



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ – UFC
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO
CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO – CETREDE
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ESTRATÉGIA E GESTÃO EMPRESARIAL

ATENDIMENTO AO IDOSO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS:
COMPARATIVO DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL COM
OUTRAS INSTITUIÇÕES EM FORTALEZA/CE

JOSÉ FERNANDES JÚNIOR

FORTALEZA - CEARÁ
2007

JOSÉ FERNANDES JÚNIOR

ATENDIMENTO AO IDOSO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS:
COMPARATIVO DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL COM
OUTRAS INSTITUIÇÕES EM FORTALEZA/CE

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Especialização em Estratégia e Gestão Empresarial do Centro de Treinamento e Desenvolvimento - CETREDE/Universidade Federal do Ceará/UFC, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Estratégia e Gestão Empresarial.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Antônio Martins Lima.

FORTALEZA - CEARÁ
2007

JOSÉ FERNANDES JÚNIOR

ATENDIMENTO AO IDOSO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: COMPARATIVO DA
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL COM OUTRAS INSTITUIÇÕES EM FORTALEZA/CE

Esta monografia foi submetida à Coordenação do Curso de Especialização em Estratégia e Gestão Empresarial do Centro de Treinamento e Desenvolvimento - CETREDE, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Especialista em Estratégia e Gestão Empresarial outorgado pela Universidade Federal do Ceará - UFC e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca da referida Universidade.

A citação de qualquer trecho desta monografia é permitida, desde que feita de acordo com as normas de ética científica.

Data da aprovação ____/____/____

Prof: Dr.Marcos Antônio Martins Lima.

Nota

Orientador

José Fernandes Júnior

Nota

A minha esposa, Adeliane Sales Fernandes, que foi a incentivadora deste projeto e sempre está ao meu lado nas minhas realizações profissionais.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que com a sua mágica sabedoria concedeu-me a capacidade extra necessária para seguir em frente, sem a qual eu jamais teria forças suficientes para realizar-me, realizando esta etapa de minha vida profissional.

Aos mestres, pela dedicação manifesta durante o curso de pós-graduação.

Ao meu brilhante orientador, Professor Marcos Lima, peça fundamental neste trabalho, que muito me ajudou, dentre outros aspectos, no fornecimento dos dados para o bom desenvolvimento desta monografia.

A minha esposa, Adeliane Sales Fernandes, que sempre me dedicou seu tempo, orientando e acompanhando cada um de meus passos profissionais.

A minha filha, Larisse Sales Fernandes, que representa esta vitória, razão maior da minha vontade de vencer na vida.

E a minha mãe, Iracy Marques Fernandes, de quem me orgulho, por poder retribuir hoje, com gratidão, a educação que, sozinha, soube me dar para que eu chegasse onde estou.

Deveria-se envelhecer maciamente. Nunca aos solavancos. Nunca aos trancos e barrancos. Nunca como alguém caindo num abismo e se agarrando nos galhos e pedras, olhando enquanto despenca. [...] Os elefantes, por exemplo, envelhecem bem. E olha que é uma tarefa enorme. Não se queixam do peso dos anos, e nem da ruga do tempo, e, quando percebem a hora da morte, caminham pausadamente para um certo lugar – o cemitério dos elefantes, e aí morrem, completamente, com a grandeza existencial só aos sábios permitida. [...] Os vinhos envelhecem melhor ainda. Ficam ali nos limites de sua garrafa, na espessura de seu sabor, na adega do prazer. E vão envelhecendo e ganhando vida, envelhecendo e sendo amados, e, porque velhos, desejados. Os vinhos envelhecem densamente. E dão prazer.

Affonso Romano de Sant'anna, 1987.

RESUMO

Este estudo investigativo se propôs a analisar o atendimento ao idoso nas instituições financeiras, traçando um comparativo entre essas e a Caixa Econômica Federal. Mais especificamente, o interesse recaiu sobre a identificação acerca da previsão normativa do atendimento privilegiado ao idoso na instituição e de sua padronização para todas as unidades dos bancos pesquisados, se a sua disponibilização pelo banco ocorre apenas por força de imposição legal ou pela compreensão acerca da necessidade de se tratar com respeito e dignidade o idoso e como se realiza esse atendimento na prática de cada uma das instituições. O interesse por esta temática decorre da experiência de 25 anos do pesquisador como empregado da Caixa Econômica Federal em sua lida diária com um grande contingente de idosos. A metodologia eleita para a viabilização do estudo recaiu sobre um estudo exploratório descritivo de natureza qualitativa, na modalidade de estudo de caso comparativo e com base no método de análise de conteúdo, concretizado por meio de três etapas: uma pesquisa bibliográfica em fontes secundárias como livros e artigos científicos, na produção científica de autores que se debruçam sobre a temática, uma pesquisa documental nos normativos da Caixa Econômica e uma terceira etapa, a fase de campo propriamente dita, em que foi efetivada a coleta de dados nas próprias instituições, em cada uma das unidades de análises eleitas para esse fim. Os resultados obtidos demonstram que o atendimento ao idoso nas instituições financeiras, mesmo que teoricamente seja em quase tudo semelhante entre si, difere significativamente, na prática, no âmbito da Caixa Econômica Federal, quando comparado ao das demais instituições pesquisadas, fato atribuído tanto a sua condição de instituição pública, cuja obrigação é concretizar as políticas públicas para as quais nunca são alocados recursos adicionais, ficando a cargo da criatividade de seus gestores o modo mais adequado de implementar a demanda da vez, quanto ao seu papel de agente social, responsável pelo pagamento dos benefícios de um número maior de idosos do que o que pode lidar.

Palavras-chave: Atendimento ao idoso; instituições financeiras; estudo comparativo; Caixa Econômica Federal.

ABSTRACT

This investigated study considered itself to analyze the attendance to the aged one in the financial institutions, tracing a comparative degree between these and the Caixa Econômica Federal bank. More specifically, the interest fell again on the identification concerning the normative forecast of the privileged attendance to aged into the institution and of its standardization for all units of the searched banks, if its offering for the bank occurs only for force of legal imposition or the understanding concerning the necessity of if dealing with respect and dignity the aged one and as if it carries through this attendance in the practical one of each one of the institutions. The interest for this thematic one elapses of the experience of 25 years of the researcher as used of the Caixa Econômica Federal bank in its daily chore with a great contingent of aged. The elect methodology for the concretion of the study fell again on a descriptive exploratory study of qualitative nature, in a comparative case study modality and on the basis of analysis of content method, materialize by means of three stages: one searches bibliographical in secondary sources as scientific books and articles, in the scientific production of authors who if lean over on the thematic one, a documentary research in normative of the Public saving bank and the one third stage, the phase of field properly said, where the collection of data in the proper institutions was accomplished, in each one of the units of elect analyses for this end. The gotten results demonstrate that the attendance to the aged one in the financial institutions, even that theoretically it is in almost all aspects the same between itself, differs significantly in the practical one in the scope of the Caixa Econômica Federal, when compared with the one of the others searched institutions, fact that if in such a way attributes its condition of public institution, whose obligation is to materialize the public politics for which never is placed resources adds, being in charge of the creativity of its managers the most adequate way of implementing the demand of the time, in other one, to its paper of social agent, responsible for the payment of the benefits of a number greater of aged of what it can deal.

Key-words: Aged attendance; financial institutions; comparative study; Caixa Econômica Federal.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. ENVELHECIMENTO COMO FENÔMENO DA CONTEMPORANEIDADE	13
2.1. Idoso: Ser de Possibilidades ou Fonte de Contrariedades? A Compreensão das Representações da Velhice e do Envelhecimento	13
2.2. Envelhecer Diante do Paradigma da Modernidade: Efemeridade, Descartabilidade, Ênfase no Ter, Hedonismo, Narcisismo e Culto à Eterna Juventude	17
2.3. Despadronização do Curso da Existência Como Reflexo da Contemporaneidade: Reestruturando e Ressignificando as Fases da Vida	21
3. O IDOSO COMO SER DE DIREITOS	25
3.1. Os Direitos Morais do Idoso: Sobre Discriminação em Família, no Trabalho e em Sociedade	25
3.2. O Reconhecimento Legal do Idoso no Brasil	31
3.3. O Idoso e os Órgãos Públicos e Privados Prestadores de Serviços	35
4. ATENDIMENTO AO IDOSO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: COMPARATIVO DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL COM OUTRAS INSTITUIÇÕES EM FORTALEZA/CE	40
4.1. Questões Metodológicas	40
4.1.1. Tipo de Pesquisa	43
4.1.2. Delineamento da Pesquisa	44
4.1.3. Unidades de Análise	44
4.1.4. Instrumento de Coleta de Dados	45
4.1.5. Procedimentos de Coleta de Dados	45
4.1.6. Categorias de Análise: Método de Análise de Conteúdo	46
4.2. Análise e Discussão dos Resultados	46
4.2.1. Entendendo o Atendimento ao Idoso no Âmbito da Caixa Econômica Federal	47
4.2.1.1. A Caixa Econômica Como Instância Pública de Prestação de Serviços	47
4.2.1.2. A Política de Atendimento ao Idoso no Âmbito da Empresa	49
4.3. O Atendimento ao Idoso Em Outras Instituições Financeiras Comparado ao Atendimento da Caixa	52

4.3.1. As Empresas Estudadas	52
4.3.1.1. HSBC Bank Brasil	52
4.3.1.2. Bradesco	53
4.3.1.3. Itaú	54
4.3.2. O Atendimento ao Idoso do Ponto de Vista Legal	54
4.3.3. O Atendimento ao Idoso do Ponto de Vista Moral	55
4.3.4. O Atendimento ao Idoso na Prática	56
5. CONCLUSÃO	58
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	64
Anexo A: Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994	65
Anexo B: Decreto nº 1.948, de 3 de julho de 1996	71
Anexo C: Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000	78
Anexo D: Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003	80

1 INTRODUÇÃO

De repente, após toda uma existência devotada ao cuidado dos filhos, à atenção à família, ao convívio social atuante e à prática laboral responsável e produtiva, eis que um belo dia o indivíduo se percebe alijado de todas essas instâncias em que a sua vida se alternou. Quando os recursos que acumulou nesse período ou o estado de saúde em que se encontra não lhe permitem o usufruto de uma velhice serena e equilibrada, a ele só resta o abandono dos asilos e casas de repouso, ou o isolamento social de um quartinho pequeno nos fundos da residência familiar, sem direito, muitas vezes, a partilhar das refeições em família, das festas e dos passeios, ou mesmo ao atendimento de suas necessidades mais básicas, de alimentação, higiene e cuidados médicos.

A violência contra o idoso é um fato que se repete amiúde na sociedade brasileira da contemporaneidade, que se orgulha de seus feitos tecnológicos e pelo fato de estar sendo gradativamente reconhecida como nação cujo potencial econômico e maturidade política conferem-lhe o *status* de importante partícipe nas decisões acerca de questões relevantes para a integridade do planeta, enquanto esconde e abafa por detrás das paredes de casas e asilos os lamentos compungidos de seus velhos, que morrem aos poucos, de tristeza, solidão e até de inanição.

De vez em quando um desses idosos ganha as manchetes de todos os jornais nacionais e internacionais, porquanto o tratamento a que é submetido consegue afastar o torpor que tomou conta da vida de seus pares por força da banalização da violência e choca pela torpeza e futilidade de sua motivação, como é o caso do aposentado agredido na fila de um caixa eletrônico quando tentava defender seus direitos, por um policial que, como uma grande parcela das autoridades brasileiras, se utiliza da patente para angariar vantagens pessoais.

O desrespeito sistemático ao idoso em solo nacional foi o ponto de partida para a aprovação, desde o ano 2000, da Lei nº 10.048, que estabeleceu a obrigatoriedade de priorização no atendimento do idoso, maior de 65 anos, em todos os bancos, órgãos públicos, e concessionárias de serviço público, idade posteriormente reduzida no bojo do estatuto do idoso, Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para 60 anos (BRASIL, 2007c; 2007d).

São mais duas leis que passam a integrar um ordenamento jurídico que um levantamento superficial da Casa Civil da Presidência da República estimou da ordem de 181 mil leis federais (se forem incluídas nessa estimativa as legislações estaduais e municipais,

forçosamente este número quase triplicará), uma confusão legislativa somente comparável à babel bíblica, fruto do apetite legiferante insaciável dos responsáveis pela elaboração desses dispositivos legais, sem que se apresente, em contrapartida, a mesma disposição para a sua aplicação.

Diante dessa realidade, nascem alguns questionamentos acerca do atendimento ao idoso especificamente nas instituições financeiras: O atendimento privilegiado ao idoso é previsto nos normativos da instituição e padronizado para todas as suas agências? O banco disponibiliza o atendimento privilegiado ao idoso apenas em cumprimento à lei ou por uma questão de consciência acerca do direito natural do idoso a essa prioridade? Como funciona o atendimento ao idoso na prática do dia-a-dia da instituição?

A partir dessa problemática, vislumbrou-se a oportunidade de realizar um estudo que trouxesse luz a essas questões. Nesse sentido, a proposta investigativa primeira desta monografia consiste em analisar o atendimento ao idoso nas instituições financeiras, traçando um comparativo entre essas e a Caixa Econômica Federal. Como objetivos específicos, o estudo pretende identificar se o atendimento prioritário ao idoso é previsto nos normativos da instituição e padronizado para todas as suas agências, se esse atendimento é disponibilizado pelo banco somente por força de imposição legal ou pelo fato de que existe uma consciência se consolidando acerca da importância de se tratar o idoso com respeito e dignidade, e como funciona efetivamente esse atendimento no cotidiano dessas instituições.

Justifica-se o interesse por esta temática no fato de o pesquisador ser integrante do quadro da Caixa Econômica Federal desde o ano de 1982, aliado às dificuldades históricas que encontra a referida instituição em lidar adequadamente com o atendimento de um modo geral.

A metodologia que se verificou mais adequada para a realização deste estudo recaiu sobre um estudo exploratório descritivo de natureza qualitativa, na modalidade de estudo de caso comparativo e com base no método de análise de conteúdo, concretizado por meio de três etapas: uma pesquisa bibliográfica em fontes secundárias como livros e artigos científicos, na produção científica de autores que se debruçam sobre a temática, uma pesquisa documental nos normativos da Caixa Econômica e uma terceira etapa, a fase de campo propriamente dita, em que foi efetivada a coleta de dados nas próprias instituições, em cada uma das unidades de análises eleitas para esse fim.

A elaboração da monografia com os resultados da pesquisa obedece ao formato de capítulos, em número de cinco.

O primeiro capítulo é esta própria introdução que ora se elabora, e cuja abordagem se volta à construção do caminho trilhado pelo pesquisador para a concretização deste estudo, descrevendo cada uma de suas etapas de forma que se torne claro e inteligível para todos aqueles que se interessarem pelo assunto em questão.

O segundo capítulo traz uma abordagem marco do envelhecimento como um fenômeno primordialmente contemporâneo, fruto das conquistas conjuntas da medicina e da tecnologia, e do papel que assume o idoso em uma sociedade marcada pela cultura do “aqui e agora”, do descarte de tudo aquilo que é considerado inútil e da busca incessante da posse material, em que o prazer exagerado, a obsessão pela beleza e a juventude a qualquer preço são os novos valores que balizam a existência humana.

O terceiro capítulo, por sua vez, discorre sobre o idoso como um ser de direitos, analisando a forma como é discriminado em família, no trabalho e pela sociedade e a legislação protetiva aprovada em plena transição para o século XXI, bem como a sua relação com as instâncias públicas e privadas de prestações de serviços.

O quarto capítulo se detém especificamente nas questões metodológicas e na análise e discussão dos resultados que permeiam o estudo comparativo propriamente dito, após o que, à guiza de finalização, serão ofertadas, no quinto e último capítulo, as conclusões obtidas.

2 ENVELHECIMENTO COMO FENÔMENO DA CONTEMPORANEIDADE

Uma das maiores conquistas deste século foi a ampliação do tempo de vida. Agora é hora de se adicionar qualidade a estes anos a mais que serão vividos, promovendo a integração e o respeito de toda a sociedade com o cidadão idoso. (VERAS, 2002, p. 15).

Este capítulo se dedica a realizar uma abordagem marco do envelhecimento como um fenômeno primordialmente contemporâneo, fruto das conquistas conjuntas da medicina e da tecnologia, e do papel que assume o idoso em uma sociedade marcada pela cultura do “aqui e agora”, do descarte de tudo aquilo que é considerado inútil e da busca incessante da posse material, em que o prazer exagerado, a obsessão pela beleza e a juventude a qualquer preço são os novos valores que balizam a existência humana.

2.1 Idoso: Ser de Possibilidades ou Fonte de Contrariedades? A Compreensão das Representações da Velhice e do Envelhecimento

Envelhecer é um processo que se inicia juntamente com a vida e continua a acompanhar o ser humano em toda a sua existência, culminando na morte. Como em qualquer outra etapa da história dos indivíduos, o envelhecimento se manifesta por meio de mudanças que os afetam de formas e intensidades variadas, em virtude, principalmente, do ritmo de cada pessoa, de seu modo de ser e de viver e até das condições ambientais que a cercam. Bacelar (2002, p. 62), o define como “[...] um processo biológico, universal, dinâmico, progressivo e irreversível, caracterizado por manifestações de ordem biológica, psíquica e social”.

Nascer, crescer, se reproduzir, envelhecer e morrer são fases vivenciadas por todo e qualquer organismo vivo. No entanto, cada uma delas é experimentada de forma diferenciada por cada indivíduo, porque concebida com base em perspectivas diferentes. Isso significa dizer, no caso específico do envelhecimento, que além do tempo cronológico, medido em dias, meses e anos e é marcado pelas perdas e desgaste das forças físicas, da juventude, dos entes queridos, existe um tempo interior, mensurado não mais pelo calendário, mas pela intensidade das experiências vividas, em que envelhecer deixa de ser um processo de constantes humilhações, provocadas pelo fato de se ir deixando as coisas que se possuiu,

aquilo que se amou, os próprios pedaços, nas mesas de cirurgia, no que Sant'anna (1987) denomina de “mutiladora dispersão” e se transforma em um novo tempo, mais rico, mais intenso, em que, com o auxílio da experiência, abrem-se novos caminhos, pois o futuro existe enquanto tempo existir.

Lima (*apud* BACELAR, 2002, p. 17) acrescenta que a velhice é o resultado daquilo que se construiu na trajetória da vida:

Cada um fabrica, da matéria da paixão da vida de cada dia, o estilo e a substância de sua própria velhice. O que vale dizer que seremos o velho que, desde agora, quando moços, já estamos sendo. Assim como o que fomos está sempre no que somos, o que somos está no que seremos, e o está desde agora, construindo-o da matéria dos nossos gestos cotidianos presentes.

Portanto, pode-se interpretar, pelas palavras do autor, que o envelhecer bem-sucedido, isto é, aquele em que o indivíduo goza de um estado de saúde física relativamente elevado, está literalmente “de bem com a vida”, posto que experimenta sentimentos de satisfação e contentamento com as condições da própria vida, e consegue se adaptar às mudanças de forma tranqüila (WONG, 1989 *apud* DEPS, 1993), decorre, primordialmente, do significado pessoal que esse indivíduo atribui a própria existência, definido, por Wong (1989, p. 517 *apud* DEPS, 1993) como “[...] um sistema cognitivo construído individualmente, isto é, que é fundamentado em valores, e é capaz de dotar a vida de satisfação pessoal”. (o destaque é nosso).

Numa cultura ocidental como a brasileira, o indivíduo que cruza a linha imaginária do tempo, transformando-se em idoso, de repente se vê alijado de tudo aquilo que é representativo de significado, portanto, das fontes principais de satisfação pessoal, que estão no exercício de uma atividade laboral, no *status* social de que goza e nos empreendimentos de sua iniciativa. Não há, dessa forma, espaço ou papel para o idoso ocupar ou desempenhar, em uma sociedade que prioriza tudo o que é jovem, porque entende que somente a juventude é fonte de vitalidade e produtividade econômica.

Estigmatizado pela idade, combatido pela descrença em suas potencialidades que acompanha as poucas oportunidades que lhe são concedidas, o que justifica os baixos investimentos nesse segmento, limitado pelo paternalismo, instituto que, segundo Barry (1982 *apud* DEPS, 1993, p. 73) “[...] nega que a pessoa idosa tem capacidade de raciocinar, considerando-a incapaz de querer qualquer coisa significativa [...]”, portanto “[...] negando-lhe a oportunidade e o direito de mudar seu estilo de vida, de alterar seus padrões de comportamento, ou de viver diferentes valores”, além de outros aspectos não menos

importantes a que se vê exposto, como privação econômica, isolamento social e acometimento de doenças, o idoso pode se ver tentado a renunciar a qualquer possibilidade de vida produtiva e feliz – e o faz, na maioria das vezes.

Deps (1993, p. 74) reforça esse entendimento, atribuindo a essa visão limitadora da capacidade de autonomia da pessoa idosa, a essa percepção social negativa a seu respeito, a desmotivação e o desinteresse que passam a orientar as suas ações desde então:

Em decorrência dessa realidade, o idoso pode achar que não tem mais nada a fazer, renuncia a projetos que pensa não ter mais tempo para executar, embora alguns ainda conservem as motivações do passado: trabalhos a serem executados, obras a serem terminadas e interesses preservados. Outros ainda mantêm a perspectiva de que os projetos podem visar a objetivos que estão situados além da própria existência.

Entretanto, há que se considerar os ensinamentos de Neri (1995) a respeito do que ela denomina *visão ideológica da velhice*. A autora interpreta que a responsabilização do indivíduo pelo seu envelhecimento bem-sucedido atende, primordialmente, aos ditames do Estado, que, assim, se vê justificado pelo fato de não dar conta das demandas desse segmento crescente da população, de não ser capaz de conceder e gerir os benefícios sociais que lhes são de direito. E acrescenta que a medicina e a gerontologia contemporâneas ratificam a noção vigente de que a velhice é uma época da existência humana que se caracteriza por doenças, perdas e incompetência comportamental, sobretudo para tornar críveis os descartes dos trabalhadores comumente realizados no mundo do trabalho, motivados pela pretensa obsolescência que acompanha os mais idosos, dentro dessa visão.

Nesse sentido, a sociedade imputa ao indivíduo a responsabilidade e a culpa pela má qualidade de vida experimentada, obrigando-o a lidar com as conseqüências advindas das escolhas que fez ou deixou de fazer ao longo de sua existência, quando, na verdade, o envelhecimento bem-sucedido

[...] depende das chances do indivíduo quanto a usufruir de condições adequadas de educação, urbanização, habitação, saúde e trabalho durante todo seu curso de vida. Esses são elementos cruciais à determinação da saúde (a real e a percebida) e da longevidade; da atividade, da produtividade e da satisfação; da eficácia cognitiva e da competência social; da capacidade de manter papéis familiares e uma rede de relações informais; das capacidades de auto-regulação da personalidade; do nível de motivação individual para a busca de informação e para a interação social, dentre outros indicadores comumente apontados pela literatura como associados a uma velhice bem-sucedida. Essa adequação é evidentemente relativa às estruturas e aos valores vigentes na sociedade, mas é de se esperar que num sistema social estável, que valoriza o ser humano para além de critérios de produtividade econômica, as pessoas tenham condições mais favoráveis para uma velhice satisfatória. (NERI, 1995, p. 38).

Essa mesma sociedade, também, é responsável pela concepção de idoso que o indivíduo passa a ter de si, posto que é a partir do momento em que ela passa a rejeitá-lo, devido ao aparecimento dos sinais que compõem os estereótipos negativos da velhice, que ele se percebe envelhecendo (SECCO, 1997 *apud* GUERREIRO; RODRIGUES, 2002).

Esses estereótipos - ou percepções - supervalorizados conduzem a uma representação social da velhice como algo que deve ser temido, afastado, ignorado ou mesmo segregado do convívio humano, ao invés de uma etapa inerente ao seu desenvolvimento. Assim, esses indivíduos, discriminados, porque velhos, e enquanto velhos, senis, inativos, fracos e inúteis, acabam por interiorizar os conceitos e preconceitos embutidos nos mitos que ainda proliferam sobre os idosos, na contemporaneidade, a despeito de todas as pesquisas demonstrarem que não consistem em nada mais do que o termo sugere, mitos, e tornam-se, efetivamente, *velhos*.

