

# O olhar acolhedor para os idosos, vítimas de violência familiar

## *The welcoming look to the elderly that are victims of family violence*

**Helena Maria de Souza Reis<sup>1</sup>; Jailma Matos de Almeida<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Assistente Social, Pós-Graduada em Gerontologia pela UNINTER – Feira de Santana/Bahia, Brasil. E-mail: helenamsreis@hotmail.com.

<sup>2</sup> Assistente Social, Pós-Graduada em Gestão da Política de Assistência Social pela UNISABER – INSTITUTO ALEIXO – Salvador/Bahia, Brasil. E-mail: jailmamattos@yahoo.com.br.

Orientadora: Assistente Social Especialista em Gerontologia Mércia Custódio Torres Nogueira.

Co-Orientador e professor de TCC: Assistente Social e Especialista Alfredo Barbosa de Oliveira Junior.

### RESUMO

O evidente aumento populacional de idosos no Brasil emergiu problemáticas de cunho individual, social e econômico, dentre eles a violência contra os idosos, o estudo traz como tema O olhar acolhedor para os idosos vítimas de violência familiar, O campo de estudo escolhido para o desenvolvimento desta pesquisa foi o Estado da Bahia, como campo empírico foi eleita uma Delegacia de Polícia, vinculada à Secretaria de Crimes Contra a Vida da Secretaria de Segurança Pública do Estado da Bahia, teve como objetivos; Estabelecer a caracterização sócio-demográfica dos profissionais que atuam na delegacia; Conhecer a atuação desta equipe diante da denúncia de violência recebida e Identificar quais as formas de acolhimento praticadas pela equipe ao receber o idoso; o estudo de natureza descritiva e abordagem qualitativa. Também foi possível verificar o comportamento dos profissionais da delegacia diante das denúncias e identificar o perfil dos agressores.

**Palavras-chave:** Acolhimento. Violência ao Idoso.

### ABSTRACT

*The evident increase of the elderly population in Brazil emerged problems of individual, social and economic nature, including violence against the elderly, the study has as its theme The welcoming look to the elderly that are victims of family violence. The field of study chosen for the development of this research was the state of Bahia, as the empirical field was elected a Police Station, linked to the Department of Crimes Against Life of the Public Safety Department of the State of Bahia, it aimed: to establish the sociodemographic characterization of professionals who work at the Police Station; to know the performance*

*of this team before the receipt of violence's reporting and to identify which forms of care practiced by the team to receive the elderly; the study has descriptive nature and qualitative approach. It was also observed the behavior of professionals of Police Station before complaints and identify the profile of offenders.*

**Key-words:** Reception. Violence Against the Elderly.

## INTRODUÇÃO

O envelhecimento da população mundial é um fato concreto e apresenta preocupantes implicações econômicas e sociais, além do que tem sido tema de vários trabalhos publicados nos últimos anos (VERAS, 2003).

O Brasil, um país reconhecido na década de 90 pelo expressivo número de jovens, depara-se atualmente com uma situação totalmente inversa. Em razão de vários fatores de ordem social, econômica, cultural e circunstancial, a população tem atingido faixas etárias cada vez mais elevadas, com tendência a tornar-se uma sociedade de idosos (GODIM; COSTA, 2000).

A população baiana também está envelhecendo. A Bahia tem 14.016.906 habitantes, sendo que 1.453.206 têm mais de 60 anos, o que representa um crescimento de 25% em relação ao ano de 2000. A Bahia também é o Estado que possui mais brasileiros centenários (3.578), seguido de São Paulo, com 3.146, e Minas Gerais, com 2.597 (BRASIL, 2011).

Diante do considerável crescimento da população idosa, tornou-se necessário dar maior ênfase ao assunto, uma vez que tal modificação social exige a ampliação da assistência em questões relativas ao envelhecimento humano, principalmente, no tocante à área da saúde, pois diante da rapidez com que esse envelhecimento ocorre, surgem grandes preocupações e desafios (GONTIJO, 2005).

Segundo Beauvoir (1990), não se pode encarar a velhice como um fato estático; ela seria o término e o prolongamento de um processo, estando ligada à ideia de transformação. Para a autora, a velhice, na sua qualidade de destino biológico, é vivida de maneira variável, segundo o contexto social.

