

# **ESCU TA QUALIFICADA DO ASSISTENTE SOCIAL À PESSOA IDOSA NO CREAS:**

A teleassistência no apoio à  
efetivação de direitos humanos

**JOVINA DA SILVA**

**ESCU TA QUALIFICADA DO  
ASSISTENTE SOCIAL À PESSOA  
IDOSA NO CREAS:  
A TELEASSISTÊNCIA NO APOIO À  
EFETIVAÇÃO DE DIREITOS  
HUMANOS**



**Pedro & João**  
editores



**JOVINA DA SILVA**

**ESCUA QUALIFICADA DO  
ASSISTENTE SOCIAL À PESSOA  
IDOSA NO CREAS:  
A TELEASSISTÊNCIA NO APOIO À  
EFETIVAÇÃO DE DIREITOS  
HUMANOS**



**Pedro & João**  
editores

Copyright © Jovina da Silva

Todos os direitos garantidos. Qualquer parte desta obra pode ser reproduzida, transmitida ou arquivada desde que levados em conta os direitos da autora.

---

Jovina da Silva

**Escuta qualificada do assistente social à pessoa idosa no CREAS:** a teleassistência no apoio à efetivação de direitos humanos. São Carlos: Pedro & João Editores, 2023. 114p. 12 x 18 cm.

**ISBN: 978-65-265-0351-5 [Impresso]**  
**978-65-265-0352-2 [Digital]**

1. Escuta. 2. Assistência social. 3. Pessoa idosa. 4. CREAS. I. Título.

CDD – 370/360

---

**Capa:** Petricor Design

**Ficha Catalográfica:** Hélio Márcio Pajeú – CRB - 8-8828

**Revisão:** Francisco Renato Lina

**Diagramação:** Diany Akiko Lee

**Editores:** Pedro Amaro de Moura Brito & João Rodrigo de Moura Brito

**Conselho Científico da Pedro & João Editores:**

Augusto Ponzio (Bari/Itália); João Wanderley Geraldi (Unicamp/Brasil); Hélio Márcio Pajeú (UFPE/Brasil); Maria Isabel de Moura (UFSCar/Brasil); Maria da Piedade Resende da Costa (UFSCar/Brasil); Valdemir Miotello (UFSCar/Brasil); Ana Cláudia Bortolozzi (UNESP/Bauru/Brasil); Mariangela Lima de Almeida (UFES/Brasil); José Kuiava (UNIOESTE/Brasil); Marisol Barenco de Mello (UFF/Brasil); Camila Caracelli Scherma (UFFS/Brasil); Luís Fernando Soares Zuin (USP/Brasil).



**Pedro & João Editores**

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

13568-878 – São Carlos – SP

2023

Aquele que quer aprender a voar um dia  
precisa primeiro aprender a ficar de pé,  
caminhar, correr, escalar e dançar; ninguém  
consegue voar só aprendendo voo.

(NIETZSCHE, Friedrich, 1900)



Dedico a todas as pessoas idosas, pelos saberes vivenciados e compartilhados com as pessoas que se permitem ouvi-las, degustando de suas experiências, com atenção, respeito e ética. E, com isso, assumindo a postura de aprendizes em desenvolvimento.



## **Agradecimentos**

A Deus, pela generosidade plena, guiando meu itinerário pessoal, profissional e social. A minha família agradeço o apoio, o acolhimento e o incentivo no alcance de meus objetivos.

A equipe do CREAS, em Teresina (PI), pela rica e valorosa experiência de aprendizagem na oportunidade de realização de meu estágio no curso de Bacharelado em Serviço Social.

Meu agradecimento especial a todos e todas que, de alguma forma, forneceram luz para a construção deste estudo, provocando o reconhecimento de minhas limitações e desafiando as minhas potencialidades.



# SUMÁRIO

<b>PREFÁCIO - Sobre autora e obra: dois universos em um só corpo</b> Francisco Renato Lima	<b>13</b>
<b>1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS</b>	<b>25</b>
<b>2. DIREITOS DA PESSOA IDOSA E O APOIO DO ASSISTENTE SOCIAL DO CREAS: DESAFIOS NA EFETIVAÇÃO DO PROCESSO</b>	<b>35</b>
2.1 Contextualização sócio-histórica da pessoa idosa	36
2.2 Representação social do ato de envelhecer e os direitos da pessoa idosa	41
<b>3. A TELEASSISTÊNCIA SOCIAL: ESCUTA QUALIFICADA COMO FERRAMENTA DE APOIO À EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA</b>	<b>63</b>
3.1 Escuta qualificada no Serviço Social: concepção e caracterização	64
3.2 Teleassistência como ferramenta de escuta qualificada	67

<b>4. TELEASSISTÊNCIA SOCIAL E ESCUTA QUALIFICADA: INTERFACES E POTENCIALIDADES</b>	<b>71</b>
4.1 Interfaces entre a teleassistência social e a escuta qualificada	71
4.2 Potencialidades e avanços da escuta por meio da teleassistência	80
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>91</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>97</b>
<b>A AUTORA</b>	<b>113</b>

## PREFÁCIO

### Sobre autora e obra: dois universos em um só corpo...

Francisco Renato Lima  
(IEL/UNICAMP)

**Aí está porque escrevo [o prefácio]**  
**[d]este livro:** para [ajudar a] quebrar a  
conspiração do silêncio [...]. É preciso  
perturbar sua tranquilidade. Com  
relação às pessoas idosas, essa  
sociedade não é apenas culpada, mas  
criminosa. Abrigada por trás dos mitos  
da expansão e da abundância, trata os  
velhos como párias.  
(BEAUVOIR, 1990, p. 08, inserções e  
grifos meus)<sup>1</sup>

As palavras de Simone de Beauvoir (1990),  
com as quais entrelaço as minhas, são pilares

---

<sup>1</sup> BEAUVOIR, Simone de. **A velhice**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.

fundamentais, no campo das teorias contemporâneas, para sustentar uma perspectiva de superação, resistência e persistência da luta necessária pelos direitos da pessoa idosa no Brasil, tema central desta obra. Mas, antes de explorá-la, faço uma inferência necessária, de cunho apreciativo, da trajetória da autora, mostrando como ela se confunde com a da obra.

Escrever qualquer coisa sobre uma obra de Jovina da Silva leva você, inevitavelmente, a ter que falar dela e sobre ela, pois autora e obra se confundem. Explico: cada trabalho de Jovina – e este não seria diferente – é resultado de uma ‘força estranha’<sup>2</sup> e ‘tamanho que a leva a produzir’. Ela possui uma incrível capacidade de atravessar caminhos, superar desafios, transpor barreiras e estar sempre atendida a rumos que possam mantê-la atualizada e renovada à dinâmica da efemeridade dos

---

<sup>2</sup> Referência a música: ‘Força estranha’, composta por Caetano Veloso no ano de 1978. E classicamente imortalizada na voz e interpretação de cantores, como Roberto Carlos (para quem o poema-canção foi escrito, em especial, e, portanto, foi gravada no Álbum *Roberto Carlos*, em 1978); e Gal Costa (que regravou o clássico, em 1979, no álbum *Gal Tropical*).

tempos pós-modernos. Assim, falando a partir da conotatividade da língua, da linguagem figurada, posso dizer que a tradução deste livro é mesmo uma metonímia: ‘o autor pela obra’ e vice-versa, tamanho é o modo como se relacionam. Conheço bem sua garra, energia e disponibilidade para o novo, já que ‘ela prefere ser uma “metamorfose ambulante”’, nos termos inspiradores da música de Raul Seixas<sup>3</sup>. Nesse sentido, as poucas palavras que aqui expressei, neste prefácio, são, como disse, a um só tempo, da leitura que faço da autora e da obra, inseparáveis, pois!

Mas, vamos à obra e ao seu conteúdo, então! O tema mais geral abordado são os direitos da pessoa idosa, uma questão fulcral a ser pensada, sobretudo, no contexto da cultura ocidental, que vivencia sérios desafios quanto ao enfrentamento das diferentes formas de manifestação de preconceitos e de desvalorização da pessoa idosa. Esse fato desvela uma face crítica e vergonhosa da sociedade, pois é, no mínimo, triste a situação

---

<sup>3</sup> Composição: Raul Seixas. *In*: SEIXAS, Raul. **Krig-ha, Bandolo!** Rio de Janeiro: Philips/Phonogram, 1973. 1 disco (aprox. 38 min.): 33 1/3 rpm, microsulco, estéreo.

daqueles que não reconhecem e não respeitam as vivências e as trajetórias daqueles que vieram antes, que testemunharam fatos e mudanças histórico-culturais, resistiram às pressões e às tensões do tempo e ajudaram a abrir portas e lastrear os caminhos por onde andamos hoje.

No mundo e no Brasil, em particular, as evidências dessas disparidades estão visíveis em diversos espaços, e, paradoxalmente, também invisíveis, pois, ainda que a situação seja denunciada em diversas mídias e recursos de divulgação do conhecimento, o problema persiste. E, por conta disso, é constante a inquietação e a exigência por tomadas de medidas coercitivas que façam valer os princípios básicos garantidos, legalmente, por dispositivos mundiais e nacionais, a exemplo da Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948; da Constituição Federal do Brasil, de 1988; do Estatuto do Idoso, de 2003, com recente atualização em 2022; e de tantos outros mecanismos de apoio à consolidação do respeito à pessoa idosa.

Ciente de toda essa problemática é que Jovina da Silva, neste livro, arvora-se a refletir, com ética, lucidez e segurança, sobre a questão, tocando pontos nefrágicos que configuram essa

ferida social. A autora conduz o leitor por uma trilha que lhe permite problematizar a questão dos direitos da pessoa idosa no Brasil, pensando no apoio que o profissional da Assistência Social pode oferecer em Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Nesse ponto, percorre linhas de contextualização sócio-histórica que situam o lugar da pessoa idosa e as representações sociais que envolvem o ato de envelhecer.

A partir disso, uma grande contribuição de seu texto é encaminhar o leitor para uma discussão que aborda o papel da teleassistência social, destacando a escuta qualificada como ferramenta de apoio à efetivação dos direitos cidadãos da pessoa idosa. Esse ponto mostra a sensibilidade e a importância de um trabalho humanizado, dialógico e resolutivo do profissional da área de Serviço Social, que, junto a uma equipe multidisciplinar, em CREAS, precisa desenvolver, na promoção de ações que visem à inclusão social da pessoa idosa.

Ainda dentro desse eixo, a contribuição do estudo é reforçada pelo modo como a autora investe nas interfaces e nas potencialidades que a teleassistência social e a escuta qualificada podem gerar para os serviços de atendimento às

necessidades das pessoas idosas. Nesse aspecto, ficam evidentes as inúmeras disparidades no processo de inclusão social persistentes no cenário brasileiro, dentre elas, a inclusão digital, pois, mesmo inseridos na cultura do digital, do midiático e do virtual, muitos sujeitos, principalmente, as pessoas idosas, estão à margem desse processo, inviabilizando, assim, o acesso aos direitos constitucionais assegurados.

Dito isso, ponto que a pertinência e a necessidade de discussão dessa temática são indiscutíveis. Esse argumento valida a proposta de escrita acadêmica aqui apresentada, pois, no universo de tantas questões a serem tratadas, o lugar de direito da pessoa idosa – a partir de qualquer recorte – é um passo fundamental para que o discurso, embora muito ‘já-dito’<sup>4</sup>, possa

---

<sup>4</sup> Termo tomado das discussões no âmbito da Análise do Discurso (AD), a partir da leitura de Orlandi (2020), quando aponta que o ‘já-dito’ está na base do dizível, sustentando cada tomada de palavra enunciada pelo sujeito, pois “as nossas palavras trazem nelas outras palavras” (ORLANDI, 2006, p. 05). Em leitura conciliável com a de Orlandi (2020, 2006), Brandão (2012, p. 65), citando a perspectiva discursiva, dialógica e responsiva da linguagem, de Mikhail Bakhtin, aponta o seguinte: “Ao enunciar, o locutor instaura um diálogo com o discurso do receptor na medida em que o concebe não como um mero

ganhar asas, ampliar horizontes e chegar às práticas. Práticas essas que envolvem diferentes dimensões da esfera social, desde as políticas públicas no campo da educação, da saúde, da segurança etc. às experiências cotidianas, de sujeitos que chegaram à conhecida – de maneira jocosa – como a ‘melhor idade’, mas que não desfrutam de tais melhorias, em virtude do

---

decodificador, mas como um elemento ativo, atribuindo-lhe, emprestando-lhe a imagem de um contra-discurso: “constituindo-se na atmosfera do ‘já-dito’, o discurso é determinado ao mesmo tempo pela réplica ainda não dita, mas solicitada e já prevista” (Bakhtin, 1978, p. 103)”.  
- Referências citadas diretamente: BRANDÃO, Helena Hathsue Nagamine. **Introdução à análise do discurso**. 3. ed. Campinas: Editora da UNICAMP, 2012. | ORLANDI, Eni Puccinelli. **Análise de Discurso: princípios e procedimentos**. 13. ed. Campinas: Pontes, 2020. | ORLANDI, Eni Puccinelli. *Análise de discurso: conversa com Eni Orlandi*. Entrevista realizada pela Prof.<sup>a</sup> Dr. Raquel Goulart Barreto (UERJ). **Teias**, Rio de Janeiro, ano 07, n. 13-14, p. 01-07, jan.-dez., 2006. Disponível em: <https://www.icict.fiocruz.br/sites/www.icict.fiocruz.br/files/Analise%20do%20Discurso%20-%20Eni%20Orlandi.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2023.