É importante destacar alguns dos estereótipos mais comuns associados a essa fase da vida e aos indivíduos que nela se encontram: o envelhecimento, como já abordado anteriormente, é considerado um fenômeno prejudicial à existência humana, em virtude de que é visto como algo de menor utilidade, incapaz, funcionalmente, como uma doença incurável que acomete uma boa parcela de indivíduos que ousam desfilar com cabelos embranquecidos, ou ostentando rugas na pele, ainda que não tenham atingido a idade marco da terceira idade, ou não importando se os sonhos ainda lhes habitam a mente, se as paixões fazem festa em seus olhos e corações, se as atividades continuam a fazer parte de sua rotina.

Os idosos, por sua vez, são vistos como não sociáveis, embora sejam adeptos dos jogos de cartas, dentre outros, e gostem de desfiar, várias vezes, as histórias de seu passado para quaisquer ouvidos que se mostrem interessados. São percebidos, ainda, como pessoas doentes que necessitam de muita medicação, incapazes de elaborar raciocínios lógicos e pouco afeitos aos cuidados com a aparência. Sensíveis, inseguros, frágeis (inclusive fisicamente) e temerosos de tudo o que é novo e desconhecido, dependem consideravelmente dos filhos. Na maioria das vezes, são considerados pobres, desprovidos de interesse pela sexualidade e profundamente religiosos, do tipo praticante.

Essa generalização distorcida da realidade, em síntese, marca da sociedade contemporânea que se dedica a endeusar tudo o que se refere à juventude, não entendendo que a idade não é capaz de determinar o estágio de vida de um indivíduo, que envelhecimento não é, necessariamente, sinônimo de doença, posto que há muitos que envelhecem sem incorrer em enfermidades, que o idoso não perde a sua função sexual, portanto, não há que conceber a terceira idade como uma etapa assexuada da vida, transforma o idoso em um ser

contemplativo e reminescente, que vive das lembranças agradáveis de seu passado, com o tempo a se delinear pelo balançar constante da cadeira, em que espera a única perspectiva que para ele se descortina em termos de futuro, a morte, fonte de contrariedades para os seus cuidadores, impedindo-o de exercitar todas as possibilidades de que dispõe, quando se identifica como um ser que pode, que não se submete às crenças minimizadoras de seu potencial e “[...] nem cruza os braços como se a batalha já tivesse terminado, [posto que] [...] acredita que, enquanto houver tempo, há sempre a possibilidade de um futuro e de um novo amanhã”. (ROCHA, 2002, p. 15).

2.2 Envelhecer Diante do Paradigma da Modernidade: Efemeridade, Descartabilidade, Ênfase no Ter, Hedonismo, Narcisismo e Culto à Eterna Juventude

A sociedade capitalista contemporânea atribui ao consumo, instituto que prevê a aquisição - e conseqüente utilização -, de produtos e serviços, de forma sempre crescente, o papel supremo de provedor da felicidade, fim maior da existência humana.

Consumir, portanto, nesse sentido, guarda relação estreita com o próprio ato de viver, posto que os indivíduos que habitam esse cenário só adquirem voz e vez quando no exercício das funções de vendedores ou adquirentes desses produtos e serviços, fundamento maior dessa sociedade dita de consumo, que só se concretiza por meio de sua produção permanente e de sua disponibilização no grande mercado em que se transformou.

Assim, a valorização humana decorre, unicamente, das novas relações sociais que se estabelecem em torno desse entendimento da sociedade como “[...] uma espécie de teia fundada unicamente nos *atos de produzir e adquirir mercadorias*, que se tornam por isso, o fio condutor central de todas as *relações humanas* dessa sociedade, que é estruturada com base na *lógica de reprodução do capital*”. (FERREIRA, 2001, p. 185).

São sustentáculos dessa nova sociedade o individualismo, que outorga ao indivíduo o *status* de fundamento de sua existência e destinatário de suas ações, elevando-o a um degrau mais bem posicionado do que aquele em que se encontram as necessidades da coletividade, a competição, configurada como a forma por excelência de interação social da modernidade, onde a disputa é o elemento principal e a obtenção de vantagens, sua meta maior, e a concorrência, quando a disputa se realiza entre comerciantes de bens semelhantes, pela preferência de consumidores (FERREIRA, 2001).

Cidadão e empresário são os atores em torno dos quais se desenvolve a dinâmica que orienta e norteia esse grande e impessoal mercado, ambos destituídos de sua identidade e em franco processo de despersonalização, em que consumidor é a denominação genérica pela qual passam a ser conhecidos, numa alusão à sociedade do ter, que tem na posse de pessoas e ou objetos o critério primeiro definidor de valor.

Ferreira (2001, p. 187) observa que o móvel dessa sociedade de consumo são os “[...] *desejos e sentimentos*, tais como o da obtenção de *lucros* a qualquer preço, da criação infinita de *novas necessidades*, da *insatisfação* constante com o que se tem e da *compulsão* [...] por se ter mais e mais.” (o destaque é do autor).

O consumismo, lógica que se funda no condicionamento dos indivíduos a adquirir bem mais do que suas posses o permitem e suas necessidades demandam, desencadeando, assim, o consumo desenfreado e compulsivo, figura essencial no processo produtivo hodierno, em que a produção de mercadorias atinge uma variedade e quantidade jamais imaginada anteriormente, quando tudo o que impulsionava o homem era, tão-somente, a satisfação de suas necessidades mais primárias, é a marca por excelência dessa sociedade contemporânea.

A transformação do ato de consumo em consumismo é objeto de análise de Ferreira (2001, p. 189), que define esse processo como oriundo da ânsia de posse que integra a constituição humana.

O ato do consumo, que no passado referiu-se à utilização de *objetos* que atendiam às *necessidades humanas vitais*, foi convertido em *consumismo* e colocado [...] em uma espécie de *pedestal sagrado materialista*, por meio da imposição de uma luta incessante dos indivíduos pela *posse de bens materiais*. A *sacralização do consumo* e o ‘*culto dos objetos*’ são devidamente articulados pelas *mensagens da propaganda* divulgadas no mercado pelos *sistemas de mídia* e objetivam garantir a *manutenção*, a *eficácia*, a *reprodução* e a *perpetuação da sociedade produtora e consumidora de mercadorias*. (FERREIRA, 2001, p. 189).

Essa sacralização do consumo, referenciada por Ferreira (2001), tem angariado ferrenhos combatentes, que lhe atribuem o caráter de instituto obstaculador do desenvolvimento das nações, amparados que se acham na destruição visível de tudo o que é considerado valor moral por ele promovido, com a conseqüente implantação de uma cultura narcisista de auto-realização e autogratificação, apoiada que se encontra no materialismo, no egocentrismo e no hedonismo.

Esse contexto degenerado de sociedade que a modernidade apresenta proporcionou o surgimento de um indivíduo “coisificado”, mercantilizado e profundamente dependente de aprovação, para quem o sucesso é um fim em si mesmo e o culto às aparências representa um

estilo de vida que deve ser adotado, ainda que ponha em risco sua essência, seu eu interior.

Severiano (In: BRAGA, 2003, p. 226), consubstanciando seu pensamento nos ensinamentos de autores como Lasch, Baudrillard, Sennet, Canevacci, Costa, Sodré, dentre outros, consegue criar uma definição bem aproximada desse indivíduo pós-moderno, bastante exigente de quantidade e diversidade, que lhe permitam exercitar suas escolhas, e cuja existência é saudada pela mídia com entusiasmo.

Egocentrado, particularista e hedonista, busca viver intensamente o momento, desprezando o passado e negligenciando o futuro. É *desenvolto, inventivo e sedutor*. Fascinado pelo *espetáculo* das novas tecnologias informatizadas, está sempre em busca de 'novas realizações'. Obcecado pela 'eficiência', parece possuir a capacidade de dizer e fazer 'quase tudo'. Acreditando-se *onipotente e onisciente*, persegue exaustivamente a fama e a celebridade como um direito 'natural'. Predominantemente manipulador, busca exclusivamente a própria vantagem e apenas necessita do outro como instrumento de confirmação e admiração do próprio eu. (o destaque é do autor).

Na ânsia insaciável e interminável de possuir, possível de se materializar em virtude, principalmente, da atuação conjunta da tecnologia e da publicidade, que tanto favorecem a disponibilidade quase infinita de produtos e serviços quanto reforçam a crença de que nada é impossível quando se deseja, esse indivíduo coloca no objeto de consumo a responsabilidade de suprir o vazio interior que carrega, fruto do abandono de seus sonhos e ilusões e da incapacidade manifesta de consumir segundo as suas necessidades, por se encontrar totalmente dependente das necessidades do mercado.

Lasch (1986) explica que esse não foi um processo que se consubstanciou espontaneamente, e sim, por força do industrialismo vigente à época:

Era necessário desencorajar as pessoas de prover as suas próprias necessidades e ressocializar estas mesmas pessoas enquanto consumidores. O industrialismo, por sua própria natureza, tende a desencorajar a produção doméstica e a fazer com que as pessoas fiquem dependentes do mercado; mas foi preciso um vasto esforço de reeducação, iniciado nos anos 20, antes que os americanos aceitassem o consumo como um modo de vida. (LASCH, 1986, p. 20).

Vitorioso em suas intenções, o industrialismo conseguiu que a sociedade adotasse a cultura do ter, da aparência e do poder como código de conduta, revelando, ao mesmo tempo, a impossibilidade humana de resistir ao assédio, quando o adversário que enfrenta apresenta uma capacidade quase infinita de manipulação e condicionamento, como acontece com os meios de comunicação, resultando na dependência do homem de uma gama de produtos, que *escolhe* de acordo com o que reza a cartilha do mercado.

Todo esse cenário, composto por uma sociedade industrial que despreza tudo aquilo que não provém da realização de máquinas ou que não seja responsável pela sua fabricação, inserindo-se nesse universo marginal a própria natureza, em que as pessoas se deixam seduzir pelo automatismo e poder que a tecnologia oferece, bem como pela destruição crescente que lhe é companheira assídua (FROMM, 1987), revela-se hostil para a sobrevivência da espécie como um todo, posto que se apóia na posse desenfreada e contínua de “coisas”, na efemeridade das relações sociais e afetivas, na descartabilidade de tudo o que se mostrar inservível para o sistema, inclusive do homem, quando não atende às necessidades do mercado, no hedonismo radical, que privilegia a busca ilimitada de prazer como premissa da felicidade, no egoísmo narcíseo cultivado e na busca da eterna juventude.

Para Fromm (1987), essa é uma realidade incontestável, responsável pelo nível de infelicidade que incide sobre os indivíduos que são obrigados a existir para o fim único de satisfazer os desejos ilimitados que essa sociedade criou. Para o autor, “Somos uma sociedade de pessoas notoriamente infelizes: solitários, ansiosos, deprimidos, destrutivos, dependentes – pessoas que ficam alegres quando matamos o tempo que tão duramente tentamos poupar”. (p. 27).

Nessa sociedade que valoriza o “eu”, o êxito pessoal, a saúde, o sucesso, o corpo, a posse, o prazer, “[...] em que o envelhecer distancia o indivíduo do ideal do homem concebido [...] em que a dor, o sofrimento, devem ser rapidamente interrompidos, demandando intervenções imediatas, e em que o ideal de saúde perfeita é almejado [...] a velhice é maldita”. (LIMA; VIEGAS, 1988; ILLICH, 1975; SFEZ, 1996 *apud* GUERREIRO; RODRIGUES, 2002, p. 52).

As autoras consideram que o processo de envelhecimento está diretamente vinculado aos padrões socioculturais da época em que se realiza, e será tão mais espinhoso quanto mais cruel for a sociedade em que se insere, no que são referenciadas por Bosi (1973, p. 77-79 *apud* BACELAR, 2002, p. 23) que afirma:

[...] além de ser um destino do indivíduo, a velhice constitui uma categoria social. Tem um estatuto relativo, pois cada sociedade vive de forma diferente o declínio biológico do homem. Além disso, a sociedade industrial é maléfica para o velho, pois o rejeita e ainda não lhe oferece nenhuma sobrevivência à sua obra. Então, sente-se um indivíduo diminuído lutando para continuar sendo um homem. Ademais a velhice – um fator natural como a cor da pele -, os outros a olham preconceituosamente.

Isso significa dizer que o idoso sofrerá abalos em sua auto-estima, em sua auto-imagem, no modo de relacionar-se consigo próprio e com os outros, na sua capacidade

produtiva e transformadora do meio em seu benefício, sempre que o grupo social lhe dedicar olhares carregados de preconceitos, tratá-lo com desprezo e descrer de suas potencialidades, fato corriqueiro na realidade brasileira, que tenta adequar essa etapa da vida aos padrões e ideais que regem o sistema organizacional, condenando-o a realizar o trajeto último de sua existência em um estado de inconsciência obstinada, em que tudo aquilo que o inquieta e aflige, as limitações físicas, as dores, os problemas crônicos, a energia sexual declinante, o expurgo da cadeia produtiva, é afastado dos sentidos e encerrado no porão do esquecimento, ainda que não possa ser esquecido por inteiro, porque passa a ser parte permanente da vida quando se atinge a terceira idade.

2.3 Despadronização do Curso da Existência como Reflexo da Contemporaneidade: Reestruturando e Ressignificando as Fases da Vida

A Organização das Nações Unidas - ONU (WHO, 2006) adota como critério identificador da pessoa idosa a idade cronológica de 60 anos, e informa que atualmente, no mundo, há 600 milhões de idosos, quantidade que deverá dobrar por volta de 2.025, chegando, em 2.050, à marca dos 2 bilhões, em sua grande maioria, pertencentes aos países em desenvolvimento.

Esse é um fenômeno facilmente encontrado em quase todas as regiões do globo, devido, prioritariamente, aos avanços da medicina e aos cuidados com a saúde, em geral, que incluem a adoção do planejamento familiar como forma de melhorar a qualidade de vida, aspectos que favoreceram a redução das taxas de natalidade e mortalidade.

O aumento da população da terceira idade, a par das preocupações que acarreta para o Poder Público e a sociedade em geral, por significar o conseqüente crescimento de demandas as mais diversas – por leitos hospitalares, previdência social, educação, lazer, e outros cuidados assistenciais -, produz reflexos também em âmbito individualizado, posto que esses “novos velhos”, ao passar a fazer parte do contingente composto pelos maiores de 60 anos, precisam promover mudanças estruturais significativas no tocante aos vínculos afetivos, familiares, sociais, inclusive nos que mantêm consigo mesmo, buscando adaptar-se a nova realidade que se materializa diante de seus olhos, sem que tenham que abrir mão de sua dignidade, de uma atuação produtiva, enfim, de uma vivência feliz.

Quando, porém, se pode dizer que a velhice efetivamente chegou para alguém, na modernidade? Isto é, a despeito do critério cronológico adotado pela ONU, o que, na

realidade, determina a entrada de um indivíduo na terceira idade? Seria o que preconiza a sociedade industrial, a redução da produtividade no trabalho? Ou as marcas do tempo no organismo?

Essa questão tem se revelado de suma importância na atualidade, quando os indivíduos e as nações começam a despertar para o fato de que o mundo está realmente envelhecendo, de que a realidade laboral contemporânea ultrapassou os muros da indústria, tornando-se muito mais abrangente, de que os avanços científicos têm produzido efeitos benéficos no organismo, aumentando a expectativa de vida dos indivíduos, não só em anos, mas também em qualidade, só para citar alguns aspectos visíveis da atual conjuntura.

Nesse contexto, há que se dedicar uma atenção especial aos reflexos dessa realidade nas relações humanas que, por sua vez, se reestruturam para responder adequadamente às novas exigências oriundas do surgimento de outras necessidades. Um bom exemplo do reflexo social da atuação da ciência no organismo diz respeito ao impacto que a longevidade conquistada tem exercido na economia, trazendo a discussão de questões como a reestruturação do sistema previdenciário e a revisão dos critérios de aposentadoria para a ordem do dia.

Retomando a questão do marco zero que define o início da terceira idade, a respeito do critério cronológico podem-se tecer alguns comentários, sobretudo no sentido de que o tempo assume conotações diferenciadas dependendo da época e da sociedade em que é analisado. Ariès (1978) chama a atenção para a existência de lugares em que a noção de tempo ainda é obscura, quando não, inexistente, demonstrando que pertence ao âmbito da cultura, e não ao da natureza, a preocupação dos indivíduos com a contagem do tempo e a divisão da vida em fases.

Alguns termos, como infância, juventude, adolescência e velhice já eram utilizados na Idade Média, o que revela a importância dedicada às idades da vida desde então. Dependendo da época e da cultura, quando a concepção de vida não se limitava ao enfoque biológico, ela assumia feições cíclicas, como a natureza e a dança dos planetas, num mundo em que o natural e o sobrenatural se misturavam, e a astrologia reinava absoluta. (ARIÈS, 1978).

A construção social de cada geração, além de biológica, é também histórica, e se materializa por meio da concepção de valores morais e de expectativas de conduta inerentes a cada momento histórico. Isso significa dizer que o critério cronológico estanque de envelhecimento não atende às demandas da realidade contemporânea complexa e diversificada, por força das transformações por que vem passando, em que a desconstrução e

reconstrução contínua das gerações, juntamente com as relações intergeracionais que as caracterizam, alternando-se entre relações de conflito, de cooperação, de competição, de afetividade, de indiferença, de autoritarismo, de igualitarismo, ou de distanciamento, determinam a adoção de novos comportamentos. Veras (2002) se ressentiu da utilização do critério cronológico para avaliar o envelhecimento no Brasil.

É um equívoco raciocinar com base no envelhecimento cronológico, em um país heterogêneo e complexo como o Brasil. As diferenças econômicas, sociais e culturais refletem-se na expectativa de vida dos brasileiros. Por exemplo, um trabalhador do sertão nordestino, aos 55 anos, será muito mais 'velho' que um executivo, aos 65 anos, de uma grande empresa do Rio de Janeiro ou São Paulo. A expectativa de vida no Brasil varia de 60 a 85 anos. Este homem do sertão brasileiro, analfabeto, que trabalhou no campo durante 40 ou mais anos, mesmo que tenha contribuído a vida toda para a Previdência Social, o que é pouco provável, não terá oportunidade de aposentar-se, pois morrerá antes, e não atingirá o piso mínimo de idade estabelecido por lei para se aposentar. Portanto, estabelecer limite de idade no Brasil, com suas enormes variações de tempo de vida, é não permitir que o brasileiro humilde se aposente. (VERAS, 2002, p. 44).

Por outro lado, não se pode desprezar o fato de que a distribuição do tempo de vida em etapas representa o estabelecimento de categorizações que identificam e segmentam os indivíduos, reservando-lhes espaços sociais diversificados, cada um deles com o seu leque de direitos e deveres específicos.

O grande impasse da modernidade, no entanto, reside na obrigatoriedade de o indivíduo contemporâneo, independente de se encontrar na idade adulta ou na velhice, comungar com os ideais mercadológicos de exaltação à juventude, sob pena de não ser aceito socialmente. É preciso, portanto, cultivar o espírito jovem, não porque isso signifique continuar em atividade, realizando algo que dê significado à vida, mas em virtude de que não fazê-lo pode representar o mergulho definitivo na decadência explícita da velhice improdutiva, em que lhe restam, tão-somente, o exercício de papéis menores, como o de avô, ou a submissão ao *status* de enfermo, ocupações em que vai sucumbindo, dia após dia, ante o vazio que se apossa de seu peito, deixado pela marginalização, pela exclusão social, pela despersonalização, pela impossibilidade de seguir em frente realizando e realizando-se.

Dessa forma, urge ressignificar os conceitos sociais a respeito do idoso, que não deve ser considerado improdutivo e segregado do convívio dos demais. Apesar de suas limitações, que podem ou não existir, mas que, se presentes, não significam nada mais do que expressões naturais imanentes à finitude e fragilidade próprias da humanidade, sua aceitação deve se pautar no amparo devido, prestado por profissionais qualificados, que se dediquem a

recuperar as suas funções, como se procura fazer com qualquer outro espécime da raça pertencente a outras gerações.

Nesse sentido, deve-se pensar na terceira idade como um novo momento e não como um fim de vida, em que o idoso possa experimentar novos caminhos, desejar obter novas conquistas, encantar-se com novos amigos e novas possibilidades e aceitar o envelhecimento como um processo natural.

Vallerand (1989), citado por Dets (1993) corrobora esse pensamento, afirmando que “Muitos estudos têm demonstrado que proporcionar ao idoso escolhas, responsabilidade pessoal ou controle intensifica sentimentos de autodeterminação e tem efeitos positivos sobre seu ajustamento e bem-estar”.

Se o aumento da auto-estima e do sentimento de pertença, de inclusão social, pode resultar em benefícios para a vida do idoso, os rótulos, estereótipos e impedimentos externos, ao contrário, condenam-no a um estado vegetativo ainda em vida, com o tempo perdido em reminiscências, rabugices e dores, reais ou imaginárias.

Transformar o cenário preconceituoso hodierno de rejeição ao idoso e a tudo que se refere a envelhecimento é, portanto, indiscutivelmente necessário, embora se configure em uma missão hercúlea, dada a sedimentação dos conceitos, que vem resistindo bravamente a todas as investidas nesse sentido. Entretanto, não se pode desistir de encorajar o senso de autonomia no idoso, aspecto que Ryff, (1989 *apud* DEPS, 1993) considera fundamental ao seu bem-estar, posto que envolve “[...] a capacidade para a autodeterminação, para resistir a pressões sociais, para pensar e agir de certo modo, e para avaliar o Eu por padrões pessoais”, e uma das etapas essenciais à consecução desse objetivo é o seu reconhecimento como um ser de direitos.

3 O IDOSO COMO SER DE DIREITOS

“Então, a velhice desgostada, ao retrair suas mãos cheias de dons, torna-se uma ferida no grupo” (BOSI, 1983, p.41).

Inicia-se este capítulo, por sua vez, descrevendo sobre o idoso como um ser de direitos, analisando a forma como é discriminado em família, no trabalho e pela sociedade e a legislação protetiva aprovada em plena transição para o século XXI, bem como a sua relação com as instâncias públicas e privadas de prestações de serviços.

3.1 Os Direitos Morais do Idoso: Sobre Discriminação em Família, no Trabalho e em Sociedade

Dubois-Dumée (1999, p. 11) apresenta uma visão interessante a respeito do que seja viver e envelhecer, oriunda de sua própria experiência, atribuindo ao passar dos anos a diminuição do fardo que, quando mais jovens, há que se carregar: “o peso da família, da tradição, do grupo, da sociedade”. Assim, considera o envelhecimento como uma fase da vida em que a regra é ser mais leve, mais liberto de todas as amarras e preconceitos, e quanto mais em sua direção a vida avança, maior a sensação de alívio que se obtém.

Visto por este prisma, a tentação primeira que se instala é a de abraçar sumariamente esta teoria, adotando-a como um dos argumentos favoráveis ao envelhecimento saudável. No entanto, esse é apenas um dos aspectos positivos, uma espécie de exceção em uma temática cuja regra geral consiste na lida, cotidiana, com discriminações de toda sorte: abandono, maus-tratos, solidão, indiferença social, desrespeito e desvalorização, preconceito e estigma, numa afronta, antes de qualquer outra coisa, à essência humana e aos direitos fundamentais a ela inerentes.

A família tem sido alvo de constantes transformações ao longo de sua história, motivadas, sobretudo, por fatores sociais, econômicos e culturais, e se apresenta, na modernidade, sob as mais variadas formas, na maioria das vezes, desprovida das características da indissolubilidade, do patriarcalismo e da hierarquia masculina que a delineavam, que deram lugar a um relacionamento embasado na igualdade, liberdade e solidariedade.

Zimerman (2000) observa que essas mudanças estruturais são tão flagrantes, que uma análise superficial nas fotografias de famílias que viveram em meados do século XX, comparando-as com as da atualidade, é suficiente para apreendê-las:

Se olharmos fotos de família de 50 anos atrás, poderemos observar as expressões sérias e rígidas, a formalidade no posicionamento, deixando perceber claramente quem são os pais e os filhos. Uma fotografia atual mostra o aumento da descontração e da informalidade, com as pessoas rindo, em atitudes informais e carinhosas umas com as outras e posicionadas de maneira que às vezes é difícil definir quem é quem com um simples olhar. As pessoas em preto e branco dão lugar a novos personagens coloridos, expressando vida e movimento. Podemos dizer que a família de antigamente tinha papéis mais rígidos, mais demarcados, mais estáveis e definidos, com um maior grau de hierarquização, enquanto que a família de hoje é mais dinâmica e flexível, com uma hierarquia menor e papéis que mudam com mais facilidade (ZIMERMAN, 2000,p. 51).