Para Bruno (2003), o Brasil precisa preparar-se para o aumento da população idosa, criando, assim, mecanismos necessários para ajudar a sociedade tanto no convívio

quanto no acolhimento dessa, fazendo uma revolução social e cultural, com efetivação de políticas públicas e provocando o rompimento de mitos e preconceitos, que são responsáveis pela exclusão do idoso no meio atual.

Conforme Faleiros (2007), a violência contra a pessoa idosa está espalhada por toda a sociedade, mas de modo diferenciado e de formas diferentes, e ao longo dos anos vem se tornando mais presente nas especulações científicas e na política pública na busca por sua prevenção e combate.

Na visão de Minayo (2005), o problema social da violência ao idoso, muitas vezes, está ligado ao preconceito e à visão negativa que se tem do envelhecimento. Desta maneira, ela compreende que:

A sociedade mantém e reproduz a ideia de que a pessoa idosa vale o quanto produz e o quanto ganha e por isso, os mais velhos, fora do mercado de trabalho e quase sempre, ganhando uma pequena aposentadoria, podem ser descartados: são considerados inúteis ou peso morto (2005, p. 6).

Os estudos internacionais demarcam que a violência familiar é considerada a mais frequente forma de abuso contra a pessoa idosa, sendo que, na maioria das vezes, o agressor são os próprios filhos e cônjuges (MINAYO, 2005).

Segundo Peres (2009), quase três quartos dos casos de maus-tratos contra os idosos são perpetrados no seio familiar. Portanto, na maioria das vezes, os idosos são vítimas da própria família. Os maus-tratos podem levar à morte e as violências psicológicas podem desencadear uma forte depressão que culmine com o suicídio. Os idosos também podem sofrer privações de ordem financeira, cívica ou médica, podendo assumir a forma de uma “negligência culpável”<sup>1</sup>. Apesar das diferentes formas de se vitimar a pessoa idosa, todas elas atentam, em menor ou maior grau, contra a sua dignidade.

O cuidado e o atendimento às necessidades dos idosos e as responsabilidades das famílias e da sociedade, são os novos desafios que requerem uma maior atuação dos governantes na formulação e execução de políticas públicas que deem conta desta realidade. Desta forma, são imprescindíveis recursos humanos capacitados para acolhê-los de forma digna (MINAYO, 2005).

---

<sup>1</sup> Expressão utilizada por Peres (2009), no livro *Proteção aos Idosos*.

Para Abbês e Massaro (2004), acolhimento é um modo de ouvir os pedidos dos usuários que procuram um serviço, assumindo uma postura capaz de escutar e trazer respostas convenientes às suas inquietações, pois acolher implica em atender com responsabilidade e eficiência, de forma atenciosa e com o objetivo de apresentar soluções adequadas.

Com relação ao acolhimento, Trindade (2010) ressalta que:

Não é um local, nem um espaço, mas uma postura ética, não exige hora ou profissional, implica saberes, escutar angústias, procurar solucioná-las, tomando para si a responsabilidade de “abraçar” o usuário ou a comunidade com resolubilidade (2010, p.12).

O acolhimento não pode ser confundido como uma triagem, pois ele vai muito mais além, ele não é apenas uma etapa do processo, ele deve estar presente em todos os espaços e ações da equipe (BRASIL, 2006).

Conforme ressalta Marth citado por Gomes e Pinheiro (2005), o acolhimento traduz uma relação humanizada baseada nos direitos humanos e na legislação, estabelecendo assim uma relação acolhedora entre trabalhadores/serviços e os diferentes tipos de usuários.

A legislação existente hoje busca preservar a liberdade e dignidade da pessoa idosa no intuito de garantir direitos. “A idéia-chave do Estatuto é dar prioridade absoluta aos idosos, criando-se por lei ou por outros meios, oportunidades e facilidades, a fim de preservar a sua saúde física e mental e o seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social” (PERES, 2009, p.31). Assim, a lei é uma importante ferramenta no combate à violência ao idoso, pois versa sobre os direitos que deverão ser assegurados a esse público.

Para debruçar-se neste instigante universo dos idosos, o estudo teve como objetivos: estabelecer a caracterização sócio-demográfica dos profissionais que atuam na delegacia; conhecer a atuação desta equipe diante da denúncia de violência recebida; identificar quais as formas de acolhimento praticadas pela equipe ao receber o idoso.