- Referência da obra de Bakhtin, por respeito a fonte, segue o formato tal qual citada por Brandão: BAKHTIN, M. “Du discours romanesque”, in *Esthétique et théorie du roman*. Paris: Gallimard, 1978.

modo preconceituoso, negligente, excludente e desumano como, muitas vezes, são tratadas.

Retomo o trecho/título da canção evocada, e reafirmo que a ‘força estranha’ e ‘tamanho’, identificada no modo como Jovina da Silva aborda o tema, torna sua escrita leve e próxima do leitor, seja ele iniciante ou especialista na área das Ciências Humanas, Sociais e da Saúde, em virtude do caráter transversal e multidisciplinar como as discussões da área do Serviço Social são construídas. Das reflexões e ideias mais simples às mais bem elaboradas e ‘inovadoras’, são sempre pontuais e revelam o engajamento da autora na abordagem do tema.

Como linguista, uma questão em particular chamou-me a atenção: a maneira como a ideia da ‘escuta qualificada’ é tratada remete-me a Mikhail Bakhtin e sua filosofia da linguagem. Entendo que essa ‘escuta’ é um ato comunicativo e interacional, que “se realiza no processo de compreensão ativa e responsiva” (BAKHTIN, 2009 [1929], p. 137)<sup>5</sup> entre os

---

<sup>5</sup> BAKHTIN, Mikhail (VOLOCHINOV, Valentin Nikolaevich). **Marxismo e filosofia da linguagem**. Tradução Michel Lahud e Yara Frateschi Vieira. 13. ed. São Paulo: Hucitec, 2009. [1929].

interlocutores, que, por meio do diálogo, assumem uma “ativa compreensão responsiva” (BAKHTIN, 2011 [1979], p. 279)<sup>6</sup>, dentro dos diferentes espaços e práticas sociais que envolvem a linguagem.

Na acepção tratada por Jovina da Silva, neste livro, percebo que a simbolização desse ato dialógico, responsivo e ativo da e por meio da linguagem, ocorre nas interações entre o profissional da Assistência Social e a pessoa idosa, pois o primeiro se dirige ao segundo, por meio da ‘teleassistência social’ mediada por ferramentas e recursos digitais e virtuais, como mecanismos de interação verbal, entre o ‘eu’ e o ‘outro’. Tem-se, assim, uma ‘escuta responsiva’, visto que o sujeito (pessoa idosa) vai compreender a palavra do outro (assistente social) e vice-versa, e, a partir disso, estabelecem uma relação de diálogo e de interação, com vistas ao cumprimento de ações institucionais, vinculadas ao campo da legislação e das políticas públicas brasileiras de proteção aos direitos da pessoa idosa. Nessa junção de vozes

---

<sup>6</sup> BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. Tradução Paulo Bezerra. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2011. [1979].

desses sujeitos, há a partilha de um ‘ato responsável’, acepção também caudatária de Bakhtin (2010 [1986])<sup>7</sup>. Em assertiva reflexão sobre essa máxima bakhtiniana, Miotello (2018, p. 26)<sup>8</sup> aponta:

Então, o comportamento do eu é escuta, é escutar, e a resposta. E essa resposta, vem desse lugar único, e a ti cabe o ato responsivo. Para isso eu respondo, por isso eu respondo. A expressão em português é boa. Respondo no sentido de respondo, e respondo no sentido de que eu assino esse meu compromisso. Eu sou responsável. Então, essa palavra respondo tem duas palavras dentro dela. O responsivo e o responsável. Eu não posso escapar, eu não tenho alibi, eu não tenho escapatória. Então isso eu acho que é fundamental na perspectiva de Bakhtin, para dizer esse é o lugar constitutivo.

Ou seja, pensando nos dois sujeitos aqui envolvidos – assistente social e pessoa idosa –, a

---

<sup>7</sup> BAKHTIN, Mikhail. **Para uma filosofia do ato responsável**. Tradução Valdemir Miotello e Carlos Alberto Faraco. 2. ed. São Carlos: Pedro & João Editores, 2010 [1986].

<sup>8</sup> MIOTELLO, Valdemir. **Por uma escuta responsiva: a alteridade como ponto de partida**. São Carlos: Pedro & João Editores, 2018.

‘responsabilidade’ sobre o ato de linguagem ‘escuta’ e, por consequência, ‘resposta’ é compartilhada no interior das relações que eles estabelecem. Desse modo, “[...] não é o conteúdo do enunciado que me obriga, mas a minha assinatura aposta a ele, ou seja, a minha decisão de assumi-lo como obrigação”, diz Faraco (2010, p. 153)<sup>9</sup> também à luz de Bakhtin. Essa ‘obrigação’ advém de duas esferas de atuação humana: a institucional e a pública: o CREAS, local de onde o assistente social enuncia; e a pessoal, geralmente o ambiente domiciliar/doméstico e privado, local de onde a pessoa idosa também enuncia.

Feitas essas divagações teórico-analíticas (nem sei se oportunas!), finalizo dizendo que, por meio deste espaço e da posição que ele me coloca – prefácio e prefaciador, respectivamente, – sinto-me deveras grato pela oportunidade de fazer uma leitura privilegiada da obra: *‘Escuta qualificada do assistente social à pessoa idosa no CREAS: a teleassistência no apoio à efetivação de*

---

<sup>9</sup> FARACO, Carlos Alberto. Um posfácio meio impertinente. In: BAKHTIN, Mikhail. **Para uma filosofia do ato responsável**. Tradução Valdemir Miotello e Carlos Alberto Faraco. 2. ed. São Carlos: Pedro & João Editores, 2010 [1986]. p. 147-158.

*direitos humanos'*, que, sem dúvidas, 'entrega o que promete', no sentido de despertar uma curiosidade, desde o título e manter essa chama acesa até o final, pelo modo como a discussão é conduzida pelas linhas e entrelinhas do texto.

Feitas essas modestas apreciações, recomendo ao leitor que, assim como eu, se permita a experiência de leitura desta obra. Será um percurso venturoso de aprendizagens múltiplas, necessárias a todos os sujeitos que, comprometidos com a construção de uma sociedade mais democrática e cidadã, empenham-se na luta pela garantia dos direitos da pessoa idosa.

Uma excelente e proveitosa leitura a todos, todas, todes e tod@s!!!

26 de fevereiro de 2023

**Francisco Renato Lima**

Professor e pesquisador na área de Educação e

Linguística

Mestre em Letras - Estudos da Linguagem (UFPI)

Doutorando em Linguística (IEL/UNICAMP)

fcorenatolima@hotmail.com

# 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O contexto sociopolítico, econômico e social vem se caracterizando de diferentes maneiras, a partir das mudanças advindas das transformações do conhecimento e do desenvolvimento tecnológico, bem como das relações fundadas em diferentes classes sociais, além, é claro, das consequências da recente crise sanitária, decorrente da pandemia do novo coronavírus (SARS CoV-2), conhecido como Covid-19, deflagrada no início de 2020<sup>1</sup>. Diante de cenários como esse, os direitos humanos e, em especial, os relativos às pessoas idosas desafiam os profissionais do Serviço Social a buscarem caminhos para solução da negação desses direitos. Nesse sentido, a escuta qualificada, por meio de teleassistência social precisa ser incorporada a instrumentalidade do

---

<sup>1</sup> Em dados numéricos, a Covid-19 já causou um total de 698.934 mortes apenas no Brasil, atingindo 37.024.417 pessoas que tiveram diagnóstico positivo para a doença, conforme dados levantados no dia 26 de fevereiro de 2023 às 18h00min, junto ao Conselho Nacional dos Secretários de Saúde (CONASS) (BRASIL, 2023).

fazer profissional no Serviço Social, tendo em vista a possibilidade de ampliar e viabilizar a efetivação de valores essenciais à dignidade da pessoa humana.

Nessa perspectiva, torna-se necessário compreender o processo de acesso das pessoas a uma vida digna e ao reconhecimento de seus direitos. Entretanto, na realidade existe a negação desses direitos, o que pressupõe debates, estudos e definições de novos instrumentos, entre eles, a consolidação da teleassistência. Esse serviço, pressupõe o estabelecimento de novas condutas que contribuam para a promoção do cuidado integral da pessoa idosa, intimamente ligado ao bem-estar socioemocional, não somente em período de crise, mas como uma atitude básica de atendimento e respeito a dignidade da pessoa humana.

Desse modo, objetiva-se com este estudo, investigar a contribuição da escuta qualificada da pessoa idosa pelo(a) assistente social no CREAS, em caráter de teleassistência, como ferramenta de apoio para a efetivação de direitos humanos. Para tanto, propõe-se responder a seguinte questão: De que forma a escuta qualificada, realizada pelo(a) assistente

social de um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), por meio da teleassistência, contribui para a efetivação dos direitos humanos da pessoa idosa?

Entende-se que os serviços de proteção social especial à pessoa idosa devem atuar de forma contínua e compartilhada com outras políticas setoriais que compõem o Sistema de Garantia de Direitos, tendo em vista a efetividade dos direitos sociais fundamentais, assegurando a qualidade na atenção protetiva e o monitoramento dos encaminhamentos realizados. O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública que tem por objetivo a oferta de serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade. Os serviços ofertados pelo CREAS devem ter entre seus princípios o acolhimento e a escuta qualificada às demandas sociais, entre elas, o atendimento à pessoa idosa e a sua família.

A opção por essa temática reside no fato da autora ter vivenciado, como estagiária do curso de bacharelado em Serviço Social, momentos de escuta qualificada pelo(a) assistente social de um CREAS, tendo observado que a pessoa idosa, por vezes, não comparecia o

agendamento de sua escuta por falta de condições financeiras e físico-sociais. Nessa perspectiva, essa pesquisa versa sobre a escuta qualificada da pessoa idosa pelo(a) assistente social em CREAS, em caráter de teleassistência (por exemplo, o telefone móvel (celular), via *WhatsApp*, como ferramenta de apoio à efetivação de direitos humanos da pessoa idosa), visando assegurar uma maior abrangência na cobertura e eficácia na oferta dos atendimentos em relação aos direitos da pessoa idosa e da família, os quais foram violados.

No tocante ao itinerário metodológico do estudo, quanto aos procedimentos técnicos, constitui-se de uma pesquisa bibliográfica, por fundamentar-se em autores especialistas na temática. Quanto à abordagem, assume uma natureza qualitativa, por sustentar-se em interpretações de informações conceituais e conceptuais sobre o tema. Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória e explicativa, por dois motivos: possibilitar uma maior familiaridade e aproximação com o tema; e permitir a identificação de fatores que podem ser determinantes na compreensão e nas causas do fenômeno investigado (GIL, 2019; MINAYO, 2013; RICHARDSON, 2012).

Nesse percurso metodológico, a pesquisa bibliográfica busca responder às questões propostas e o alcance dos objetivos. “A pesquisa bibliográfica requer do realizador atenção constante aos ‘objetivos propostos’ e aos pressupostos que envolvem o estudo para que a vigilância epistemológica aconteça” (LIMA; MIOTO, 2007, p. 40). Conforme Barros e Lehfeld (2014, p. 34), ela “permite obter conhecimentos já catalogados em bibliotecas, editoras, Internet”, meios virtuais, eletrônicos ou impressos, enfim, materiais já publicados na área e que ajudam a compor um arsenal teórico substancial, tendo em vista que a teoria é o suporte para a compreensão que se pretende construir sobre a realidade em estudo, seja ela teórica ou empírica.

Segundo Salvador (1986), a pesquisa bibliográfica exige uma sequência de procedimentos que, basicamente, envolvem quatro fases de um processo contínuo, a saber: i) elaboração do projeto de pesquisa, ii) investigação das soluções, iii) análise explicativa das soluções, e iv) síntese integradora. A partir disso, a seleção dos dados obedece a alguns critérios que validam a pertinência da pesquisa dentro do universo de estudo, tais como: a) o

parâmetro temático; b) o parâmetro linguístico; c) as principais fontes que se pretende consultar; e d) o parâmetro cronológico de publicação (LIMA; MIOTO, 2007).

No escrutínio desse processo, fundamenta-se em autores do tema, perpassando pelas teses defendidas por eles, em seguida, conforme a temática deste estudo, propõe-se analisar as concepções e os princípios que subsidiam a teleassistência em forma de escuta qualificada.