A despeito de todas as alterações sofridas, fruto da maior participação da mulher no mercado de trabalho, do reducionismo do número de membros, do surgimento de novos papéis de gênero e da maior longevidade, a família continua a ser visualizada como o espaço universal por excelência para a sobrevivência da espécie humana, posto que abrange, em sua estrutura, todas as instâncias – afetiva, econômica, social, política, jurídica, biológica, psicológica, pedagógica, teológica, ética, dentre outras – afeitas ao desenvolvimento humano e social do indivíduo.

Diversos estudiosos da temática do envelhecimento afirmam que o próprio idoso aponta a instituição familiar, que abrange, aqui, os filhos, os netos, bisnetos e quaisquer outros parentes que lhe sejam inferiores em idade, como o elemento mais importante na constituição de seu bem-estar. Zimerman (2000, p. 51) corrobora esta afirmação ressaltando que “[...] a interação familiar é vital para o bem-estar do velho e ele próprio faz parte desse sistema [...]”, tendo sido, aliás, por seu intermédio que o grupo se originou.

Diante dessa relevância que a família assume para o público da terceira idade, considera-se oportuno apresentar um quadro – composto a partir dos ensinamentos de Zimerman (2000) – que se pretende seja elucidativo dos tipos de família existentes, as suas respectivas características e comportamentos e os diversos tipos de relacionamento que as orientam, com o intuito de propor uma reflexão acerca das conseqüências que podem advir de cada uma delas para a vida do idoso. Vale ressaltar a crença do autor, resultante de um trabalho de anos com famílias que buscam orientação para lidar com seus velhos, de que só o conhecimento a respeito da “dinâmica do relacionamento da família com o velho” (p. 58), isto é, da forma como cada membro da família se relaciona com esse velho, possibilita a

distribuição adequada das funções na família, de acordo com o tempo, a disponibilidade e o gosto de cada um, de modo que todos se sintam úteis e o bem-estar do idoso seja atingido.

Tipos de Família	Características	Relacionamentos	Conseqüências para o idoso
Família Suficientemente Sadia	<ul style="list-style-type: none"> • Pai e mãe como modelo de identificação para os filhos; • Clara delimitação de lugares, papéis, posições e funções de cada membro; • Reconhecimento e aceitação das diferenças entre as pessoas; • Empatia. 	Predominância da harmonia, de sentimentos amorosos, desenvolvimento da tolerância, respeito recíproco e solidariedade.	Crescimento e relacionamento saudável, sendo os idosos tratados como foram os seus filhos tratados por ele, anteriormente.
Família Simbiótica	<ul style="list-style-type: none"> • Membros ligados, <i>aparentemente</i>, por um grande sentimento de amor; • Na prática, nenhum dos membros é emancipado ou dispõe de um espaço próprio; • <i>Grude</i> excessivo; • Separação prolongada vista como deslealdade ou tragédia. 	Possibilidade de infantilização premeditada de um ou mais filhos para servir como uma espécie de “seguro-solidão” na velhice de um dos pais.	Poderá vir a dispor da atenção e os cuidados de um desses filhos infantilizados.
Família Dissociada ou Dividida	<ul style="list-style-type: none"> • Prevalência de formação de subgrupos (filha é o xodó do pai, filho é o amor da mãe); • Um dos filhos costuma ter mais privilégios do que os demais; • Atribuição de rótulos aos filhos (o estudioso, o danado), de modo que, ao segundo, cabe o papel de “bode expiatório” de todas as mazelas da família. 	Ao invés de uma saudável integração, os relacionamentos neste tipo de família são marcados pela rixa, angústia, possibilitando o surgimento de sentimentos fortes de ódio.	Situação que pode trazer complicações futuras ao convívio do velho com a família.
Família Narcisista	<ul style="list-style-type: none"> • Egocentrismo; • Membros se vêem como os donos da razão e da verdade; • Postura arrogante e onipotente em relação a outras pessoas; • Intolerância à frustração; 	Relacionamentos baseados na tirania, paranóia e intolerância a qualquer frustração.	Um indivíduo muito narcisista, quando velho, suportará pessimamente qualquer perda de condição física, mental ou social

	<ul style="list-style-type: none"> • Lógica narcisista do tipo bipolar, sem meio-termo. 		que sustentava o seu narcisismo.
Famílias com Perdas de Limites	<ul style="list-style-type: none"> • Desestruturação familiar; • Desarmonia; • Inadequada colocação de limites. 	A ausência de limites, o não reconhecimento das limitações, a inexistência de hierarquia, papéis, lugares e posições fomenta a desestrutura familiar.	Conflitos familiares e indefinições tornam problemática a convivência entre velho e família.
Família Depressiva	<ul style="list-style-type: none"> • Tristeza; • Apatia; • Pessimismo generalizado; • Culto a familiares já mortos. 	O prazer de viver não subsiste, diante da tristeza e apatia que caracteriza os relacionamentos neste tipo de família.	Incapacidade de resistir por muito tempo ao sentimento generalizado de tristeza. O velho pode vir a definhando rapidamente.
Outros Tipos	<ul style="list-style-type: none"> • Família obsessiva: perfeccionismo, excesso de controle, intolerância geral; • Família fóbica: timidez e medo de situações novas, dificuldade para tomar iniciativas; • Família paranóide: pessoas desconfiadas, supersensíveis, provocadoras e criadoras de caso; • Família sadomasoquista: vínculo entre os membros caracteriza-se por alternância entre amor e ódio, maus-tratos e humilhações recíprocas; • Família hipocondríaca: cultura familiar de busca de possíveis doenças, uso excessivo de medicamentos, interminável troca de médicos e realização de exames laboratoriais. 	Todos os relacionamentos, nestes tipos de família, são doentios.	Queixas recíprocas entre velho e filhos; filhos que se ressentem das exigências dos pais idosos, porque entendem que esses não deram nada e agora querem tudo; filhos sem paciência com o velho, sentem-se culpados, querem dar tudo para aplacar a culpa e acabam se estressando; filhos que tentam resolver suas raivas passadas em cima de pais debilitados; filhos que tratam os velhos como coitados, dentre outras.

Quadro 1: Tipos de Família

Fonte: Zimmerman (2000, p. 54-57).

O quadro revela quão problemáticas podem ser as pessoas que, futuramente, farão parte do *staff* de atendimento ao idoso, dependendo dos valores, conceitos, mitos e relacionamentos familiares sob os quais se desenvolveram, incluindo-se, aqui, o próprio velho. Famílias desestruturadas, na maioria das vezes, não sabem como lidar com seus velhos e a convivência entre eles pode se tornar intolerável. Zimmerman (2000) elenca algumas causas que entende capazes de explicar alguns dos problemas de relacionamento mais comuns entre velho e família:

Dificuldade de as pessoas colocarem-se no lugar dos velhos; falta de comunicação; problemas orgânicos (visão, audição e locomoção); depressão; distúrbios de sono; excesso de medicação/hipocondria; paranóia; falta de estabelecimento de limites; entrada da mulher no mercado de trabalho; estilos de vida diferentes; superproteção; problemas de memória e confusão; dificuldade de elaboração da morte. (ZIMERMAN, 2000, p. 59-64).

No convívio com o velho, as pessoas costumam não ouvi-lo e não se preocupam em tentar entender o que e como ele se sente, tomando decisões em seu nome sem ouvir a sua opinião. Irritam-se por ter que lidar com a redução de seu ritmo e com as limitações próprias de sua idade, e acabam impedindo-o de realizar as atividades que lhe dão prazer, por temerem que se machuque ou que venha a provocar acidentes, sem pensar em criar alternativas que possam proporcionar a retomada de suas atividades com segurança. Não impõem limites, por temer magoá-los, mas se irritam e, às vezes, tornam-se agressivas quando são interrompidas o tempo inteiro. Não entendem que algumas manifestações do idoso, como o sono inconstante, as queixas relativas a sintomas e cuidados médicos, e a paranóia que os leva a desconfiar de todos que o cercam, tornando, muitas vezes, constrangedor o convívio, podem ser decorrentes de prejuízo das funções mentais e fisiológicas, características da idade.

Dessa forma, no que deveria ser um ambiente marcado pelo respeito, carinho e voltado para o suprimento das necessidades, nas melhores condições possíveis, de cada idoso, passa a prevalecer a discriminação contra esse idoso, que pode assumir as mais diferentes formas: a violência física, que transcende a mera aplicação de socos, tapas, pontapés e empurrões, podendo assumir outros aspectos bem mais deprimentes, como o abuso sexual, a alimentação insuficiente ou inadequada ou o excesso de medicação; a violência emocional, que se caracteriza por humilhações e insultos constantes, a infantilização do idoso, o isolamento social e a privação de acesso a informações; a violência econômica, quando o idoso é privado do direito de usufruir de seus proventos, muitas vezes sendo alvo de disputa

de parentes que alegam querer “cuidar” dele, quando, na verdade, o que desejam é controlar e utilizar, a seu bel-prazer, a pensão ou aposentadoria desse idoso. Vale ressaltar que, nos casos em que o idoso não dispõe de renda, ou são abandonados em asilos ou casas de repouso, ou vivem sob o mesmo teto que seus familiares, sem, contudo, serem atendidas suas necessidades; e a negligência, outra forma de violência e discriminação contra o idoso que consiste, prioritariamente, na negação de cuidados elementares, como higiene, alimentação, medicação, em sua manutenção em cárcere privado, amarrado e privado do convívio social.

A prática discriminatória também floresce e se desenvolve no campo das relações trabalhistas, atingindo a cor, o gênero, as preferências sexuais, religiosas ou políticas, a saúde e, como não podia deixar de ser, a idade dos indivíduos. É comum o afastamento dos idosos das atividades produtivas, não como um benefício por uma vida totalmente dedicada ao trabalho, mas como forma de reduzir custos, agregar maior flexibilidade às atividades laborais (o idoso é visto como alguém mais rígido e resistente a mudanças) e melhorar o desempenho da equipe, posto que existe uma crença generalizada de que o desempenho profissional entra em curva descendente já a partir dos 35 anos.

No mercado competitivo e recessivo da modernidade, são cada vez mais reduzidas as chances de obtenção de colocação por pessoas com mais de 40 anos de idade, afirmação corroborada por uma pesquisa realizada pelo Grupo Catho, uma consultoria de recursos humanos, em 2001, com 7.002 executivos com mais de 40 anos. Para o fundador do Grupo, Thomas Case, há uma praxe consolidada no mercado brasileiro de “trocar um de 40 por dois de 20”, isto é, de demitir profissionais que ultrapassam essa faixa etária, com o intuito de abrir espaço, nas organizações, para “sangue novo” a um custo muito menor. (CASE, 2002).

Dessa forma, “[...] sob o rótulo de improdutivo, lento, incapaz e, além disso, inferiorizado pelo trabalho do jovem, o qual preconiza eficiência e competência nem sempre compatíveis com a realidade” (OLIVEIRA, 1999, p. 209), o idoso vivencia a discriminação no trabalho, ainda que se sinta em plena posse de suas capacidades, quer pela demissão, quer pela aposentadoria, instituto que Veras (2002, p. 43) define como “o selo da velhice e da inutilidade social”.

As conseqüências desse afastamento da vida profissional no comportamento do idoso são muitas e costumam repercutir dolorosamente em sua existência: por força do aperto econômico resultante do desemprego ou da redução dos proventos, pela aposentadoria, pode se forçar a exercer ocupações que exijam mais de si, fisiologicamente, do que é capaz de dar. Ou perde a confiança em si mesmo, como provedor, diante da inserção da mulher no mercado de trabalho e da independência dos filhos, como homem, quando, por força das condições

econômicas, passa a necessitar da renda da mulher ou a depender dos filhos, para sobreviver. Fraiman (1995) descreve os sentimentos que invadem o idoso quando atingido pela discriminação profissional:

Ainda que seja um direito conquistado, a aposentadoria é, por característica, desumana. Sonega aos indivíduos grande parcela de seu valor social, apaga sua história e torna a todos engrenagens substituíveis no mundo da produção. Excluídos, banidos, despersonalizados, correm alto risco de adoecer e enlouquecer. [...] Os homens, mais do que as mulheres, sentem muito rancor e mágoa. O fato de serem ‘encostados’, ‘congelados’, subaproveitados anos antes, sofrerem discriminação na empresa e serem alvo de chacota nos últimos anos abre uma profunda ferida em seu coração. [...] O sentimento dominante nessa etapa é o vazio, silencioso e amargo, pela perda dos vínculos do trabalho, o desajuste em relação à família, o medo quanto ao futuro, especialmente se não têm uma poupança significativa e um bom seguro de assistência médica e hospitalar. (FRAIMAN, 1995, p. 58).

A sociedade, por sua vez, tem uma participação significativa na conduta discriminatória perante os idosos e o descaso e o preconceito para com a sua existência e as suas demandas são visíveis nas filas intermináveis defronte aos órgãos responsáveis pela assistência médica, nas faces tristes que lotam as casas ditas *especializadas* em seu atendimento, no abandono daqueles que são condenados a viver nas ruas. O inconsciente coletivo, segundo Grotjhan (*apud* BEAUVOIR, 1970), alimentado pelo ideal da eterna juventude, ignora a velhice, rejeitando-a. Nesse processo cruel de negação, a sociedade, pautada nas construções sociais negativas e nas representações valorativas vigentes, constrói barreiras e dissemina o desrespeito e a desvalorização daqueles que deveria, prioritariamente, proteger.

3.2 O Reconhecimento Legal do Idoso no Brasil

Paradoxalmente à tendência histórica de “depositar” seus idosos em abrigos e asilos, segregando-os do convívio social, o Brasil é considerado um dos pioneiros, na América Latina, em ocupar-se da implementação de uma política voltada para a garantia de renda para a população trabalhadora, o que resultou na universalização da seguridade social, em 1988, em instância constitucional.

A despeito da problemática social do envelhecimento vir se delineando a passos lentos em solo pátrio, aos poucos, vai angariando defensores, tocados pelo que Oliveira (1999, p. 167) denominou de “[...] caminhada silenciosa e marginalizadora exercida pela legião de

idosos que, muitas vezes, assumem estereótipos e mitos da velhice para garantir a própria sobrevivência, tornando-se amargos, sozinhos e tristes”.

A inserção da velhice no rol de assuntos considerados emergentes na agenda das políticas públicas brasileiras decorre, sobretudo, da gravidade das condições em que se encontra esse contingente populacional crescente, fruto das injustiças sociais e da marginalização a que se viram expostos, ao longo de sua existência.

Uma breve análise da cronologia da tomada de consciência a respeito da necessidade de estabelecimento de medidas eficazes à promoção e atendimento a essa faixa etária prevê a criação da Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia, em 1961, entidade voltada ao cultivo de iniciativas de amparo à velhice e à promoção de pesquisas visando a ampliação de conhecimentos acerca do comportamento deste segmento populacional, e a ação pioneira do Serviço Social do Comércio – SESC, de São Paulo, deflagrada em 1963, que, ao contrário de tudo o que se relacionava à assistência social do idoso, até então voltada somente para o atendimento asilar (OLIVEIRA, 1999), preocupou-se com o desamparo e a solidão em que viviam, como marcos institucionais decisivos na construção de uma política destinada a essa população.

Preponderam ainda as formas tradicionais e ineficientes de amparo aos idosos, como os asilos em número reduzido e vários deles apresentando inabilidade em sua organização e tratamento dispendido à clientela, apresentam-se como resposta mais imediata à essa problemática, embora longe da necessidade reclamada e retratada na realidade. (OLIVEIRA, 1999, p. 175).

No caso específico das instâncias governamentais, 1974 é o primeiro ano em que se tem notícia da atuação do governo federal na assistência ao idoso, que consistiu tanto na adoção de ações preventivas, realizadas em parceria com a sociedade civil nos centros sociais do então Instituto Nacional de Previdência Social – INPS, quanto na custódia dos aposentados e pensionistas idosos deste Instituto, que atingissem a faixa dos 60 anos e manifestassem desgaste físico e mental, carência de recursos e inexistência ou abandono por parte da família.

Ainda nos anos 1970, o governo federal também se encarregou de olhar pelos trabalhadores rurais, amparando-os por meio da criação da aposentadoria para esse segmento, e pelos urbanos e rurais, com o estabelecimento da renda mensal vitalícia, destinadas à proteção do portador de deficiência e do idoso carente. Vale destacar que, com a promulgação da Lei Orgânica da Previdência Social – LOAS, em 1993, esses benefícios sofreram alterações e surgiram medidas assistenciais mais efetivas: os amparos assistenciais.

Não obstante as diversas outras iniciativas que buscaram sensibilizar o país para a problemática que se avolumava, como a realização de um seminário nacional em 1976, denominado “Estratégias de política social para o idoso no Brasil”, a criação de comissões tanto em âmbito nacional como estadual para treinamento de pessoas especializadas para o atendimento a esse público, extintas em 1977, a crença vigente, por um longo período, era a de que somente com o advento de leis específicas poder-se-ia contribuir efetivamente para a transformação das precárias condições em que viviam os idosos brasileiros (OLIVEIRA, 1999).

Essa situação começou a mudar após o retorno dos exilados políticos, por volta de 1985, quando os interesses dos aposentados e pensionistas começam a ser defendidos e são reivindicadas melhorias na qualidade de vida para os aposentados. O movimento recém-inaugurado cresceu com a criação da Federação dos Aposentados, no auge do clamor democrático que emanava da população, liberta dos grilhões dos anos negros da ditadura militar, cujos olhos e ações se voltavam para a luta em prol da inserção de direitos na Constituição que nascia e viria, posteriormente, a ser adjetivada de “Cidadã”.

A luta por uma assistência melhor aos idosos em âmbito constitucional, no entanto, resultou tão-somente em alguns poucos e inespecíficos direitos, como o que diz respeito à extensão do transporte gratuito ao contingente populacional de mais de 65 anos em todo o território nacional, ou o previsto no art. 230, sobre o dever que é imposto à família, à sociedade e ao Estado de amparar as pessoas idosas. No entanto, Séguin (1999) comemora a inclusão da proteção do idoso no diploma legal, porquanto não apenas evidenciou uma temática que ainda não ocupava um lugar de destaque em solo nacional, como tornou obrigatória a manifestação do legislador infraconstitucional.

Art. 230. A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida.

§ 1º - Os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em seus lares.

§ 2º - Aos maiores de sessenta e cinco anos é garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos (BULOS, 2001, p. 1285-1286).

O próximo passo dado rumo ao reconhecimento legal do idoso no ordenamento jurídico brasileiro foi a instituição da Política Nacional do Idoso, pela Lei n.º 8842/94, com regulamentação realizada pelo Decreto n.º 1948/96, cujo objetivo consiste em assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e

participação efetiva na sociedade, nos termos de seu artigo 1º, sendo considerado idoso, para os efeitos desta Lei em seu artigo 2º, o indivíduo maior de 60 anos de idade. (OLIVEIRA, 1999).

Necessário se faz, por oportuno, destacar que não se pretende descer a detalhes na análise dos artigos da referida Lei, ou do Estatuto do Idoso, que será referenciado mais adiante, por não se tratar do escopo deste capítulo, que se destina, tão-somente, a delimitar em que moldes se encontra atualmente a questão do reconhecimento do idoso pela legislação pátria.

Dessa forma, os quatro capítulos em que se divide a Lei em estudo abordam, respectivamente:

O primeiro capítulo refere-se às finalidades. [...] A Lei parece clara ao reforçar a cidadania do idoso, ressaltando seus direitos de participar da sociedade à qual pertence e à qual está integrado, possuindo autonomia no desempenho. [...] No segundo capítulo, são explicitados os princípios e diretrizes. A seção I trata dos princípios que regerão a política nacional do idoso. [...] A Lei 8.842, em sua seção II, trata das diretrizes da política nacional do idoso [...]. [N] O terceiro capítulo [...] especifica que a coordenação geral da política nacional do idoso é competência do órgão ministerial responsável pela assistência e promoção social, com a participação dos conselhos de idosos em âmbito nacional, estadual, do Distrito Federal e dos municípios [...] esclarece[ndo] o que constitui os conselhos, nos mais diferentes níveis de governo [...] estabelece[ndo] as competências da União por meio do ministério responsável pela assistência e promoção social. [...] No quarto capítulo, que trata das ações governamentais, o art. 10 estabelece, quando da implementação da política nacional do idoso, as competências dos órgãos e entidades públicas [...]. (OLIVEIRA, 1999, p. 182-196).

Por pertinência, merece destaque o inciso III do art. 3º da referida Lei, em que o legislador infraconstitucional foi muito feliz ao elencar, entre os princípios destinados a reger a Política Nacional do Idoso, um que diz respeito à vedação de discriminação, de qualquer natureza, ao idoso.

Art. 3º A política nacional do idoso reger-se-á pelos seguintes princípios:
[...]
III - o idoso não deve sofrer discriminação de qualquer natureza;
[...] (OLIVEIRA, 1999, p. 184).

No ano de 2003, novamente a sociedade brasileira comemora mais uma vitória na obtenção de instrumentos úteis para a regulamentação das garantias dos idosos, desta feita com a aprovação por unanimidade da Lei nº. 10.741, após um trâmite de cinco anos no Congresso Nacional. Trata-se do Estatuto do Idoso, diploma constituído por 118 artigos que,

juntamente com a Constituição Federal de 1988 e a Política Nacional do Idoso, forma o arcabouço legal protetivo dos cidadãos da terceira idade.

Os cinco tópicos sob os quais se organiza - Direitos Fundamentais, Medidas de Proteção ao Idoso em Estado de Risco Pessoal ou Social, Política de Atendimento, Acesso à Justiça e Crimes -, abrangem os direitos à vida e à saúde; à habitação, à alimentação e à convivência familiar e comunitária; à profissionalização e ao trabalho; à educação, cultura, esporte e lazer; à assistência judiciária; à previdência e à assistência social.

Produto não acabado, posto que ainda existe uma gama de direitos não contemplados, previstos no texto votado pela Comissão Especial da Câmara que se debruçou sobre a questão, como a garantia de acesso a programas especiais de assistência médica e odontológica, o fornecimento obrigatório de vacina, a prioridade no atendimento à saúde do idoso, a implantação de programas governamentais de geração de emprego e renda que contemplem trabalhadores idosos, a antecipação para idosos com 60 anos (e não 65 anos, conforme foi aprovado) do direito à gratuidade nos transportes coletivos públicos e a reserva de 5% das vagas nos estacionamento, entre outros, no entanto, o Estatuto do Idoso configura-se um avanço que funciona não apenas como um instrumento que serve de base para novas reivindicações, como também favorece a mobilização social rumo a sua efetiva aplicação.

A seguir, será procedida uma análise generalizada sobre o atendimento do idoso nas diversas instituições que compõem o universo da prestação de serviços em âmbito nacional.

3.3 O Idoso e os Órgãos Públicos e Privados Prestadores de Serviços

O legislador ordinário não mediu esforços na instituição de garantias protetivas ao direito dos idosos no ordenamento jurídico brasileiro. Desde que os olhares mundiais começaram a se voltar para a questão do idoso, mais especificamente por ocasião da Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas – ONU, em 1982, o Brasil tem respondido à altura e colocado à disposição da população uma profusão de medidas destinadas a promover um envelhecimento digno de seus habitantes. Assim, a Constituição Federal de 1988, a Política Nacional do Idoso (Lei n.º 8.842/94), o Decreto n.º 1.948/96, que regulamenta a referida Lei, a Política Nacional de Saúde do Idoso (Portaria MS n.º 1.395/99), o Estatuto do Idoso (Lei n.º 10.741/03) são exemplos concretos de que não se pode falar de ausência de legislação em âmbito nacional.

No caso específico do atendimento diferenciado a esse segmento populacional nas instâncias públicas da saúde, educação, trabalho, previdência social, justiça, habitação, esporte, cultura e lazer e em suas congêneres no âmbito privado, objeto de estudo deste subitem, sua previsão legal pode ser evidenciada em todo o ordenamento.

Dessa forma, elevada ao *status* de diretriz norteadora da Política Nacional do Idoso, a priorização de seu atendimento em órgãos públicos e privados prestadores de serviços pode ser encontrada no inciso VIII do art. 4º da Lei 8.842/94, sob o título “Das Diretrizes”, que reza:

SEÇÃO II
Das Diretrizes

Art. 4º Constituem diretrizes da política nacional do idoso:

[...]

VIII - priorização do atendimento ao idoso em órgãos públicos e privados prestadores de serviços, quando desabrigados e sem família. (BRASIL, 1994).