## **METODOLOGIA**

O estudo teve natureza descritiva e abordagem qualitativa, o que possibilitou uma melhor explicação da realidade pesquisada, pois permitiu que os sujeitos entrevistados se revelassem. O campo de estudo escolhido para o desenvolvimento desta pesquisa foi o Estado da Bahia. Como campo empírico, foi eleita uma Delegacia de Polícia da Secretaria de Crimes Contra a Vida vinculada à Secretaria de Segurança Pública do Estado da Bahia.

Os sujeitos de estudo desta pesquisa foram os funcionários da delegacia, de ambos os sexos, independentes de função, idade e tempo de serviço, que estavam de plantão nos dias em que a coleta foi realizada e que se dispuseram a participar da pesquisa.

Durante a coleta empírica dos dados, o instrumento utilizado foi a entrevista semi-estruturada, ou seja, a entrevista possuiu um roteiro previamente estabelecido, mas que não impediu a explanação de novos elementos, possibilitando assim, que o entrevistado fosse mais espontâneo em suas respostas.

A coleta ocorreu entre novembro de 2009 e maio de 2011, com o auxílio de gravador, após assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). As entrevistas foram transcritas e em seguida foi aplicado o método de análise de conteúdo, o que permitiu identificar respostas contrárias ou que confirmassem a hipótese da problematização do estudo.

A pesquisa bibliográfica foi outro recurso utilizado para aprofundar o conhecimento sobre o tema, e foi desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros, revistas, jornais e artigos em base eletrônica.

Foram respeitadas as recomendações éticas e científicas da Resolução 196/96, o TCLE garantiu que os sujeitos fossem tratados com dignidade e respeito e, foi recolhida autorização de realização de pesquisa junto à Delegacia. Os entrevistados receberam uma denominação fictícia, sendo atribuídos nomes genéricos de flores no intuito de preservar em sigilo a identidade dos mesmos.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A faixa etária dos dez entrevistados variou de 40 a 64 anos, sendo três homens com idade entre 48 e 51 anos e sete mulheres, duas com idade entre 40 a 45 anos, três com idades entre 51 a 55 anos e duas encontravam-se na faixa de 62 a 64 anos. Em relação ao estado civil, dois homens eram casados e um solteiro, entre as mulheres duas mantinham união consensual, duas eram viúvas e as demais casadas.

Entre os homens dois possuíam nível superior e um teria concluído o ensino médio e entre as mulheres cinco possuíam nível superior e duas também haviam concluído o ensino médio.

No que se refere à religião houve uma variedade nas respostas, sendo que entre os homens um não quis se declarar, um era católico e outro evangélico, entre as mulheres três se declararam católica, duas evangélicas e duas espíritas.

Os sujeitos entrevistado moram em casa própria, sendo o espaço de moradia variável entre Federação, Barbalho, Brotas, Paralela, Amaralina, Pituba e São Marcos.

No tocante a profissão, embora no quadro das Polícias Cíveis dos Estados, há uma predominância do sexo masculino, no caso específico da delegacia onde foi realizado o estudo, como é possível verificar, há a predominância do sexo oposto. Dos homens entrevistados, um era Policial civil, um agente de polícia e o outro investigador, entre as mulheres, duas eram investigadoras, duas delegadas, uma escrivã, uma Assistente Social e uma agente de polícia.

### **O ACOLHIMENTO NO OLHAR DOS PROFISSIONAIS DE UMA DELEGACIA E SUA CONDUTA DIANTE DA DENÚNCIA**

Os sujeitos entrevistados, ao serem abordados sobre o que entendiam por acolhimento, explicitaram que o acolhimento está ligado a receber as pessoas, ouvi-las e compreender, conforme as falas:

Acolhimento é receber ouvir, é compreender bastante pra depois tentar solucionar as necessidades de quem chega, não sei na minha profissão acolhimento é isso (TULIPA).

Acolhimento eu visualizo acolhimento é em abrigo em delegacia não é mais seria mais atendimento, o acolhimento a receptividade do policial que é treinado ele

tem que atender fazer papel de policial [...] o acolher que é receber, atender, ouvir (AZALEIA).