Além disso, considerando os propósitos definidos para a pesquisa, adotou-se a abordagem qualitativa, que, segundo Michel (2009, p. 36), “considera que há uma relação dinâmica, particular, contextual e temporal entre o pesquisador e o objeto de estudo”. Portanto, “se fundamenta na discussão da correlação de dados interpessoais, na participação das situações dos informantes, analisados a partir da significação que estes dão aos seus atos” (MICHEL, 2009, p. 37). Sua perspectiva de comprovação da ‘verdade’, “convence na forma da experimentação empírica, a partir da análise feita de forma detalhada, abrangente, consistente e coerente”. Essa prerrogativa parte de que os fatos “são significados sociais, e sua interpretação não

pode ficar reduzida a quantificações frias e descontextualizadas da realidade” (MICHEL, 2009, p. 37), só sendo possível analisá-los numa relação interativa entre o humano e o social.

Quanto à análise e interpretação das informações que possam levar a uma aproximação com a solução da questão investigada, procedeu-se por meio da leitura crítica e sistemática dos princípios teóricos estudados, buscando, diante deles, assumir uma postura crítica e autoral sobre o tema. Conforme Lima e Miotto (2007, p. 41, grifos meus), em se tratando de uma pesquisa bibliográfica, **“a leitura apresenta-se como a principal técnica,** pois é através dela que se pode identificar as informações e os dados contidos no material selecionado, bem como verificar as relações existentes entre eles de modo a analisar a sua consistência”. Salvador (1986) corrobora apontando que esse movimento de ‘leitura’ acompanha toda a pesquisa, em diferentes momentos, como: i) leitura de reconhecimento do material bibliográfico; ii) leitura exploratória, iii) leitura seletiva, iv) leitura reflexiva ou crítica; e v) leitura interpretativa. Por fim, todo esse movimento é fundamental para a garantir o rigor nos resultados alcançados.

Em particular na área do Serviço Social, segundo Santos (2012), a construção do conhecimento ocorre pelo modo como se olha para as teorias, pois elas podem revelar ou colaborar para mudanças no campo das atividades humanas. O fazer teórico encaminha para possibilidades de ações práticas, ainda que não de forma instantânea ou imediata. Segundo a autora, “um modo de ler e interpretar a realidade implica afirmar que a teoria tem como *locus* de atuação a prática, possibilitando transformações e se alimentando da mesma. Enfim, teoria e prática formam uma unidade, apesar de suas diferenças” (SANTOS, 2012, p. 28). Diante disso, fica claro que teoria e prática, formam uma unidade, estando-se bastante ciente de “que a prática não fala por si mesma, os fatos práticos devem ser analisados e interpretados por um sujeito prático, social e crítico” (SANTOS, 2012, p. 137).

Por fim, esses procedimentos metodológicos foram desenvolvidos de forma articulada, como concepção, sujeitas a ajustes: seleção das fontes de pesquisa e estudo dos referenciais em sites, bibliotecas físicas e virtuais, a partir de leituras, fichamentos, resenhas das obras que dizem respeito ao tema,

rumo à produção textual, considerando os fundamentos teóricos, mas imprimindo autonomia investigativa, na busca da elucidação do problema, tomando como descritores essenciais: pessoa idosa, direitos humanos, escuta qualificada, teleassistência social.

Considerando o objetivo do estudo, a presente obra, além destas considerações iniciais, está estruturada em três capítulos. O primeiro versa sobre os direitos da pessoa idosa e o apoio do(a) assistente social do CREAS na efetivação desses direitos. O segundo capítulo aborda o papel da teleassistência social, com enfoque na escuta qualificada, como ferramenta de apoio à efetivação dos direitos da pessoa idosa. O terceiro capítulo apresenta um aprofundamento acerca da teleassistência social com ênfase nas interfaces com a escuta qualificada realizada pelo profissional da Assistência Social às pessoas idosas. E, por fim, as considerações finais, nas quais, a partir do percurso realizado, a autora busca firmar um posicionamento sobre o tema.



## **2. DIREITOS DA PESSOA IDOSA E O APOIO DO ASSISTENTE SOCIAL DO CREAS: DESAFIOS NA EFETIVAÇÃO DO PROCESSO**

Neste capítulo, faz-se uma discussão sobre a garantia de direitos da pessoa idosa na área da Assistência Social, enfocando o papel do Centro de Referência de Assistência Social (CREAS) nesse serviço, com o propósito de identificar os dilemas e as potencialidades da escuta qualificada, realizada pelo profissional da Assistência Social, por meio de teleassistência social, a fim de efetivar os direitos humanos da pessoa idosa. Para tanto, torna-se importante apresentar uma contextualização sócio-histórico da temática, enfocando uma concepção paradigmática de envelhecimento e as conquistas na área, a partir da legislação sobre a pessoa idosa, recorrendo-se aos autores que estudam a temática.

## **2.1 Contextualização sócio-histórica da pessoa idosa**

Desde os períodos mais longínquos da história, a pessoa idosa, na cultura ocidental, sobretudo, teve seu lugar negligenciado. Por exemplo, antes do século XIX, os idosos padeciam com os estereótipos de esquecimento e de improdutividade, uma vez que a rapidez, a agilidade e a memorização ativa são comprometidas pela senilidade. Nesse sentido, a dignidade e a cidadania das pessoas da terceira idade eram depreciadas, com isso, as políticas públicas e sociais não existiam nesse período, culminando na marginalização dessa população. Para Minayo (2005, p. 14):

As violências contra idosos se manifestam de forma: (a) estrutural, aquela que ocorre pela desigualdade social e é naturalizada nas manifestações de pobreza, de miséria e de discriminação; (b) interpessoal nas formas de comunicação e de interação cotidiana e (c) institucional, na aplicação ou omissão na gestão das políticas sociais pelo Estado e pelas instituições de assistência, maneira privilegiada de reprodução das relações assimétricas de

poder, de domínio, de menosprezo e de discriminação.

A ideia acima demonstra que as pessoas idosas assumiam a posição de submissão frente a seus direitos, uma vez que a comunidade apenas valorizava sua contribuição no período ativo na juventude, ocorrendo, assim, a discriminação e também, uma violência silenciosa (ausência de legislação), levando ao isolamento social da pessoa idosa e impedindo que ele lutasse para resguardar seus direitos, enquanto cidadão. A despeito disso, Gomes (2020, p. 09) preconiza:

O crescimento da população idosa no cenário brasileiro já é uma realidade e juntamente com estas mudanças, novas necessidades e desafios surgem. O abandono afetivo inverso, trata-se do esquecimento das necessidades não apenas físicas, mas emocionais da pessoa idosa, afastando-a do relacionamento afetivo familiar e social, atingindo assim de forma negativa, diversas áreas de desenvolvimento individual.

No século XIX, a pessoa idosa começou a ser vista pelas políticas públicas e sociais, isto é, a qualidade de vida das pessoas idosas

mudou, por conseguinte, a visão e a percepção da sociedade também sofreram transformações. Nesse cenário, apesar do crescimento da população idosa e das novas mudanças em relação ao fenômeno do envelhecimento, o abandono é constante, impedindo-os de enfrentar os desafios da vida para conquistar o direito natural de liberdade, igualdade e equidade.

A literatura sobre a pessoa idosa e as políticas públicas para essa população apontam que essa temática se tornou objeto de atenção e de intervenção pública a partir de 1960, quando passou a ter destaque, de forma significativa. Até esse período, o termo utilizado, de modo corrente, para designar uma pessoa idosa era “velho” ou “velhote”. A designação ‘velho’ não é mais adequada para nomear esses ‘jovens senhores’ e seu novo estilo de vida. Surge, desse modo, a denominação ‘idoso’, mais respeitosa e distintiva das camadas médias (PEIXOTO, 1998).

Os direitos das pessoas idosas ganham visibilidade com o advento do Estatuto do Idoso, no formato da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (BRASIL, 2003), a qual prescreve que as pessoas idosas tenham assegurado benefícios na área da saúde,

educação, assistência, cultura, entretenimento, previdência social, alimentação entre outros direitos os quais são inerentes à classe da terceira idade, garantindo assim, o bem-estar das pessoas idosas.

Na consolidação e atualização da legislação relativa aos direitos das pessoas idosas, a Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022, altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e “idosos” pelas expressões “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente (BRASIL, 2022). **Ainda assim, neste estudo, considerando, inclusive, a literatura citada, anterior a essa atualização de 2022, utiliza-se, de forma indistinta, os dois termos, sem, é claro, pretender manifestar qualquer desrespeito ou violação aos direitos constitucionais.** (Ênfase minha)

Ainda voltando-se para o lugar da pessoa idosa na sociedade, Schneider e Irigaray (2008, p. 587) destacam que:

As concepções de velhice nada mais são do que resultado de uma construção social e temporal feita no seio de uma sociedade com valores e princípios próprios, que são atravessados por questões multifacetadas, multidirecionadas e

contraditórias. Na época contemporânea, florescer do século XXI, ao mesmo tempo em que a sociedade potencializa a longevidade, ela nega aos velhos o seu valor e sua importância social. Vive-se em uma sociedade de consumo na qual apenas o novo pode ser valorizado, caso contrário, não existe produção e acumulação de capital.

Conforme a visão dos autores, é preciso desconstruir os preconceitos ligados a velhice, isto é, a falta de liberdade e a submissão. Para tanto, o Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003) preconiza que é obrigação de toda a coletividade conceder a pessoa idosa, a absoluta prioridade, a efetividade em relação ao direito à vida, o acesso à saúde, a oportunidade de alimentação, a acessibilidade na área da educação, assim como, a cultura, por conseguinte, o esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade e também, o respeito e à convivência familiar e comunitária. Cunha e Justino (2015, p. 03) afirmam que:

Os idosos na sociedade capitalista é entendido como uma expressão da questão social, logo, o Estado passa atuar através das políticas sociais como uma forma de responder as demandas.

Como o objetivo do Estado é servir para manutenção para os lucros dos capitalistas, as políticas sociais terão a finalidade de selecionar os que vivem na linha “imaginária” de extrema pobreza, não é diferente com a política do idoso.

Nas palavras desses autores, observa-se que as pessoas idosas, antes do século XIX, eram desprovidos de direitos, com isso, surge a questão social, isto é, as desigualdades na sociedade, principalmente, referentes à classe da terceira idade. Logo, a pessoa idosa encontra-se em situação de risco e fragilidade social, necessitando a efetivação dos direitos garantidos no Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003, 2022), a fim de lutar pelos direitos sociais cidadãos.

Em face desse entendimento histórico e legal sobre o tema, aborda-se, a seguir, algumas representações sociais sobre o ato de envelhecer e os direitos da pessoa idosa.

## **2.2 Representação social do ato de envelhecer e os direitos da pessoa idosa**

Quanto ao envelhecimento no Brasil, estudos mostram que aumentou a perspectiva

de vida da pessoa idosa, em função do também aumento da qualidade de vida da população, em geral. Logo, o estereótipo relacionado às pessoas da terceira idade vêm sendo ressignificado, uma vez que esse sujeito deve ter liberdade para renovar suas crenças, valores e cultura, isto é, acesso à educação, à saúde, à assistência, ao trabalho entre outras áreas, a fim de que possa envelhecer com satisfação e dignidade. Gomes (2020, p. 12) afirma que:

A valorização da pessoa idosa nos diversos grupos sociais que fazem parte está diretamente ligada às formas de se enxergar o envelhecimento, a estruturação do meio social e seus valores. A visibilidade e inclusão do idoso nas diversas áreas de participação social, sejam elas de forma indireta ou direta, é consequência da visualização deste grupo etário como cidadãos ativos, capazes de participar de forma concreta das decisões coletivas e individuais que movem os grupos sociais.

Nessa concepção, a pessoa idosa ao chegar nessa fase da vida tem a oportunidade de exercer sua cidadania, renovando sua postura, isto é, concebendo o ato de envelhecer enquanto chance para promover a sua participação social,

ampliar a percepção e tomada decisão, ultrapassando o preconceito da aposentadoria está relacionada a improdutividade. Para tanto, faz-se necessário o desenvolvimento de novas políticas públicas para favorecer a dignidade da pessoa idosa. Gomes (2020, p. 13) ainda enfatiza:

Apesar de o envelhecimento ser fenômeno inerente ao ser humano, acreditasse que o desenvolvimento psicossocial, histórico, político, econômico, geográfico e cultural exerçam papel essencial no desenvolvimento e na representação da autoimagem, e como se vivencia esta nova fase. Assim como suas diferenças em relação ao contexto de vida, crenças e características pessoais tornam este novo ciclo único a cada indivíduo.

Nessa fase da vida da pessoa idosa, o Estado precisa assegurar sua participação ativa na comunidade, promovendo seu bem-estar e acolhimento necessário para coibir a situação de vulnerabilidade e risco social das pessoas da terceira idade. Essa perspectiva implica a necessária e urgente efetivação dos direitos garantidos pelo Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003), de modo que o processo de envelhecimento ocorra com qualidade de vida,

uma vez que é um direito personalíssimo, assim como sua proteção, já que é um direito social, portanto, é dever do Estado garantir sua segurança.