A implementação da política nacional do idoso é regulamentada pelo Decreto nº. 1.948, de 03 de julho de 1996, no qual ficam estabelecidas, de forma clara, as incumbências atribuídas ao Poder Público para a sua efetivação nas suas diversas áreas de atuação, de acordo com o disposto em seu art. 1º: “Art. 1º Na implementação da Política Nacional do Idoso, as competências dos órgãos e entidades públicas são as estabelecidas neste Decreto”. (BRASIL, 1996).

De acordo com o estabelecido no art. 2º do referido Decreto, o Ministério de Previdência e Assistência Social – MPAS é o órgão responsável por coordenar as ações relativas à Política Nacional do Idoso (inc. I), que envolve desde a sua formulação, acompanhamento e avaliação, em conjunto com os demais ministérios, até a promoção da capacitação de recursos humanos para o atendimento do idoso, buscando a criação de formas alternativas de atendimento não-asilar¹.

O Instituto Nacional de Seguro Social – INSS (art. 5º), por sua vez, presta atendimento preferencial aos idosos nas áreas de seguro Social, sendo sua responsabilidade o estabelecimento dos critérios que irão viabilizar esse atendimento.

A Secretaria de Política Urbana, órgão executor do Ministério de Planejamento e Orçamento, promove a identificação dos idosos e de suas demandas habitacionais com o fim

¹ Modalidades não-asilares de atendimento são as previstas no art. 4º do Decreto 1.948/96: Centro de Convivência; Centro de Cuidados Diurno: Hospital-Dia e Centro-Dia; Casa-Lar; Oficina Abrigada de Trabalho; atendimento domiciliar; outras formas de atendimento, iniciativas surgidas na própria comunidade, que visem à promoção e à integração da pessoa idosa na família e na sociedade. (BRASIL, 1996).

de criar alternativas habitacionais adequadas a essa demanda, tendo o cuidado de pensar na eliminação das barreiras arquitetônicas e urbanas que impossibilitem a sua utilização por esse segmento populacional e na disponibilização de linhas de crédito para promover o seu acesso a essas moradias.

A Secretaria de Assistência à Saúde, juntamente com as secretarias dos Estados, Distrito Federal e dos Municípios trabalham para garantir a assistência integral de saúde ao idoso em âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS, prevendo, inclusive, o fornecimento de medicamentos, órteses, próteses e os cuidados preventivos para a promoção da saúde do idoso, incluindo-se a geriatria como especialidade clínica no SUS.

Na instância educacional, o Decreto reza sobre a adequação dos currículos escolares, que devem ser atualizados com a inserção de conteúdos voltados para o conhecimento acerca do processo de envelhecimento, de forma a eliminar preconceitos, e a respeito da inserção da Gerontologia e da Geriatria como disciplinas curriculares nos cursos superiores, bem como acerca da criação de programas de ensino destinados aos idosos, e do apoio à criação de universidade aberta para a terceira idade.

O atendimento preferencial do idoso nos órgãos públicos e privados prestadores de serviço é objeto de tratamento no art. 17 do Decreto 1.948/96 (BRASIL, 1996). No Estatuto do Idoso, esse atendimento prioritário está previsto no inciso I do art. 3º, que assim dispõe:

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, *com absoluta prioridade*, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população. (BRASIL, 2003).

A despeito das modernas e abrangentes leis brasileiras garantindo o atendimento preferencial imediato e individualizado do idoso junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, a prática cotidiana revela um desrespeito sistemático à aplicação dos direitos por elas assegurados. Então, ao invés do atendimento *imediato* pretendido, o idoso despende e alterna o tempo que lhe resta em filas de espera intermináveis, para receber seus proventos da aposentadoria, obter cuidados relativos à saúde, ter acesso aos programas sociais e aos benefícios assistenciais, dentre outras.

Um outro aspecto que merece ser evidenciado diz respeito à prática corrente, nas instituições públicas e privadas, de destinar uma *fila* dita especial para o atendimento ao

idoso, numa clara interpretação desvirtuada do que preconizam os diplomas legais, que determinam a primazia de atendimento aos cidadãos que atingiram o *status* de idosos, e não a sua segregação em guichês exclusivos. Vale ressaltar que nessas filas em que eles se amontoam, alguns deles chegam mesmo a falecer².

A procrastinação no atendimento também se faz presente no dia-a-dia do idoso e daqueles que se dispõem a representá-los na persecução dos seus direitos. É o caso de uma reportagem publicada na Revista Consultor Jurídico (CARDOSO; COSTA, 2006) abordando a necessidade de recorrer à justiça que uma advogada teve para poder ser atendida pelo INSS, cujo teor, embora um pouco extenso, merece ser reproduzido neste estudo, por representar mais que condignamente o desrespeito flagrante aos ditames legais favoráveis à proteção do idoso.

Lúcia Helena representa uma idosa de 80 anos, a quem o INSS negou o pedido de pensão por morte de seu filho. O INSS entendeu que não ficou provado que a idosa era dependente economicamente do filho. Disposta a pedir na Justiça a revisão da decisão administrativa do INSS, a advogada solicitou ao Instituto cópia do processo. Passou a viver então a tragédia que milhares de segurados vivem todos os dias às portas e nas dependências das agências do Instituto. Enfrentou filas intermináveis, horas de espera sem previsão, servidores que parecem treinados para maltratar os segurados e dificultar a solução de seus problemas. Ao fim de uma longa peregrinação, o INSS ofereceu uma solução: a advogada deveria voltar para a fila depois de cinco meses. Ao contrário dos simples mortais que sucumbem diante da arrogância do INSS, a advogada voltou à Justiça que mandou o Instituto cumprir sua obrigação.

[...]

Em setembro, a advogada compareceu pessoalmente à agência do INSS para obter cópia do processo administrativo que negou o pedido de pensão de sua cliente. Depois de esperar mais de duas horas na fila, foi informada de que estava esperando atendimento no local errado e que o expediente estava encerrado. A advogada voltou no dia seguinte e esperou por mais duas horas. Quando finalmente foi atendida, o funcionário do guichê informou que o processo estava no arquivo da agência, mas teria de marcar uma nova data para retirá-lo. A nova data foi marcada para 27 de março de 2007, ou seja, cinco meses mais tarde. A advogada foi instruída então, que no dia marcado, deveria retirar uma nova senha de atendimento, provavelmente depois de pegar uma fila e esperar mais duas horas. Depois disso, receberia os autos, mas só poderia deixar a agência acompanhada por um funcionário do INSS que a vigiaria enquanto fizesse as cópias e certamente a impediria de fugir com os originais. Inconformada com o tratamento recebido e com a demora programada de mais de cinco meses para ter sua demanda atendida, a advogada entrou na Justiça Federal com Mandado de Segurança com pedido de Liminar. Alegou que o INSS passou por cima do Estatuto do Advogado ao lhe negar o acesso imediato aos autos do processo administrativo. Invocou também o Estatuto do Idoso: “Não é demais dizer que a autoridade coatora, está a desrespeitar a prioridade na tramitação dos processos, a que faz jus sua constituinte, na forma do artigo 71 da Lei 10.741/2003, e mais; promovendo atos procrastinatórios em face de discussão de direitos de caráter alimentar; atitudes todas, que contrariam mansa e pacífica jurisprudência de nossos Tribunais”, sustentou no pedido. A advogada juntou também parecer da comissão de prerrogativas da OAB paulista sobre o assunto. De acordo com o documento, ‘o

² A mídia está repleta de notícias dando conta de idosos que falecem esperando atendimento nos hospitais públicos.

advogado devidamente constituído pela parte tem direito a visto de autos de processo administrativo fora da repartição nos termos do artigo 7º, inciso XV da Lei 8.906/94”. (CARDOSO; COSTA, 2006).

Com o intuito de conhecer mais profundamente a realidade deste atendimento ao idoso no âmbito das instituições financeiras, em especial na Caixa Econômica Federal, confrontando-o com o serviço prestado por outras instituições do ramo, será procedida uma análise criteriosa desta temática no capítulo que se segue.

4 O ATENDIMENTO AO IDOSO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: COMPARATIVO DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL COM OUTRAS INSTITUIÇÕES EM FORTALEZA/CE

“Morre aposentado agredido em fila de banco

Segunda-feira, 25 de junho de 2007 – Terra.

O aposentado José Sérgio Fontes, 57 anos, agredido na fila de um banco em Salvador, teve morte cerebral nesta segunda-feira. A agressão foi registrada pela câmera de segurança de um supermercado. A informação é do Globonews.

Na última terça-feira, José levou um soco na cabeça ao tentar impedir que um homem furasse a fila no caixa eletrônico. O agressor é perito do IML e está detido na Corregedoria da Polícia Civil de Salvador.” (TERRA, 2007).

Este capítulo se detém especificamente nas questões metodológicas e na análise e discussão dos resultados que permeiam o estudo comparativo acerca do atendimento ao idoso na Caixa e em outras instituições financeiras, realizado com o intuito de responder ao problema de pesquisa levantado nesta investigação.

4.1 Questões Metodológicas

Vive-se em uma sociedade dita civilizada formada por seres aparentemente dotados de humanidade e capacidade diferencial de raciocínio que, no entanto, desrespeita sumaria, continua e progressivamente seus integrantes, sejam estes animais, ambiente ou indivíduos.

Sociedades Protetoras dos Animais, entidades que se mobilizam e falam acaloradamente em defesa do meio-ambiente dentre outras são espaços criados na tentativa de coibir e modificar as atitudes muitas vezes ininteligíveis e estarecedoras que os seres humanos deflagram contra tudo o que consideram que se encontre a sua disposição, que possa ser sacrificado segundo seus interesses ou que visualizem como sendo inferior a si, alternativa

em que se enquadram as crianças, os deficientes, os negros, os homossexuais e os idosos, só para citar alguns.

Esse desrespeito, em uma de suas vertentes mais desumanas, pode ser verificado, em cadeia nacional no final do mês de junho do corrente ano, quando o aposentado de que trata a epígrafe do capítulo em construção, agredido por um policial quando tentava defender os seus direitos de aguardar ordeiramente atendimento na fila de um caixa eletrônico de um supermercado em Salvador, BA, teve morte cerebral.

Esta cena torna-se ainda mais deplorável em país que, desde o ano de 1994, conta com uma legislação protetiva dos direitos deste público, criada para garantir a sua existência com dignidade. A título de opinião, leis como o Estatuto do Idoso ou o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, só para citar alguns exemplos, seriam totalmente dispensáveis se o tão decantado humanismo que adjetiva o substantivo ser nos indivíduos que habitam este planeta aflorasse e servisse de guia para as suas atitudes.

A Lei nº 10.048, de 08.11.2000, estabeleceu a obrigatoriedade de prioridade no atendimento do idoso, maior de 65 anos, em todos os bancos, órgãos públicos, e concessionárias de serviço público, como disposto em seus arts. 1º, 2º e parágrafo único (BRASIL, 2007).

Art. 1º As pessoas portadoras de deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.

Art. 2º As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 1º.

Parágrafo único. É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento às pessoas mencionadas no art. 1º.

Posteriormente, a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, que institui o Estatuto do Idoso, reduz de 65 anos para 60 a idade limite após a qual começam a vigorar as prioridades de atendimento. Nesse contexto, o art. 1º da Lei nº 10.048/2007 passa a vigorar com nova redação, determinada pelo art. 114 da Lei nº. 10.741/2003:

Art. 114. O art 1º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 1º As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (NR) (BRASIL, 2007).

O Estatuto do Idoso, a partir do disposto no inciso I do parágrafo único do art. 3º, amplia os espaços em que a obrigatoriedade de atendimento privilegiado ao idoso deve ser respeitada, incluindo as instâncias privadas, o que a Lei nº. 10.048 não previa:

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.
Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:
I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;
[...] (BRASIL, 2007).

A legislação em vigor não deixa margem a dúvidas com relação à obrigatoriedade de atendimento prioritário aos idosos nas instituições bancárias e a Caixa Econômica Federal tem por filosofia, até por ser uma instituição do próprio governo, agir sempre em consonância com o que preconiza a legislação.

Dessa forma, tomando como base essas questões introdutórias, pretende-se tecer alguns comentários quanto à política de atendimento ao idoso no âmbito da Caixa Econômica Federal.

Por se tratar de um estudo comparativo, há que se estabelecer previamente algumas categorias por meio das quais será possível traçar as semelhanças e diferenças do atendimento ao idoso em algumas das instituições pesquisadas e a Caixa.

É importante mencionar a importância do referencial teórico metodológico no delineamento do caminho mais adequado à solução do problema de pesquisa, atividade que Cervo e Bervian (2002) definem como aquela cujo objetivo se encontra em solucionar problemas ou dirimir dúvidas, sempre por meio da utilização de métodos científicos, que passa pela identificação do procedimento que melhor se adequa à coleta e tratamento dos dados, e dos conteúdos que o permeiam, como bem observa Vergara (2004).

Vergara (2005, p. 266) define pesquisa como sendo:

Um processo de aprendizagem permanente. O pesquisador é sempre um aprendiz. É a humildade intelectual que deve ser própria de um aprendiz que mitiga suas hesitações e suas incertezas, e que fecunda suas interpretações e reflexões acerca do objeto de estudo, face à teoria que o orientou e ao método que utilizou.

Com relação ao método, sua existência se torna significativa a partir do fato de que atua na construção de uma representação adequada das questões a serem estudadas, assumindo vários sentidos de acordo com o autor que o define, ainda que, ao final, traduza-se, em síntese, como um esforço empreendido no sentido de concretização de um objetivo.

Chauí (1994) o considera uma investigação marcada pelo planejamento e pela determinação de se conhecer algo; Marconi e Lakatos (1995, p. 46), por sua vez, definem-no como “o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros – traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões dos cientistas”.

É ainda Vergara (2005) que aponta para a interdependência entre teoria e método, cujo objetivo único consiste em realizar o objetivo da pesquisa, qualquer que seja ele.

Nesse sentido, no intuito de responder à questão desta pesquisa, com base no referencial teórico construído, definiu-se como objetivo principal deste estudo analisar o atendimento ao idoso nas instituições financeiras, buscando traçar um estudo comparativo entre essas instituições e a Caixa Econômica Federal, cujo desenvolvimento será alcançado a partir da metodologia a seguir discriminada.

4.1.1 Tipo de Pesquisa

A pesquisa, quanto a sua natureza, pode ser quantitativa e qualitativa, ainda que este segundo tipo não seja uma realidade muito antiga na América Latina porquanto, de acordo com Trivinos (1987), somente por volta da década de 70 alguns países demonstraram interesse pelos aspectos qualitativos das pesquisas. No entanto, como Oliveira (1989, p. 117) explica, o método qualitativo:

Possui a facilidade de poder descrever a complexidade de um problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos.

Este tipo de pesquisa traz a possibilidade de se trabalhar com “[...] um nível de realidade que não pode ser quantificado”, como observa Minayo (2000, p. 21), que transcende a questão numérica a passa a envolver também os significados, as aspirações, os valores e as atitudes, estas as questões da realidade humana de maior relevância para esta modalidade de pesquisa, além de garantir ao pesquisador ampla liberdade teórico-metodológica para realizar seu estudo (TRIVINOS, 1987).

Tomando-se como base um outro aspecto da pesquisa, autores como Mattar (1999), Malhotra (2001), Triviños (1987) e Vergara (2004), em uma espécie de consenso metodológico não muito comum, classificam-na, quanto aos objetivos, em exploratórias, descritivas e explicativas.

Tecidas estas considerações acerca da tipologia da pesquisa, aproveita-se a oportunidade para informar que a eleição de uma pesquisa que se mostrasse mais adequada à investigação que se desejava realizar recaiu sobre um estudo exploratório de natureza qualitativa.

4.1.2 Delineamento da Pesquisa

Com relação ao delineamento, este estudo utilizou-se de pesquisa bibliográfica, instrumento cuja atuação, na visão de Lakatos e Marconi (1991, p.183), “[...] abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo”, e cuja finalidade mais precípua é a de colocar o pesquisador em contato direto com todo o material escrito, filmado e produzido sobre o assunto, em fontes como livros, dissertações, teses, artigos científicos, dentre outras, descritiva e documental, que Lakatos e Marconi (1991, p. 174) definem como uma “fonte de coleta de dados restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”, nas leis nº. 10.048, de 8 de novembro de 2000 e nº. 10.741, de 1º de outubro de 2003 – Estatuto do Idoso, além de nos normativos da Caixa Econômica Federal.

A categoria de pesquisa eleita para o bom desenvolvimento desta investigação foi o estudo de caso comparativo, modalidade que Yin (2001, p. 21) acredita ser capaz de permitir a realização de “[...] uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real” e cuja importância, para Trivinos (1987), reside no fato de que se torna capaz de fornecer conhecimento sobre uma ou poucas unidades analisadas em profundidade.

No caso em estudo, por se tratar de uma comparação entre o modo adotado por três instituições financeiras para lidar com o atendimento ao idoso na atualidade, em que se dispõe de legislação protetiva de seus direitos, garantindo-lhe atendimento privilegiado nesses espaços públicos e/ou privados de prestação de serviços, encontra-se o que Schramm (*apud* Yin, 2001, p. 31) define como sendo “a essência de um estudo de caso, a principal tendência

em todos os tipos de estudo de caso, [que é a de] esclarecer uma decisão ou um conjunto de decisões: o motivo pelo qual foram implementadas e com quais resultados”.

Além do mais, por se tratar de um estudo que aborda questões contemporâneas e pela capacidade que apresenta o método de lidar com uma variedade de evidências, tais como documentos, entrevistas dentre outras, entende-se validada a sua escolha.

4.1.3 Unidades de Análise

Como se trata de um estudo comparativo, evidente que a pesquisa forçosamente teria que recair em mais de uma unidade bancária. No entanto, o critério eleito para a delimitação destas unidades foi tão-somente o da conveniência, que Gil (1999) descreve como sendo a possibilidade que é fornecida ao pesquisador de limitar seu estudo em função de sua facilidade de acesso ao universo de pesquisa.

Dessa forma, foram pesquisadas uma agência dos Bancos Bradesco, Itaú e HSBC, além da Caixa Econômica Federal.

4.1.4 Instrumento de Coleta de Dados

Optou-se pelo uso da entrevista semi-estruturada como instrumento de coleta de dados porque, na visão de Trivinos (1987, p.146) “[...] esta, ao mesmo tempo que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação”.

Entretanto, tendo em vista que a estratégia de estudo de caso permite lidar com várias evidências ao mesmo tempo (YIN, 2001), o conhecimento derivado da experiência de profissional integrante do quadro de empregados da Caixa Econômica Federal desde 1982 permitiu que fosse utilizada também a observação como técnica auxiliar.

4.1.5 Procedimentos de Coleta de Dados

Inicialmente, com base no referencial teórico construído, foram definidos os questionamentos necessários à elaboração do roteiro da entrevista, instrumento que se prestou

à obtenção das respostas por meio das quais foram analisados os dados que colaboram para o alcance dos objetivos gerais e específicos desta proposta.

Não houve necessidade de agendamento prévio de entrevista com os gerentes das instituições pesquisadas. O pesquisador, durante as suas férias laborais, adentrou cada uma das unidades a ser pesquisadas e, aguardando a sua vez de ser atendido como qualquer cliente, pôs-se a observar a disposição da agência, prestando atenção, primordialmente, ao atendimento fornecido ao idoso. No momento do atendimento, identificou-se como colega de uma outra instituição bancária, a Caixa Econômica, e anunciou a pesquisa, perguntando se o gerente poderia dispor de alguns minutos para responder algumas perguntas. Em todas as abordagens, foi pronta e satisfatoriamente atendido. O período em que ocorreu a pesquisa foi a primeira semana do mês de julho de 2007.

4.1.6 Categorias de Análise: Método de Análise de Conteúdo

Bardin (1977) define a categorização como uma ação que classifica elementos constitutivos de um conjunto, através da diferenciação e, conseqüentemente, por reagrupamento segundo o gênero, tendo os critérios definidos anteriormente, exigindo do pesquisador, primeiro a interseção existente entre os elementos que serão classificados por categorias.

Para esta pesquisa, as categorias de análise eleitas, a partir do referencial teórico, foram: 1) O atendimento ao idoso do ponto de vista legal; 2) O atendimento ao idoso do ponto de vista moral; 3) O atendimento ao idoso na prática. Vale ressaltar que, em virtude de as categorias construídas não ensejarem ambigüidade de interpretações, dada a clareza que permeou a sua elaboração, não houve necessidade de seu desdobramento em subcategorias.

4.2 Análise e Discussão dos Resultados

Dando início à análise e posterior discussão dos resultados obtidos com a aplicação da pesquisa, como se trata de um estudo comparativo entre o atendimento ao idoso na Caixa Econômica Federal e em outras instituições financeiras, procurou-se evidenciar, em primeiro lugar, de que forma esse segmento populacional está sendo tratado no âmbito da empresa Caixa.

4.2.1 Entendendo o Atendimento ao Idoso no Âmbito da Caixa Econômica Federal

Para um melhor entendimento sobre como se realiza o atendimento ao idoso na Caixa Econômica Federal, optou-se, inicialmente, por fazer uma breve apresentação da instituição financeira, que será conduzida na seqüência.

4.2.1.1 A Caixa Econômica como Instância Pública de Prestação de Serviços³

Neste tópico, pretende-se contextualizar a Caixa Econômica como uma instituição pública eminentemente prestadora de serviços, que há quase cento e cinquenta anos se encontra presente na história de vida da nação brasileira.

Em 12 de janeiro de 1861, por disposição do Decreto nº 2.723, assinado pelo Imperador Dom Pedro II, restava aprovada a criação de uma Caixa Econômica e um Monte de Socorro na Corte, instituições que tinham por finalidade, por um lado, captar pequenas poupanças dos menos afortunados, parcela da população que compreendia, inclusive, os escravos, estimulando-os à formação do hábito de economizar, e, por outro, conceder empréstimos, operações que entraram em vigor oficialmente em 4 de novembro do mesmo ano.

Ao longo de seu quase sesquicentenário de existência, uma das características mais marcantes da instituição Caixa é a sua capacidade de se imiscuir de tal modo na vida das pessoas pela capilaridade de sua rede de atendimento e pela quantidade e diversidade de produtos e serviços que disponibiliza a sua clientela, que se torna difícil apontar um único brasileiro que nunca tenha realizado alguma transação com a empresa, ainda que tenha sido tão-somente a típica “fezinha” nacional por meio de aquisição de um bilhete da Megasena acumulada.

Bilhetes de loterias, primeira caderneta de poupança, primeiro emprego e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, o sonho da casa própria, estas talvez sejam as principais dentre as diversas portas de acesso que atraem os brasileiros para a Caixa

³ Todas as informações relativas à instituição Caixa contidas neste capítulo ou foram extraídas do sítio da Caixa Econômica Federal ou fazem parte da memória funcional do autor desta pesquisa, integrante do quadro da instituição desde 1982.

Econômica Federal e tornam-na presente na vida de quase todos eles, como principal agente das políticas públicas do Governo Federal que é.

Sua atuação, nesse sentido, transcende o atendimento aos clientes bancários, abrange a prestação de serviços a todos os trabalhadores formais do Brasil, envolvendo os beneficiários de programas sociais como habitação, saneamento básico e infra-estrutura e os apostadores das Loterias, sem contar as ações de responsabilidade social que desenvolve e o patrocínio e apoio a uma série de iniciativas artístico-culturais, educacionais e desportivas que fornece.

Tamanha diversidade de produtos e serviços e clientela exige uma estrutura de atendimento substancial e presente, algo que somente a Caixa, com seus 17 mil pontos de atendimento entre agências, lotéricas e correspondentes CAIXA AQUI espalhados em todos os 5.561 municípios brasileiros pode oferecer.

Apesar de todo o aparato estrutural, a instituição não se permite visualizar-se de outra maneira que não seja a de um projeto que deve ser continuamente aperfeiçoado, e, em 2003, iniciou o projeto de instalação de 500 novas agências, das quais mais de 150 já estão funcionando. Quase 3,5 mil novos correspondentes CAIXA AQUI e lotéricas foram instalados nos últimos 30 meses. Também disponibiliza terminais eletrônicos, Banco 24h, CAIXA Rápido, débito automático, atendimento telefônico e o Internet Banking CAIXA.

Não é a toa que a Caixa goza do *status* de maior banco público da América Latina, detentora de um volume de depósitos à vista que cresceu 16% no período e o de depósitos de poupança, 18%, atingindo um saldo de R\$ 50,2 bilhões. Entre 2002 e a metade de 2005, o ativo bancário da empresa aumentou 30% – transformando-se no segundo maior ativo entre as instituições financeiras atuantes no Brasil. Alguns números, como o de clientes, impressionam, como tudo o mais nesse banco de enormes proporções, e nos últimos dois anos e meio vem subindo de 23,1 milhões para 33,6 milhões de pessoas. E mais de 3 milhões de pessoas ingressaram no sistema bancário brasileiro por meio do programa de conta simplificada, a maior ação de inclusão bancária do país.