No acolhimento, o princípio básico é a escuta desprovida de julgamentos e comentários desrespeitosos; ele se efetiva em um atendimento eficaz, em que a equipe escuta, com intuito de trazer resoluções (TRINDADE, 2010, p.13).

Alguns dos entrevistados entendem a palavra acolhimento como dar abrigo, guarita, ter um espaço para acolher o idoso. Neste sentido, foi registrado, em algumas falas, essa preocupação em encontrar locais seguros para os idosos, pois muitos são violentados por seus familiares e não querem mais retornar à casa onde está o seu agressor.

Nosso trabalho aqui geralmente nos não temos um local adequado para dirigir, mas nós mantemos contato com os órgãos até consegui [...] trabalhamos realmente para o bem estar do idoso (JASMIM).

Acolher é é, trazer a pessoa para um local seguro (GIRASSOL).

O acolhimento acontece no contato com o outro, na forma e na atitude de atender, buscando entender o outro nas suas diferenças, angústias, dores, necessidades, enfim, respeitando as características e condições de cada um (BRASIL, 2006).

Todos os entrevistados colocaram sua preocupação em analisar toda e qualquer denúncia, verificando também o tipo de violência.

O primeiro passo é a averiguação. Saber a veracidade da denuncia e a partir daí tomar as providencias necessárias para que esse anúncio seja esclarecido (MARGARIDA).

Depende do tipo da violência, pode ser, se for violência física é um atendimento [...] tem as violências que são de ordem moral, de ordem de de trato de zelo e esse tipo de atendimento envolve além da policial envolve a atuação do Serviço Social (PAPOULA).

A violência de ordem moral requer muita preparação do profissional, pois esse é um tipo de violência que abala muito o sistema psicológico e, que muitas vezes, os idosos se sentem até culpados por essa situação. E como conceitua Peres (2009), o envelhecer com dignidade é, além da saúde física e psicológica, a integridade moral da pessoa.

## FACILIDADES E DIFICULDADES NO PROCESSO DE ACOLHIMENTO AO IDOSO NA DELEGACIA

As facilidades descritas pelos funcionários da delegacia estão relacionadas à lucidez do idoso, ao treinamento da equipe e à existência do Ministério Público. Quando o idoso é lúcido, a entrevista para coleta de dados e registro da ocorrência acontece de forma mais rápida, detalhada e prática:

Quando o idoso é lúcido tem a facilidade verbalizar contar narra os fatos é fácil (TULIPA).

A facilidade do acolhimento são os próprios funcionários, a própria vontade que tem de fazer. (CRAVO).

E o que agente tem de bom, de facilidade é que hoje o ministério público, quando agente já elabora uma uma (PAUSA) um parecer do serviço social e do próprio inquérito que a delegacia encaminha eles dão acolhida e tomam procedimentos para que sejam resolvidas algumas questões né (PAPOULA).

No que tange às dificuldades no acolhimento ao idoso, percebeu-se nas falas dos entrevistados que as mais comuns são: quando idoso tem a doença de Alzheimer e quando a agressão acontece no âmbito familiar, pois faltam Casas de abrigo que acolham esses idosos violentados dentro do seio familiar:

Mas quando o idoso não é lúcido ele é portador de Alzheimer ou então de outra enfermidade ai fica complicado né a gente vai ter que fazer a oitiva com parente com bisneto com vizinho, ai fica complicado com poucas palavras que ele consegue verbalizar ai fica muito difícil essa e uma das maiores dificuldades (TULIPA).

Uma das dificuldade que nós temos é no que diz respeito ao idoso vítima de agressão dentro do âmbito familiar, nos não temos uma casa de passagem para que esses idosos vítima da violência seja acolhido provisoriamente até a justiça resolver essa situação então uma das dificuldade e essa (VITÓRIA RÉGIA).

A violência, dentro dos lares, atingindo idosos, alcança proporções que começam a aterrorizar, pela clandestinidade como é praticada e a cumplicidade do silêncio entre a vítima e o agressor. O idoso tem vergonha de denunciar que sofreu a violência pela culpa implícita de não ter sabido educar seus filhos. As agressões, geralmente, só são conhecidas e reconhecidas quando os resultados são fatais (SÉGUIN, 2001).