Nessa perspectiva, busca-se ampliar saberes teórico-metodológicos e inserir-se no debate a respeito do atendimento à pessoa idosa na perspectiva dos seus direitos, a partir da diversificação de ferramentas de escuta qualificada pelo(a) assistente social que trabalha no CREAS. O contexto atual demanda o uso de ferramentas tecnológicas como mediação da escuta qualificada, tendo em vista que os avanços tecnológicos vêm sendo incorporados como facilitadores de realização das atividades das várias áreas profissionais, a exemplo da Telemedicina e da Telepsicologia. Para tanto, torna-se necessário recorrer-se aos autores que possam embasar a busca de respostas para a questão norteadora deste estudo.

Segundo Couto e Silva (2009), os direitos sociais, como expressão da relação entre sociedade civil e Estado, estão ligados a um projeto de Estado Social, que constitui uma nova maneira de enfrentamento da questão social. Incorpora conquistas de direitos tanto políticos quanto civis.

Sabe-se que vem ocorrendo um aumento de expectativa de vida da população, fato que constitui um determinante no atendimento à pessoa idosa. Portanto, um dos desafios reside na luta por reduzir as questões de desigualdade e exclusão social de determinados segmentos, entre eles, as pessoas idosas. O Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003), ao trazer os direitos fundamentais, enfatiza, no Cap. I, o direito à vida, nos seguintes artigos:

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

Art. 9º É obrigação do Estado, garantir à pessoa idosa a proteção à vida e à saúde, mediante efetivação de políticas sociais públicas que permitam um envelhecimento saudável e em condições de dignidade.

Conciliando sua visão com a dos princípios legais constitucionalmente assegurados, Santos (2013, p. 42) ressalta que “a hegemonia dos direitos humanos como linguagem de dignidade humana é hoje incontestável. No entanto, esta hegemonia convive com uma realidade perturbadora. A

grande maioria da população mundial não é sujeito de direitos humanos”.

Assim, ao se discutir os direitos da pessoa idosa e o papel do profissional da Assistência Social do CREAS, torna-se importante, apresentar o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), em conformidade com o documento: ‘Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS’:

O CREAS é uma unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS. Sua gestão e funcionamento compreendem um conjunto de aspectos, tais como: infraestrutura e recursos humanos compatíveis com os serviços ofertados, trabalho em rede, articulação com as demais unidades e serviços da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, além da organização de registros de informação e o desenvolvimento de processos de monitoramento e avaliação das ações realizadas. (BRASIL, 2011, p. 08)

O CREAS tem a finalidade de oferecer serviços socioassistenciais para garantir os direitos de comunidades que se encontram em situação de vulnerabilidade social, logo, nesse espaço público de materialização dos direitos das famílias da comunidade, a pessoa idosa e os membros da família recebem orientações e acompanhamento. O atendimento ocorre por meio da ação de uma equipe multiprofissional, da qual o(a) assistente social faz parte. Esse atendimento às famílias e seus membros requer operacionalização dos serviços atribuídos ao CREAS, dentre eles, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado as Famílias e Indivíduos (PAEFI), ofertado pela Assistência Social. Conforme a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o PAEFI:

[...] é o serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as

vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social. (BRASIL, 2009, p. 18)

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos está consolidado na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, pois sua finalidade é coibir a violação dos direitos das famílias, principalmente das pessoas idosas que vivenciam constantemente situações de vulnerabilidade, portanto, faz-se necessário, por meio do PAEFI, promover o protagonismo das pessoas idosas. Segundo Mariano *et al.* (2016, p. 29-30):

O PAEFI foi estruturado a partir de uma relação convenial com entidades beneficentes de Assistência Social visando a execução do referido serviço, de acordo com suas diretrizes da política e mediante à aprovação de um Plano de Trabalho, cuja gestão se realiza por meio da equipe de apoio técnico do CREAS.

A equipe do CREAS, com a participação do(a) assistente social, oferta o apoio, a orientação e o acompanhamento às famílias em condição de fragilidade social, como: tráfico de pessoas em situação de rua e mendicância,

vivência de trabalho infantil; discriminação em decorrência da orientação sexual, assim como a situação de abandono de pessoas idosas, entre outras ocorrências que impedem aos usuários de conquistarem sua autonomia e vivenciarem os direitos cidadãos, assegurados pela Constituição Federal.

[...] todo CREAS deve, obrigatoriamente, ofertar o PAEFI. Tanto o desenvolvimento das ações no âmbito do PAEFI, quanto a definição sobre os demais serviços a serem ofertados pelo CREAS, ou unidade referenciada, devem considerar a realidade do território, tendo o órgão gestor, com o apoio da equipe do CREAS e da área de vigilância socioassistencial, um papel preponderante nesta definição e organização da oferta. (BRASIL, 2011, p. 50)

A função do PAEFI é zelar pelos direitos das pessoas em situação de risco social, por conseguinte, é preciso que o(a) assistente social realize a visita domiciliar, a escuta qualificada e o acolhimento, conforme a realidade ou especificidade de cada usuário, principalmente, a situação das pessoas idosas, as quais representam um público de grande risco e que

necessita de atenção especial para o resgate de sua dignidade.

O(a) assistente social se engaja na luta, a fim de efetivar os direitos da comunidade e a acessibilidade às políticas sociais, portanto, atua favorecendo programas, projetos e benefícios socioassistenciais que são destinados a população marginalizada e que, portanto, tem a necessidade de resgatar a cidadania, promovendo, assim, o bem-estar das pessoas em condição de risco social. Esse pressuposto demonstra que o(a) assistente social atua na defesa dos direitos, buscando reivindicar o benefício do cidadão, dentre as demandas há as das pessoas idosas, portanto, enfrentar e viabilizar seu apoio e atendimento requer utilizar estratégias, inclusive tecnológicas, a exemplo da escuta qualificada. No trabalho do assistente social, segundo o Código de Ética do/a Assistente Social, destacam-se dois incisos do Artigo 4, da Lei 8662/1993:

- III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;
- V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar

recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos. (BRASIL, 2012, p. 44-45)

Em conformidade com Grossi *et al.* (2013, p. 05-06), “o usuário e sua família são estimulados a expressar suas necessidades e interesses, tendo sua identidade, integridade e história de vida preservadas pelos profissionais que os atendem”. A escuta qualificada estimula o protagonismo dos usuários, pois o(a) assistente social, ao oferecer o acolhimento, promove o desenvolvimento, naquele momento, do sentimento de pertencimento e, por conseguinte, o usuário consolida o vínculo de confiança e materializa-se a segurança para reconquistar seus direitos. Dessa forma, o reconhecimento e a valorização de seus interesses e conflitos fazem parte de uma subjetividade, a qual configura-se como expressão da questão social.

O ser humano ao envelhecer encontra muitos desafios para fazer valer suas crenças, valores, atitudes e vivenciar os direitos fundamentais assegurados na Constituição Federal de 1988 e Estatuto do Idoso, de 2003. A pessoa idosa constantemente encontra-se

marginalizada pela sociedade atual, caracterizada como 'modernidade líquida' e de regime capitalista. Segundo Bauman (2001), a 'modernidade líquida' é um conceito que se refere ao modo como se dão as relações sociais na atualidade, marcada pelas transformações nas relações sociais, econômicas e de produção desencadeadas pelo capitalismo globalizado.

Os membros da sociedade associam frequentemente velhice à improdutividade e ao fracasso, por sua vez, as pessoas idosas interiorizam essa visão naturalizada ideologicamente ao longo do tempo, tomando-a como referência da senescência, impossibilitando que seus direitos fundamentais serem concretizados e respeitados.

Diante dessa realidade, faz-se necessário o apoio à pessoa idosa pelo CREAS, por meio da escuta qualificada, como espaço de proteção social básica que esclarece e aponta redes de apoio para a pessoa idosa lutar pelos seus direitos no processo de envelhecer. Nesse sentido, o(a) assistente social na política da assistência às pessoas idosas, assume atitudes sociopolíticas e críticas diante da violação de direitos dessa população, para tanto, utiliza-se de um instrumental ético-político, teórico-

metodológico e técnico-operativo para garantir a efetivação desses direitos, diante do quadro de marginalização dos direitos das pessoas da terceira idade. Na concepção de Zikan e Dias (2015, p. 03):

Ainda se convive com o preconceito e a falta de respeito à pessoa que envelhece. Diariamente somos testemunhas dos obstáculos enfrentados pelos cidadãos no exercício dos seus direitos. A violência de toda natureza é um dos principais problemas vivenciados pelas pessoas mais velhas. Principalmente a violência invisível. Aquela que está debaixo de nossos olhos, e não conseguimos enxergar.

Conforme essa compreensão, entende-se que as pessoas idosas frequentemente padecem com a violência da invisibilidade de acesso aos seus direitos, isto é, saúde, previdência, educação, habitação, lazer, assistência social, justiça, entre outros, necessários à promoção da cidadania do contingente da terceira idade na luta pela liberdade de viver bem e com dignidade essa fase da vida. Dessa forma, o(a) assistente social é um dos profissionais que assume a posição ativa na luta para efetivação da equidade. De acordo com Kist (2008, p. 131):

Evidencia-se que o Assistente Social possui o compromisso ético-político de viabilizar, através da abordagem grupal, um processo de reflexão e de crítica dos idosos com relação à conquista de seus direitos, na qual os mesmos possam compreender que as políticas sociais são limitadas pelas relações sociais capitalistas que desejam a livre circulação do mercado, sem empecilhos jurídicos.

O compromisso com a viabilização de direitos sociais representa o eixo norteador no trabalho do(a) assistente social, ou seja, ofertar serviços, participar de programas, projetos e oportunizar acesso aos benefícios socioassistenciais a quem precisar, isto é, pessoas que se encontram em condição de vulnerabilidade social. Portanto, o profissional do Serviço Social assume formas de expressões da questão social e com o viés da política de Assistência Social garante a acessibilidade para efetivar os direitos dos usuários, entre os quais, as pessoas idosas. Assim:

A ênfase da proteção social especial deve priorizar a reestruturação dos serviços de abrigo dos indivíduos que, por uma série

de fatores, não contam mais com a proteção e o cuidado de suas famílias, para as novas modalidades de atendimento. [...] São destinados, por exemplo, às crianças, aos adolescentes, aos jovens, aos idosos, às pessoas com deficiência e às pessoas em situação de rua que tiverem seus direitos violados e, ou, ameaçados e cuja convivência com a família de origem seja considerada prejudicial a sua proteção e ao seu desenvolvimento. No caso da proteção social especial, à população em situação de rua serão priorizados os serviços que possibilitem a organização de um novo projeto de vida, visando criar condições para adquirirem referências na sociedade brasileira, enquanto sujeitos de direito.

A proteção social especial é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras. (BRASIL, 2005, p. 37)

O(a) assistente social, principalmente no CREAS, para enfrentar as expressões da questão social, assume uma postura de reinvenção de

suas intervenções, pois cada realidade apresenta uma demanda diferente. Por exemplo, a situação do público da terceira idade, denota uma condição de maior atenção, uma vez que, geralmente, a violência ocorre de modo velado e percebida diretamente, logo, necessita que o profissional da Assistência Social identifique a especificidade na ocorrência da violação de direitos desse contingente, visto que, é considerado público de risco. Bulla e Kaefer (2003, p. 02) dizem que:

É importante, portanto, compreender o idoso em suas diversas formas de ser, respeitando suas maneiras de viver, pois o fato de determinadas pessoas estarem em uma mesma faixa etária não significa que tenham passado pelas mesmas vivências e que apresentem as mesmas características. O sujeito idoso não deve ser tratado como objeto de trabalho e sim como sujeito, histórico e crítico.

Dessa forma, o acolhimento concedido pelo(a) assistente social é de fundamental importância para garantir a acessibilidade das pessoas idosas aos programas, projetos e benefícios assistenciais, além de coibir a condição de fragilidade, acionando

dispositivos legais para resgatar sua dignidade e, posteriormente, encaminhar para a rede socioassistencial, com a finalidade de promover o sentimento de pertencimento junto à família e a comunidade, enquanto sujeito histórico. Conforme a leitura de Eugenio e Gonzaga (2019, p. 975):

O Assistente Social necessita de uma formação técnica, operativa com base na teoria crítica social, pautada nos avanços propostos pela legislação relativa a profissão, diante dos desafios encontrados no cotidiano tendo em vista que as condicionalidades impostas pelo neoliberalismo afastam os usuários dos seus direitos. A Constituição Federal de 1988 foi um avanço para assistência social que passou a ser um direito de todos e dever do Estado. O artigo 203 assegura que a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição. Este processo trouxe mudanças significativas para o campo social, pois a partir deste momento foram desenvolvendo estratégia para consolidar a Assistência Social no país, criando a Política Nacional da Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social que marcam os avanços na área social.