Entre conquistas como a obtenção do maior lucro semestral da história da instituição na apuração dos seis primeiros meses de 2005, decorrente, sobretudo, da forte expansão das receitas com operações de crédito, cujo incremento, desde 2003, foi de 101%, e a premiação, no mesmo ano, em quatro categorias, pelo Guia Exame, publicação de renome na área administrativo-financeira que avalia os melhores fundos de investimento do mercado, a Caixa vai consolidando, ainda mais, se possível, os conceitos de instituição tradicional, sólida e de credibilidade a toda prova que têm acompanhado toda a sua trajetória, acrescidos,

desde as últimas décadas do século anterior, por força de uma atuação mais voltada para a responsabilidade social, do reconhecimento como empresa socialmente responsável.

No tocante a sua relação com o setor público, as parcerias que estabelece com esse segmento, com destaque para o municipal, proporcionam soluções mais eficazes para a gestão financeira dos municípios e para a implantação de projetos de infra-estrutura: o seu auxílio é inestimável às prefeituras e governos estaduais.

Até mesmo quem está fora do Brasil pode contar com a CAIXA. Desde 2004, os brasileiros emigrados podem utilizar o CAIXA Internacional para fazer remessas de recursos ao país. Firmado em 2005, um convênio com o banco português BCP garantiu ainda mais facilidade nesse processo.

Diante da impossibilidade de resumir 146 anos de história sem incorrer no risco de resvalar para a mera repetição de informações que se encontram à disposição de quaisquer interessados no sítio da instituição, optou-se por não se estender muito na caracterização da Caixa, priorizando, deste modo, tão-somente apresentá-la como uma instância pública de prestação de serviços que tem na diversidade de seu portfólio e na quantidade de produtos que o compõem o atrator por excelência de toda a diversidade de pessoas e suas demandas, incluindo-se, neste rol, os idosos, cujo atendimento, no âmbito da instituição, será discutido na seqüência.

4.2.1.2 A Política de Atendimento ao Idoso no Âmbito da Empresa

A Caixa Econômica, por se tratar de uma instituição tradicionalmente sólida e que se encontra à beira do sesquicentenário de sua existência, teve a sua história marcada pelo apelo social junto a uma população que, durante a maior parte do tempo de seu funcionamento, acostumou-se a reconhecê-la como o espaço por excelência da poupança e da casa própria na vida de quase a totalidade dos brasileiros.

Além do mais, desde os primeiros anos do século XXI, a Caixa é responsável, por força de delegação do Governo Federal, pela transferência de benefícios a parcelas pobres da sociedade, atuando nos lugares mais longínquos do Brasil e propiciando a inclusão bancária de milhões de cidadãos, dentre os quais se encontra um grande número de aposentados.

Por suas especificidades como agente executor das políticas públicas funcionando, assim, como uma espécie de “banco do povo”, a Caixa tem o condão de atrair um contingente significativo de idosos, boa parte dos quais de baixa renda, muitos deles analfabetos e

resistentes à utilização de terminais eletrônicos para realizar suas transações, para quem a Caixa é sinônimo de credibilidade e solidez.

Com relação à política adotada pela empresa para atendimento a esse idoso, cada uma das categorias de análise estabelecidas obteve o seguinte esclarecimento, prestado pelo próprio pesquisador que, neste momento, assume o *status* de integrante do corpo funcional da instituição, papel que desempenha desde 1982, o que o capacita a responder adequadamente as questões propostas.

1) O atendimento ao idoso do ponto de vista legal

A Caixa não dispõe de normativos prescritores de uma maneira única e padronizada entre todos os seus postos de atendimento da Federação para a prestação de atendimento prioritário ao idoso nos moldes previstos no ordenamento jurídico brasileiro, ficando a cargo de cada uma de suas unidades a eleição da forma que entender mais adequada a sua realidade, tendo como único condicionante a não violação dos ditames legais já discutidos anteriormente.

Dessa forma, as possibilidades existentes nas unidades da instituição são as seguintes:

- quase todas as agências disponibilizam um caixa exclusivo para os públicos cujo atendimento é excepcionalizado pela lei (deficientes, gestantes, adultos com crianças ao colo), dentre os quais os idosos;

- duas agências, em Fortaleza (Praça do Ferreira e Fortal), inovaram em relação às demais, não estabelecendo uma fila diferenciada para o atendimento a esse público que, a partir de então, passa a ser atendido tão logo chegue a essas unidades, posicionando-se sempre à frente do primeiro da fila principal. Importante mencionar que, no caso de o número de excepcionalizados vir a ser significativo, comprometendo o atendimento dos demais, os caixas passam a funcionar em sistema de revezamento, atendendo a um cliente da fila principal e a um dos excepcionalizados alternadamente.

- a maioria das agências abre mais cedo para o atendimento a esse público, exceção feita àquelas que funcionam dentro dos *shopping centers*, cujo horário de abertura é soberano;

- algumas agências, como a Jangada (Shopping Iguatemi), têm por hábito realizar ações voltadas para os idosos, como a oferta de café da manhã ou música de época, ao vivo, nos dias de maior movimento.

2) O atendimento ao idoso do ponto de vista moral

Aqui, a grande questão é compreender se o atendimento diferenciado disponibilizado ao idoso ocorre somente em função de imposição legal ou se há, realmente, uma mudança em curso, uma espécie de conscientização dos prestadores de serviço acerca da importância de se oferecer um tratamento isonômico aos que se encontram em desigualdade de condições em relação a grande massa da população, quer por força de uma circunstância provisória, como o é uma gestação, uma doença em evolução ou uma incapacidade momentânea, quer por decorrência de uma deficiência permanente ou do envelhecimento debilitante.

Embora esta seja uma resposta não tão fácil de ser produzida, quer-se crer, a partir de uma análise superficial do histórico de mudanças significativas na atuação da instituição, que a Caixa, assim como boa parte das organizações brasileiras, ainda não funciona com base exclusivamente no que é politicamente correto, moralmente adequado ou socialmente responsável, somente saindo da inércia quando a lei – ou a possibilidade de obtenção de vantagem competitiva – assim o determinam.

3) O atendimento ao idoso na prática

No cotidiano da agência eleita como unidade de análise da instituição Caixa, a prática revela que ainda não se descobriu efetivamente como oferecer um atendimento prioritário ao público excepcionalizado pela legislação, em especial aos idosos, sem sacrificar os demais integrantes da clientela incluindo-se, aqui, os usuários, talvez porque o próprio país tenha por hábito impor às organizações, de um modo geral, a adoção de medidas sem que essas, por sua vez, se disponham a alocar recursos materiais e humanos para a sua implementação e aquele não determine ou especifique de onde sairão esses recursos, acabando por resultar na inocuidade que acompanha de perto a maioria das ações empreendidas pela nação.

Assim, o que se vê, ainda hoje, nas agências da Caixa, não é um público excepcionalizado usufruindo de um atendimento prioritário, mas um público dito especial,

segregado da fila principal e compondo uma *fila especial*, o que diverge radicalmente da filosofia emanada da instituição da legislação protetiva dos direitos dos idosos.

Findas as análises relativas à política de atendimento ao idoso na Caixa Econômica Federal, serão apresentadas as entrevistas semi-estruturadas aplicadas em três instituições bancárias de Fortaleza/CE, HSBC, Bradesco e Itaú, na primeira semana de julho de 2007, seguidas das respectivas apreciações.

4.3 O Atendimento ao Idoso em Outras Instituições Financeiras Comparado ao Atendimento da Caixa

O tópico em construção aborda a análise dos dados colhidos nas entrevistas com um gestor de cada uma das três agências dos principais bancos de Fortaleza/CE – HSBC, Bradesco e Itaú.

Inicialmente, será apresentado um perfil resumido de cada uma das instituições financeiras em estudo, após o que se passa para a análise dos resultados propriamente ditos, com base nas categorias de análise elaboradas.

Como se trata de um estudo comparativo, por ocasião das análises, optou-se por tratar os resultados de cada uma das unidades de análise em bloco, agrupando-as por categoria, de modo a se obter um quadro integral da visão dos gestores entrevistados acerca de cada um dos aspectos relacionados ao atendimento ao idoso em suas instituições.

Vale complementar que as informações que serviram de base para a construção do perfil das empresas objeto deste estudo são transcrições, embora não exatamente literais, de dados obtidos nos sítios eletrônicos de cada uma delas, ampliadas pela observação *in loco* da realidade estudada.

4.3.1 As Empresas Estudadas

As informações mais expressivas sobre os bancos HSBC, Bradesco e Itaú serão oferecidas na seqüência.

4.3.1.1 HSBC BANK BRASIL

O HSBC Bank Brasil é um banco múltiplo integrante do Grupo *The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited*, que nasceu em 1865 com o objetivo de financiar o comércio crescente entre China e Europa, e atualmente é sediada em Londres, encontrando-se presente em 82 países e territórios.

São cerca de 3,9 milhões de clientes Pessoa Física e 338.420 mil clientes Pessoa Jurídica em carteira, cujo atendimento pode ser concretizado em qualquer uma das suas mais de 934 agências, 458 postos de atendimento bancário e 828 postos de atendimento eletrônico em 563 municípios brasileiros, tudo isso somado aos 5.845 caixas automáticos e às 2.000 unidades de auto-atendimento que são disponibilizadas pela instituição para a sua clientela.

4.3.1.2 BRADESCO

Considerado o maior banco privado do varejo brasileiro, o Bradesco, fundado em 1943, em Marília, no interior de São Paulo, com o nome de Banco Brasileiro de Descontos, é o primeiro a inovar em uma série de aspectos que hoje são a realidade na totalidade das instituições financeiras: o uso de cheques pelos correntistas, o recebimento de contas de luz em suas agências, a aquisição do primeiro computador de toda a América Latina, a implantação do primeiro cartão de crédito, em 1968, o investimento, desde 1956, na responsabilidade social corporativa, por meio da Fundação Bradesco, criada com o intuito de proporcionar educação gratuita a crianças, jovens e adultos carentes.

Na década do milagre econômico brasileiro, o banco é responsável pela incorporação de 17 outros congêneres, atingindo, em 1978, a sua milésima agência em solo pátrio.

Atualmente, são cerca de R\$ 281,9 bilhões em Ativos Totais, 16,6 milhões de clientes, 3.015 Agências: a maior Rede privada do Brasil. É líder privado em Internet Banking, com 7,8 milhões de usuários. Possui 1,3 milhões de acionistas e a maior rede privada de auto-atendimento, com 24.464 máquinas Bradesco Dia&Noite e acesso a Rede Banco24Horas, composta por 3.346 máquinas. São R\$ 151,6 bilhões em recursos administrados pela BRAM, 54,4 milhões de Cartões de Débito e Crédito Bradesco. Além de tudo, é o maior empregador privado do Brasil.

Em 2005, movido pela possibilidade de aquisição de exclusividade no pagamento a fornecedores e a servidores estaduais, e visando a consolidação de sua presença no estado

do Ceará, o Bradesco compra o controle do Banco do estado do Ceará – BEC por R\$ 700 milhões, com ágio de 28,9% sobre o preço mínimo estabelecido, de R\$ 542,7 milhões.

4.3.1.3 ITAÚ

O Banco Itaú S.A., sediado em São Paulo, é o braço do Itaú Holding voltado ao setor de varejo, oferecendo serviços de finanças e seguros a mais de 12,4 milhões de pessoas físicas e pequenas empresas, em uma rede de atendimento composta de 3.215 agências e 22.863 atms espalhados por todo o Brasil. O conjunto de empresas do conglomerado é denominado Grupo Itausa, que é o nome de uma holding que tem o controle acionário de parte das empresas.

Fundado em 1945, o Itaú é o segundo maior banco privado do Brasil em ativos totais que em 2006 somaram 209,69 bilhões. É o 4º colocado na classificação geral em 2006, sendo ultrapassado pelo Banco do Brasil (1º), Caixa Econômica Federal (2º) e Bradesco (3º).

4.3.2 O Atendimento ao Idoso do Ponto de Vista Legal

Foi lançado, para todos os gestores das instituições pesquisadas, o seguinte questionamento: o atendimento privilegiado ao idoso em sua instituição é previsto em algum normativo e ocorre de forma padronizada em todas as unidades espalhadas pelo Brasil?

Nenhuma das instituições pesquisadas, assim como a Caixa Econômica Federal, prevê normativamente o atendimento privilegiado aos idosos em seus espaços ou estabelece critérios únicos a serem adotados pelas agências para viabilizar este atendimento.

Observou-se que tanto HSBC, quanto Itaú e Bradesco disponibilizavam, devidamente sinalizado, um caixa exclusivo para atendimento ao público excepcionalizado em lei.

No entanto, somente o Bradesco abre suas portas às 8 horas para o atendimento aos aposentados do INSS. Chamou a atenção o fato de o Bradesco destinar, nos dias em que a abertura da agência ocorre mais cedo, um empregado para auxiliar os idosos com as suas demandas, a maior parte delas passível de ser resolvida no auto-atendimento, diferentemente da Caixa Econômica que ainda trabalha com o estagiário em áreas que são consideradas, por outros bancos, como prioritárias, como o auto-atendimento e o serviço de atendimento ao cliente – SAC. A gerente explicou que, devido às constantes reclamações relativas ao

atendimento, o banco passou a priorizar o auto-atendimento e o SAC como espaços em que somente a experiência de um empregado seria capaz de satisfazer a clientela, idosa ou não.

A gerente descreveu que a sua agência cuida de sua clientela da terceira idade, porquanto, ao menor sinal de crescimento do número desse público em espera, um dos gerentes deixa o seu local de atendimento e passa a circular entre os idosos, levantando as suas demandas no local mesmo em que se encontram, de modo que demorem o mínimo possível a ser atendidos. Um outro sinal do cuidado alegado pode ser evidenciado por meio de um banheiro construído dentro dos moldes do que preconiza a melhor ergonomia, com corrimões para apoio e assentos maiores e mais confortáveis, colocado à disposição por esta unidade somente para o atendimento do cliente, em especial, o idoso.

A gerente explica, ainda, que algumas agências costumam fornecer café da manhã em datas específicas para os seus idosos, atitude que, segundo ela, os delicia.

4.3.3 O Atendimento ao Idoso do Ponto de Vista Moral

Questionados acerca da motivação que orienta o atendimento diferenciado oferecido ao idoso, se decorre unicamente da obrigatoriedade do atendimento à legislação protetiva do idoso instituída, ou se é oriundo de uma consciência que vem se instalando aos poucos nas mentes daqueles que atuam no segmento de prestação de serviços, mais especificamente com pessoas integrantes do público de atendimento excepcionalizado e prioritário definido pela lei, as respostas ofertadas por cada um dos gestores vieram ao encontro do entendimento manifestado pelo pesquisador em relação ao atendimento prestado pela Caixa Econômica Federal.

Isso significa dizer que há um consenso entre os gestores dessas instituições de que as instituições brasileiras ainda não assumiram integralmente que uma atuação responsável qualquer deve ser adotada independente de sua capacidade de resultar em vantagem competitiva para aquelas que o fazem. Dito de outro modo, uma organização que age de forma ética e socialmente responsável acaba por obter retorno positivo de suas ações. No entanto, o retorno positivo não deve ser a finalidade que conduz e orienta a ação: esta deve ser adotada porquanto a atitude mais correta a ser tomada naquela situação específica.

Entretanto, mais uma vez o Bradesco se destaca por oferecer aos seus idosos mais do que a lei determina, como se pode perceber pela oferta de um banheiro, fato inovador no meio bancário, e pela disponibilidade de empregados que custam bem mais caro do que

terceirizados, de um modo geral, aos cofres do banco, a esse público, o que talvez sugira a emergência da consciência que se busca tanto encontrar por trás da prestação do atendimento diferenciado ao idoso.

Aqui, a grande questão é compreender se o atendimento diferenciado disponibilizado ao idoso ocorre somente em função de imposição legal ou se há, realmente, uma mudança em curso, uma espécie de conscientização dos prestadores de serviço acerca da importância de se oferecer um tratamento isonômico aos que se encontram em desigualdade de condições em relação a grande massa da população, quer por força de uma circunstância provisória, como o é uma gestação, uma doença em evolução ou uma incapacidade momentânea, quer por decorrência de uma deficiência permanente ou do envelhecimento debilitante.

4.3.4 O Atendimento ao Idoso na Prática

O que foi observado durante a aplicação das entrevistas com os gestores das instituições pesquisadas com relação ao atendimento efetivamente prestado na prática aos idosos é plenamente compatível com o discurso adotado por cada um dos gestores. HSBC e Itaú não relataram dificuldades expressivas no atendimento diferenciado aos seus idosos, que não consideram um contingente excessivo, e, realmente, nos dias e horários eleitos para a realização das pesquisas, ainda que houvesse uma fila pequena nas unidades desses bancos, não houve conflitos ou demora excessiva, e os idosos dispunham de um caixa exclusivo para o seu atendimento, que partilhavam com os demais públicos excepcionalizados no ordenamento jurídico pátrio.

Bradesco, por sua vez, monitora bem de perto o atendimento aos idosos, e age tempestivamente de acordo com as demandas do momento: se estão se formando filas, um empregado, geralmente o gerente, se desloca imediatamente para o espaço em que se encontram os idosos e, a partir do conhecimento de suas necessidades, interfere pontualmente para a sua solução. Se, ao invés, é o auto-atendimento que está necessitando de um atendimento mais personalizado, destaca-se imediatamente um empregado para ofertá-lo. Se amanhã é um dia em que, certamente, mais aposentados deverão comparecer à agência, abrem-se as portas da unidade duas horas mais cedo, para evitar aglomerações e a conseqüentes reclamações que a elas se sucedem.

À guiza de fechamento do estudo comparativo, entretecendo as diversas análises realizadas e confrontando-as com a realidade evidenciada na Caixa Econômica Federal, pode-se inferir o que se segue:

1) Em todas as unidades analisadas, assim como na Caixa Econômica Federal, o atendimento prioritário ao idoso não se encontra normatizado e nem é realizado de forma padronizada, ficando a critério de cada agência a eleição da melhor maneira de lidar com a temática, tendo como parâmetro limitador de sua atuação tão-somente o atendimento ao que preconiza a legislação pertinente;

2) Também restou evidenciado um consenso entre Caixa e demais instituições pesquisadas acerca da noção de que o atendimento privilegiado ao idoso somente se verifica por força de imposição legal, não sendo adotado, dessa forma, como não o era anteriormente, se não houvesse um imperativo dessa monta a exigi-lo, muito embora algumas atitudes deflagradas pelo Bradesco dêem a entender que algo mais do que um diploma legal está no cerne de sua atuação; e por último,

3) Não se pode dizer o mesmo, no entanto, em relação ao funcionamento efetivo do atendimento prioritário ao idoso no âmbito das quatro instituições pesquisadas. Aparentemente, HSBC e Itaú não manifestaram a existência de problemas com relação à obediência do preconizado em lei, bastando, para isso, disponibilizarem um guichê exclusivo para o atendimento desse e de outros públicos excepcionalizados no ordenamento jurídico nacional. Caixa e Bradesco, talvez por serem instituições que trabalhem com o poder público, (no caso específico do Bradesco, a aquisição do controle acionário do BEC o tornou responsável por todo o funcionalismo público do estado do Ceará), tenham que atender um contingente mais expressivo de idosos, o que requer maior habilidade e disponibilidade de recursos para a sua realização, demanda que se transforma em um verdadeiro abismo entre as duas instituições, porquanto o Bradesco, por se tratar de um banco privado, pode resolver, a qualquer momento (como realmente o fez), instalar um banheiro para tratar mais adequadamente seus idosos, enquanto a Caixa Econômica Federal, segue, ao longo de sua existência, utilizando os mesmos empregados, as mesmas instalações e os mesmos recursos materiais, aliados a uma dose infinita de criatividade e boa-vontade, para atender a todas as imposições pensadas pela nação para a melhoria da qualidade de vida de seu povo.

5 CONCLUSÃO

A pesquisa bibliográfica demonstrou que o envelhecimento é um processo inafastável à condição humana, do qual só escapam aqueles que, por alguma razão, morrem antes de deparar com esta etapa de sua existência e, ainda que este fato seja do conhecimento de todos os indivíduos, a sociedade consumista, narcisista e individualizada da contemporaneidade insiste em desprezar e descartar tudo o que considera inservível ou distante do ideal de beleza e saúde perfeita eleito como seu sonho de consumo, assumindo a velhice como uma espécie de maldição, devendo, por esta razão, ser contida, interrompida ou confinada a todo custo.

Revelou, ao mesmo tempo, que os olhares que se voltam aos idosos são carregados de preconceitos, e que estes se manifestam na forma discriminatória como são tratados, notadamente visíveis nas filas intermináveis que se formam diante dos órgãos de assistência à saúde e na tristeza que dança nos olhos outrora vivazes que pousam mortícios no pouco mobiliário que orna os aposentos que ocupam nas casas cuja proposta é a de prestar-lhes atendimento especializado, ou passeiam temerosos pelas cercanias das ruas que servem de moradia àqueles que nelas são condenados a viver.

E que a negação à velhice por força dos valores que permeiam a realidade social vigente na atualidade é a grande responsável pela disseminação do desrespeito que resiste a todas as tentativas de transformação e ressignificação dos conceitos sociais já sedimentados a respeito do idoso, que continua sofrendo com as injustiças a que se vê cotidianamente exposto, a despeito de todas as conquistas que vêm se evidenciando na última década, notadamente no campo da jurisdição, com a instituição da Política Nacional do Idoso, pela Lei n.º 8842/94, e do Estatuto do Idoso, Lei n.º 10.741/03, só para citar algumas.

Verificou-se, em suma, que o desrespeito contra o idoso ainda é uma realidade, principalmente na cidade de Fortaleza, em que o direito ao atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, assegurado no ordenamento jurídico pátrio, foi maquiavelicamente substituído por um atendimento *preferencial, em filas de espera especiais*, que às vezes são tão ou mais longas do que as formadas para o atendimento da clientela comum.

A etapa de campo permitiu evidenciar que o atendimento ao idoso nas instituições financeiras acontece de forma semelhante no que diz respeito ao cumprimento da lei, porquanto todas elas se preocupam em criar alternativas para fazer valer os direitos dos idosos

ao atendimento preferencial, ainda que nos moldes distorcidos do que preconiza a legislação protetiva desses direitos, embora mereça destaque o fato de que duas agências da Caixa Econômica Federal estão apostando no cumprimento integral do que dispõe a legislação, quando, ao invés de destinar guichês exclusivos para o seu atendimento, como as demais, abrindo as portas de suas unidades mais cedo nos dias de maior movimento, confortando-os e mimando-os com cafés da manhã e músicas que lhes lembram a sua época, conferem-lhe a primazia do atendimento tão logo se encontrem no interior da unidade.

Favoreceu, por sua vez, a compreensão de que as instituições financeiras, dentre elas a Caixa, ainda estão longe de apresentar uma consciência voltada para o respeito aos direitos desse segmento populacional como algo que transcenda a obrigatoriedade legal.

Finalmente, oportunizou o entendimento de que, em relação á prática, o atendimento no âmbito da Caixa Econômica Federal, quando comparado ao das demais instituições pesquisadas, diverge sobremaneira relativamente aos resultados obtidos, situação que se reputa justificada pela condição de instituição pública que a caracteriza, dessa forma obrigada a concretizar as políticas públicas para as quais nunca são alocados recursos adicionais, ficando a cargo da criatividade de seus gestores o modo mais adequado de implementar a demanda da vez, e a exercer o papel social de agente responsável pelo pagamento dos benefícios de um número maior de idosos do que o que pode lidar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARIÈS, P. **História social da criança e da família**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

BACELAR, Rute. **O desejo não tem idade: a sexualidade da mulher idosa**. Recife: Fundação Antônio dos Santos Abranches – FASA, 2002.

BANCO ITAÚ. **Feito para você**. 2007. Disponível em: <<http://www.itau.com.br/>>. Acesso em: 18 ago. 2007.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, edições 70, 1977.

BEAUVOIR, Simone de. 1970. In: GUERREIRO, Tânia; RODRIGUES, Regina. **Envelhecimento bem-sucedido: utopia, realidade ou possibilidade? Uma abordagem transdisciplinar da questão cognitiva**. In: VERAS, Renato. Terceira idade: alternativas para uma sociedade em transição. Rio de Janeiro: UnATI/UFRJ, 2002, p. 51-69.

