Por quê?

- Sim, mas sei que isso implica piorar o conflito.
- Sim, costumo ficar ao lado do idoso mais frágil.
- Depende da situação, inclino-me a apoiar idosos que tenho mais proximidade.
- Às vezes, prefiro não me meter e achar alguém que poderá solucionar melhor que eu.

- Não, costumo avaliar primeiro a situação, principalmente agora que sei do meu dever de imparcialidade.
- Não, sou muito imparcial e observo primeiro para não complicar ainda mais a situação, prefiro ficar do lado de fora para auxiliar melhor.

04 - O que você entende por mediação de conflitos?

- Auxiliar em questões que lhes são apresentadas sem intervir, entendendo que não tenho poder de gerência sobre conflitos alheios.
- É uma técnica que auxilia as partes, sem muita interferência, conduzindo-as a um possível acordo.
- É a intermediação de um diálogo, por um terceiro imparcial, levando as partes a uma solução.
- Trazer paz e harmonia entre as pessoas, apaziguando problemas e trazendo soluções.
- É um procedimento informal, no qual o mediador demonstra, na declaração de abertura, como será toda a condução do processo, para que as partes se respeitem e consigam chegar a uma solução sozinhos.
- É um mecanismo de solução de conflitos que não precisa ir para a justiça, onde o mediador é responsável por identificar interesses, questões e sentimentos, para auxiliar o acordo entre as partes.

05 - Qual foi seu maior aprendizado com a capacitação em mediação extrajudicial para conflitos internos de ILPI?

- Conhecer as várias técnicas em gestão de conflitos para aplicá-las com minha família e com os idosos.
- Conhecimentos para o cotidiano pessoal e profissional.
- Aprendi a conduzir um diálogo, buscando escutar mais, julgar menos e não ressaltar aspectos negativos.
- Muitas reflexões sobre minha prática profissional, tanto com os funcionários quanto com os idosos.
- Saber lidar melhor com o imprevisto, sabendo que cada caso é um caso e que cada dia é um novo desafio.
- Conversar com pessoas, auxiliando-as para que elas cheguem a um consenso, sem me envolver tanto e sem causar mais problemas no espiral do conflito.

06 - Quem você considera que resolveria melhor os conflitos dentro de uma ILPI?

- Uma pessoa que não trabalhasse e nem frequentasse a ILPI.
- Um funcionário da ILPI com senso de justiça “apurado”.
- Um funcionário capacitado com muitas técnicas.
- Um idoso experiente e imparcial.

APÊNDICE E – ESCALA DE FELICIDADE GERIÁTRICA

ESCALA DE FELICIDADE GERIÁTRICA

- 1) **Você se considera feliz?**
 Sim Não
- 2) **Você ainda tem interesse pelas coisas e pelas atividades que você praticava há 5 anos?**
 Sim Não
- 3) **Você sente que está faltando algo na sua vida?**
 Sim Não
- 4) **Você se sente irritado ou zangado facilmente?**
 Sim Não
- 5) **Você se considera bem humorado?**
 Sim Não
- 6) **Você acha que, nos últimos anos, você se tornou uma pessoa medrosa?**
 Sim Não
- 7) **Você se sente feliz executando suas atividades rotineiras?**
 Sim Não
- 8) **A sua realidade dentro desta instituição lhe faz sentir acuado?**
 Sim Não
- 9) **Você prefere ficar no seu quarto a participar de atividades proporcionadas pela instituição?**
 Sim Não
- 10) **Você sente que está ficando mais esquecido que os colegas que residem com você?**
 Sim Não
- 11) **Você acha que viver é maravilhoso?**
 Sim Não
- 12) **Você se sente útil aqui na instituição?**
 Sim Não
- 13) **Você tem muita disposição?**
 Sim Não
- 14) **Alguma vez você se sentiu pouco esperançoso?**
 Sim Não
- 15) **Você acha que as pessoas ao seu redor estão melhores que você?**
 Sim Não

ANEXO A – CARTA DE ANUÊNCIA

**FUNDAÇÃO EDSON QUEIROZ
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA**

CARTA DE ANUÊNCIA PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA

Ilma. Sra. Adriana Lacerda

Diretora/Gestora de Assistência Social do Lar Torres de Melo – Fortaleza/Ceará

Solicitamos autorização institucional para a realização da pesquisa intitulada “**Método Senes: a manifestação da dignidade humana sob o prisma da coexistência pacífica no gerenciamento de conflitos entre idosos em situação de acolhimento institucional em Fortaleza-CE**”, a ser realizada na instituição de longa permanência para idosos Lar Torres de Melo, pela pesquisadora Diana Moreira Gondim, sob a orientação da professora orientadora Dra. Lília Maia de Moraes Sales, que tem como objetivo principal desenvolver uma proposta de metodologia capaz de garantir uma gestão de conflitos adequada, de modo a atender a dignidade da pessoa humana por meio da adequação de princípios constitucionais à realidade do idoso institucionalizado.

A pesquisa utilizará para a propositura investigativa a metodologia com objetivo descritivo-exploratório, de abordagem qualitativa, foi possível desenvolveu-se o *Project Canvas*, por via de pesquisas de opinião e experiências a partir do Projeto ConectivIDAD3, que formularam o protótipo do Método *Senes*, necessitando, portanto, ter acesso aos dados a serem colhidos no setor de assistência social e psicologia a partir de solicitação de lista de idosos conflituosos, de entrevistas com alguns funcionários no dia da capacitação e com alguns idosos a respeito dos conflitos e patologias mais comuns dentro da instituição e a correlação destes.

Ao mesmo tempo, solicitamos também autorização para que o nome desta instituição possa constar no relatório final, bem como em publicações futuras, sob a forma de artigo científico. Asseguramos que os dados coletados nesta instituição serão utilizados tão somente para a realização deste estudo e mantidos em sigilo absoluto, conforme determina o item III.2, “i”, da Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde.

Na certeza de contarmos com a colaboração e empenho desta diretoria de assistência social, agradecemos antecipadamente a atenção, ficando à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

() Concordo com a solicitação. () Não concordo com a solicitação.

Fortaleza-CE, 14 de março de 2019.

Pesquisadora principal/Orientadora do Projeto

Diretora/Gestora do Serviço