Na fala dos entrevistados, as dificuldades da equipe também estão ligadas à falta de interesse dos órgãos públicos em prestar o apoio necessário às Delegacias, melhorando assim as condições de trabalho:

As dificuldades é os órgãos. Eu acho que falta um pouco de (pausa) dos órgãos né? Das competências, vamos dizer, de um interesse maior. Porque fizeram né, a delegacia, mais só pra dá uma satisfação só, mais não dá o verdadeiro apoio (CRAVO).

Lobato (2009) considera que o processo de envelhecer com dignidade não é uma “responsabilidade individual, mas sim responsabilidade coletiva. Implica não só a criação de políticas como também a garantia de acesso dos idosos a essas políticas” (2009, p.138).

A importância da família não esvazia o papel do Estado, eles se complementam, mas não se substituem. São sistemas autônomos que devem coexistir: o formal (Estado) e o informal (família). O apoio da família tem um alcance maior do que a estrutura colocada à disposição pelo governo (LEME; PEREIRA, 2002).

### **CONTINUIDADES DO ATENDIMENTO NA DELEGACIA: MINISTÉRIO PÚBLICO E SERVIÇO SOCIAL.**

A continuidade do atendimento ao idoso se dá pelo Ministério Público, pela equipe da Delegacia do Idoso, os investigadores e o Assistente Social que fazem o acompanhamento das ocorrências.

Sim tem continuidade porque quando ele chega na delegacia nos o acolhemos, estabelecemos o procedimento policial encaminhamos para a justiça mas dentro do que seja necessário freqüentemente uma equipe de policial esta e visitado a pessoa idosa pra que não venha a ser agredido novamente (VITÓRIA RÉGIA).

Sim. Aqui nós temos a Assistente Social que dá um, digamos, um porto no atendimento, entendeu? Outra maneira de que o idoso não seja violentado, ou seja, afastando o agressor, de punir a parte, punir como? É não é punir, é dar andamento ao processo para que dê resultado (MARGARIDA).

Fica evidente a necessidade do desenvolvimento de um trabalho junto às famílias na perspectiva de promover a co-responsabilidade familiar diante do idoso, vítima de violência (MINAYO, 2005).

Este é um fenômeno multifacetado, que necessita de envolvimento multidisciplinar e políticas para o seu combate e prevenção. No âmbito da família, a violência ainda é muito pouco discutida, devido ao fato de não haver resoluções biológicas rápidas para o problema (MINAYO, 2005).

O Serviço Social aplicado ao contexto da delegacia, especialmente nos casos voltados a idosos, trabalha junto com a equipe de investigadores, realizando visitas domiciliares e fazendo o parecer social, além de elaborar relatórios que seguem com o inquérito policial para o Ministério Público. A Assistente Social também busca intervir frente à desestruturação familiar efetuando audiências sociais, além de desenvolver um trabalho preventivo, no sentido de evitar novas agressões. E faz a escuta, orienta e tenta minimizar os traumas sofridos pelos idosos.

### **O PERFIL DO AGRESSOR**

Com relação ao perfil do agressor os entrevistados revelam um dado assustador. De acordo com os mesmos, os maiores agressores são filhos, netos, noras, ou seja, parentes mais próximos. Exatamente aqueles que deveriam proteger os idosos são os que mais praticam a violência:

A maioria dos casos é integrante a família, geralmente, é 90% dos casos, é a família. É difícil você vê a situação que a pessoa, o agressor, o autor, seja que não seja da família. Muitos casos geralmente é familiar (CRAVO).

Filho, esposo ou esposa, netos, sobrinhos, vizinhos, amigos, todas as pessoas que são envolvidas na vida do idoso. O idoso ele, ele vive cercado de muita gente, só que ninguém dá importância para ele (PAPOULA).

O agressor na sua maioria são seus parentes, desses parentes se sobressaem os filhos, principalmente do sexo masculino (VITÓRIA RÉGIA).

Portanto, a violência está em todos os lugares, ela é inerente à convivência humana e, conforme Serra, (2005), está presente nas

Relações cotidianas e familiares, necessitados de um 'agressor' e de um 'agredido'. Expressando-se nas formas como se organizam as relações entre ricos e pobres, entre gêneros, raças e grupos de idade, nas várias esferas de poder político, institucional e familiar, variando de cultura para cultura, de sociedade para sociedade, e compreendendo, as agressões físicas, exploração ou apropriação de rendas, a perda e a violação dos direitos próprios ao exercício

da cidadania, de preconceito, e exclusão social. Podendo ocorrer no seio da própria família, nos órgãos públicos, nos transportes coletivos, e nos mais variados locais frequentados pelos cidadãos (2005, s/p).