BOSI, Ecléa. **Memórias e sociedade: lembranças de velhos**. São Paulo: T. A. Queiroz, 1983.

BRADESCO. **Banco Bradesco SA**. 2007. Disponível em: <<http://www.bradesco.com.br/>>. Acesso em: 18 ago. 2007.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei n.º 8.842, de 4 de janeiro de 1994**. Dispõe sobre a política nacional do idoso e dá outras providências. 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8842.htm>. Acesso em: 03 mar. 2007.

_____. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto n.º 1.948, de 3 de julho de 1996**. Regulamenta a Lei n.º 8.842, de 4 de janeiro de 1994, que dispõe sobre a política nacional do idoso e dá outras providências. 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D1948.htm>. Acesso em: 03 mar. 2007.

_____. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei n.º 10.048, de 8 de novembro de 2000**. Dá prioridade às pessoas que especifica, e dá outras providências. 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L10048.htm>. Acesso em: 05 mar. 2007.

_____. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei n.º 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.741.htm>. Acesso em: 03 mar. 2007.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Constituição Federal Anotada**. 3. ed. Revista e atualizada. São Paulo: Saraiva, 2001.

CAIXA. **A Caixa**. 2007. Disponível em: <<http://www.caixa.gov.br/>>. Acesso em: 18 ago. 2007.

CARDOSO, Maurício; COSTA, Priscyla. **Direito à vida: advogada vai à justiça para ser atendida pelo INSS**. Revista Consultor Jurídico Online. Outubro de 2006. Disponível em: <<http://conjur.estadao.com.br/static/text/49357,1>>. Acesso em: 02 mar. 2007.

CASE, Thomas A. **A carreira dos executivos com mais de 40 anos**. 2002. Disponível em: <http://www.catho.com.br/centro_carreira/pesquisa_executivo_acima_anos.htm>. Acesso em: 26 fev. 2007.

CERVO, Armando Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHAUÍ, Marilena. **Introdução à história da filosofia. Dos pré-socráticos a Aristóteles**. São Paulo: Brasiliense, 1994.

DEPS, Vera Lúcia. **Atividade e bem-estar psicológico na maturidade**. In: NÉRI, Anita Liberalesso (org.), *Qualidade de vida e idade madura*. Campinas: Papyrus, 1993, p. 57-82.

DUBOIS-DUMÉE, Jean-Pierre. **Envelhecer sem ficar velho: a aventura espiritual**. São Paulo: Paulinas, 1999. (Coleção Conscientizar).

FERREIRA, Delson Goncalves. **Manual de sociologia: dos clássicos à sociedade da informação**. São Paulo: Atlas, 2001.

FRAIMAN, Ana. **Coisas da idade**. São Paulo: Ghente, 1995.

FROMM, Erich. **Ter ou ser?** 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan SA, 1987.

GIL, A .C., **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GUERREIRO, Tânia; RODRIGUES, Regina. **Envelhecimento bem-sucedido: utopia, realidade ou possibilidade? Uma abordagem transdisciplinar da questão cognitiva**. In: VERAS, Renato. *Terceira idade: alternativas para uma sociedade em transição*. Rio de Janeiro: UnATI/UFRJ, 2002, p. 51-69.

HSBC. **No Brasil e no mundo, HSBC**. 2007. Disponível em: <<http://www.hsbc.com.br/>>. Acesso em: 18 ago. 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1991.

LASCH, Christopher. **O mínimo eu: sobrevivência psíquica em tempos difíceis**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação Aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARCONI; Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimento básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicação e trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1995.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing: metodologia e planejamento**. v.1 São Paulo: Atlas, 1999.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 16. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

NERI, Anita Liberalesso. **Psicologia do Envelhecimento: uma área emergente**. In A.L. Neri (org.), *Psicologia do Envelhecimento*. Campinas: Papyrus, 1995, p. 13-40.

OLIVEIRA, Rita de Cássia da Silva. **Terceira idade: do repensar dos limites aos sonhos possíveis**. São Paulo: Paulinas, 1999. (Coleção terceira Idade).

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **O Método científico: teoria e prática**. São Paulo: Harper & Row do Brasil, 1989.

ROCHA, Zeferino. Prefácio. In: BACELAR, Rute. **O desejo não tem idade: a sexualidade da mulher idosa**. Recife: Fundação Antônio dos Santos Abranches – FASA, 2002.

SANT'ANNA, Afonso Romano de. **Envelhecer: com mel ou fel?** *Jornal do Brasil*, 30 jul. 1987.

SEGUIN, Elida. Proteção Legal ao Idoso. In: SEGUIN, Elida (Org.). **O Direito do idoso**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999. p. 1-42.

SEVERIANO, Maria de Fátima Vieira. **Cultura do consumo e relações de poder: aspectos psicossociais da publicidade no Brasil**. In: BRAGA, Elza Maria Franco. (Org). *América Latina: transformações econômicas e políticas*. Fortaleza: Ed. UFC, 2003.

TERRA. BA: **morre aposentado agredido em fila de banco**. *Brasil*. 25 jun. 2007. Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br/brasil/interna/0,,OI1712278-EI306,00.html>>. Acesso em: 28 jul. 2007.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.

VERAS, Renato Peixoto. **O Brasil envelhecido e o preconceito social**. In: VERAS, Renato. *Terceira idade: alternativas para uma sociedade em transição*. Rio de Janeiro: UnATI/UFRJ, 2002, p. 35-50.

VERGARA, Sylvia Constant, **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

_____. **Pesquisa qualitativa em administração**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2. ed., 2004.

WHO. World Health Organization launches new initiative to address the health needs of a rapidly ageing population. 2006. Disponível em: <<http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/pr60/en/>>. Acesso em: 24 nov. 2006.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZIMERMAN, Guite I. **Velhice: aspectos biopsicossociais**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

ANEXOS

ANEXO A: LEI Nº 8.842, DE 4 DE JANEIRO DE 1994

LEI Nº 8.842, DE 4 DE JANEIRO DE 1994.

Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências..

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO I

Da Finalidade

Art. 1º A política nacional do idoso tem por objetivo assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade.

Art. 2º Considera-se idoso, para os efeitos desta lei, a pessoa maior de sessenta anos de idade.

CAPÍTULO II

Dos Princípios e das Diretrizes

SEÇÃO I

Dos Princípios

Art. 3º A política nacional do idoso rege-se-á pelos seguintes princípios:

I - a família, a sociedade e o estado têm o dever de assegurar ao idoso todos os direitos da cidadania, garantindo sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem-estar e o direito à vida;

II - o processo de envelhecimento diz respeito à sociedade em geral, devendo ser objeto de conhecimento e informação para todos;

III - o idoso não deve sofrer discriminação de qualquer natureza;

IV - o idoso deve ser o principal agente e o destinatário das transformações a serem efetivadas através desta política;

V - as diferenças econômicas, sociais, regionais e, particularmente, as contradições entre o meio rural e o urbano do Brasil deverão ser observadas pelos poderes públicos e pela sociedade em geral, na aplicação desta lei.

SEÇÃO II

Das Diretrizes

Art. 4º Constituem diretrizes da política nacional do idoso:

I - viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso, que proporcionem sua integração às demais gerações;

II - participação do idoso, através de suas organizações representativas, na formulação, implementação e avaliação das políticas, planos, programas e projetos a serem desenvolvidos;

III - priorização do atendimento ao idoso através de suas próprias famílias, em detrimento do atendimento asilar, à exceção dos idosos que não possuam condições que garantam sua própria sobrevivência;

IV - descentralização político-administrativa;

V - capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia e na prestação de serviços;

VI - implementação de sistema de informações que permita a divulgação da política, dos serviços oferecidos, dos planos, programas e projetos em cada nível de governo;

VII - estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre os aspectos biopsicossociais do envelhecimento;

VIII - priorização do atendimento ao idoso em órgãos públicos e privados prestadores de serviços, quando desabrigados e sem família;

IX - apoio a estudos e pesquisas sobre as questões relativas ao envelhecimento.

Parágrafo único. É vedada a permanência de portadores de doenças que necessitem de assistência médica ou de enfermagem permanente em instituições asilares de caráter social.

CAPÍTULO III

Da Organização e Gestão

Art. 5º Competirá ao órgão ministerial responsável pela assistência e promoção social a coordenação geral da política nacional do idoso, com a participação dos conselhos nacionais, estaduais, do Distrito Federal e municipais do idoso.

Art. 6º Os conselhos nacional, estaduais, do Distrito Federal e municipais do idoso serão órgãos permanentes, paritários e deliberativos, compostos por igual número de representantes dos órgãos e entidades públicas e de organizações representativas da sociedade civil ligadas à área.

Art. 7º Compete aos conselhos de que trata o artigo anterior a formulação, coordenação, supervisão e avaliação da política nacional do idoso, no âmbito das respectivas instâncias político-administrativas. (Vide Lei nº 10.741, de 2003)

Art. 8º À União, por intermédio do ministério responsável pela assistência e promoção social, compete:

- I - coordenar as ações relativas à política nacional do idoso;
- II - participar na formulação, acompanhamento e avaliação da política nacional do idoso;
- III - promover as articulações intraministeriais e interministeriais necessárias à implementação da política nacional do idoso;
- IV - (Vetado);
- V - elaborar a proposta orçamentária no âmbito da promoção e assistência social e submetê-la ao Conselho Nacional do Idoso.

Parágrafo único. Os ministérios das áreas de saúde, educação, trabalho, previdência social, cultura, esporte e lazer devem elaborar proposta orçamentária, no âmbito de suas competências, visando ao financiamento de programas nacionais compatíveis com a política nacional do idoso.

Art. 9º (Vetado.)

Parágrafo único. (Vetado.)

CAPÍTULO IV

Das Ações Governamentais

Art. 10. Na implementação da política nacional do idoso, são competências dos órgãos e entidades públicos:

- I - na área de promoção e assistência social:
 - a) prestar serviços e desenvolver ações voltadas para o atendimento das necessidades básicas do idoso, mediante a participação das famílias, da sociedade e de entidades governamentais e não-governamentais.
 - b) estimular a criação de incentivos e de alternativas de atendimento ao idoso, como centros de convivência, centros de cuidados diurnos, casas-lares, oficinas abrigadas de trabalho, atendimentos domiciliares e outros;
 - c) promover simpósios, seminários e encontros específicos;
 - d) planejar, coordenar, supervisionar e financiar estudos, levantamentos, pesquisas e publicações sobre a situação social do idoso;
 - e) promover a capacitação de recursos para atendimento ao idoso;
- II - na área de saúde:
 - a) garantir ao idoso a assistência à saúde, nos diversos níveis de atendimento do Sistema Único de Saúde;
 - b) prevenir, promover, proteger e recuperar a saúde do idoso, mediante programas e medidas profiláticas;

c) adotar e aplicar normas de funcionamento às instituições geriátricas e similares, com fiscalização pelos gestores do Sistema Único de Saúde;

d) elaborar normas de serviços geriátricos hospitalares;

e) desenvolver formas de cooperação entre as Secretarias de Saúde dos Estados, do Distrito Federal, e dos Municípios e entre os Centros de Referência em Geriatria e Gerontologia para treinamento de equipes interprofissionais;

f) incluir a Geriatria como especialidade clínica, para efeito de concursos públicos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais;

g) realizar estudos para detectar o caráter epidemiológico de determinadas doenças do idoso, com vistas a prevenção, tratamento e reabilitação; e

h) criar serviços alternativos de saúde para o idoso;

III - na área de educação:

a) adequar currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais destinados ao idoso;

b) inserir nos currículos mínimos, nos diversos níveis do ensino formal, conteúdos voltados para o processo de envelhecimento, de forma a eliminar preconceitos e a produzir conhecimentos sobre o assunto;

c) incluir a Gerontologia e a Geriatria como disciplinas curriculares nos cursos superiores;

d) desenvolver programas educativos, especialmente nos meios de comunicação, a fim de informar a população sobre o processo de envelhecimento;

e) desenvolver programas que adotem modalidades de ensino à distância, adequados às condições do idoso;

f) apoiar a criação de universidade aberta para a terceira idade, como meio de universalizar o acesso às diferentes formas do saber;

IV - na área de trabalho e previdência social:

a) garantir mecanismos que impeçam a discriminação do idoso quanto a sua participação no mercado de trabalho, no setor público e privado;

b) priorizar o atendimento do idoso nos benefícios previdenciários;

c) criar e estimular a manutenção de programas de preparação para aposentadoria nos setores público e privado com antecedência mínima de dois anos antes do afastamento;

V - na área de habitação e urbanismo:

a) destinar, nos programas habitacionais, unidades em regime de comodato ao idoso, na modalidade de casas-lares;

b) incluir nos programas de assistência ao idoso formas de melhoria de condições de habitabilidade e adaptação de moradia, considerando seu estado físico e sua independência de locomoção;

c) elaborar critérios que garantam o acesso da pessoa idosa à habitação popular;

d) diminuir barreiras arquitetônicas e urbanas;

VI - na área de justiça:

a) promover e defender os direitos da pessoa idosa;

b) zelar pela aplicação das normas sobre o idoso determinando ações para evitar abusos e lesões a seus direitos;

VII - na área de cultura, esporte e lazer:

a) garantir ao idoso a participação no processo de produção, reelaboração e fruição dos bens culturais;

b) propiciar ao idoso o acesso aos locais e eventos culturais, mediante preços reduzidos, em âmbito nacional;

c) incentivar os movimentos de idosos a desenvolver atividades culturais;

d) valorizar o registro da memória e a transmissão de informações e habilidades do idoso aos mais jovens, como meio de garantir a continuidade e a identidade cultural;

e) incentivar e criar programas de lazer, esporte e atividades físicas que proporcionem a melhoria da qualidade de vida do idoso e estimulem sua participação na comunidade.

§ 1º É assegurado ao idoso o direito de dispor de seus bens, proventos, pensões e benefícios, salvo nos casos de incapacidade judicialmente comprovada.

§ 2º Nos casos de comprovada incapacidade do idoso para gerir seus bens, ser-lhe-á nomeado Curador especial em juízo.

§ 3º Todo cidadão tem o dever de denunciar à autoridade competente qualquer forma de negligência ou desrespeito ao idoso.

CAPÍTULO V

Do Conselho Nacional

Art. 11. (Vetado.)

Art. 12. (Vetado.)

Art. 13. (Vetado.)

Art. 14. (Vetado.)

Art. 15. (Vetado.)

Art. 16. (Vetado.)

Art. 17. (Vetado.)

Art. 18. (Vetado.)

CAPÍTULO VI

Das Disposições Gerais

Art. 19. Os recursos financeiros necessários à implantação das ações afetas às áreas de competência dos governos federal, estaduais, do Distrito Federal e municipais serão consignados em seus respectivos orçamentos.

Art. 20. O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de sessenta dias, a partir da data de sua publicação.

Art. 21. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 22. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 4 de janeiro de 1994, 173º da Independência e 106º da República.

ITAMAR

FRANCO

Leonor Barreto Franco

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 5.1.1994

ANEXO B: DECRETO Nº 1.948, DE 3 DE JULHO DE 1996

DECRETO Nº 1.948, DE 3 DE JULHO DE 1996.

Regulamenta a Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994, que dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, inciso IV e VI, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994,

DECRETA:

Art. 1º Na implementação da Política Nacional do Idoso, as competências dos órgãos e entidades públicas são as estabelecidas neste Decreto.

Art. 2º Ao Ministério da Previdência e Assistência Social, pelos seus órgãos, compete:

I - coordenar as ações relativas à Política Nacional do Idoso;

II - promover a capacitação de recursos humanos para atendimento ao idoso;

III - participar em conjunto com os demais ministérios envolvidos, da formulação, acompanhamento e avaliação da Política Nacional do Idoso;

IV - estimular a criação de formas alternativas de atendimento não-asilar;

V - promover eventos específicos para discussão das questões relativas à velhice e ao envelhecimento;

VI - promover articulações inter e intraministeriais necessárias à implementação da Política Nacional do Idoso;

VII - coordenar, financiar e apoiar estudos, levantamentos, pesquisas e publicações sobre a situação social do idoso, diretamente ou em parceria com outros órgãos;

VIII - fomentar junto aos Estados, Distrito Federal, Municípios e organizações não-governamentais a prestação da assistência social aos idosos nas modalidades asilar e não-asilar.

Art. 3º Entende-se por modalidade asilar o atendimento, em regime de internato, ao idoso sem vínculo familiar ou sem condições de prover à própria subsistência de modo a satisfazer as suas necessidades de moradia, alimentação, saúde e convivência social.

Parágrafo único. A assistência na modalidade asilar ocorre no caso da inexistência do grupo familiar, abandono, carência de recursos financeiros próprios ou da própria família.

Art. 4º Entende-se por modalidade não-asilar de atendimento:

I - Centro de Convivência: local destinado à permanência diurna do idoso, onde são desenvolvidas atividades físicas, laborativas, recreativas, culturais, associativas e de educação para a cidadania;

II - Centro de Cuidados Diurno: Hospital-Dia e Centro-Dia - local destinado à permanência diurna do idoso dependente ou que possua deficiência temporária e necessite de assistência médica ou de assistência multiprofissional;

III - Casa-Lar: residência, em sistema participativo, cedida por instituições públicas ou privadas, destinada a idosos detentores de renda insuficiente para sua manutenção e sem família;

IV - Oficina Abrigada de Trabalho: local destinado ao desenvolvimento, pelo idoso, de atividades produtivas, proporcionando-lhe oportunidade de elevar sua renda, sendo regida por normas específicas;

V - atendimento domiciliar: é o serviço prestado ao idoso que vive só e seja dependente, a fim de suprir as suas necessidades da vida diária. Esse serviço é prestado em seu próprio lar, por profissionais da área de saúde ou por pessoas da própria comunidade;

VI - outras formas de atendimento: iniciativas surgidas na própria comunidade, que visem à promoção e à integração da pessoa idosa na família e na sociedade.

Art. 5º Ao Instituto Nacional do Seguro Social-INSS compete:

I - dar atendimento preferencial ao idoso, especificamente nas áreas do Seguro Social, visando à habilitação e à manutenção dos benefícios, exame médico pericial, inscrição de beneficiários, serviço social e setores de informações;

II - prestar atendimento, preferencialmente, nas áreas da arrecadação e fiscalização, visando à prestação de informações e ao cálculo de contribuições individuais;

III - estabelecer critérios para viabilizar o atendimento preferencial ao idoso.

Art. 6º Compete ao INSS esclarecer o idoso sobre os seus direitos previdenciários e os meios de exercê-los.

§ 1º O serviço social atenderá, prioritariamente, nos Postos do Seguro Social, os beneficiários idosos em via de aposentadoria.

§ 2º O serviço social, em parceria com os órgãos governamentais e não-governamentais, estimulará a criação e a manutenção de programas de preparação para aposentadorias, por meio de assessoramento às entidades de classes, instituições de natureza social, empresas e órgãos públicos, por intermédio das suas respectivas unidades de recursos humanos.

Art. 7º Ao idoso aposentado, exceto por invalidez, que retornar ao trabalho nas atividades abrangidas pelo Regime Geral de Previdência Social, quando acidentado no

trabalho, será encaminhado ao Programa de Reabilitação do INSS, não fazendo jus a outras prestações de serviço, salvo às decorrentes de sua condição de aposentado.

Art. 8º Ao Ministério do Planejamento e Orçamento, por intermédio da Secretaria de Política Urbana, compete:

I - buscar, nos programas habitacionais com recursos da União ou por ela geridos, a observância dos seguintes critérios:

a) identificação, dentro da população alvo destes programas, da população idosa e suas necessidades habitacionais;

b) alternativas habitacionais adequadas para a população idosa identificada;

c) previsão de equipamentos urbanos de uso público que também atendam as necessidades da população idosa;

d) estabelecimento de diretrizes para que os projetos eliminem barreiras arquitetônicas e urbanas, que utilizam tipologias habitacionais adequadas para a população idosa identificada;

II - promover gestões para viabilizar linhas de crédito visando ao acesso a moradias para o idoso, junto:

a) às entidades de crédito habitacional;

b) aos Governos Estaduais e do Distrito Federal;

c) a outras entidades, públicas ou privadas, relacionadas com os investimentos habitacionais;

III - incentivar e promover, em articulação com os Ministérios da Educação e do Desporto, da Ciência e Tecnologia, da Saúde e junto às instituições de ensino e pesquisa, estudos para aprimorar as condições de habitabilidade para os idosos, bem como sua divulgação e aplicação aos padrões habitacionais vigentes;

IV - estimular a inclusão na legislação de:

a) mecanismos que induzam a eliminação de barreiras arquitetônicas para o idoso, em equipamentos urbanos de uso público;

b) adaptação, em programas habitacionais no seu âmbito de atuação, dos critérios estabelecidos no inciso I deste artigo.

Art. 9º Ao Ministério da Saúde, por intermédio da Secretaria de Assistência à Saúde, em articulação com as Secretarias de Saúde dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios, compete:

I - garantir ao idoso a assistência integral à saúde, entendida como o conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, nos diversos níveis de atendimento do Sistema único de Saúde - SUS;

II - hierarquizar o atendimento ao idoso a partir das Unidades Básicas e da implantação da Unidade de Referência, com equipe multiprofissional e interdisciplinar de acordo com as normas específicas do Ministério da Saúde;

III - estruturar Centros de Referência de acordo com as normas específicas do Ministério da Saúde com características de assistência à saúde, de pesquisa, de avaliação e de treinamento;

IV - garantir o acesso à assistência hospitalar;

V - fornecer medicamentos, órteses e próteses, necessários à recuperação e reabilitação da saúde do idoso;

VI - estimular a participação do idoso nas diversas instâncias de controle social do Sistema Único de Saúde;

VII - desenvolver política de prevenção para que a população envelheça mantendo um bom estado de saúde;

VIII - desenvolver e apoiar programas de prevenção, educação e promoção da saúde do idoso de forma a:

a) estimular a permanência do idoso na comunidade, junto à família, desempenhando papel social ativo, com a autonomia e independência que lhe for própria;

b) estimular o auto-cuidado e o cuidado informal;

c) envolver a população nas ações de promoção da saúde do idoso;

d) estimular a formação de grupos de auto-ajuda, de grupos de convivência, em integração com outras instituições que atuam no campo social;

e) produzir e difundir material educativo sobre a saúde do idoso;

IX - adotar e aplicar normas de funcionamento às instituições geriátricas e similares, com fiscalização pelos gestores do Sistema Único de Saúde;

X- elaborar normas de serviços geriátricos hospitalares e acompanhar a sua implementação;

XI - desenvolver formas de cooperação entre as Secretarias de Saúde dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios, as organizações não-governamentais e entre os Centros de Referência em Geriatria e Gerontologia, para treinamento dos profissionais de saúde;

XII - incluir a Geriatria como especialidade clínica, para efeito de concursos públicos federais;

XIII - realizar e apoiar estudos e pesquisas de caráter epidemiológico visando a ampliação do conhecimento sobre o idoso e subsidiar as ações de prevenção, tratamento e reabilitação;

XIV - estimular a criação, na rede de serviços do Sistema Único de Saúde, de Unidades de Cuidados Diurnos (Hospital-Dia, Centro-Dia), de atendimento domiciliar e outros serviços alternativos para o idoso.

Art. 10. Ao Ministério da Educação e do Desporto, em articulação com órgãos federais, estaduais e municipais de educação, compete:

I - viabilizar a implantação de programa educacional voltado para o idoso, de modo a atender o inciso III do Art. 10 da Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994;

II - incentivar a inclusão nos programas educacionais de conteúdos sobre o processo de envelhecimento;

III - estimular e apoiar a admissão do idoso na universidade, propiciando a integração intergeracional;

IV - incentivar o desenvolvimento de programas educativos voltados para a comunidade, ao idoso e sua família, mediante os meios de comunicação de massa;

V - incentivar a inclusão de disciplinas de Gerontologia e Geriatria nos currículos dos cursos superiores.

Art. 11. Ao Ministério do Trabalho, por meio de seus órgãos, compete garantir mecanismos que impeçam a discriminação do idoso quanto à sua participação no mercado de trabalho.