As políticas públicas são concretizadas por meio de planejamento de intervenções e realização de ações, entretanto, para efetivar a intervenção, os indivíduos e suas famílias precisam ter acesso, além do PAEFI, a outros serviços socioassistenciais e demais políticas públicas, ampliando o acesso aos seus direitos, garantindo-os, de maneira integral. O desafio principal é minimizar e prevenir violações de direitos, por meio da redução das situações de riscos e vulnerabilidades vivenciadas pelos usuários, em especial, as pessoas idosas, tema deste estudo, por isso, é preciso romper com padrões violadores de direitos e trabalhar na prevenção da reincidência.

Romper com os referidos padrões requer que os profissionais atuantes participem de processos de educação continuada, para que haja a qualificação dos procedimentos e preparo da equipe de referência no Serviço Social. O domínio das dimensões profissionais, da legislação vigente, o planejamento e a metodologia de ações, são importantes para o alcance de resultados qualificados. Zikan e Dias (2015, p. 09) frisam que:

A equipe do CREAS não mede esforços para a realização deste trabalho, priorizando todas as suas ações para esses casos mais complexos, porém se enfrenta uma problemática ao encaminhar essa pessoa idosa para outro município, uma vez que compete a este serviço preservar e fortalecer os vínculos familiares e comunitários. Ao realizar esse procedimento, o serviço contribui para o afastamento imediato ou gradativo do familiar que ainda possui algum vínculo com a pessoa idosa.

Nessa esteira, cabe:

A oferta do serviço deve valer-se de estratégias dentro do princípio da criatividade, motivação e da participação social, de maneira a tornar as atividades interessantes e acessíveis às pessoas com deficiência, idosos, jovens e adultos, considerando a participação da família e da comunidade, quando possível. O serviço essencial na unidade referenciada será constituído por um conjunto de atividades (BENTO GONÇALVES, 2015, p. 13)

O Código de Ética do Assistente Social, em seu capítulo I, trata das relações com os/as usuários/as, no Art. 5º, incisos 'b' e 'c', aponta que é dever do assistente social:

b - garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código;

c - democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as. (BRASIL, 2012, p. 29)

Ademais, garantir a plena informação e, também, discutir juntamente com os usuários sobre as situações trazidas por eles, não apenas é um dever do(a) assistente social, como também, é uma ação que necessita da articulação das dimensões supracitadas, acrescidas a uma importante dimensão, a socioeducativa. Segundo Yamamoto (2013, p. 45):

[...] em organizações públicas e privadas dos quadros dominantes da sociedade, cujo campo é a prestação de serviços sociais, [a]o Assistente Social exerce uma ação eminentemente “educativa”, “organizativa”, nas classes trabalhadoras. Seu objetivo é transformar a maneira de ver, de agir, de se comportar e de

sentir os indivíduos em sua inserção na sociedade. Essa ação incide, portanto, sobre o modo de viver e de pensar dos trabalhadores, a partir de situações vivenciadas no cotidiano, embora se realize através da prestação dos serviços sociais, previstos e efetivados pelas entidades a que o profissional se vincula contratualmente.

Após a discussão até aqui apresentada, na sequência, o próximo capítulo traz uma reflexão sobre o papel da teleassistência social, com foco na escuta qualificada como ferramenta de apoio à efetivação dos direitos da pessoa idosa, encaminhando assim, o debate para o alcance do objetivo traçado no início deste estudo.



### **3. A TELEASSISTÊNCIA SOCIAL: ESCUA QUALIFICADA COMO FERRAMENTA DE APOIO À EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA**

O propósito deste capítulo é discutir o fazer do(a) assistente social, por meio da escuta qualificada, uma questão que perpassa pelos princípios éticos fundamentais da profissão. Dessa forma, reconhecer a pessoa idosa, enquanto sujeito de direito, em situação de qualidade de vida é valorizar a liberdade como valor essencial e possibilitar o respeito aos seus valores, princípios e experiências, sem omitir a sua autonomia como direito humano fundamental.

O CREAS, espaço de observação da escuta qualificada da pessoa idosa, é uma unidade pública da Assistência Social que atende pessoas que vivenciam situações de violações de direitos ou de violências. Essa instituição possui uma equipe profissional interdisciplinar e nesse cenário, a escuta qualificada constitui um dos

instrumentos utilizados, o que justifica a opção por este estudo, no sentido de contribuir para que a escuta possa ser mediada pelas tecnologias digitais.

### **3.1 Escuta qualificada no Serviço Social: concepção e caracterização**

A escuta tem um elo com o processo sócio-histórico e político de reconhecimento da garantia dos direitos fundamentais da pessoa idosa. Essa concepção da escuta tem aspectos de orientação para a proteção desses sujeitos, sendo, portanto, necessário estabelecer estudos e debates sobre sua utilização pelo profissional do Serviço Social, visto que a questão ainda se apresenta como uma lacuna de investigação, que impossibilita uma maior ampliação de sua instrumentalidade no fazer profissional na área de Assistência Social. Por isso, é preciso aprofundar o olhar sobre as características da realidade construída historicamente, enquanto estratégia de mobilização para os enfrentamentos e as transformações sociais e tecnológicas. De acordo com Galvão, Morais e Santos (2020, p. 280):

Torna-se imprescindível criar mecanismos de escuta que possibilitem que (usuários) falem por si, considerando-os como sujeitos de direitos, que vão além das finalidades de produção de provas. Estes não devem ser vítimas de manipulação, mesmo que seja para garantir seu direito a proteção.

O usuário tem no(a) assistente social um profissional que luta para a efetivação dos direitos sociais e a defesa da acessibilidade às políticas sociais e que, portanto, busca implementar programas, projetos e benefícios socioassistenciais, os quais devem favorecer a população que necessita resgatar a cidadania e garantir o bem-estar social, que se encontra em condição de risco social. Considerando esse pressuposto, entende-se que o(a) assistente social atua na defesa dos direitos garantidos por leis, em benefício do cidadão e, dentre suas demandas, estão as das pessoas idosas. Portanto, enfrentar e viabilizar apoio e atendimento a esse público requer a utilização de estratégias, inclusive tecnológicas na escuta qualificada.

Conforme Neves e Goldim (2018, p. 480), “a teleassistência é uma tecnologia funcional e

acessível, desenvolvida para atender a demanda de cuidados de longa duração de idosos”. Dessa forma, expressa-se como uma estratégia de atendimento qualificado à pessoa idosa, facilitando o contato do(a) assistente social na realização de seu trabalho com essa população, que possui limitações impostas pelo envelhecimento.

Verifica-se que a escuta qualificada estimula o protagonismo das pessoas idosas como usuários dos serviços do CREAS, legitimando este, como um espaço onde o(a) assistente social, oferece um acolhimento profissional e especializado, na garantia dos direitos cidadãos básicos. E isso, mais do que nunca se faz necessário, pois, conforme Yamamoto (2000, p. 17):

O momento que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais de que nunca é preciso ter coragem, é preciso ter esperanças para. Enfrentar o presente. É preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar. Os sonhos e concretizá-los dia a dia nos horizontes de novos tempos mais humanos, mais justos e mais solidários.

Os desafios estão postos, e dentre as principais ações a serem desenvolvidas pelo assistente social, pode-se destacar o processo de democratização das “informações por meio de orientações (individuais e coletivas) e/ou encaminhamentos quanto aos direitos sociais da população usuária” (BRASIL, 2010, p. 44), respeitando todas as suas particularidades.

### **3.2 Teleassistência como ferramenta de escuta qualificada**

A população idosa é digna de se ampliar os meios de escutá-la, a fim de planejar ações e intervir socialmente, oportunizando o acompanhamento e a avaliação dos serviços ofertados nos CREAS, instituição aqui referenciada. A diversidade de caminhos deve contribuir para se entregar o que propõem as políticas públicas sociais destinadas à pessoa idosa.

Incluída no campo da seguridade social, a assistência social é política de proteção social não contributiva, portanto, lhe cabe prover ações preventivas e protetivas em face de vulnerabilidade, riscos e danos sociais. Ela deve

prover proteção social básica e especial, independente da contribuição financeira, da situação legal do usuário ou mesmo de ter, ou não, endereço ou domicílio fixo. Ela chega até os que estão nas ruas e desenvolve a concepção de proteção extensiva. Os riscos sociais a que se refere não advêm de situações físicas, psíquicas ou biológicas, como a saúde, mas sim de situações instaladas no campo relacional da vida humana. Isto é, diz respeito aos vínculos sociais. A assistência social está no campo societário, e como tal, são os riscos sociais advindos da (in)sustentabilidade de vínculos sociais e das incertezas sociais que se colocam sob sua responsabilidade, assim como o fomento ao desenvolvimento humano e social.

As necessidades e possibilidades humanas que se colocam para a operação das políticas de assistência social são, sem dúvida, marcadas pelas profundas desigualdades socioeconômicas e políticas agravadas pela miserabilidade. A assistência social como política pública deve ofertar a provisão de necessidades fora do mercado, isto é, sustentadas pelo orçamento público na qualidade de garantia social. (SPOSATI, 2007, p. 449)

Desse modo, a teleassistência utiliza-se da teleescuta como uma estratégia da escuta ativa

do(a) assistente social a pessoa idosa. Portanto, cabe ao(a) assistente social contribuir para a viabilização do contato com as pessoas idosas, possibilitado a realização da escuta qualificada como instrumento de apoio e efetivação dos direitos fundamentais.

Nesse cenário, são importantes a compreensão e a qualificação profissional para o atendimento virtual e o teletrabalho, como alternativas de atendimento nas várias áreas profissionais, a fim de preservar a saúde dos usuários e dos colaboradores. Pesquisas mostram que o atendimento *on-line* resguarda o usuário, que não precisa se deslocar até a unidade, por exemplo, aquelas pessoas que precisam pegar um transporte público para chegar até a unidade, pois essa forma de atendimento facilita esse acesso, contribuindo para a viabilização do atendimento aos direitos humanos.

Conforme Medeiros e Sviercoski (2020, p. 35), “não há como não perceber que, nesse momento da história, nós nos debatemos com uma crise dos direitos humanos, mas também com uma crise dos direitos sociais”, que precisam, a todo custo e por meio de recursos

diversos, dentre eles, os advindos do mundo das tecnologias digitais, ser garantidos.

Essa é, portanto, uma defesa que permeia todo o discurso que percorre as páginas deste estudo, e que se intensifica no capítulo seguinte, ao tratar sobre as interfaces e as potencialidades da relação entre a teleassistência social e a escuta qualificada.

## **4. TELEASSISTÊNCIA SOCIAL E ESCUA QUALIFICADA: INTERFACES E POTENCIALIDADES**

Neste capítulo, apresenta-se algumas reflexões que potencializam a perspectiva de pensar, teoricamente, resultados e discussões do estudo, a partir do diálogo com as ideias dos autores referenciados, com ênfase nos encontros e desencontros que possibilitem enxergar as interfaces e as potencialidades da teleassistência social e da escuta qualificada.

### **4.1 Interfaces entre a teleassistência social e a escuta qualificada**

O Estatuto do Idoso, de 2003, foi um marco fundamental para garantir a cidadania da pessoa idosa, pois foi por meio desse dispositivo legal que a classe da terceira idade teve a oportunidade de renovar seus conhecimentos, habilidades e atitudes adquiridas por meio do acesso à educação, melhorou sua qualidade de vida através do acesso à saúde, assim como

obteve benefícios assistenciais, como passe livre intermunicipal, interestadual, acolhimento, escuta qualificada entre outros serviços e ações.

Os direitos da pessoa idosa merecem cada vez mais o olhar fraterno e atencioso às suas necessidades objetivando sua efetivação. O direito ao envelhecimento digno, ativo e saudável é um direito fundamental ao bom desenvolvimento do indivíduo na sua melhor fase. É através das ferramentas sociais e do amparo legal que a pessoa idosa poderá usufruir desta nova fase da vida, através do lazer, das oportunidades de estudo, de acesso à saúde e ao convívio social e familiar. (GOMES, 2020, p. 09)

Os direitos socioassistenciais surgem para garantir que a pessoa idosa tenha direito e a chance de acessibilidade aos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais, sem qualquer caráter contributivo, permitindo coibir ou reduzir os níveis de vulnerabilidade e/ou fragilidade social da pessoa idosa. O programa de teleassistência a pessoa idosa vem fortalecer o atendimento disponibilizado na Lei Orgânica da Assistência Social (BRASIL, 1993), e reforçado pelo Projeto

de Lei n.º 7.179, aprovado em fevereiro de 2014, que assim dispõe:

Art. 1º - Fica criado o programa de teleassistência ao idoso, e dá outras providências.

Art. 2º - O programa de teleassistência ao idoso será incorporado na lei 8.742 de 07 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a Lei Orgânica da Assistência Social.

Art. 3º - O Programa contempla a proteção do idoso que reside com, ou sem, familiares e esteja obrigado a permanecer em seu lar, sem qualquer acompanhamento de um responsável.