A vulnerabilidade do idoso que sofre violência familiar é notória. Nas vítimas de violência, observam-se as sequelas e o adoecimento, principalmente psicológico, pois as marcas da agressão acabam desaparecendo, ao passo que as ofensas, as humilhações deixam marcas indestrutíveis (MINAYO, 2005).

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esse estudo apresentou uma visão de como acontece o acolhimento dos idosos vítimas de violência em uma delegacia no Estado da Bahia. Também deixou evidente a predominância da violência familiar entre os registros dos casos de denúncias, ficou evidente que os agressores, em grande maioria são os filhos, netos e companheiros.

Os resultados apresentados permitiram destacar que os profissionais da Delegacia entendem seu papel no acolhimento ao idoso, tão carente de atenção e cuidados, pois já é muito difícil para ele tomar a decisão de ir até uma Delegacia fazer uma denúncia, principalmente quando o autor das agressões é uma pessoa da família.

## REFERÊNCIAS

ABBES, Claudia; MASSARO, Altair. **Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco: Um Paradigma Ético-Estético no Fazer em Saúde**. Brasília: Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização, 2004.

BEAUVOIR, Simone. **A Velhice**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.

\_\_\_\_\_, **Estatuto do Idoso**. Lei nº 10.741, de 1.10.2003 publicado no DOU de 3.10.2003.

\_\_\_\_\_, MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Cartilha da Política Nacional de Humanização (PNH): Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. Brasília: Editora MS, 2006.

\_\_\_\_\_, INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Sinopse do Censo Demográfico 2010**. Rio de Janeiro, 2011.

BRUNO, Marta R. Pastor. Cidadania não tem idade. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, nº75, 2003.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Violência contra a pessoa idosa: Ocorrências, vítimas e agressores**. Editora Universa, Brasília, 2007.

GODIM, R. M. F; COSTA, L, M. Violência Contra o Idoso Em: FALÇÃO D.V.S. E DIAS C. M. S. B. (orgs) **Maturidade e Velhice Pesquisa e Intervenções Psicológicas** (PP. 169-191), V.1 , São Paulo, 2000.

GOMES, Márcia C. P. A; PINHEIRO, Roseni. **Acolhimento e Vínculo: práticas de integralidade na gestão do cuidado em saúde em grandes centros urbanos**. In large urban centers. *Interface – Comunic, Saúde, Educ.* v.9, n.17, p.287-301, 2005.

LEME, Luiz Eugênio Garcez; PEREIRA, Paulo Sergio Carvalho. O Idoso e a Família. In: NETTO, Matheus papaléo. **Gerontologia: A Velhice e o Envelhecimento em Visão Globalizada**. São Paulo: Editora, Atheneu, 2002

LOBATO, Alzira T Garcia. Serviço Social e envelhecimento: perspectivas de trabalho do assistente social na área da saúde. In: BRAVO, Maria Inês Souza, et al. **Saúde e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Violência contra Idosos: O Averso do Respeito à experiência e à sabedoria**. Secretaria de Direitos Humanos, Brasília, 2005.

PERES, Ana Paula Ariston Barion. **Proteção aos Idosos**. Curitiba: Juruá, 2009.

SÉGUIN, Elida. **O Idoso Aqui e Agora**. Rio de Janeiro: Ed. Lumen Juris, 2001.

SERRA, Jacira do Nascimento. **As múltiplas faces da violência contra os idosos no Brasil: violência simbólica contra os idosos, forma sutil de constrangimento de cidadania.** São Luís – MA: UFMA, 2005.

TRINDADE, Cristiano Santos. **A importância do acolhimento no processo de trabalho das equipes de saúde da família.** Belo Horizonte: UFMG, 2010.

VERAS, Renato. A longevidade da população: desafios e conquistas. **Serviço Social & Sociedade.** São Paulo: Cortez, nº75, 2003.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO), **Envelhecimento ativo: uma política de saúde.** Tradução de Suzana Gontijo. Brasília: Organização Pan-Americana de Saúde, 2005.