Art. 12. Ao Ministério da Cultura compete, em conjunto com seus órgãos e entidades vinculadas, criar programa de âmbito nacional, visando à:

I - garantir ao idoso a participação no processo de produção, reelaboração e fruição dos bens culturais;

II - propiciar ao idoso o acesso aos locais e eventos culturais, mediante preços reduzidos;

III - valorizar o registro da memória e a transmissão de informações e habilidades do idoso aos mais jovens, como meio de garantir a continuidade e a identidade cultural;

IV - incentivar os movimentos de idosos a desenvolver atividades culturais.

Parágrafo único. Às entidades vinculadas do Ministério da Cultura, no âmbito de suas respectivas áreas afins, compete a implementação de atividades específicas, conjugadas à Política Nacional do Idoso.

Art. 13. Ao Ministério da Justiça, por intermédio da Secretaria dos Direitos da Cidadania, compete:

I - encaminhar as denúncias ao órgão competente do Poder Executivo ou do Ministério Público para defender os direitos da pessoa idosa junto ao Poder Judiciário;

II - zelar pela aplicação das normas sobre o idoso determinando ações para evitar abusos e lesões a seus direitos.

Parágrafo único. Todo cidadão tem o dever de denunciar à autoridade competente qualquer forma de negligência ou desrespeito ao idoso.

Art. 14. Os Ministérios que atuam nas áreas de habitação e urbanismo, de saúde, de educação e desporto, de trabalho, de previdência e assistência social, de cultura e da justiça deverão elaborar proposta orçamentária, no âmbito de suas competências, visando ao financiamento de programas compatíveis com a Política Nacional do Idoso.

Art. 15. Compete aos Ministérios envolvidos na Política Nacional do Idoso, dentro das suas competências, promover a capacitação de recursos humanos voltados ao atendimento do idoso.

Parágrafo único. Para viabilizar a capacitação de recursos humanos, os Ministérios poderão firmar convênios com instituições governamentais e não-governamentais, nacionais, estrangeiras ou internacionais.

Art. 16. Compete ao Conselho Nacional da Seguridade Social e aos conselhos setoriais, no âmbito da seguridade, a formulação, coordenação, supervisão e avaliação da Política Nacional do Idoso, respeitadas as respectivas esferas de atribuições administrativas.

Art. 17. O idoso terá atendimento preferencial nos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população.

Parágrafo único. O idoso que não tenha meios de prover à sua própria subsistência, que não tenha família ou cuja família não tenha condições de prover à sua manutenção, terá assegurada a assistência asilar, pela União, pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios, na forma da lei.

Art. 18. Fica proibida a permanência em instituições asilares, de caráter social, de idosos portadores de doenças que exijam assistência médica permanente ou de assistência de enfermagem intensiva, cuja falta possa agravar ou por em risco sua vida ou a vida de terceiros.

Parágrafo único. A permanência ou não do idoso doente em instituições asilares, de caráter social, dependerá de avaliação médica prestada pelo serviço de saúde local.

Art. 19. Para implementar as condições estabelecidas no artigo anterior, as instituições asilares poderão firmar contratos ou convênios com o Sistema de Saúde local.

Art. 20. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 3 de Julho de 1996; 175º da Independência e 108º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

Nelson A. Jobim

Paulo Renato Souza

Francisco Weffort

Paulo Paiva

Reinhold Stephanes

Adib Jatene

Antonio Kandir

ANEXO C: LEI Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000**LEI Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000.**

Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 10.741, de 2003).

Art. 2º As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 1º.

Parágrafo único. É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento às pessoas mencionadas no art. 1º.

Art. 3º As empresas públicas de transporte e as concessionárias de transporte coletivo reservarão assentos, devidamente identificados, aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas portadoras de deficiência e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art. 4º Os logradouros e sanitários públicos, bem como os edifícios de uso público, terão normas de construção, para efeito de licenciamento da respectiva edificação, baixadas pela autoridade competente, destinadas a facilitar o acesso e uso desses locais pelas pessoas portadoras de deficiência.

Art. 5º Os veículos de transporte coletivo a serem produzidos após doze meses da publicação desta Lei serão planejados de forma a facilitar o acesso a seu interior das pessoas portadoras de deficiência.

§ 1º (VETADO)

§ 2º Os proprietários de veículos de transporte coletivo em utilização terão o prazo de cento e oitenta dias, a contar da regulamentação desta Lei, para proceder às adaptações necessárias ao acesso facilitado das pessoas portadoras de deficiência.

Art. 6º A infração ao disposto nesta Lei sujeitará os responsáveis:

I – no caso de servidor ou de chefia responsável pela repartição pública, às penalidades previstas na legislação específica;

II – no caso de empresas concessionárias de serviço público, a multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), por veículos sem as condições previstas nos arts. 3º e 5º;

III – no caso das instituições financeiras, às penalidades previstas no art. 44, incisos I, II e III, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.

Parágrafo único. As penalidades de que trata este artigo serão elevadas ao dobro, em caso de reincidência.

Art. 7º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de sessenta dias, contado de sua publicação.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 8 de novembro de 2000; 179º da Independência e 112º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

Alcides Lopes Tápias

Martus Tavares

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 9.11.2000

ANEXO D: LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003

LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003.

Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

TÍTULO I

Disposições Preliminares

Art. 1º É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

Art. 2º O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;

II – preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas;

III – destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso;

IV – viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações;

V – priorização do atendimento do idoso por sua própria família, em detrimento do atendimento asilar, exceto dos que não a possuam ou careçam de condições de manutenção da própria sobrevivência;

VI – capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia e na prestação de serviços aos idosos;

VII – estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre os aspectos biopsicossociais de envelhecimento;

VIII – garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais.

Art. 4º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.

§ 1º É dever de todos prevenir a ameaça ou violação aos direitos do idoso.

§ 2º As obrigações previstas nesta Lei não excluem da prevenção outras decorrentes dos princípios por ela adotados.

Art. 5º A inobservância das normas de prevenção importará em responsabilidade à pessoa física ou jurídica nos termos da lei.

Art. 6º Todo cidadão tem o dever de comunicar à autoridade competente qualquer forma de violação a esta Lei que tenha testemunhado ou de que tenha conhecimento.

Art. 7º Os Conselhos Nacional, Estaduais, do Distrito Federal e Municipais do Idoso, previstos na Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994, zelarão pelo cumprimento dos direitos do idoso, definidos nesta Lei.

TÍTULO II

Dos Direitos Fundamentais

CAPÍTULO I

Do Direito à Vida

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.

CAPÍTULO II

Do Direito à Liberdade, ao Respeito e à Dignidade

Art. 10. É obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis.

§ 1º O direito à liberdade compreende, entre outros, os seguintes aspectos:

I – faculdade de ir, vir e estar nos logradouros públicos e espaços comunitários, ressalvadas as restrições legais;

II – opinião e expressão;

- III – crença e culto religioso;
- IV – prática de esportes e de diversões;
- V – participação na vida familiar e comunitária;
- VI – participação na vida política, na forma da lei;
- VII – faculdade de buscar refúgio, auxílio e orientação.

§ 2º O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, de valores, idéias e crenças, dos espaços e dos objetos pessoais.

§ 3º É dever de todos zelar pela dignidade do idoso, colocando-o a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.

CAPÍTULO III

Dos Alimentos

Art. 11. Os alimentos serão prestados ao idoso na forma da lei civil.

Art. 12. A obrigação alimentar é solidária, podendo o idoso optar entre os prestadores.

Art. 13. As transações relativas a alimentos poderão ser celebradas perante o Promotor de Justiça, que as referendará, e passarão a ter efeito de título executivo extrajudicial nos termos da lei processual civil.

Art. 14. Se o idoso ou seus familiares não possuírem condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao Poder Público esse provimento, no âmbito da assistência social.

CAPÍTULO IV

Do Direito à Saúde

Art. 15. É assegurada a atenção integral à saúde do idoso, por intermédio do Sistema Único de Saúde – SUS, garantindo-lhe o acesso universal e igualitário, em conjunto articulado e contínuo das ações e serviços, para a prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde, incluindo a atenção especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos.

§ 1º A prevenção e a manutenção da saúde do idoso serão efetivadas por meio de:

- I – cadastramento da população idosa em base territorial;
- II – atendimento geriátrico e gerontológico em ambulatórios;
- III – unidades geriátricas de referência, com pessoal especializado nas áreas de geriatria e gerontologia social;
- IV – atendimento domiciliar, incluindo a internação, para a população que dele necessitar e esteja impossibilitada de se locomover, inclusive para idosos abrigados e acolhidos por instituições públicas, filantrópicas ou sem fins lucrativos e eventualmente conveniadas com o Poder Público, nos meios urbano e rural;

V – reabilitação orientada pela geriatria e gerontologia, para redução das seqüelas decorrentes do agravo da saúde.

§ 2º Incumbe ao Poder Público fornecer aos idosos, gratuitamente, medicamentos, especialmente os de uso continuado, assim como próteses, órteses e outros recursos relativos ao tratamento, habilitação ou reabilitação.

§ 3º É vedada a discriminação do idoso nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade.

§ 4º Os idosos portadores de deficiência ou com limitação incapacitante terão atendimento especializado, nos termos da lei.

Art. 16. Ao idoso internado ou em observação é assegurado o direito a acompanhante, devendo o órgão de saúde proporcionar as condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo o critério médico.

Parágrafo único. Caberá ao profissional de saúde responsável pelo tratamento conceder autorização para o acompanhamento do idoso ou, no caso de impossibilidade, justificá-la por escrito.

Art. 17. Ao idoso que esteja no domínio de suas faculdades mentais é assegurado o direito de optar pelo tratamento de saúde que lhe for reputado mais favorável.

Parágrafo único. Não estando o idoso em condições de proceder à opção, esta será feita:

I – pelo curador, quando o idoso for interditado;

II – pelos familiares, quando o idoso não tiver curador ou este não puder ser contactado em tempo hábil;

III – pelo médico, quando ocorrer iminente risco de vida e não houver tempo hábil para consulta a curador ou familiar;

IV – pelo próprio médico, quando não houver curador ou familiar conhecido, caso em que deverá comunicar o fato ao Ministério Público.

Art. 18. As instituições de saúde devem atender aos critérios mínimos para o atendimento às necessidades do idoso, promovendo o treinamento e a capacitação dos profissionais, assim como orientação a cuidadores familiares e grupos de auto-ajuda.

Art. 19. Os casos de suspeita ou confirmação de maus-tratos contra idoso serão obrigatoriamente comunicados pelos profissionais de saúde a quaisquer dos seguintes órgãos:

I – autoridade policial;

II – Ministério Público;

III – Conselho Municipal do Idoso;

IV – Conselho Estadual do Idoso;

V – Conselho Nacional do Idoso.

CAPÍTULO V

Da Educação, Cultura, Esporte e Lazer

Art. 20. O idoso tem direito a educação, cultura, esporte, lazer, diversões, espetáculos, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade.

Art. 21. O Poder Público criará oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ele destinados.

§ 1º Os cursos especiais para idosos incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna.

§ 2º Os idosos participarão das comemorações de caráter cívico ou cultural, para transmissão de conhecimentos e vivências às demais gerações, no sentido da preservação da memória e da identidade culturais.

Art. 22. Nos currículos mínimos dos diversos níveis de ensino formal serão inseridos conteúdos voltados ao processo de envelhecimento, ao respeito e à valorização do idoso, de forma a eliminar o preconceito e a produzir conhecimentos sobre a matéria.

Art. 23. A participação dos idosos em atividades culturais e de lazer será proporcionada mediante descontos de pelo menos 50% (cinquenta por cento) nos ingressos para eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer, bem como o acesso preferencial aos respectivos locais.

Art. 24. Os meios de comunicação manterão espaços ou horários especiais voltados aos idosos, com finalidade informativa, educativa, artística e cultural, e ao público sobre o processo de envelhecimento.

Art. 25. O Poder Público apoiará a criação de universidade aberta para as pessoas idosas e incentivará a publicação de livros e periódicos, de conteúdo e padrão editorial adequados ao idoso, que facilitem a leitura, considerada a natural redução da capacidade visual.

CAPÍTULO VI

Da Profissionalização e do Trabalho

Art. 26. O idoso tem direito ao exercício de atividade profissional, respeitadas suas condições físicas, intelectuais e psíquicas.

Art. 27. Na admissão do idoso em qualquer trabalho ou emprego, é vedada a discriminação e a fixação de limite máximo de idade, inclusive para concursos, ressalvados os casos em que a natureza do cargo o exigir.

Parágrafo único. O primeiro critério de desempate em concurso público será a idade, dando-se preferência ao de idade mais elevada.

Art. 28. O Poder Público criará e estimulará programas de:

I – profissionalização especializada para os idosos, aproveitando seus potenciais e habilidades para atividades regulares e remuneradas;

II – preparação dos trabalhadores para a aposentadoria, com antecedência mínima de 1 (um) ano, por meio de estímulo a novos projetos sociais, conforme seus interesses, e de esclarecimento sobre os direitos sociais e de cidadania;

III – estímulo às empresas privadas para admissão de idosos ao trabalho.

CAPÍTULO VII

Da Previdência Social

Art. 29. Os benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral da Previdência Social observarão, na sua concessão, critérios de cálculo que preservem o valor real dos salários sobre os quais incidiram contribuição, nos termos da legislação vigente.

Parágrafo único. Os valores dos benefícios em manutenção serão reajustados na mesma data de reajuste do salário-mínimo, **pro rata**, de acordo com suas respectivas datas de início ou do seu último reajustamento, com base em percentual definido em regulamento, observados os critérios estabelecidos pela Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

Art. 30. A perda da condição de segurado não será considerada para a concessão da aposentadoria por idade, desde que a pessoa conte com, no mínimo, o tempo de contribuição correspondente ao exigido para efeito de carência na data de requerimento do benefício.

Parágrafo único. O cálculo do valor do benefício previsto no **caput** observará o disposto no **caput** e § 2º do art. 3º da Lei nº 9.876, de 26 de novembro de 1999, ou, não havendo salários-de-contribuição recolhidos a partir da competência de julho de 1994, o disposto no art. 35 da Lei nº 8.213, de 1991.

Art. 31. O pagamento de parcelas relativas a benefícios, efetuado com atraso por responsabilidade da Previdência Social, será atualizado pelo mesmo índice utilizado para os reajustamentos dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social, verificado no período compreendido entre o mês que deveria ter sido pago e o mês do efetivo pagamento.

Art. 32. O Dia Mundial do Trabalho, 1º de Maio, é a data-base dos aposentados e pensionistas.

CAPÍTULO VIII

Da Assistência Social

Art. 33. A assistência social aos idosos será prestada, de forma articulada, conforme os princípios e diretrizes previstos na Lei Orgânica da Assistência Social, na Política Nacional do Idoso, no Sistema Único de Saúde e demais normas pertinentes.

Art. 34. Aos idosos, a partir de 65 (sessenta e cinco) anos, que não possuam meios para prover sua subsistência, nem de tê-la provida por sua família, é assegurado o benefício mensal de 1 (um) salário-mínimo, nos termos da Lei Orgânica da Assistência Social – Loas.

Parágrafo único. O benefício já concedido a qualquer membro da família nos termos do **caput** não será computado para os fins do cálculo da renda familiar **per capita** a que se refere a Loas.

Art. 35. Todas as entidades de longa permanência, ou casa-lar, são obrigadas a firmar contrato de prestação de serviços com a pessoa idosa abrigada.

§ 1º No caso de entidades filantrópicas, ou casa-lar, é facultada a cobrança de participação do idoso no custeio da entidade.

§ 2º O Conselho Municipal do Idoso ou o Conselho Municipal da Assistência Social estabelecerá a forma de participação prevista no § 1º, que não poderá exceder a 70% (setenta por cento) de qualquer benefício previdenciário ou de assistência social percebido pelo idoso.

§ 3º Se a pessoa idosa for incapaz, caberá a seu representante legal firmar o contrato a que se refere o **caput** deste artigo.

Art. 36. O acolhimento de idosos em situação de risco social, por adulto ou núcleo familiar, caracteriza a dependência econômica, para os efeitos legais.

CAPÍTULO IX

Da Habitação

Art. 37. O idoso tem direito a moradia digna, no seio da família natural ou substituta, ou desacompanhado de seus familiares, quando assim o desejar, ou, ainda, em instituição pública ou privada.

§ 1º A assistência integral na modalidade de entidade de longa permanência será prestada quando verificada inexistência de grupo familiar, casa-lar, abandono ou carência de recursos financeiros próprios ou da família.

§ 2º Toda instituição dedicada ao atendimento ao idoso fica obrigada a manter identificação externa visível, sob pena de interdição, além de atender toda a legislação pertinente.

§ 3º As instituições que abrigarem idosos são obrigadas a manter padrões de habitação compatíveis com as necessidades deles, bem como provê-los com alimentação regular e higiene indispensáveis às normas sanitárias e com estas condizentes, sob as penas da lei.

Art. 38. Nos programas habitacionais, públicos ou subsidiados com recursos públicos, o idoso goza de prioridade na aquisição de imóvel para moradia própria, observado o seguinte:

I – reserva de 3% (três por cento) das unidades residenciais para atendimento aos idosos;

II – implantação de equipamentos urbanos comunitários voltados ao idoso;

III – eliminação de barreiras arquitetônicas e urbanísticas, para garantia de acessibilidade ao idoso;

IV – critérios de financiamento compatíveis com os rendimentos de aposentadoria e pensão.

CAPÍTULO X

Do Transporte

Art. 39. Aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos fica assegurada a gratuidade dos transportes coletivos públicos urbanos e semi-urbanos, exceto nos serviços seletivos e especiais, quando prestados paralelamente aos serviços regulares.

§ 1º Para ter acesso à gratuidade, basta que o idoso apresente qualquer documento pessoal que faça prova de sua idade.

§ 2º Nos veículos de transporte coletivo de que trata este artigo, serão reservados 10% (dez por cento) dos assentos para os idosos, devidamente identificados com a placa de reservado preferencialmente para idosos.

§ 3º No caso das pessoas compreendidas na faixa etária entre 60 (sessenta) e 65 (sessenta e cinco) anos, ficará a critério da legislação local dispor sobre as condições para exercício da gratuidade nos meios de transporte previstos no **caput** deste artigo.

Art. 40. No sistema de transporte coletivo interestadual observar-se-á, nos termos da legislação específica: (Regulamento)

I – a reserva de 2 (duas) vagas gratuitas por veículo para idosos com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos;

II – desconto de 50% (cinquenta por cento), no mínimo, no valor das passagens, para os idosos que excederem as vagas gratuitas, com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos.

Parágrafo único. Caberá aos órgãos competentes definir os mecanismos e os critérios para o exercício dos direitos previstos nos incisos I e II.

Art. 41. É assegurada a reserva, para os idosos, nos termos da lei local, de 5% (cinco por cento) das vagas nos estacionamentos públicos e privados, as quais deverão ser posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade ao idoso.

Art. 42. É assegurada a prioridade do idoso no embarque no sistema de transporte coletivo.

TÍTULO III

Das Medidas de Proteção

CAPÍTULO I

Das Disposições Gerais

Art. 43. As medidas de proteção ao idoso são aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos nesta Lei forem ameaçados ou violados:

- I – por ação ou omissão da sociedade ou do Estado;
- II – por falta, omissão ou abuso da família, curador ou entidade de atendimento;
- III – em razão de sua condição pessoal.

CAPÍTULO II

Das Medidas Específicas de Proteção

Art. 44. As medidas de proteção ao idoso previstas nesta Lei poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, e levarão em conta os fins sociais a que se destinam e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Art. 45. Verificada qualquer das hipóteses previstas no art. 43, o Ministério Público ou o Poder Judiciário, a requerimento daquele, poderá determinar, dentre outras, as seguintes medidas:

- I – encaminhamento à família ou curador, mediante termo de responsabilidade;
- II – orientação, apoio e acompanhamento temporários;
- III – requisição para tratamento de sua saúde, em regime ambulatorial, hospitalar ou domiciliar;
- IV – inclusão em programa oficial ou comunitário de auxílio, orientação e tratamento a usuários dependentes de drogas lícitas ou ilícitas, ao próprio idoso ou à pessoa de sua convivência que lhe cause perturbação;
- V – abrigo em entidade;
- VI – abrigo temporário.

TÍTULO IV

Da Política de Atendimento ao Idoso

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 46. A política de atendimento ao idoso far-se-á por meio do conjunto articulado de ações governamentais e não-governamentais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Art. 47. São linhas de ação da política de atendimento:

I – políticas sociais básicas, previstas na Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994;

II – políticas e programas de assistência social, em caráter supletivo, para aqueles que necessitarem;

III – serviços especiais de prevenção e atendimento às vítimas de negligência, maus-tratos, exploração, abuso, crueldade e opressão;

IV – serviço de identificação e localização de parentes ou responsáveis por idosos abandonados em hospitais e instituições de longa permanência;

V – proteção jurídico-social por entidades de defesa dos direitos dos idosos;

VI – mobilização da opinião pública no sentido da participação dos diversos segmentos da sociedade no atendimento do idoso.

CAPÍTULO II

Das Entidades de Atendimento ao Idoso

Art. 48. As entidades de atendimento são responsáveis pela manutenção das próprias unidades, observadas as normas de planejamento e execução emanadas do órgão competente da Política Nacional do Idoso, conforme a Lei nº 8.842, de 1994.

Parágrafo único. As entidades governamentais e não-governamentais de assistência ao idoso ficam sujeitas à inscrição de seus programas, junto ao órgão competente da Vigilância Sanitária e Conselho Municipal da Pessoa Idosa, e em sua falta, junto ao Conselho Estadual ou Nacional da Pessoa Idosa, especificando os regimes de atendimento, observados os seguintes requisitos:

I – oferecer instalações físicas em condições adequadas de habitabilidade, higiene, salubridade e segurança;

II – apresentar objetivos estatutários e plano de trabalho compatíveis com os princípios desta Lei;

III – estar regularmente constituída;

IV – demonstrar a idoneidade de seus dirigentes.

Art. 49. As entidades que desenvolvam programas de institucionalização de longa permanência adotarão os seguintes princípios:

I – preservação dos vínculos familiares;

II – atendimento personalizado e em pequenos grupos;

III – manutenção do idoso na mesma instituição, salvo em caso de força maior;

IV – participação do idoso nas atividades comunitárias, de caráter interno e externo;

V – observância dos direitos e garantias dos idosos;

VI – preservação da identidade do idoso e oferecimento de ambiente de respeito e dignidade.

Parágrafo único. O dirigente de instituição prestadora de atendimento ao idoso responderá civil e criminalmente pelos atos que praticar em detrimento do idoso, sem prejuízo das sanções administrativas.

Art. 50. Constituem obrigações das entidades de atendimento:

I – celebrar contrato escrito de prestação de serviço com o idoso, especificando o tipo de atendimento, as obrigações da entidade e prestações decorrentes do contrato, com os respectivos preços, se for o caso;

II – observar os direitos e as garantias de que são titulares os idosos;

III – fornecer vestuário adequado, se for pública, e alimentação suficiente;

IV – oferecer instalações físicas em condições adequadas de habitabilidade;

V – oferecer atendimento personalizado;

VI – diligenciar no sentido da preservação dos vínculos familiares;

VII – oferecer acomodações apropriadas para recebimento de visitas;

VIII – proporcionar cuidados à saúde, conforme a necessidade do idoso;

IX – promover atividades educacionais, esportivas, culturais e de lazer;

X – propiciar assistência religiosa àqueles que desejarem, de acordo com suas crenças;

XI – proceder a estudo social e pessoal de cada caso;

XII – comunicar à autoridade competente de saúde toda ocorrência de idoso portador de doenças infecto-contagiosas;

XIII – providenciar ou solicitar que o Ministério Público requirite os documentos necessários ao exercício da cidadania àqueles que não os tiverem, na forma da lei;

XIV – fornecer comprovante de depósito dos bens móveis que receberem dos idosos;

XV – manter arquivo de anotações onde constem data e circunstâncias do atendimento, nome do idoso, responsável, parentes, endereços, cidade, relação de seus pertences, bem

como o valor de contribuições, e suas alterações, se houver, e demais dados que possibilitem sua identificação e a individualização do atendimento;

XVI – comunicar ao Ministério Público, para as providências cabíveis, a situação de abandono moral ou material por parte dos familiares;

XVII – manter no quadro de pessoal profissionais com formação específica.

Art. 51. As instituições filantrópicas ou sem fins lucrativos prestadoras de serviço ao idoso terão direito à assistência judiciária gratuita.

CAPÍTULO III

Da Fiscalização das Entidades de Atendimento

Art. 52. As entidades governamentais e não-governamentais de atendimento ao idoso serão fiscalizadas pelos Conselhos do Idoso, Ministério Público, Vigilância Sanitária e outros previstos em lei.