Art. 4º - O programa de teleassistência atenderá os idosos que estejam em situação de perigo, risco emergencial e social, e que necessita de uma atenção integral à saúde. (BRASIL, 2014, p. 02)

Entende-se que a proteção social básica e especial são relevantes para favorecer o protagonismo da pessoa idosa, uma vez que, a condição de fragilidade em que se encontra é superada pelo acesso aos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais. Dessa maneira, a classe da terceira idade sente-se acolhida, potencializando o desenvolvimento e o sentimento de pertença social e garantia de

seus direitos, enquanto cidadão. Na perspectiva de Zikan e Dias (2015, p. 02):

Com o fortalecimento de ações preconizadas nas políticas vigentes em nosso país, propondo sistematizar programas e planos para garantir um envelhecimento digno da população brasileira, não poderemos deixar de discutir o combate maciço a violação de direitos da pessoa idosa bem como inibir atos de violência ao idoso.

Na Assistência Social é preciso haver políticas públicas direcionadas ao público da terceira idade, ou seja, políticas voltadas para a identificação de situações de violação de direitos. Essa ação deve ser realizada pelas unidades de referência de Assistência Social, o que pressupõe a realização de visitas domiciliares, escutas qualificadas, entre outras ações, visando que a pessoa idosa reconquiste sua dignidade, por meio do que asseguram os dispositivos do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Ainda segundo Zikan e Dias (2015, p. 02):

Entende-se a grande relevância desses equipamentos no atendimento as demandas

sociais que emergem muitas vezes em um cenário de violência. Mas também compreendemos que somente a política de assistência social, representada nesses casos pelos CREAS, não possui as condições necessárias para o desenvolvimento de estratégias que culminem em ações efetivas que garantam e preservem os direitos das famílias e indivíduos. Nesse sentido é que pautamos nossa compreensão de que o trabalho intersetorial e em rede é imprescindível para que os sujeitos sejam compreendidos em sua totalidade.

As ferramentas tecnológicas não são boas ou más, só têm sentido usá-las se se dispõe de uma mente humana pensante, um sujeito que tenha competência para a escolha, a aplicação e a reinvenção de suas potencialidades, de acordo com as necessidades, as situações apresentadas, em especial, no atendimento à pessoa idosa. Esse grupo, historicamente, foi considerado incapaz de usar as tecnologias digitais e midiáticas, ferramentas geralmente mais acessíveis aos jovens, que convivem com elas, desde que nasceram, a chamada 'geração Z', expressão utilizada para referir aqueles que nasceram entre 1996 até os dias atuais, também

chamados de “nativos digitais puros” (DINIZ; SILVA; LIMA NETTO, 2010; PRENSKY, 2001). É uma geração que nasceu imersa nas modernas Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs), desconhecendo completamente as dificuldades existentes nas gerações mais antigas, por isso, muitas vezes, manifesta preconceito com aqueles que não dominam determinadas ferramentas tecnológicas, em particular, as pessoas idosas.

Vale ressaltar que a acessibilidade a tecnologia pelas pessoas idosas é um direito delas. Se não houver um processo de humanização de tais ferramentas, isso significa contribuir para desigualdade social, marginalização dessa população, vista com preconceito e desvalor. Dessa forma, inseri-los no mundo tecnológico é de fundamental importância, transformando o seu telefone móvel em uma ferramenta que pode ser utilizada nas escutas pelos(as) assistentes sociais, possibilitando assim, que a teleassistência se torne um processo personalizada para o atendimento às demandas das pessoas idosas, promovendo meios para a inclusão social. A respeito desse aspecto, as reflexões a seguir, são bastante elucidativas:

São necessárias ações para reduzir o sofrimento humano em ser excluído e restaurar a autoestima face à discriminação. Reclamam da necessária humildade dos agentes institucionais que os tratam como seres desprovidos da capacidade de saber o que desejam ou do que necessitam. (SPOSATI, 2007, p. 452)

A velhice necessita de maior atenção, pois ainda sofre preconceitos e rejeição por parte da sociedade e desvalorização no mercado de trabalho. A sociedade deve apropriar-se dos novos conceitos sobre envelhecimento e tomar consciência de que o crescimento da população idosa é um fato incontestável, constituindo-se numa problemática social que exige maior atenção do Estado. (BULLA; KAEFER, 2003, p. 02)

As ideias contidas no pensamento desses autores possibilitam refletir criticamente e verificar que, no processo de aquisição de saberes, ocorre o desvendamento da questão social na vida dos seus atores e a compreensão da desigualdade social que interpenetra em suas vidas, violando seus direitos fundamentais. De acordo com Türk (2006, p. 06), “a continuidade se dará no processo de intervenção em que o objeto desvendado será trabalhado para ser

superado, garantido os direitos dos usuários do Serviço Social”, ou seja, somente será possível intervir, após a tomada de conhecimento sobre a realidade social em questão.

Esse entendimento considera que, o envelhecimento e a velhice, nos seus itinerários, pressupõem a participação dos interessados e, em especial, dos sujeitos envolvidos com as políticas sociais “a gestão social, na opinião dos profissionais, compreende, portanto, um Estado apoiador e regulador, mas somente efetivo na proporção de massivas pressões e projetos definidos” (BOTH, 2000, p. 189). Nessa mesma esteira de compreensão, Rodrigues (2016, p. 20) afirma que:

A efetivação e concretização de mecanismos que auxiliem na aplicação dos direitos fundamentais da pessoa idosa estão diretamente atrelados à participação comunitária na aplicabilidade da legislação que assegura os direitos básicos e fundamentais deste grupo em crescimento, tendo como resultado os efeitos práticos e sólidos para a proteção daqueles em situação de maior vulnerabilidade.

Frente a esses desafios, manifestos em diferentes âmbitos da vida social, Grossi *et al.* (2005, p. 14) consideram que construir “uma cultura de paz exige respeito aos direitos humanos e principalmente assegurar valores da vida democrática como a igualdade e a justiça social, garantindo espaços de pluralidade para que a vida seja vivida em seu cotidiano sem violência”.

No entanto, é preciso considerar que, nesses tempos contemporâneos, ainda tem-se, bastante acentuada, a valorização do poder econômico, o que implica, muitas vezes, na não consolidação da equidade, fato que contribui para “o agravamento das múltiplas expressões da questão social, base sócio-histórica da requisição social da profissão” (IAMAMOTO, 2000, p. 18) do assistente social. Diante das demandas do profissional da área do Serviço Social no CREAS, intervindo diante de situações que violam os direitos sociais, torna-se importante descobrir, criar estratégias e ferramentas que facilitem a inclusão social, sobretudo, das pessoas idosas, conforme vem sendo enfatizado neste estudo.

Segundo Silveira *et al.* (2010, p. 05), “a inclusão digital é a democratização do acesso ao

mundo da informática”, o que constitui uma faceta e uma porta aberta para a inclusão social, a partir do acesso às TDICs. Nesse cenário, uso dessas ferramentas, seja individual ou social, possibilita novas formas de participação social, maneiras de pensar e agir. No caso das pessoas idosas, que, embora não tenham o mesmo domínio que os sujeitos da chamada ‘geração Z’, visto que as ferramentas digitais ‘não faziam parte de sua época’ e de sua geração, chamada de ‘geração X’ (DINIZ; SILVA; LIMA NETTO, 2010; PRENSKY, 2001), ainda assim, necessitam, por uma questão de inclusão social, obrigatória no século XXI, desenvolver habilidades para a aquisição e o manuseio das potencialidades que tais ferramentas oferecem.

## **4.2 Potencialidades e avanços da escuta por meio da teleassistência**

Os estudos e os debates acerca das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação - TDICs nas diversas áreas do conhecimento ganharam importância indelével nos processos de trabalho, e, por conta disso, o Serviço Social não pode se omitir, ignorar o contexto e o conjunto das condições históricas e sociais que

permeiam tal cenário. Dessa forma, percebe-se a necessidade de focar as ferramentas tecnológicas digitais, como facilitadoras do trabalho social. Conforme Kern (2005) *apud* Costa (2011, p. 97):

O profissional de Serviço Social tem como uma de suas atribuições a reflexão crítica em relação às tecnologias de informação, pois estas atingem frontalmente os sujeitos atendidos pela política de assistência social. Esses usuários são considerados “excluídos digitais”, mesmo que através de alguns programas de enfrentamento a pobreza, com redistribuição de renda, os usuários recebam o recurso através de cartão bancário magnético, tendo que operar computadores em caixas eletrônicos para sacar o valor do benefício.

Considerando a citação acima e a leituras de publicações desse autor, sobre as tecnologias de informação, considera-se que a escuta de pessoas idosas, mediada por ferramentas tecnológicas na área do Serviço Social, utilizando-se do espaço digital e virtual, no caso, a internet, funciona como instrumento indispensável atualmente. Entende-se que tal prática agiliza os processos e garante uma escuta

que possa beneficiar o usuário e viabilizar atividades do trabalho social, sem necessariamente, que isso aconteça no mesmo espaço físico.

Nessa perspectiva, é importante destacar que os benefícios podem ser maiores que os desconfortos ou dificuldades. Sabe-se que muitas pessoas, em especial, as pessoas idosas ainda apresentam diversas limitações no aprendizado e acesso ao mundo digital. Dentre os vários motivos, são de gerações em que o virtual não estava no seu cotidiano e, além disso, a internet, até hoje, ainda não chegou para todos, por questões sociopolíticas e econômicas. Diante disso, seja pelo fato de terem bloqueios com as ferramentas, medo de errar, quebrar peças ou por preconceito, muitos permanecem sem o acesso à internet, ficando à margem das mudanças tecnológicas da atualidade, advindas da cultura do digital e do virtual. Como diz Gonçalves (2012), em algumas passagens de sua dissertação, na qual estuda o *design*, a implementação e a avaliação de interfaces flexíveis para pessoas idosas em telefones celulares.

Além das diversidades decorrentes da utilização dos diferentes contextos, é relevante

considerar a natureza mutável e evolutiva das TICs. Considerando que os usuários evoluem, faz-se necessário desenvolver métodos e técnicas que auxiliem no design, implementação e avaliação de interfaces voltadas às preferências e necessidades do público-alvo. Sistemas sem flexibilidade podem causar frustração no usuário. (GONÇALVES, 2012, p. 39)

A manipulação dos dispositivos móveis requer um controle motor significativo, com movimentos rápidos e precisos e *feedback* visual. Isso levanta a questão se devem ou não existir diferentes tipos de dispositivos, que sejam mais adequados para as pessoas idosas do que para pessoas mais jovens. Outrossim, os dispositivos de entrada que são controlados pelos movimentos do punho (light-pen, mouse e mesa de desenho) tendem a proporcionar o melhor desempenho geral. (GONÇALVES, 2012, p. 36-37)

Nesse cenário, a internet introduziu uma nova forma de trabalho e, no Serviço Social, o acesso dos usuários aos seus direitos e deveres, com relação às pessoas idosas, torna-se um veículo que possibilita o acesso a informações sobre aspectos sociais, financeiros e a serviços de

saúde. Portanto, ter mais conhecimentos e inserir-se no mundo virtual é também um direito de todos e responsabilidade coletiva, no sentido de tirar as pessoas idosas dessa marginalização e incluí-las nesse processo, ultrapassando o medo, a vergonha e a timidez de lidar com o novo.

A inclusão social pode iniciar pelos atendimentos institucionais, como os realizados nos CREAS, mediados por plataformas digitais, quando a pessoa idosa participa das escutas por meio da teleassistência. A utilização de ferramentas tecnológicas digitais pode representar também, um momento que a pessoa idosa se sente desafiada a confiar em si, supera os medos e desenvolve habilidades para manusear tais ferramentas. Ademais, a partir desse aprendizado, as pessoas idosas poderão utilizar essas ferramentas em outros âmbitos de suas vidas, seja na área de saúde, na resolução de questões burocráticas em instituições financeiras, entre outras atividades.

Assim, possibilitar a pessoa idosa o acesso ao convívio social, pelos vários meios disponíveis, é um direito instituído pelo Estatuto do Idoso, de 2003 (BRASIL, 2003) e atualizado pela Lei nº 14.423, de 2022, que aponta, no Art. 21,

§ 1º, que “os cursos especiais para pessoas idosas incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna” (BRASIL, 2022), ou seja, é preciso garantir meios para a inclusão digital. Essa é uma demanda, inclusive, decorrente da necessidade de lidar com as principais atividades econômicas, sociais, políticas e culturais contemporâneas, que são facilmente mediadas pela internet. Assim, as novas tecnologias do mundo digital, midiático e virtual fazem parte do cotidiano da população, tornando-se essenciais para os novos modelos de vida em sociedade (AZEVEDO; CÔRTE, 2009).

Nessa compreensão, a pessoa idosa é um cidadão membro de uma sociedade, o que implica em não excluir essa parcela da população dos benefícios trazidos pelas informações da cultura do mundo digital e virtual. Conforme afirmam Mozzaquatro *et al.* (2012), todo e qualquer cidadão pertencente ao meio social tem o direito de acesso à informação.

Portanto, a negação no processo de adaptação, a exemplo do ato de aprender a manusear dispositivos, pode excluir as pessoas idosas do acesso social às ferramentas digitais. Esse fato trará prejuízos na qualidade de vida,

desde a realização de tarefas consideradas simples até no próprio exercício de cidadania em diferentes espaços sociais.

Para ilustrar esse pensamento, menciona-se que o uso das tecnologias digitais vem possibilitando uma importante aproximação do médico com o paciente idoso, o que é possível em virtude de dispositivos móveis, que permitem que os médicos consultem ou monitorem as pessoas idosas virtualmente. São formas tecnológicas que contribuem no atendimento a essa demanda, imprimindo segurança e proteção aos direitos da pessoa idosa. A telemedicina oportuniza consultas virtuais, sem que a pessoa idosa precise sair de casa. Essa estratégia usada na Medicina, também poderá ser ressignificada para o Serviço Social, no atendimento às demandas da pessoa idosa.

A realização de serviços por meio da teleassistência constitui uma forma de garantir os direitos da pessoa idosa, garantindo-lhes, uma saúde integral. A relação entre a pessoa idosa e o mundo digital pode ser reconstruída, pois, ao eliminar o medo de aprender e manusear determinados recursos e ferramentas tecnológicas, os sujeitos aumentam a autoconfiança, o que faz com que tenham mais

autonomia e determinação para enfrentar novos desafios.

O envelhecimento traz consigo diferentes demandas de atenção à pessoa idosa, como a necessidade de mantê-la ativa e participante na sociedade. Cada vez mais os idosos querem e devem ser incluídos. Para isso, é necessário buscar alternativas inclusivas e acessíveis que viabilizem a interação do idoso nesse domínio virtual. (SALES; SOUZA; SALES, 2019, p. 132)

Conforme Sales (2002)<sup>2</sup> e Sales (2007)<sup>3</sup>, a inserção do idoso no mundo virtual tornam imperiosa sua interação social e podem

---

<sup>2</sup> SALES, Márcia Barros de. **Desenvolvimento de um Checklist para a avaliação de acessibilidade da web para usuários idosos**. 2002. 121 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <http://tede.ufsc.br/teses/PEPS2193-D.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2022.

<sup>3</sup> SALES, Márcia Barros de. **Modelo multiplicador utilizando a aprendizagem por pares focado do idoso**. 2007. 138 f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Marcia-Barros-de-Sales.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2022.

incentivar a sua independência digital por meio das TIC's, tornando-o protagonista da sua história. O contato com o computador, *tablet*, celulares, *smartphones* e outros dispositivos digitais conectados à Web podem contribuir para o bem-estar emocional e psicológico do idoso. (SALES; SOUZA; SALES, 2019, p. 136, grifos dos autores)

Estudos como de Rios, Nascimento e Santiago (2021), reforçam a necessidade de domínio das Tecnologia da Informação (TI) pelos sujeitos no processo de envelhecimento, como um marco da transição cultural na evolução sócio-histórica, pois independente da área de atuação dos aparelhos tecnológicos, tem uma influência direta no desenvolvimento e redirecionamento de uma nova cidadania societária e solidária. Referências de trabalhos mostram que a relação entre a pessoa idosa e a tecnologia do mundo digital e virtual, é vista de uma forma positiva, reforçando que a inclusão digital e a utilização da internet podem potencializar inúmeras possibilidades de a população idosa interagir socialmente.

Essa análise, a partir de teóricos com publicações que fundamentam a temática, leva

a acreditar que a escuta qualificada por meio da teleassistência ainda terá limitações adversas, enfrentará desafios sobre como inserir-se em atividades de políticas públicas, entre outros. Ainda assim, é um fato inegável a necessidade de investimentos governamentais em políticas públicas que mobilizem recursos humanos, tecnológicos e financeiros capazes de viabilizar a ampliação das formas de atendimento à pessoa idosa, como fator inerente a garantia de seus direitos fundamentais, garantidos constitucionalmente.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mudam-se os tempos, mudam-se as vontades,  
Mudam-se o ser, mudam-se a confiança:  
Todo mundo é composto de mudança,  
Tomando sempre novas qualidades.

(CAMÕES, 2003, p. 284)<sup>4</sup>

A discussão apresentada nesta obra evidencia que o Serviço Social vem passando por transformações advindas das mudanças provocadas pelo avanço do conhecimento e da tecnologia. Esse processo implica na formação e na atuação dos profissionais da área – assistentes sociais –, tendo em vista atender às demandas de fundamentos teórico-metodológicos, ético-cidadãos e de natureza prática, dentre elas, o cumprimento dos direitos da pessoa idosa.

Constata-se, na literatura analisada, que o conceito de envelhecimento vem passando por

---

<sup>4</sup> CAMÕES, Luís de. Rimas: primeira parte, sonetos. In: CAMÕES, Luís de. **Obra completa**. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 2003.

mudanças, não tem mais o sentido figurado de antes. Ser uma pessoa idosa nas tendências contemporâneas significa ser um sujeito em processo de aprendizagem, de participação ativa na vida em sociedade, ter consciência, independência e autonomia.

Para tanto, os gestores públicos, por meio de políticas públicas sociais, devem mobilizar ações comprometidas com a promoção do respeito e a consideração a esse ser que tem saberes e vivências a serem compartilhadas. Nesse processo, uma questão que interfere no modo como a sociedade deve tratar a pessoa idosa é a presença de recursos e ferramentas advindas dos avanços tecnológicos, da cultural do digital, a qual pode contribuir com o desenvolvimento de novos conhecimentos e formas de atuação, junto às pessoas idosas, melhorando, assim, a qualidade de vida. Assim, apropriar-se dos meios digitais, virtuais e das ferramentas próprias da internet e afins é de fundamental importância e de grande relevância para a inclusão social da pessoa idosa e para o tratamento do tema envelhecimento, de maneira geral.

Essa leitura sobre o atendimento à pessoa idosa utilizando ferramentas digitais no atual

contexto sócio-histórico demanda a implementação da escuta qualificada realizada pelo(a) profissional da Assistência Social, de CREAS, por meio da teleassistência, de forma a contribuir para efetivação dos direitos humanos assegurados às pessoas idosas.

A discussão apresentada neste estudo mostra que a categoria escuta qualificada no contexto atual pode se utilizar de ferramentas tecnológicas digitais para sua efetivação no Serviço Social, o que implica em estudos e pesquisas no campo, de modo a desenvolver proposições interventivas, avaliação na busca de atendimento à pessoa idosa e qualificação dos serviços dos CREAS, por meio da teleassistência social. O objetivo do recorte aqui apresentado não foi esgotar as múltiplas facetas dessa discussão e sim, contribuir para a consolidação da escuta qualificada, utilizando-se de ferramentas digitais no atendimento à pessoa idosa.

Dessa forma, constatou-se que a escuta qualificada, por meio da teleassistência, viabilizada pelo assistente social do CREAS se desenvolve circunscrita em uma dinâmica que exige resultados e respostas ao enfrentamento da questão social, o que pressupõe políticas sociais,

materializando-se por meio dos serviços, programas, projetos e benefícios no campo dos direitos da pessoa idosa. O atendimento aos direitos da pessoa idosa representa uma conquista social, ajudando a superar um conjunto de expressões da exclusão e da desigualdade social com relação a esses sujeitos. Aspecto que, em grande parte, é devido a engrenagem do sistema capitalista, que se apresenta em múltiplas manifestações históricas, econômicas, políticas e culturais, que interferem na qualidade de vida da pessoa idosa.

Compreende-se que a organização do serviço ofertado em unidade referenciada, o CREAS, por exemplo, precisa do conhecimento da rede, considerar o suporte e o apoio dos demais serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), da rede de Proteção Social Básica e Especial de média e alta complexidade e, ao mesmo tempo, potencializa a produção e a difusão de conhecimentos para a qualificação dos serviços em rede de proteção, com vistas a assegurar a inclusão de quem deles necessitar, a exemplo das pessoas idosas e suas famílias. Desse modo, tem-se um quadro de políticas públicas sociais que contribuem para a autonomia, o fortalecimento da convivência

familiar e convivência comunitária, o que implica na articulação entre os serviços do SUAS, viabilizando assim, a inclusão social dos seus usuários.



## REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Celina Dias; CÔRTE, Beltrina. Breve reflexão sobre a Internet e a longevidade: novos espaços de socialização preparam o silêncio da saúde. *In*: SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO (SESC-SP) (Org.). **A terceira idade**: estudos sobre envelhecimento. São Paulo: SESC-GETI, v. 20, n. 45, p. 07-24, 2009.

Disponível em:

[https://portal.sescsp.org.br/files/edicao\\_revista/6850d706-40ce-4790-8931-c4f13f8f8af0.pdf](https://portal.sescsp.org.br/files/edicao_revista/6850d706-40ce-4790-8931-c4f13f8f8af0.pdf).

Acesso em: 18 ago. 2022.

BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Projeto de Pesquisa**: propostas metodológicas. 23. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Trad. Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BENTO GONÇALVES. **Orientações Técnicas**: serviço de proteção social especial para pessoas com deficiência, idosos (as) e suas famílias,

ofertado em unidade referenciada. Bento Gonçalves (RS): Secretaria Municipal de Habitação e Assistência Social; Departamento de Assistência Social, 2015. Disponível em: <https://redeassocialpg.files.wordpress.com/2018/03/orientacoes-tecnicas-pcds.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2022.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, **Diário Oficial da União**, Seção 1, Página 18769, 08/12/1993. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1993/lei-8742-7-dezembro-1993-363163-publicacao-original-1-pl.html>. Acesso em: 14 ago. 2022.

BRASIL. Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741 de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília, **Diário Oficial da União**, Seção 1, Página 1, 03/10/2003. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2003/lei-10741-1-outubro-2003-497511-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 18 ago. 2022.

**BRASIL. Política Nacional de Assistência Social:** PNAS/2004 e Norma Operacional Básica-NOB/SUAS. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e o Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/web/arquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](https://www.mds.gov.br/web/arquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf). Acesso em: 12 ago. 2022.

BRASIL. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, **Diário Oficial da União**, Seção 1, Página 1-43, nº 225, 25/11/2009. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao\\_CNAS\\_N109\\_%202009.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao_CNAS_N109_%202009.pdf). Acesso em: 14 set. 2022.

**BRASIL. Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais na Saúde.** Brasília: Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), 2010. Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros\\_para\\_a\\_Atuacao\\_de\\_Assistentes\\_Sociais\\_na\\_Saude.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros_para_a_Atuacao_de_Assistentes_Sociais_na_Saude.pdf). Acesso em: 19 ago. 2022.

BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e

Combate à Fome (MDS). **Orientações Técnicas:** Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS. Brasília: Gráfica e Editora Brasil LTDA, 2011. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf>. Acesso em: 23 jun. 2022.

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social.** Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), 2012. Disponível em: [https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf). Acesso em: 18 ago. 2022.

BRASIL. **Projeto de Lei n.º 7.179-A, de 2014.** (Do Sr. Marco Tebaldi). Dispõe sobre a criação do programa de teleassistência ao idoso, e dá outras providências; tendo parecer da Comissão de Seguridade Social e Família, pela aprovação, com substitutivo. Brasília: Câmara dos Deputados, 21 de fevereiro de 2014. Disponível em: [https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra;jsessionid=BA59888405A45C14760884815F6F9F0A.proposicoesWeb2?codteor=1395527&filename=Avulso+-PL+7179/2014](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=BA59888405A45C14760884815F6F9F0A.proposicoesWeb2?codteor=1395527&filename=Avulso+-PL+7179/2014). Acesso em: 18 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022. Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e “idosos” pelas expressões “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente. Brasília, **Diário Oficial da União**, Seção 1, Página 1, 25/7/2022. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2022/lei-14423-22-julho-2022-793034-publicacaooriginal-165796-pl.html>. Acesso em: 18 fev. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional dos Secretários de Saúde (CONASS). **Painel Nacional: COVID-19**. Fonte: Secretarias Estaduais de Saúde. Dados atualizados em: 26 de fevereiro de 2023, às 18h00min. Disponível em: <https://www.conass.org.br/painelconasscovid19/>. Acesso em: 26 fev. 2023.

BOTH, Agostinho. **Identidade existencial na velhice**: mediações do estado e da universidade. Passo Fundo: UPF, 2000.

BULLA, Leonia Capaverde; KAEFER, Karim. Trabalho e aposentadoria: as repercussões sociais na vida do idoso aposentado. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 2, n. 1, p.

01-08, dez., 2003. Disponível em: <https://revista.seletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/957/737>. Acesso em: 15 ago. 2022.

COSTA, Angélica da. **Tecendo laços com a rede socioassistencial de São Leopoldo: o Serviço Social e a rede socioassistencial**. 2011. 143 f. Monografia (Bacharelado em Serviço Social) – Unidade Acadêmica de Graduação. Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2011. Disponível em: <http://unisinors.br/cidadania/wp-content/uploads/2016/07/tecendo-redes.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2022.