Art. 53. O art. 7º da Lei nº 8.842, de 1994, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 7º Compete aos Conselhos de que trata o art. 6º desta Lei a supervisão, o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da política nacional do idoso, no âmbito das respectivas instâncias político-administrativas." (NR)

Art. 54. Será dada publicidade das prestações de contas dos recursos públicos e privados recebidos pelas entidades de atendimento.

Art. 55. As entidades de atendimento que descumprirem as determinações desta Lei ficarão sujeitas, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal de seus dirigentes ou prepostos, às seguintes penalidades, observado o devido processo legal:

I – as entidades governamentais:

- a) advertência;
- b) afastamento provisório de seus dirigentes;
- c) afastamento definitivo de seus dirigentes;
- d) fechamento de unidade ou interdição de programa;

II – as entidades não-governamentais:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão parcial ou total do repasse de verbas públicas;
- d) interdição de unidade ou suspensão de programa;
- e) proibição de atendimento a idosos a bem do interesse público.

§ 1º Havendo danos aos idosos abrigados ou qualquer tipo de fraude em relação ao programa, caberá o afastamento provisório dos dirigentes ou a interdição da unidade e a suspensão do programa.

§ 2º A suspensão parcial ou total do repasse de verbas públicas ocorrerá quando verificada a má aplicação ou desvio de finalidade dos recursos.

§ 3º Na ocorrência de infração por entidade de atendimento, que coloque em risco os direitos assegurados nesta Lei, será o fato comunicado ao Ministério Público, para as providências cabíveis, inclusive para promover a suspensão das atividades ou dissolução da entidade, com a proibição de atendimento a idosos a bem do interesse público, sem prejuízo das providências a serem tomadas pela Vigilância Sanitária.

§ 4º Na aplicação das penalidades, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para o idoso, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes da entidade.

CAPÍTULO IV

Das Infrações Administrativas

Art. 56. Deixar a entidade de atendimento de cumprir as determinações do art. 50 desta Lei:

Pena – multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 3.000,00 (três mil reais), se o fato não for caracterizado como crime, podendo haver a interdição do estabelecimento até que sejam cumpridas as exigências legais.

Parágrafo único. No caso de interdição do estabelecimento de longa permanência, os idosos abrigados serão transferidos para outra instituição, a expensas do estabelecimento interditado, enquanto durar a interdição.

Art. 57. Deixar o profissional de saúde ou o responsável por estabelecimento de saúde ou instituição de longa permanência de comunicar à autoridade competente os casos de crimes contra idoso de que tiver conhecimento:

Pena – multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 3.000,00 (três mil reais), aplicada em dobro no caso de reincidência.

Art. 58. Deixar de cumprir as determinações desta Lei sobre a prioridade no atendimento ao idoso:

Pena – multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 1.000,00 (um mil reais) e multa civil a ser estipulada pelo juiz, conforme o dano sofrido pelo idoso.

CAPÍTULO V

Da Apuração Administrativa de Infração às Normas de Proteção ao Idoso

Art. 59. Os valores monetários expressos no Capítulo IV serão atualizados anualmente, na forma da lei.

Art. 60. O procedimento para a imposição de penalidade administrativa por infração às normas de proteção ao idoso terá início com requisição do Ministério Público ou auto de infração elaborado por servidor efetivo e assinado, se possível, por duas testemunhas.

§ 1º No procedimento iniciado com o auto de infração poderão ser usadas fórmulas impressas, especificando-se a natureza e as circunstâncias da infração.

§ 2º Sempre que possível, à verificação da infração seguir-se-á a lavratura do auto, ou este será lavrado dentro de 24 (vinte e quatro) horas, por motivo justificado.

Art. 61. O autuado terá prazo de 10 (dez) dias para a apresentação da defesa, contado da data da intimação, que será feita:

I – pelo autuante, no instrumento de autuação, quando for lavrado na presença do infrator;

II – por via postal, com aviso de recebimento.

Art. 62. Havendo risco para a vida ou à saúde do idoso, a autoridade competente aplicará à entidade de atendimento as sanções regulamentares, sem prejuízo da iniciativa e das providências que vierem a ser adotadas pelo Ministério Público ou pelas demais instituições legitimadas para a fiscalização.

Art. 63. Nos casos em que não houver risco para a vida ou a saúde da pessoa idosa abrigada, a autoridade competente aplicará à entidade de atendimento as sanções regulamentares, sem prejuízo da iniciativa e das providências que vierem a ser adotadas pelo Ministério Público ou pelas demais instituições legitimadas para a fiscalização.

CAPÍTULO VI

Da Apuração Judicial de Irregularidades em Entidade de Atendimento

Art. 64. Aplicam-se, subsidiariamente, ao procedimento administrativo de que trata este Capítulo as disposições das Leis n^{os} 6.437, de 20 de agosto de 1977, e 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 65. O procedimento de apuração de irregularidade em entidade governamental e não-governamental de atendimento ao idoso terá início mediante petição fundamentada de pessoa interessada ou iniciativa do Ministério Público.

Art. 66. Havendo motivo grave, poderá a autoridade judiciária, ouvido o Ministério Público, decretar liminarmente o afastamento provisório do dirigente da entidade ou outras medidas que julgar adequadas, para evitar lesão aos direitos do idoso, mediante decisão fundamentada.

Art. 67. O dirigente da entidade será citado para, no prazo de 10 (dez) dias, oferecer resposta escrita, podendo juntar documentos e indicar as provas a produzir.

Art. 68. Apresentada a defesa, o juiz procederá na conformidade do art. 69 ou, se necessário, designará audiência de instrução e julgamento, deliberando sobre a necessidade de produção de outras provas.

§ 1º Salvo manifestação em audiência, as partes e o Ministério Público terão 5 (cinco) dias para oferecer alegações finais, decidindo a autoridade judiciária em igual prazo.

§ 2º Em se tratando de afastamento provisório ou definitivo de dirigente de entidade governamental, a autoridade judiciária oficiará a autoridade administrativa imediatamente superior ao afastado, fixando-lhe prazo de 24 (vinte e quatro) horas para proceder à substituição.

§ 3º Antes de aplicar qualquer das medidas, a autoridade judiciária poderá fixar prazo para a remoção das irregularidades verificadas. Satisfeitas as exigências, o processo será extinto, sem julgamento do mérito.

§ 4º A multa e a advertência serão impostas ao dirigente da entidade ou ao responsável pelo programa de atendimento.

TÍTULO V

Do Acesso à Justiça

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 69. Aplica-se, subsidiariamente, às disposições deste Capítulo, o procedimento sumário previsto no Código de Processo Civil, naquilo que não contrarie os prazos previstos nesta Lei.

Art. 70. O Poder Público poderá criar varas especializadas e exclusivas do idoso.

Art. 71. É assegurada prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, em qualquer instância.

§ 1º O interessado na obtenção da prioridade a que alude este artigo, fazendo prova de sua idade, requererá o benefício à autoridade judiciária competente para decidir o feito, que

determinará as providências a serem cumpridas, anotando-se essa circunstância em local visível nos autos do processo.

§ 2º A prioridade não cessará com a morte do beneficiado, estendendo-se em favor do cônjuge supérstite, companheiro ou companheira, com união estável, maior de 60 (sessenta) anos.

§ 3º A prioridade se estende aos processos e procedimentos na Administração Pública, empresas prestadoras de serviços públicos e instituições financeiras, ao atendimento preferencial junto à Defensoria Pública da União, dos Estados e do Distrito Federal em relação aos Serviços de Assistência Judiciária.

§ 4º Para o atendimento prioritário será garantido ao idoso o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos em local visível e caracteres legíveis.

CAPÍTULO II

Do Ministério Público

Art. 72. (VETADO)

Art. 73. As funções do Ministério Público, previstas nesta Lei, serão exercidas nos termos da respectiva Lei Orgânica.

Art. 74. Compete ao Ministério Público:

I – instaurar o inquérito civil e a ação civil pública para a proteção dos direitos e interesses difusos ou coletivos, individuais indisponíveis e individuais homogêneos do idoso;

II – promover e acompanhar as ações de alimentos, de interdição total ou parcial, de designação de curador especial, em circunstâncias que justifiquem a medida e oficiar em todos os feitos em que se discutam os direitos de idosos em condições de risco;

III – atuar como substituto processual do idoso em situação de risco, conforme o disposto no art. 43 desta Lei;

IV – promover a revogação de instrumento procuratório do idoso, nas hipóteses previstas no art. 43 desta Lei, quando necessário ou o interesse público justificar;

V – instaurar procedimento administrativo e, para instruí-lo:

a) expedir notificações, colher depoimentos ou esclarecimentos e, em caso de não comparecimento injustificado da pessoa notificada, requisitar condução coercitiva, inclusive pela Polícia Civil ou Militar;

b) requisitar informações, exames, perícias e documentos de autoridades municipais, estaduais e federais, da administração direta e indireta, bem como promover inspeções e diligências investigatórias;

c) requisitar informações e documentos particulares de instituições privadas;

VI – instaurar sindicâncias, requisitar diligências investigatórias e a instauração de inquérito policial, para a apuração de ilícitos ou infrações às normas de proteção ao idoso;

VII – zelar pelo efetivo respeito aos direitos e garantias legais assegurados ao idoso, promovendo as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis;

VIII – inspecionar as entidades públicas e particulares de atendimento e os programas de que trata esta Lei, adotando de pronto as medidas administrativas ou judiciais necessárias à remoção de irregularidades porventura verificadas;

IX – requisitar força policial, bem como a colaboração dos serviços de saúde, educacionais e de assistência social, públicos, para o desempenho de suas atribuições;

X – referendar transações envolvendo interesses e direitos dos idosos previstos nesta Lei.

§ 1º A legitimação do Ministério Público para as ações cíveis previstas neste artigo não impede a de terceiros, nas mesmas hipóteses, segundo dispuser a lei.

§ 2º As atribuições constantes deste artigo não excluem outras, desde que compatíveis com a finalidade e atribuições do Ministério Público.

§ 3º O representante do Ministério Público, no exercício de suas funções, terá livre acesso a toda entidade de atendimento ao idoso.

Art. 75. Nos processos e procedimentos em que não for parte, atuará obrigatoriamente o Ministério Público na defesa dos direitos e interesses de que cuida esta Lei, hipóteses em que terá vista dos autos depois das partes, podendo juntar documentos, requerer diligências e produção de outras provas, usando os recursos cabíveis.

Art. 76. A intimação do Ministério Público, em qualquer caso, será feita pessoalmente.

Art. 77. A falta de intervenção do Ministério Público acarreta a nulidade do feito, que será declarada de ofício pelo juiz ou a requerimento de qualquer interessado.

CAPÍTULO III

Da Proteção Judicial dos Interesses Difusos, Coletivos e Individuais Indisponíveis ou Homogêneos

Art. 78. As manifestações processuais do representante do Ministério Público deverão ser fundamentadas.

Art. 79. Regem-se pelas disposições desta Lei as ações de responsabilidade por ofensa aos direitos assegurados ao idoso, referentes à omissão ou ao oferecimento insatisfatório de:

I – acesso às ações e serviços de saúde;

II – atendimento especializado ao idoso portador de deficiência ou com limitação incapacitante;

III – atendimento especializado ao idoso portador de doença infecto-contagiosa;

IV – serviço de assistência social visando ao amparo do idoso.

Parágrafo único. As hipóteses previstas neste artigo não excluem da proteção judicial outros interesses difusos, coletivos, individuais indisponíveis ou homogêneos, próprios do idoso, protegidos em lei.

Art. 80. As ações previstas neste Capítulo serão propostas no foro do domicílio do idoso, cujo juízo terá competência absoluta para processar a causa, ressalvadas as competências da Justiça Federal e a competência originária dos Tribunais Superiores.

Art. 81. Para as ações cíveis fundadas em interesses difusos, coletivos, individuais indisponíveis ou homogêneos, consideram-se legitimados, concorrentemente:

I – o Ministério Público;

II – a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;

III – a Ordem dos Advogados do Brasil;

IV – as associações legalmente constituídas há pelo menos 1 (um) ano e que incluam entre os fins institucionais a defesa dos interesses e direitos da pessoa idosa, dispensada a autorização da assembléia, se houver prévia autorização estatutária.

§ 1º Admitir-se-á litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta Lei.

§ 2º Em caso de desistência ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado deverá assumir a titularidade ativa.

Art. 82. Para defesa dos interesses e direitos protegidos por esta Lei, são admissíveis todas as espécies de ação pertinentes.

Parágrafo único. Contra atos ilegais ou abusivos de autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições de Poder Público, que lesem direito líquido e certo previsto nesta Lei, caberá ação mandamental, que se regerá pelas normas da lei do mandado de segurança.

Art. 83. Na ação que tenha por objeto o cumprimento de obrigação de fazer ou não-fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao adimplemento.

§ 1º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, na forma do art. 273 do Código de Processo Civil.

§ 2º O juiz poderá, na hipótese do § 1º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente do pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 3º A multa só será exigível do réu após o trânsito em julgado da sentença favorável ao autor, mas será devida desde o dia em que se houver configurado.

Art. 84. Os valores das multas previstas nesta Lei reverterão ao Fundo do Idoso, onde houver, ou na falta deste, ao Fundo Municipal de Assistência Social, ficando vinculados ao atendimento ao idoso.

Parágrafo único. As multas não recolhidas até 30 (trinta) dias após o trânsito em julgado da decisão serão exigidas por meio de execução promovida pelo Ministério Público, nos mesmos autos, facultada igual iniciativa aos demais legitimados em caso de inércia daquele.

Art. 85. O juiz poderá conferir efeito suspensivo aos recursos, para evitar dano irreparável à parte.

Art. 86. Transitada em julgado a sentença que impuser condenação ao Poder Público, o juiz determinará a remessa de peças à autoridade competente, para apuração da responsabilidade civil e administrativa do agente a que se atribua a ação ou omissão.

Art. 87. Decorridos 60 (sessenta) dias do trânsito em julgado da sentença condenatória favorável ao idoso sem que o autor lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada, igual iniciativa aos demais legitimados, como assistentes ou assumindo o pólo ativo, em caso de inércia desse órgão.

Art. 88. Nas ações de que trata este Capítulo, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas.

Parágrafo único. Não se imporá sucumbência ao Ministério Público.

Art. 89. Qualquer pessoa poderá, e o servidor deverá, provocar a iniciativa do Ministério Público, prestando-lhe informações sobre os fatos que constituam objeto de ação civil e indicando-lhe os elementos de convicção.

Art. 90. Os agentes públicos em geral, os juízes e tribunais, no exercício de suas funções, quando tiverem conhecimento de fatos que possam configurar crime de ação pública contra idoso ou ensejar a propositura de ação para sua defesa, devem encaminhar as peças pertinentes ao Ministério Público, para as providências cabíveis.

Art. 91. Para instruir a petição inicial, o interessado poderá requerer às autoridades competentes as certidões e informações que julgar necessárias, que serão fornecidas no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 92. O Ministério Público poderá instaurar sob sua presidência, inquérito civil, ou requisitar, de qualquer pessoa, organismo público ou particular, certidões, informações, exames ou perícias, no prazo que assinalar, o qual não poderá ser inferior a 10 (dez) dias.

§ 1º Se o órgão do Ministério Público, esgotadas todas as diligências, se convencer da inexistência de fundamento para a propositura da ação civil ou de peças informativas, determinará o seu arquivamento, fazendo-o fundamentadamente.

§ 2º Os autos do inquérito civil ou as peças de informação arquivados serão remetidos, sob pena de se incorrer em falta grave, no prazo de 3 (três) dias, ao Conselho Superior do Ministério Público ou à Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público.

§ 3º Até que seja homologado ou rejeitado o arquivamento, pelo Conselho Superior do Ministério Público ou por Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público, as associações legitimadas poderão apresentar razões escritas ou documentos, que serão juntados ou anexados às peças de informação.

§ 4º Deixando o Conselho Superior ou a Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público de homologar a promoção de arquivamento, será designado outro membro do Ministério Público para o ajuizamento da ação.

TÍTULO VI

Dos Crimes

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 93. Aplicam-se subsidiariamente, no que couber, as disposições da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

Art. 94. Aos crimes previstos nesta Lei, cuja pena máxima privativa de liberdade não ultrapasse 4 (quatro) anos, aplica-se o procedimento previsto na Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, e, subsidiariamente, no que couber, as disposições do Código Penal e do Código de Processo Penal.

CAPÍTULO II

Dos Crimes em Espécie

Art. 95. Os crimes definidos nesta Lei são de ação penal pública incondicionada, não se lhes aplicando os arts. 181 e 182 do Código Penal.

Art. 96. Discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por motivo de idade:

Pena – reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

§ 1º Na mesma pena incorre quem desdenhar, humilhar, menosprezar ou discriminar pessoa idosa, por qualquer motivo.

§ 2º A pena será aumentada de 1/3 (um terço) se a vítima se encontrar sob os cuidados ou responsabilidade do agente.

Art. 97. Deixar de prestar assistência ao idoso, quando possível fazê-lo sem risco pessoal, em situação de iminente perigo, ou recusar, retardar ou dificultar sua assistência à saúde, sem justa causa, ou não pedir, nesses casos, o socorro de autoridade pública:

Pena – detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Parágrafo único. A pena é aumentada de metade, se da omissão resulta lesão corporal de natureza grave, e triplicada, se resulta a morte.

Art. 98. Abandonar o idoso em hospitais, casas de saúde, entidades de longa permanência, ou congêneres, ou não prover suas necessidades básicas, quando obrigado por lei ou mandado:

Pena – detenção de 6 (seis) meses a 3 (três) anos e multa.

Art. 99. Expor a perigo a integridade e a saúde, física ou psíquica, do idoso, submetendo-o a condições desumanas ou degradantes ou privando-o de alimentos e cuidados indispensáveis, quando obrigado a fazê-lo, ou sujeitando-o a trabalho excessivo ou inadequado:

Pena – detenção de 2 (dois) meses a 1 (um) ano e multa.

§ 1º Se do fato resulta lesão corporal de natureza grave:

Pena – reclusão de 1 (um) a 4 (quatro) anos.

§ 2º Se resulta a morte:

Pena – reclusão de 4 (quatro) a 12 (doze) anos.

Art. 100. Constitui crime punível com reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa:

I – obstar o acesso de alguém a qualquer cargo público por motivo de idade;

II – negar a alguém, por motivo de idade, emprego ou trabalho;

III – recusar, retardar ou dificultar atendimento ou deixar de prestar assistência à saúde, sem justa causa, a pessoa idosa;

IV – deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida na ação civil a que alude esta Lei;

V – recusar, retardar ou omitir dados técnicos indispensáveis à propositura da ação civil objeto desta Lei, quando requisitados pelo Ministério Público.

Art. 101. Deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida nas ações em que for parte ou interveniente o idoso:

Pena – detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 102. Apropriar-se de ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento do idoso, dando-lhes aplicação diversa da de sua finalidade:

Pena – reclusão de 1 (um) a 4 (quatro) anos e multa.

Art. 103. Negar o acolhimento ou a permanência do idoso, como abrigado, por recusa deste em outorgar procuração à entidade de atendimento:

Pena – detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 104. Reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão do idoso, bem como qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento de dívida:

Pena – detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

Art. 105. Exibir ou veicular, por qualquer meio de comunicação, informações ou imagens depreciativas ou injuriosas à pessoa do idoso:

Pena – detenção de 1 (um) a 3 (três) anos e multa.

Art. 106. Induzir pessoa idosa sem discernimento de seus atos a outorgar procuração para fins de administração de bens ou deles dispor livremente:

Pena – reclusão de 2 (dois) a 4 (quatro) anos.

Art. 107. Coagir, de qualquer modo, o idoso a doar, contratar, testar ou outorgar procuração:

Pena – reclusão de 2 (dois) a 5 (cinco) anos.

Art. 108. Lavrar ato notarial que envolva pessoa idosa sem discernimento de seus atos, sem a devida representação legal:

Pena – reclusão de 2 (dois) a 4 (quatro) anos.

TÍTULO VII

Disposições Finais e Transitórias

Art. 109. Impedir ou embaraçar ato do representante do Ministério Público ou de qualquer outro agente fiscalizador:

Pena – reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 110. O Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, Código Penal, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 61.

.....

II -

.....

h) contra criança, maior de 60 (sessenta) anos, enfermo ou mulher grávida;

....." (NR)

"Art. 121.....

.....

§ 4º No homicídio culposo, a pena é aumentada de 1/3 (um terço), se o crime resulta de inobservância de regra técnica de profissão, arte ou ofício, ou se o agente deixa de prestar imediato socorro à vítima, não procura diminuir as conseqüências do seu ato, ou foge para evitar prisão em flagrante. Sendo doloso o homicídio, a pena é aumentada de 1/3 (um terço) se o crime é praticado contra pessoa menor de 14 (quatorze) ou maior de 60 (sessenta) anos.

....." (NR)

"Art. 133.

.....

§ 3º.....

.....

III – se a vítima é maior de 60 (sessenta) anos." (NR)

"Art. 140.

.....

§ 3º Se a injúria consiste na utilização de elementos referentes a raça, cor, etnia, religião, origem ou a condição de pessoa idosa ou portadora de deficiência:

..... (NR)

"Art. 141.....

.....

IV – contra pessoa maior de 60 (sessenta) anos ou portadora de deficiência, exceto no caso de injúria.

....." (NR)

"Art. 148.....

.....

§ 1º.....

I – se a vítima é ascendente, descendente, cônjuge do agente ou maior de 60 (sessenta) anos.

....." (NR)

"Art. 159.....

.....

§ 1º Se o seqüestro dura mais de 24 (vinte e quatro) horas, se o seqüestrado é menor de 18 (dezoito) ou maior de 60 (sessenta) anos, ou se o crime é cometido por bando ou quadrilha.

....." (NR)

"Art. 183.....

.....

III – se o crime é praticado contra pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos."

(NR)

"Art. 244. Deixar, sem justa causa, de prover a subsistência do cônjuge, ou de filho menor de 18 (dezoito) anos ou inapto para o trabalho, ou de ascendente inválido ou maior de 60 (sessenta) anos, não lhes proporcionando os recursos necessários ou faltando ao pagamento de pensão alimentícia judicialmente acordada, fixada ou majorada; deixar, sem justa causa, de socorrer descendente ou ascendente, gravemente enfermo:

....." (NR)

Art. 111. O O art. 21 do Decreto-Lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941, Lei das Contravenções Penais, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

"Art. 21.....

.....

Parágrafo único. Aumenta-se a pena de 1/3 (um terço) até a metade se a vítima é maior de 60 (sessenta) anos." (NR)

Art. 112. O inciso II do § 4º do art. 1º da Lei nº 9.455, de 7 de abril de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º.....

.....

§ 4º.....

II – se o crime é cometido contra criança, gestante, portador de deficiência, adolescente ou maior de 60 (sessenta) anos;

....." (NR)

Art. 113. O inciso III do art. 18 da Lei nº 6.368, de 21 de outubro de 1976, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 18.....

.....

III – se qualquer deles decorrer de associação ou visar a menores de 21 (vinte e um) anos ou a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos ou a quem tenha, por qualquer causa, diminuída ou suprimida a capacidade de discernimento ou de autodeterminação:

....." (NR)

Art. 114. O art 1º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei." (NR)

Art. 115. O Orçamento da Seguridade Social destinará ao Fundo Nacional de Assistência Social, até que o Fundo Nacional do Idoso seja criado, os recursos necessários, em cada exercício financeiro, para aplicação em programas e ações relativos ao idoso.

Art. 116. Serão incluídos nos censos demográficos dados relativos à população idosa do País.

Art. 117. O Poder Executivo encaminhará ao Congresso Nacional projeto de lei revendo os critérios de concessão do Benefício de Prestação Continuada previsto na Lei Orgânica da Assistência Social, de forma a garantir que o acesso ao direito seja condizente com o estágio de desenvolvimento sócio-econômico alcançado pelo País.

Art. 118. Esta Lei entra em vigor decorridos 90 (noventa) dias da sua publicação, ressalvado o disposto no **caput** do art. 36, que vigorará a partir de 1º de janeiro de 2004.

Brasília, 1º de outubro de 2003; 182º da Independência e 115º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Márcio Thomaz Bastos

Antonio Palocci Filho

Rubem Fonseca Filho

Humberto Sérgio Costa Lima

Guido Mantega

Ricardo José Ribeiro Berzoini

Benedita Souza da Silva Sampaio

Álvaro Augusto Ribeiro Costa

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 3.10.2003