COUTO, Berenice Rojas; SILVA, Marta Borba. A política de assistência social e o sistema único de assistência social: a trajetória da constituição da política pública. *In*: MENDES, Jussara Maria Rosa; PRATES, Jane Cruz; AGUINSKY, Beatriz Gershenson (Orgs.). **O sistema único de assistência social entre a fundamentação e o desafio da implementação**. Porto Alegre: EDIPUC-RS, 2009. p. 31-44.

CUNHA, Angely Dias da; JUSTINO, Flávia Jaiane Mendes. O idoso na contemporaneidade: avanços e desafios das políticas sociais. *In*:

CONGRESSO INTERNACIONAL DE ENVELHECIMENTO HUMANO: Longevidade: Transformações, impactos e perspectivas, IV., 2015, Campina Grande. **Anais...** Campina Grande: Realize Eventos Científicos & Editora, vol. 2, n. 1, p. 01-07, 2015. Disponível em: [https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/cieh/2015/TRABALHO\\_EV040\\_MD2\\_SA10\\_ID2671\\_27072015190951.pdf](https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/cieh/2015/TRABALHO_EV040_MD2_SA10_ID2671_27072015190951.pdf) f. Acesso em: 01 out. 2021.

DINIZ, Paulo Sergio Ramirez; SILVA, Eduardo Antônio Barros da; LIMA NETTO, Sergio. **Digital signal processing: system anlysis and design.** Cambridge: Cambridge Univ. Press, 2010. Disponível em: [https://assets.cambridge.org/97805217/81756/frontmatter/9780521781756\\_frontmatter.pdf](https://assets.cambridge.org/97805217/81756/frontmatter/9780521781756_frontmatter.pdf). Acesso em: 18 fev. 2023.

EUGENIO, Aparecida Vieira Souza; GONZAGA, Mary Lucy de Souza. A atuação do Assistente Social no Centro de Referência da Assistencial Social-CRAS. **Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, Juazeiro do Norte (CE), v. 13, n. 44, p. 962-977, 2019. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br>

com.br/id/article/download/1669/2467/6287.  
Acesso em: 16 ago. 2022.

GALVÃO, Ana Carolina; MORAIS, Janaína Barbosa de; SANTOS, Nilmar. Serviço Social e escuta especializada: proteção integral ou produção antecipada de provas? **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 138, p. 263-282, maio/ago., 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/cCNMZhbDvzWPPdTYWgWmgXr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 mar. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOMES, Vitória Silva. **Abandono afetivo de idosos: e o direito ao envelhecimento digno**. Araranguá, 2020. 56 f. Monografia (Bacharelado em Direito) - Universidade do Sul de Santa Catarina, Araranguá, 2020. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/15759/1/Vers%c3%a3o%20final%20TCC%20Vit%c3%b3ria-%20Abandono%20afetivo.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2022.

GONÇALVES, Vinícius Pereira. **Um estudo sobre o design, a implementação e a avaliação de interfaces flexíveis para idosos em telefones celulares.** 2012, 171 f. Dissertação (Mestrado em Ciências - Ciências de Computação e Matemática) – Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação. Universidade de São Paulo, São Carlos, SP, 2012. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Vinicius-Goncalves-5/publication/324574488\\_A\\_research\\_on\\_design\\_implementation\\_and\\_evaluation\\_of\\_flexible\\_interfaces\\_for\\_the\\_elderly\\_in\\_mobile\\_phones/links/5ad672f9aca272fdaf7e33b9/A-research-on-design-implementation-and-evaluation-of-flexible-interfaces-for-the-elderly-in-mobile-phones.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Vinicius-Goncalves-5/publication/324574488_A_research_on_design_implementation_and_evaluation_of_flexible_interfaces_for_the_elderly_in_mobile_phones/links/5ad672f9aca272fdaf7e33b9/A-research-on-design-implementation-and-evaluation-of-flexible-interfaces-for-the-elderly-in-mobile-phones.pdf). Acesso em: 15 ago. 2022.

GROSSI, Patrícia Krieger *et al.* Violência no meio escolar: a inclusão social através da educação para a paz. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 4, n. 4, p. 01-16, dez., 2005. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/download/92/772/>. Acesso em: 15 ago. 2022.

GROSSI, Patrícia Krieger *et al.* O trabalho do Assistente Social no CREAS: impasses e desafios para a garantia dos direitos. *In*: Seminário Internacional sobre Políticas Públicas, Intersetorialidade e Família, 2013, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2013. v. 1. p. 01-12. Disponível em: <https://editora.pucrs.br/anais/sipinf/edicoes/I/42.pdf>. Acesso em: 25 set. 2020.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social**: ensaios críticos. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2013.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2020.

KERN, Francisco Arseli. **As mediações em redes como estratégias metodológicas do Serviço Social**. 2. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2005.

KIST, Rosane Bernardete Brochier. **O processo de trabalho do Assistente Social e a garantia de direitos do idoso a partir da abordagem grupal**. 2008. 162 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social.

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008. Disponível em: <https://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/394/1/399521.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2022.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamaso. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 10, n. esp. p. 37-45, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/HSF5Ns7dkTNjQVpRyvhc8RR/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 22 set. 2022.

MARIANO, Ednéia *et al.* (Orgs.) **Parâmetros para o trabalho social com as famílias na proteção social especial de média complexidade**. Campinas: Secretária Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social (SMCAIS), 2016. Disponível em: [https://www.campinas.sp.gov.br/arquivos/assistencia-social-seguranca-alimentar/trabalho\\_social\\_familia\\_2016.pdf](https://www.campinas.sp.gov.br/arquivos/assistencia-social-seguranca-alimentar/trabalho_social_familia_2016.pdf). Acesso em: 14 set. 2022.

MEDEIROS, Jussara Marques de; SVIERCOSKI, Valdeslei. **O sabor do saber científico: TCC no Serviço Social**. Curitiba: Intersaberes, 2020.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Violência contra idosos: o avesso do respeito à experiência e à sabedoria**. 2. ed. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2005. Disponível em: [http://www.observatorio.nacionaldoidoso.fiocruz.br/biblioteca/\\_livros/18.pdf](http://www.observatorio.nacionaldoidoso.fiocruz.br/biblioteca/_livros/18.pdf). Acesso em: 18 ago. 2022.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio da pesquisa social. *In*: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 33. ed. Petrópolis: Vozes, 2013. p. 09-29.

MOZZAQUATRO, Patricia Mariotto *et al.* Inclusão digital na terceira idade. **Cataventos - Revista de Extensão da Universidade de Cruz Alta**, Cruz Alta (RS), v. 4, n. 1, p. 182-192, 2012. Disponível em: <https://revistaeletronica.Unicruz.edu.br/index.php/cataventos/article/view/92/33>. Acesso em: 17 ago. 2022.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em Ciências Sociais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NEVES, Bruna Borba; GOLDIM, José Roberto. Teleassistência em idosos: coerção, confiança e satisfação associadas à sua utilização. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 4, p. 479-486, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbagg/a/vh5mcNxTYXWYLfqFFfvxkMG/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 15 ago. 2021.

PEIXOTO, Clarice. Entre o estigma e a compaixão e os termos classificatórios: velho, velhote, idosos, terceira idade... *In*: BARROS, Myriam Moraes Lins de (Org.). **Velhice ou terceira idade?** Rio de Janeiro: FGV, 1998. p. 69-84.

PRENSKY, Marc. Digital Natives, Digital Immigrants. *In*: PRENSKY, Marc. **On the Horizon**. MCB University Press, Vol. 9 No. 5, October 2001. Disponível em: <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2023.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2012.

RIOS, Eneida Alves; NASCIMENTO, Willey Almeida; SANTIAGO, Anne Caroline da Silva. Inclusão digital para idosos. **Revista de Extensão Trilhas**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 21-23, abr., 2021. Disponível em: <https://periodicos.ifbaiano.edu.br/index.php/trilhas/article/view/40/5>. Acesso em: 15 ago. 2022.

RODRIGUES, Oswaldo Peregrina. **Direitos da pessoa idosa**. São Paulo: Verbatim, 2016.

SALES, Márcia Barros de; SOUZA, Juliana Jesus de; SALES, André Barros de. Idosos, aplicativos e *smartphone*: uma revisão integrativa. **Revista Kairós-Gerontologia**, São Paulo, v. 22, n. 3, p. 131-151, set., 2019. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/47150>. Acesso em: 18 ago. 2022.

SALVADOR, Ângelo Domingos. **Métodos e técnicas de pesquisa bibliográfica**. Porto Alegre: Sulina, 1986.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. **Na prática a teoria é outra?** Mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no

Serviço Social. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Direitos humanos, democracia e desenvolvimento. *In*: SANTOS, Boaventura de Sousa; CHAUÍ, Marilena. **Direitos humanos, democracia e desenvolvimento**. São Paulo: Cortez, 2013. p. 41-133.

SCHNEIDER, Rodolfo Herberto; IRIGARAY, Tatiana Quarti. O envelhecimento na atualidade: aspectos cronológicos, biológicos, psicológicos e sociais. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 25, n. 4, p. 585-593, out./dez., 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/LTdthHbLvZPLZk8MtMNmZyb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 ago. 2022.

SILVEIRA, Michele Marinho da *et al.* Educação e inclusão digital para idosos. **Revista Renote: Novas tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 8, n. 2, p. 01-13, 2010. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/15210/9523>. Acesso em: 13 set. 2022.

SPOSATI, Aldaíza. Assistência Social: de ação individual a direito social. **Revista Brasileira de Direito Constitucional (RBDC)**, São Paulo, v. 10, p. 435-458, jul./dez., 2007. Disponível em: <http://esdc.com.br/seer/index.php/rbdc/article/view/218/211>. Acesso em: 16 ago. 2022.

TÜRK, Maria da Graça Maurer Gomes.  
**Processo de trabalho do assistente social:** elaboração de documentação, implementação e aplicabilidade. Porto Alegre: Graturck, 2006.

ZIKAN, Maria Cecília; DIAS, Patrícia da Silva Ribas. Violação de direitos a pessoa idosa: limites e desafios dos serviços socioassistenciais. *In*: JORNADA INTERNACIONAL POLÍTICAS PÚBLICAS: Para além da crise global: experiências e antecipações concretas, VII., 2015, São Luís. **Anais...** São Luís: UFMA, v. 1, p. 01-13. Disponível em: <https://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2015/pdfs/eixo7/violacao-de-direitos-a-pessoa-idosa-limites-e-desafios-dos-servicos-socioassistenciais.pdf>. Acesso em: 25 set. 2022.

## A AUTORA



**Jovina da Silva**

Mestrado em Educação pela Universidade Federal do Piauí (UFPI). Graduação em Filosofia pela Universidade Federal do Piauí (UFPI), Pedagogia pela Faculdade Educacional da Lapa (FAEL), Direito pelo Centro Universitário Santo Agostinho (UNIFSA) e Serviço Social pelo Centro Universitário Internacional (UNINTER). Especialista em Planejamento Educacional (UFPI); Ensino (UFPI); Administração Educacional pela Universidade Estadual do

Ceará (UECE); Avaliação Institucional pela Universidade de Brasília (UnB); Docência do Ensino Superior (UNIFSA); e Educação a Distância pela Universidade Norte do Paraná (UNOPAR). Atualmente é professora de Ensino Superior e consultora educacional em Planejamento, Ensino e Avaliação. Tem experiência na área de Educação, com ênfase em: Formação de Professores, Pesquisa em Educação, Avaliação Educacional, Ética e Cidadania, Currículo, Ensino e Aprendizagem. Contato: profjov@hotmail.com

O tema abordado nesta obra são os direitos da pessoa idosa, uma questão fulcral a ser pensada, sobretudo, no contexto da cultura ocidental, que vivencia sérios desafios quanto ao enfrentamento das diferentes formas de manifestação de preconceitos e de desvalorização da pessoa idosa. Esse fato desvela uma face crítica e vergonhosa da sociedade, pois é, no mínimo, triste a situação daqueles que não reconhecem e não respeitam as vivências e as trajetórias daqueles que vieram antes, que testemunharam fatos e mudanças histórico-culturais, resistiram às pressões e às tensões do tempo e ajudaram a abrir portas e lastrear os caminhos por onde andamos hoje.

[...]

Ciente de toda essa problemática é que Jovina da Silva arvora-se a refletir, com ética, lucidez e segurança, sobre a questão, tocando pontos nefrálgicos que configuram essa ferida social. A autora conduz o leitor por uma trilha que lhe permite problematizar a questão dos direitos da pessoa idosa no Brasil, pensando no apoio que o profissional da Assistência Social pode oferecer em Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Nesse ponto, percorre linhas de contextualização sócio-histórica que situam o lugar da pessoa idosa e as representações sociais que envolvem o ato de envelhecer.

**Prof. Me. Francisco Renato Lima (IEL/UNICAMP)**

